



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE

**M**



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



## **SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE**

**P.I.S**

**ATS XIX e ATS XX**

### **ART.1 – FINALITA' DEL PRONTO INTERVENTO SOCIALE**

Il PIS (Pronto Intervento Sociale) è un servizio previsto dalla L. n.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 PIS è compreso tra i servizi attivabili ai sensi dell'art.7, co. 1, del D. Lgs. 147/2017 ed è previsto dal Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023 come livello essenziale delle prestazioni sociali (LEPS).

Il PIS costituisce la risposta agli interventi legati a situazioni a rilevanza sociale di particolare gravità e urgenza, che necessitano di un intervento atto a risolvere il problema con caratteristiche d'emergenza, prevalentemente al di fuori degli orari di apertura dei Servizi Sociali Territoriali dei comuni afferenti ATS XIX e ATS XX.

Per emergenza sociale si intende una condizione di abbandono e disagio estremo nella quale le persone versano senza apparente possibilità di attivare nell'immediato e autonomamente soluzioni sufficientemente adeguate ad alleviare la condizione di bisogno.

Si intende altresì la condizione di un minore, abbandonato o maltrattato, che necessita di protezione immediata, solitamente tramite il collocamento in luogo sicuro (art. 403c.c.).

### **ART.2 - DESTINATARI E AREA TERRITORIALE DI INTERVENTO**

Il servizio in oggetto è rivolto a tutti i cittadini presenti sul territorio dei Comuni dell'ATS XIX e ATS XX che si trovino in situazione di urgenza ed emergenza sociale, che si verifichi negli orari e nei giorni di chiusura dei servizi pubblici e che determini una necessità di protezione indifferibile,



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



collegata alla soddisfazione di bisogni primari di minori, donne vittime di violenza, anziani, persone con disabilità, soggetti in condizione di fragilità e povertà.

Il servizio dovrà essere svolto sull'intero territorio dell'ATS XIX e dell'ATS XX, che ha una popolazione complessiva di abitanti di circa 160.000, distribuita su un'area territoriale di 637,04 kmq ed è composto da 34 Comuni. Comuni afferenti all'ATS XIX Altidona, Belmonte Piceno, Campofilone, Falerone, Francavilla d'Ete, Grottazzolina, Lapedona, Magliano di Tenna, Massa Fermana Monsampietro Morico, Montappone, Monte Giberto, Montegiorgio, Montegranaro, Monteleone di Fermo, Monte Rinaldo, Monterubbiano, Monte San Pietrangeli, Monte Vidon Combatte, Monte Vidon Corrado, Montottone, Moresco, Ortezzano, Pedaso, Petritoli, Ponzano di Fermo, Porto San Giorgio, Rappagnano, Servigliano, Torre San Patrizio. Comuni afferenti all'ATS XX: Monte Urano, Porto Sant'Elpidio, Sant'Elpidio a Mare.

### **ART.3- OBIETTIVI**

Obiettivi del servizio sono:

- 1) Assicurare la reperibilità telefonica e un tempestivo intervento negli orari di chiusura dei Servizi Sociali Territoriali;
- 2) Valutazione delle situazioni di urgenza/emergenza e della richiesta di intervento;
- 3) Assicurare una risposta immediata e adeguata ai bisogni di persone che vivono situazioni di emergenza sociale indifferibile, orientandosi nella rete dei servizi per trovare una prima risposta al bisogno emergente attivando interventi individualizzati a breve termine;
- 4) Predisposizione di sintetico report dell'intervento effettuato e trasmissione della documentazione prodotta ai servizi sociali territoriali competenti.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



#### **ART. 4 - IMPEGNI DEI COMUNI DELL'AMBITO**

I Comuni dell'ambito si impegnano a:

- 1) Prendere in carico la persona e/o il nucleo su cui è stato attivato l'intervento di emergenza all'apertura degli uffici;
- 2) Fornire nominativo e relativi riferimenti della persona incaricata alla firma dell'ordinanza e trasmissione della stessa alla competente autorità giudiziaria, nei casi in cui ciò si rende necessario (Sindaco del Comune di residenza o suo delegato).

#### **ART. 5 – IMPEGNI DEGLI AMBITI TERRITORIALI SOCIALI**

Gli Ambiti Territoriali Sociali XIX e XX si impegnano a:

1. Fornire elenco contatti telefonici dei PIS della Regione Marche;
2. Fornire elenco contatti telefonici delle Procure Minori d'Italia;
3. Fornire modulistica di intervento (modulo di raccolta dati, modulo di consenso o rifiuto all'intervento, bozza ordinanza, bozza verbale di intervento, bozza verbale di collocamento, modulo privacy);
4. Fornire documenti per raccolta dati da condividere con la cabina di regia (bozza report e file *Excel*);
5. Fornire la piattaforma per la condivisione dei documenti e l'invio dei documenti circa gli interventi effettuati per avere l'immediata attivazione del servizio sociale professionale;
6. Istituire una cabina di regia ed un tavolo programmatico permanente che si riunisce periodicamente per dettare le linee di indirizzo e monitorare il progetto;



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



## **ART. 6 - I SOGGETTI SEGNALANTI**

I soggetti segnalanti sono:

- 1) le Forze dell'Ordine
- 2) la Polizia Locale dei 34 Comuni, di cui all'art. 2
- 3) Pronto Soccorso
- 4) CAV

## **ART. 7 – OPERATIVITA' DEL SERVIZIO**

Il servizio PIS opera tramite una Centrale Operativa telefonica, unica per tutto il territorio degli Ambiti Territoriali Sociali XIX e XX e risponde alle situazioni di emergenza ed urgenza sociale che richiedono un attivazione immediata e indifferibile.

La Centrale Operativa telefonica è attiva nei giorni ed orari di chiusura degli uffici pubblici come indicato all'art. 13, dispone di un numero telefonico dedicato, ad uso esclusivo dei soggetti segnalanti di cui all'art. 6 .

La Centrale Operativa interviene per gestire la situazione di urgenza e procede secondo le seguenti fasi:

- RICEVIMENTO DELLA SEGNALAZIONE
- VALUTAZIONE DELLA RICHIESTA DI INTERVENTO
- INTERVENTO IN EMERGENZA
- INVIO DOCUMENTAZIONE AI SERVIZI COMPETENTI

**Il soggetto partner mette a disposizione una sede operativa con una ubicazione funzionale e baricentrica all'attivazione del servizio nei territori dei due AATTSS.**

## **ART. 8 – LA SEGNALAZIONE E LA VALUTAZIONE DELLA RICHIESTA DI INTERVENTO**



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE

M



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

 **ATS**  
XIX AMBITO TERRITORIALE SOCIALE

  
**AMBITO**  
SOCIALE TERRITORIALE XX

La segnalazione alla Centrale Operativa può essere effettuata esclusivamente dai soggetti di cui all'art. 6.

La Centrale Operativa svolge una prima analisi del caso segnalato, verificando la sussistenza delle condizioni di necessità immediata di intervento.

Qualora il bisogno risulti indifferibile o la situazione si presenti con caratteristiche di particolari vulnerabilità, l'assistente sociale procede all'attivazione dell'intervento secondo la specificità del caso, con le procedure di cui ai successivi articoli e riconducibile alle seguenti aree di intervento:

#### 1. MINORI

- Minori sottoposti a procedimento ex art. 403 cc
- Minori stranieri non accompagnati
- Minori coinvolti nell'attivazione del Codice Rosso
- Minori rimasti privi di genitori o altre figure adulte di riferimento

#### 2. PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI O CON DISABILITÀ

- Persona anziana priva di famigliari di riferimento in situazione di particolare criticità tali da mettere a rischio sé stesso e gli altri
- Persona in condizioni di non autosufficienza rimasta priva di famigliari di riferimento/caregiver a seguito di eventi improvvisi (malattia, ricovero, decesso, etc...)

#### 3. PERSONE ADULTE/FAMIGLIA IN SITUAZIONE DI PARTICOLARE CRITICITA' SOCIALE

- Persona o famiglia in condizioni di emergenza abitativa per caso fortuito e/o evento naturale
- Persona adulta priva di alloggio e/o gravemente deprivata in situazione di particolare criticità
- Persona adulta vittima di violenza familiare

Le casistiche sopra elencate sono state indicate a titolo esemplificativo ma non esaustivo. Rientrano dunque nell'ambito di intervento della Centrale Operativa ogni altra condizione che, dalla valutazione tecnico-professionale dell'assistente sociale reperibile, sia identificata come emergenza sociale improcrastinabile.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE

M



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

 **ATS**  
XIX AMBITO TERRITORIALE SOCIALE

  
**AMBITO**  
SOCIALE TERRITORIALE XX

Qualora il bisogno rilevato risulti differibile, l'assistente sociale reperibile gestisce telefonicamente ed in via amministrativa la richiesta collaborando con i segnalanti e trasmette al servizio sociale territorialmente competente breve relazione circa l'intervento effettuato.

### **ART. 9 – INTERVENTO IN EMERGENZA – AREA MINORI**

Nel caso di intervento su minore ed eventuale collocamento in luogo protetto, si distinguono i seguenti possibili interventi:

- Il Minore rimane presso il nucleo genitoriale, con l'apertura di una presa in carico che sarà immediatamente trasferita al SST di competenza per la valutazione e l'attivazione degli opportuni interventi, anche a carattere domiciliare.
- Il Minore viene allontanato dal nucleo, attraverso le forme dell'affidamento consensuale (ex artt. 2 e 4 L. n. 184/83, mod. L. n. 149/2001); i genitori e/o il genitore esprime/esprimono cioè l'assenso affinché il minore nella situazione di pregiudizio venga collocato presso familiari o terzi ritenuti in grado di garantire ed esercitare protezione. Tale collocazione deve essere ritenuta protettiva da parte dell'A.S. che interviene nella situazione di emergenza anche mediante colloquio con lo stesso minore, verificata la capacità di discernimento, di cui all'art. 315-bis c.c., e con l'eventuale affidatario per verificarne disponibilità e affidabilità. Il consenso dell'affidatario e delle figure genitoriali deve essere scritto e debitamente firmato dalle parti. È a carico dell'affidatario il trasferimento del minore presso la propria abitazione.
- Il Minore viene fatto oggetto di un allontanamento ex art. 403 c.c. ai sensi della L. 206/2021, non potendosi mettere in atto forme alternative e meno invasive, a protezione dello stesso con conseguente collocamento del minore nelle strutture degli ETS partner e/o delle comunità educative che risponderanno alla manifestazione di interesse, presso le quali il minore sarà ospitato per un max di 72h in emergenza. Il trasporto del minore è a carico dei partner di progetto. Le strutture residenziali individuate dovranno rispettare la normativa in termini di



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE

M



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

  
XIX AMBITO TERRITORIALE SOCIALE

  
AMBITO  
SOCIALE TERRITORIALE XX

accreditamento, secondo la normativa vigente. In caso di indisponibilità di strutture, vanno proposte soluzioni alternative per la gestione dell'emergenza.

- Il Minore straniero non accompagnato, viene identificato dal personale di Pubblica Sicurezza e/o Polizia Giudiziaria, che procede altresì all'acquisizione di ulteriori informazioni primarie (es. possesso di documenti personali, dimora ed eventuali riferimenti familiari) e all'accompagnamento in Questura per il fotosegnalamento.

Raccolte le prime sommarie informazioni (età anagrafica, nazionalità ..... ) l'assistente sociale reperibile:

- valuta la richiesta di intervento ed individua un'idonea collocazione;
  - acquisisce dalle FF.OO. il verbale di affidamento al Sindaco del Comune dove il minore è stato rintracciato ed il casellario centrale di identità.
  - prende in consegna il minore, redige l'ordinanza ex art. 403 cc a firma del Sindaco e procede al trasferimento dello stesso presso la struttura individuata redigendo apposito verbale di collocamento.
  - Trasmette tutti gli atti di collocamento del MSNA alla Procura minorile, alla Questura e al Servizio Sociale del Comune territorialmente competente.
- 
- Minore coinvolto nel protocollo "CODICE ROSSO", viene allontanato unitamente alla madre secondo le indicazioni di cui al successivo art. 12 ed attivando la procedura ex art. 403 cc sopra descritta. Tale presupposto non sussiste nel caso di consenso manifestato espressamente dall'altro genitore. Tuttavia risulta necessaria una segnalazione al PM minorile al fine di valutare se sussista una situazione di pregiudizio tale da avanzare un ricorso ex artt. 330-333 cc

## ART. 10 – INTERVENTO IN EMERGENZA – AREA NON AUTOSUFFICIENZA E/O DISABILITÀ



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



Nel caso in cui l'assistente sociale reperibile riceve segnalazione circa la necessità di intervento non differibile ed urgente in favore di persone non autosufficienti o con disabilità medio/grave, valutato che il bisogno non risulta essere a rilevanza sanitaria, il professionista dapprima verifica la disponibilità di una risorsa familiare o terza che supporti la persona. Qualora non siano presenti familiari o terzi l'assistente sociale reperibile attiva gli interventi e/o i servizi che si ritengono maggiormente idonei sulla base della valutazione preventivamente effettuata.

#### **ART. 11 – INTERVENTO IN EMERGENZA - AREA PERSONE ADULTE/FAMIGLIA IN SITUAZIONE DI CRITICITA' ABITATIVA PER CASO FORTUITO**

Nel caso di richiesta di intervento su persona o nucleo familiare in emergenza abitativa per caso fortuito e/o evento naturale, l'assistente sociale reperibile attiva gli interventi e/o i servizi che si ritengono maggiormente idonei sulla base della valutazione preventivamente effettuata.

In caso di bisogno, l'assistente sociale reperibile contatta telefonicamente l'operatore reperibile del Centro Servizi per il contrasto alla povertà già presente nel territorio, secondo quanto indicato al successivo art. 12.

#### **ART. 12 – ATTIVAZIONE CENTRO SERVIZI**

Nel rispetto di quanto previsto nelle *“Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia”* del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nel caso di segnalazione di persona adulta in condizione di disagio estremo senza apparente possibilità di attivare nell'immediato autonomamente soluzioni sufficientemente adeguate ad alleviare la condizione di bisogno, l'assistente sociale reperibile contatta telefonicamente l'operatore reperibile del Centro Servizi per il contrasto alla povertà già presente nel territorio.

I servizi attivabili sono: distribuzione pasto o pacco viveri, distribuzione indumenti, attivazione doccia ed igiene personale e attivazione unità di strada. E' possibile attivare l'accoglienza notturna presso dormitorio previa valutazione da parte di apposita equipe.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



### **ART. 13 - INTERVENTO SU CODICE ROSSO**

Secondo il Protocollo Regionale interistituzionale, le FF.OO. che acquisiscono la querela per violenza intrafamiliare con la quale la donna chiede di essere collocata in luogo sicuro, attivano la procedura e contattano la struttura di pronta accoglienza secretata e l'ente/associazione delegata al trasporto (Protezione Civile/Croce Rossa).

Nel caso in cui la struttura secretata di pronta accoglienza non abbia posti disponibili o non sia idonea al collocamento, le FF.OO. contatteranno l'assistente sociale reperibile al fine di individuare altro luogo sicuro.

### **ART. 14 INVIO DOCUMENTAZIONE AI SERVIZI COMPETENTI**

Al termine dell'intervento l'assistente sociale reperibile trasmetterà al servizio sociale territorialmente competente, oltre ad una breve relazione dell'intervento effettuato, tutta la documentazione prodotta a riguardo.

Nel passaggio del caso dal servizio di pronto intervento sociale al servizio sociale competente, l'assistente sociale incaricata può richiedere di approfondire l'intervento effettuato mediante confronto diretto con la collega intervenuta nell'emergenza.

Sarà cura delle amministrazioni predisporre idoneo strumento operativo per la trasmissione della documentazione prodotta al termine dell'intervento effettuato dall'assistente sociale reperibile.

### **Art. 15 – REPERIBILITÀ DEL P.I.S.**

La reperibilità dell'assistente sociale del PIS è garantita negli orari di chiusura dei Servizi Sociali nei seguenti orari:

- Lunedì/Mercoledì/Venerdì: reperibilità dalle 00.00 alle 8:00 e dalle 14:00 alle 23:59
- Martedì/Giovedì: reperibilità dalle 00.00 alle 8:00 e dalle 18:00 alle 23:59



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



- Sabato/Domenica e festività compresi le feste patronali dei due comuni capofila degli ATTSS XIX e XX: 24h

Nell'orario dalle 00.00 alle ore 6.00 è garantita una seconda reperibilità anche con figure di tipo educativo.

### **Art. 16 – MONITORAGGIO**

Il servizio prevede la redazione di report specifici su ogni intervento e report annuali come di seguito specificati:

1. Report per ogni intervento del PIS da inviare al Comune di competenza;
2. Report semestrale da presentare entro il 30/06 e il 31/12 di ciascun anno, contenente un'analisi qualitativa e quantitativa delle tipologie di servizio offerto. Si richiede in particolare un'analisi dettagliata sui seguenti aspetti:
  - Numero di interventi eseguiti suddivisi per mese in modo da avere una panoramica immediata dei picchi d'intervento;
  - Servizi segnalanti;
  - Tipologia di utenza (adulti, anziani, disabili, minori, minori stranieri non accompagnati, nuclei);
  - Tipologia di bisogno richiesto;
  - Esito degli interventi (accoglienza in strutture per adulti, per anziani, per disabili, ex art. 403 c.c., alberghi, ecc.);
3. Compilazione di file *excel* da alimentare ad ogni intervento e da condividere con i referenti della cabina di regia di cui all'art. 17.

### **Art. 17 – CABINA DI REGIA E TAVOLO PROGRAMMATICO PERMANENTE**



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE

M



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

  
XIX AMBITO TERRITORIALE SOCIALE

  
AMBITO  
SOCIALE TERRITORIALE XX

Il raccordo con gli uffici di coordinamento ed il Servizio Sociale degli Ambiti e dei Comuni è affidato al Coordinatore di progetto individuato nell'ETS capofila dell'eventuale rete degli ETS, che diventa referente unico per tutti i partner. Gli uffici di coordinamento e gli assistenti sociali dei servizi sociali professionali compongono la cabina di regia che si riunisce periodicamente per dettare le linee di indirizzo e monitorare il progetto. Ad essa partecipa anche il coordinatore del progetto condividendo le informazioni e garantendo la trasmissione delle indicazioni operative dal livello centrale a quello periferico ed allo stesso tempo facendosi portavoce dell'equipe operativa nel segnalare eventuale criticità.

È compito del coordinatore di progetto inviare agli uffici di coordinamento relazioni semestrali sull'andamento degli interventi sulla base delle relazioni che gli operatori sono tenuti a redigere al termine di ogni intervento effettuato e \* Al fine di costruire una linea di indirizzo stabile e strategica occorre che tutti i soggetti pubblici e privati coinvolti dialoghino insieme per strutturare direttrici di intervento condivise, intercettare e convogliare risorse condividendo metodologie attraverso l'istituzione di un tavolo programmatico permanente coordinato dagli AATTSS XIX e XX a cui parteciperanno il coordinatore di progetto ed un referente per ogni partner, oltreché le assistenti sociali referenti per ogni comune di competenza. Il tavolo si riunisce ogni sei mesi, o prima laddove necessario.