



Comune di Foggia  
Area IV – Servizi alla Persona  
Ambito Territoriale Sociale

## Allegato 1

### DOCUMENTO PROGETTUALE

#### SERVIZIO PRONTO INTERVENTO SOCIALE

##### **Art. 1. Quadro normativo di riferimento**

- Art. 118 Cost.;
- Art. 119 D. Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.;
- Legge n. 241/1990;
- Legge n. 328/2000;
- D.P.C.M. 30 marzo 2001;
- D.Lgs. n. 117/2017 e ss. mm.;
- D.M. n. 72 del 31 marzo 2021;
- Regolamento Regionale n. 4/2007;

##### **Art. 2. Premessa**

1. Il Pronto Intervento Sociale è un servizio previsto dalla L. 328/2000, che lo riconosce come livello essenziale di assistenza da garantire nei confronti di soggetti che versino in situazioni di **emergenza e urgenza sociale**. Il Regolamento Regionale n. 4/2007 attuativo della Legge Regionale n. 19 del 2006, recependo le indicazioni della normativa nazionale, prevede il servizio nell'ambito del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Costituisce la risposta immediata a situazioni a rilevanza sociale di particolare gravità e urgenza, che necessitano di un intervento atto a risolvere il problema emergenziale, in particolare al di fuori degli orari di apertura del Servizio Sociale Territoriale.

##### **Art. 3. Finalità del progetto e attività previste**

1. L'attività di co-progettazione dovrà riguardare 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 LEPS del Piano Nazionale per gli interventi e servizi sociali di contrasto alla povertà 2021-2023, in coerenza con quanto indicato dalla normativa nazionale e regionale in materia.

2. Il Servizio di Pronto Intervento Sociale dovrà essere realizzato sul territorio dell'Ambito Territoriale di Foggia.

3. Le attività che si intendono realizzare sono finalizzate alla definizione condivisa tra Amministrazione Procedente (A.P.) e gli Enti Attuatori Partners (E.A.P.) di un progetto di servizio attivo (365 gg./anno 24h/24) 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. Tali bisogni possono verificarsi in contesti di violenza, inadeguatezza grave, privazione, o allontanamento dal nucleo, ed in generale in quelle situazioni imprevedibili che, per eventi traumatici, richiedano un immediato intervento sociale. Si tratta quindi di agire su emergenze personali e familiari che impongono una protezione immediata in circostanze che colpiscono la persona, mettendone a repentaglio l'integrità e l'incolumità.

4. Sono obiettivi del servizio:

- 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 territoriali e dalle forze dell'ordine;
- realizzare una prima lettura del bisogno rilevato nella situazione di emergenza ed attivare gli interventi indifferibili ed urgenti;
- procedere all'accompagnamento ed eventualmente, all'accoglienza notturna temporanea;
- inviare/segnalare la situazione ai servizi competenti, attivando interventi individualizzati a breve termine in risposta all'emergenza.

5. Il servizio di “**Pronto Intervento Sociale**” dovrà essere progettato e gestito secondo le seguenti linee di intervento:

**Linea 1** – realizzazione di almeno tre “**Sportelli di Pronto Intervento Sociale**” di cui uno “**Sportello con funzione di coordinamento delle attività svolte di Pronto Intervento Sociale e per la realizzazione di attività socializzanti**”. Gli Sportelli di Pronto Intervento Sociale svolgeranno servizio di accoglienza, ascolto e informazione di base, saranno attivi per 8 ore al giorno, per 7 giorni a settimana, secondo l'orario che verrà concordato in sede di tavolo di concertazione. Presso ogni Sportello opereranno un'assistente sociale e un mediatore interculturale. Lo Sportello con funzione di coordinamento dovrà monitorare l'attività svolta dagli Sportelli di Pronto Intervento Sociale e assicurare – mediante individuazione di un riferimento telefonico dedicato – la reperibilità telefonica 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno; dovrà erogare, tra le altre cose, il servizio di orientamento alla persona per il superamento della condizione di bisogno rilevata in emergenza e azioni di monitoraggio in itinere dei bisogni emergenti. Lo Sportello con funzione di coordinamento delle attività svolte dovrà altresì porre in essere delle attività socializzanti articolate in laboratori da svolgere nelle ore diurne destinate alle persone in carico al servizio e da dettagliare in sede di Proposta Progettuale.

**Linea 2 - attività di “valutazione, assistenza, documentazione ed invio ai servizi”**: realizzazione, assicurata dagli Sportelli di Pronto Intervento Sociale degli interventi di:

- prima valutazione professionale e assistenza sociale immediata in base ai

- bisogni rilevati, predisponendo un progetto d'aiuto urgente, anche in risposta ai bisogni di bene di prima necessità e/o accoglienza per periodi brevi in attesa dell'accesso ai servizi;
- attività di primo contatto, ascolto e lettura del bisogno effettuata da operatori del servizio nel luogo in cui si è verificata l'emergenza;
  - documentazione di ogni azione svolta nell'ambito degli interventi di cui sopra e, sulla base della tipologia di bisogno rilevato e dell'esito del pronto intervento, segnalazione della situazione e trasmissione della documentazione relativa agli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza al servizio territoriale competente, nel primo momento utile per garantire il supporto nella presa in carico.

**Linea 3 - “Servizio di accoglienza notturna, servizio igiene e servizio mensa”:** il servizio di “Pronto Intervento Sociale” dovrà disporre di strutture adeguate all'accoglienza notturna temporanea ed emergenziale di uomini, donne e minori se accompagnati dal genitore di riferimento; i locali dovranno disporre di servizi igienici proporzionati al numero di ospiti. Dovrà essere garantito il servizio mensa, limitatamente alla cena e alla prima colazione.

**Linea 4 - “Lavoro di rete ed integrazione con i servizi”:** favorire la costruzione di una rete integrata e coordinata con i servizi pubblici territoriali, le Forze dell'Ordine ed il Terzo Settore, assicurando il necessario raccordo in tutte le fasi del servizio di Pronto Intervento Sociale e favorendo rapporti collaborativi con gli enti presenti sul territorio in tema di contrasto alla povertà estrema. Nell'ambito di tale linea di intervento il servizio di Pronto Intervento Sociale collabora con il sistema dei servizi pubblici territoriali al fine di favorire la promozione di azioni di carattere preventivo orientate alla costruzione e lettura attenta e partecipata di mappe di vulnerabilità sociale, nonché alla raccolta di dati sul bisogno sociale anche in funzione di azioni di analisi organizzativa dei servizi e delle risorse disponibili;

6. Per la realizzazione delle linee di intervento individuate gli ETS dovranno tener conto delle seguenti indicazioni operative:

6.1. Gli Sportelli di Pronto Intervento Sociale - mediante un nucleo professionale dedicato - intervengono gestendo telefonicamente la situazione di urgenza preoccupandosi di attivare, qualora la chiamata lo richieda, l'assistente sociale reperibile per svolgere una valutazione professionale immediata, recandosi presso il luogo in cui si è verificata l'emergenza;

6.2. Tale nucleo professionale svolge un'istruttoria tecnica qualificata che si sostanzia - a seguito della segnalazione - in una prima valutazione professionale finalizzata a fornire assistenza immediata, necessaria ed appropriata alla situazione di emergenza, documentando ogni azione svolta e predisponendo gli adeguati interventi d'aiuto ritenuti urgenti. Nell'ambito dell'attività istruttoria il nucleo professionale incaricato realizza inoltre attività di primo contatto con la rete familiare e sociale (ove presente) ed eventualmente il Servizio Sociale Professionale dell'A.T.S. di Foggia in servizio durante l'orario d'ufficio o in reperibilità;

6.3. Sulla base della tipologia di bisogno rilevato e dell'esito del pronto

intervento, il servizio di Pronto Intervento Sociale informa tempestivamente il Servizio Sociale Professionale dell'A.T.S. di Foggia e trasmette un report dettagliato, comprensivo di documentazione relativa agli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza nel primo momento utile per garantire la supervisione della presa in carico e comunque non oltre le ore 10.00 del primo giorno lavorativo successivo all'intervento del Pronto Intervento Sociale.

- 6.4. L'assistente sociale individuata dall'Ente Attuatore Partner, a seguito del colloquio svolto con l'utente/ospite, dovrà redigere il "*Progetto individuale di accompagnamento all'autonomia*" quale documento contenente oltre che i dati anagrafici e le notizie emerse dall'indagine sociale, tutte le informazioni relative alla presa in carico sociale e gli obiettivi da raggiungere nel breve e medio termine per il superamento della situazione di bisogno rilevata. Il "*Progetto individuale di accompagnamento all'autonomia*" dovrà essere inviato a mezzo PEC al "Gruppo di Coordinamento" individuato dall'A.P. entro e non oltre 5 giorni dalla data di accoglienza dell'utente/ospite.

7. Indicazioni operative per specifici target di utenza: tenuto conto della pluralità di target di utenza destinatari del servizio di Pronto Intervento Sociale, ferme restando le 4 linee di intervento sopracitate, al fine di assicurare un intervento professionale appropriato in considerazione dei diversi bisogni che possono manifestarsi nelle diverse situazioni di emergenza/urgenza, si forniscono di seguito apposite indicazioni operative per specifici target di utenza:

- 7.1 Interventi in emergenza a tutela di donne e nuclei familiari con minori in condizione di povertà estrema/grave marginalità sociale e di persone in condizioni di particolare fragilità.

7.1.1 Il servizio di Pronto Intervento Sociale realizza le attività di messa in protezione di famiglie con figli minori, donne sole e/o con figli minori, persone in condizioni di particolare fragilità, secondo le modalità di seguito elencate:

- a) **Reperibilità H24** (diurna/notturna per n. 365 gg./anno): raccolta la segnalazione telefonica presso lo Sportello con funzione di coordinamento delle attività, l'unità mobile dovrà recarsi (con mezzi messi a disposizione dagli E.A.P.) sul luogo nel quale i soggetti si trovano. Dopo un colloquio volto ad assumere le necessarie informazioni, valuterà l'appropriatezza dell'intervento e provvederà all'accoglienza presso le strutture a disposizione degli E. A. P.;
- b) **Unità di strada/Trasporto**: i soggetti beneficiari degli interventi di protezione dovranno essere accompagnati - con mezzi messi a disposizione dagli E.A.P. - dal luogo in cui si trovano al luogo in cui è ubicata la struttura individuata.
- c) **Accoglienza temporanea in struttura di pronta accoglienza**: collocamento in luogo sicuro dei soggetti beneficiari degli interventi di protezione. Gli E.A.P. dovranno garantire un minimo di n.5 posti donne, un minimo di n.5 posti per nuclei monogenitoriali e un minimo di n.2 posti per persone in condizioni di particolari fragilità. A tal riguardo si precisa che:

7.1.2 Con riferimento a quanto previsto al precedente punto 7.1.1, si precisa che l'operatore sociale incaricato dovrà porre in essere le attività ivi previste garantendo particolare attenzione alla raccolta del maggior numero di informazioni sui soggetti e sugli eventi che hanno determinato la situazione di emergenza, con particolare riguardo a:

- La tutela e la cura dei minori;
- La valutazione e raccolta di elementi e informazioni come da norma di legge ai sensi della L.n.184/1983, D.G.R. E.R. 1904/2011 e DGR 1677/2013.

Tali informazioni dovranno essere fornite tempestivamente al Servizio Sociale Professionale dell'A.T.S. di Foggia in servizio durante l'orario d'ufficio o in reperibilità; sarà cura dell'assistente sociale del servizio di Pronto Intervento Sociale redigere una dettagliata relazione, su carta intestata degli E.A.P., sull'intervento effettuato da trasmettere a mezzo PEC non oltre le ore 10:00 del primo giorno lavorativo utile successivo al collocamento.

I riferimenti telefonici e gli indirizzi PEC del Servizio Sociale Territoriale da utilizzare per le comunicazioni di cui sopra verranno forniti agli E.A.P. in sede di avvio del servizio.

7.1.3 Resta inteso che, fermo restando le prerogative di autonomia tecnico professionale degli E.A.P., gli interventi sopra descritti dovranno porsi in linea con gli indirizzi operativi di carattere generale indicati dal Servizio Sociale Territoriale. Resta in capo al soggetto che agisce la protezione, la responsabilità degli interventi attivati. Si precisa inoltre che è escluso l'intervento di accoglienza della casistica di competenza dei Centri Anti Violenza.

## 7.2 Interventi in emergenza a tutela di uomini adulti e anziani in condizione di povertà estrema/grave marginalità sociale.

7.2.1. Caratteristiche del target di utenza:

1. soggetti in età adulta in situazioni di povertà estrema che costituiscano grave rischio per la tutela e l'incolumità psico-fisica della persona;
2. soggetti in età adulta privi di reti familiari e sociali in situazioni di grave emarginazione con rischio per l'incolumità della persona e/o di grave rischio per la salute socio-relazionale, in assenza di reti familiari e sociali.

7.2.2 Il servizio di Pronto Intervento Sociale realizza le attività di propria competenza, come in particolare declinate nelle sopracitate tre linee di intervento di cui al comma 5, secondo le modalità di seguito elencate:

- a. **Reperibilità H24** (diurna/notturna per n. 365 gg./anno): raccolta la segnalazione telefonica presso lo Sportello con funzione di coordinamento delle attività, l'unità mobile dovrà recarsi (con mezzi messi a disposizione dagli E.A.P.) sul luogo nel quale i soggetti si trovano. Dopo un colloquio volto ad assumere le necessarie informazioni, valuterà l'appropriatezza dell'intervento e provvederà all'accoglienza presso le strutture a disposizione dagli E.A.P.;

- b. **Unità di Strada/Trasporto:** nel caso in cui risulti opportuno al fine di assicurare l'efficacia degli interventi attivati, i soggetti beneficiari degli interventi dovranno essere accompagnati - con mezzi messi a disposizione dagli E.A.P. - dal luogo in cui si trovano al luogo in cui è ubicato il servizio/struttura individuata secondo quanto previsto al successivo punti c)
- c. **Accoglienza temporanea in struttura di pronta accoglienza:** il collocamento dovrà avvenire presso la struttura di pronta accoglienza a disposizione degli E.A.P. che dovranno garantire un minimo di n.10 posti letto e n.1 posto letto in emergenza.

7.2.3 Con riferimento a quanto previsto al precedente punto 7.2.2 lett. a), si precisa che l'operatore sociale incaricato dovrà porre in essere le attività ivi previste garantendo particolare attenzione alla raccolta del maggior numero di informazioni sui soggetti e sugli eventi che hanno determinato la situazione di emergenza. Tali informazioni dovranno essere fornite tempestivamente al Servizio Sociale Professionale dell'A.T.S. di Foggia in servizio durante l'orario d'ufficio o in reperibilità; sarà cura dell'assistente sociale del servizio di Pronto Intervento Sociale redigere una dettagliata relazione, su carta intestata degli E.A.P., sull'intervento effettuato da trasmettere a mezzo PEC non oltre le ore 10:00 del primo giorno lavorativo utile successivo al collocamento.

7.2.4 Resta inteso che, ferme restando le prerogative di autonomia tecnico professionale degli E.A.P., gli interventi sopra descritti dovranno porsi in linea con gli indirizzi operativi di carattere generale indicati dal Servizio Sociale Territoriale. Resta in capo al soggetto che realizza gli interventi la responsabilità degli stessi.

8. Tutti gli ospiti delle strutture di pronta accoglienza potranno essere accolti per un periodo temporale limitato e in particolare:
- Gli uomini adulti potranno essere ospitati per massimo 1 mese se residenti nel Comune di Foggia e solo nel caso in cui l'assistente sociale di riferimento del Pronto Intervento Sociale rediga per l'utente/ospite un progetto individuale utile al superamento della situazione di bisogno;
  - Le donne e nuclei familiari con minori in condizione di povertà estrema/grave marginalità sociale e le persone in condizioni di particolare fragilità, potranno essere ospitati per massimo 1 mese se residenti nel Comune di Foggia e solo nel caso in cui l'assistente sociale di riferimento del Pronto Intervento Sociale rediga per l'utente/ospite un progetto individuale utile al superamento della situazione di bisogno;

In ogni caso per gli utenti/ospiti residenti in altri comuni italiani, la competenza economica relativa all'accoglienza sarà garantita per massimo 7 giorni nel caso di uomini adulti e per massimo 15 giorni per le donne e nuclei familiari con minori e per le persone in condizioni di particolare fragilità.

#### **Art. 4. Destinatari del progetto**

1. Il servizio in oggetto è rivolto di norma ad una pluralità di target di utenza (minori, anziani, adulti in difficoltà, ecc.) presenti sul territorio dell’Ambito Territoriale Sociale di Foggia e che si trovino in situazioni di emergenza, di limitata autonomia ed in condizioni di improvvisa ed imprevista necessità assistenziale. Tali destinatari sono portatori di bisogni derivanti da:

- situazioni di grave povertà/povertà estrema che costituiscano grave rischio per la tutela e l’incolumità psico-fisica della persona;
- situazioni di abbandono o grave emarginazione con rischio per l’incolumità della persona e/o di grave rischio per la salute socio-relazionale, in assenza di reti familiari e sociali.
- Le persone senza un valido titolo di soggiorno sul territorio nazionale
- Le persone profughe e richiedenti asilo
- Le donne senza dimora
- Le persone senza dimora giovani
- Le persone senza dimora con più di 65 anni
- Le persone senza dimora con problemi di salute fisica, psichica e di dipendenza
- Le persone senza dimora che patiscono discriminazioni fondate sull’orientamento sessuale e l’identità di genere.

#### **Art. 5. Governance di progetto e struttura organizzativa**

1. Al fine di garantire il governo condiviso e la co-gestione delle azioni ed interventi progettuali previsti, tenuto conto dell’articolazione complessa del servizio, della natura sperimentale degli interventi e dell’esigenza di integrazione con altri servizi e interventi del territorio, si rende necessaria la costituzione di un **“Gruppo di Coordinamento”** del progetto di servizio “Pronto Intervento Sociale”.

2. Il Gruppo è composto dal rappresentante/coordinatore del/degli E.A.P., il RUP individuato dall’Amministrazione Procedente e un referente d’area individuato tra il servizio sociale professionale dell’Ambito Territoriale Sociale di Foggia. Sono compiti del Gruppo la pianificazione e supervisione generale delle azioni progettuali, il monitoraggio e la valutazione delle attività previste, la supervisione e monitoraggio delle prese in carico sociali. Il Gruppo svolge inoltre una azione di impulso nei confronti dell’Amministrazione Procedente, formulando proposte di iniziative e soluzioni volte a supportare l’Amministrazione Procedente nelle scelte strategiche riferite agli ambito di intervento oggetto della presente co-progettazione.

3. Qualora il referente del/degli E.A.P. o il RUP dell’Amministrazione Procedente abbandoni per esigenze non temporanee il ruolo assegnato nell’ambito del presente progetto di servizio, gli E.A.P. e l’A.P. sono obbligati a nominare immediatamente un sostituto. Non deve esservi soluzione di continuità nella fase di sostituzione del referente.

4. Nell’ottica di un continuo dialogo e confronto con tra Amministrazione Procedente e Enti Attuatori Partners, si definiscono le seguenti modalità operative:

- incontro almeno trimestrale del “Gruppo Coordinamento”

finalizzato al monitoraggio dell'andamento delle attività, alla supervisione e valutazione degli interventi effettuati e per i necessari scambi di informazione;

- invio con cadenza almeno trimestrale di report sull'attività svolta.

5. Gli E.A.P. dovranno inoltre impegnarsi a garantire la presenza del Coordinatore/Referente ad ulteriori incontri convocati dal Servizio Sociale Territoriale che dovessero rendersi utili in considerazione della complessità della casistica, anche al fine di condividere soluzioni e prassi operative ritenute maggiormente idonee per la buona esecuzione del servizio complessivamente reso.

6. Fatta salva le responsabilità degli E.A.P. nell'esecuzione del servizio come meglio descritto ai precedenti punti, si precisa che l'attivazione degli interventi realizzati nell'ambito del servizio Pronto Intervento Sociale e i progetti individualizzati devono necessariamente essere condivisi con il Servizio Sociale Professionale dell'Ambito Territoriale Sociale di Foggia.

#### **Art. 6. Durata**

Gli interventi e le attività oggetto della co-progettazione avranno una durata di n. 36 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione della Convenzione tra l'Amministrazione Procedente e gli Enti Attuatori Partners individuati sulla base dell'avviso pubblico di cui alla presente co-progettazione. La prosecuzione delle attività oltre il periodo di conclusione previsto potrà essere eventualmente autorizzata esclusivamente con la finalità di portare a compimento le attività previste in sede di co-progettazione e comunque nei limiti delle risorse finanziarie previste.