



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

PON
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

AMBITO TERRITORIALE SOCIALE LECCE



LECCE
(capofila)



ARNESANO



CAVALLINO



LEQUILE



LIZZANELLO



MONTERONI DI
LECCE



SAN CESARIO
DI LECCE



SAN DONATO
DI LECCE



SAN PIETRO IN
LAMA



SURBO

Allegato 1 – Documento Progettuale (DP)

**Istruttoria pubblica per l'attivazione di un partenariato con Enti del Terzo Settore ai fini della
co-progettazione degli interventi nell'ambito del Progetto**

“Pronto Intervento Sociale base e Centrale Operativa”

**CUP C81H22000200006 (PRINS) - CUP C71H18000090001 (FQSP 2018) - CUP C71B19000530001 (FQSP 2019) -
CUP C71B20000980003 (FQSP 2020) - CUP C71H21000180003 (FPOV 2021)
(ai sensi degli artt. 55 del D.Lgs. n. 117/2017 e ss.mm.ii.)**

Art. 1 – Quadro normativo di riferimento

- Art. 118 Cost.;
- Art. 119 D. Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.iii.;
- Legge n. 241/1990;
- Legge n. 328/2000 (art. 22, co. 4);
- D.P.C.M. 30 marzo 2001;
- D.Lgs. 117/2017 (art. 7, co. 1) e ss.mm.ii.;
- D.M. n. 72 del 31 marzo 2021;
- D.Lgs. n. 147/2017;
- L.R. n. 19/2006.

Art. 2 – Premessa

1. Il Pronto Intervento Sociale (PIS), garantito in ogni Ambito Territoriale Sociale (almeno 1 Pis in ogni ATS), si inserisce tra i servizi socio-assistenziali, con particolare riferimento all'area del contrasto



alla povertà, operando in sinergia con tutti i servizi territoriali: Servizi Sociali, Servizi Sanitari (ospedale, CSM, SERD), Forze dell'Ordine, Enti del Terzo Settore (strutture di accoglienza, ecc.), Centri Antiviolenza (CAV), privato sociale informale.

2. Il PIS è riconosciuto dalla L. n. 328/2000, *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*, tra i livelli essenziali di assistenza che devono essere garantiti uniformemente sul territorio regionale, al fine di fronteggiare le situazioni di emergenza e urgenza sociali, in tempi rapidi e in maniera flessibile, attivo 24h/24 per 365 giorni all'anno.
3. La Legge regionale n. 19/2006 recante la “Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini di Puglia” recepisce, a livello locale, le indicazioni della normativa nazionale; per una descrizione più ampia del predetto Servizio si rinvia all'art. 85 del Regolamento Regionale n. 4/2007, attuativo della succitata legge regionale.
4. Di recente, anche il Piano nazionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2021-2023, ribadisce l'importanza del Servizio di Pronto Intervento Sociale quale Livello Essenziale delle Prestazioni Sociali (LEPS), riconoscendolo quale Servizio in grado di rispondere alle *circostanze della vita quotidiana dei cittadini che insorgono repentinamente e improvvisamente, producendo 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 specificamente dedicato*. Tali bisogni possono verificarsi in contesti di violenza, inadeguatezza grave, privazione o allontanamento sociale e, in generale, in tutte quelle situazioni di “soccorso sociale” che mettono a repentaglio l'integrità e l'incolumità della persona e/o della sua famiglia (sicurezza personale, necessità di protezione, alloggio, ecc.), nonché di terzi, facendo temere nell'immediato un probabile danno di significativa consistenza sul piano sociale, fisico, psichico o esistenziale.
5. Accanto alla normativa di settore, nazionale e locale, approfondendo il quadro normativo di riferimento di cui al precedente art. 1, si ritiene utile richiamare e specificare ulteriormente le seguenti disposizioni legislative:
 - il D.P.C.M. 30 marzo 2011 “Atto di indirizzo e di coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della Legge 328/2000”;
 - la nuova disciplina del Codice del Terzo Settore (D.Lgs. n. 117/2017 e ss.mm.ii.);
 - il D.M. n. 72 del 31 marzo 2021 relativo alle Linee guida sul rapporto tra le Pubbliche Amministrazioni e gli Enti del Terzo Settore.



Art. 3 – Durata

1. Gli interventi e le attività oggetto della co-progettazione, destinati alla compiuta realizzazione di tutte le fasi progettuali, avranno una durata prevista decorrente dalla data di sottoscrizione della Convenzione tra l'Amministrazione Procedente e l'Ente del Terzo Settore, individuato sulla base dell'Avviso Pubblico di cui alla presente co-progettazione, o Associazione Temporanea di Scopo, formalizzata ad esito dell'istruttoria effettuata alla scadenza del predetto avviso e preliminare all'avvio dei Tavoli di co-progettazione.
2. La conclusione delle attività è prevista al 31 dicembre 2024, fatta eccezione l'ipotesi di esaurimento *ante tempus* delle risorse.
3. La prosecuzione delle attività oltre tale periodo potrà essere eventualmente autorizzata esclusivamente con la finalità di portare a compimento le attività definite in sede di co-progettazione e, comunque, nei limiti delle risorse finanziarie previste, salvo proroghe disposte dal soggetto finanziatore per l'utilizzo e il rendiconto delle stesse.

Art. 4 – Destinatari

1. Il Servizio di Pronto Intervento Sociale è rivolto ad una pluralità di target (minori, vittime di violenza, vittime di tratta, persone non autosufficienti, adulti in difficoltà, ecc.) presenti sul territorio dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce che si vengono a trovare in una condizione di improvvisa e imprevista necessità assistenziale. Il PIS è attivabile, sulla base di accordi e modalità operative individuati a livello territoriale, a seguito di segnalazione del Servizio Sociale Professionale, delle Forze dell'Ordine, dell'Ospedale o altri Servizi sanitari, dell'Autorità Giudiziaria, ma anche del privato sociale sia formale che informale (volontariato, parrocchie) ovvero dei cittadini.
2. Fermo restando quanto previsto al comma 1, si precisa che l'attivazione del Servizio è esclusa per le situazioni legate al bisogno urgente di cure e assistenza sanitaria o per contenere comportamenti pericolosi per i quali sono previsti altri canali di intervento di esclusiva competenza del Servizio 118, del Servizio Tossicodipendenze (SERD) e del Centro di Salute Mentale (CSM), con i quali comunque il Servizio PIS deve collaborare e costituire collegamento permanente in caso di necessità, sempre in coordinamento con il Servizio Sociale Professionale dei Comuni costituenti l'Ambito.
3. Di seguito, si indicano i target specifici di utenza, distinti in relazione alla tipologia di intervento.



Interventi in emergenza a tutela di minori in stato di abbandono e di protezione di donne vittime di abuso, maltrattamento e violenza: soggetti di età compresa tra 0 e 17 anni, in stato di abbandono, privi di riferimenti familiari che si trovano in situazione di emergenza sociale; donne sole, con o senza figli minori, in situazione di particolare gravità riconducibili a maltrattamento, abuso e violenza di genere; donne con figli minori in situazioni di probabile pregiudizio per gli stessi.

Interventi in emergenza a tutela di persone adulte in condizione di povertà estrema/grave marginalità sociale: soggetti in età adulta in situazioni di grave povertà/povertà estrema che costituiscono grave rischio per la tutela e l'incolumità psico-fisica della persona; adulti in stato di abbandono o grave emarginazione con rischio per l'incolumità della persona e/o grave rischio per la salute socio-relazionale, in assenza di reti familiari e sociali.

Interventi in emergenza a tutela di persone adulte o anziane in condizione di disabilità e non autosufficienza/anziani autosufficienti in condizione di solitudine e privi di reti di supporto: soggetti in età adulta o anziani in condizioni di disabilità e non autosufficienza, privi di riferimenti familiari e sociali, senza il supporto assistenziale necessario a causa di eventi imprevisti occorsi ai caregivers di riferimento, nonché anziani autosufficienti che vivono situazioni di solitudine non potendo fare affidamento su alcuna rete di supporto (familiare, amicale, di vicinato).

Art. 5 – Obiettivi

1. L'attività di co-progettazione promossa dall'Avviso Pubblico, secondo le indicazioni contenute nel Documento Progettuale, è volta alla presentazione di una proposta di intervento in grado di garantire, sul territorio dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce, la gestione integrata delle attività che costituiscono il Servizio di "Pronto Intervento Sociale base e Centrale Operativa", di cui alla Scheda di Progettazione di dettaglio del Piano Sociale di Zona 2022-2024 n. 21, che recepisce le indicazioni del V Piano Regionale delle Politiche Sociali.
2. Le attività che si intendono realizzare sono finalizzate alla definizione condivisa, tra l'Amministrazione procedente e l'Ente Attuatore Partner (EAP), di un progetto per rispondere alle situazioni di emergenza ed urgenza sociali a cui è necessario fornire una risposta qualificata in maniera tempestiva, dagli interventi in contesti di violenza al contrasto alla povertà, fino alle situazioni di isolamento e marginalità sociale.
3. Sono obiettivi specifici del Servizio:



- garantire una risposta tempestiva alle persone che versano in una situazione di particolare gravità ed emergenza rispetto a problematiche a rilevanza sociale, anche durante gli orari e i giorni di chiusura dei servizi territoriali (24 h/24 per 365 giorni all'anno);
- realizzare una prima lettura del bisogno rilevato nella situazione di emergenza ed attivare gli interventi indifferibili ed urgenti;
- inviare/segnalare la situazione ai servizi competenti per l'eventuale presa in carico, realizzando interventi individualizzati a breve termine in risposta all'emergenza.

Alle azioni di riduzione del danno, si affiancano gli interventi di informazione e sensibilizzazione, rispondenti ad una logica preventiva di intervento e di prossimità sul territorio, al fine di:

- promuovere 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 disponibili;
- elaborazione di protocolli con le istituzioni e gli attori del sistema locale (Forze dell'Ordine, Servizio Sanitario, privato sociale) per garantire da parte del territorio strumenti di analisi per il riconoscimento delle situazioni di emergenza e per la strutturazione di sinergie operative per l'ottimizzazione delle risorse e dei servizi presenti/implementabili nel territorio distrettuale.

Art. 6 – Attività e Linee di intervento

1. Il Servizio di “**Pronto Intervento Sociale**” dovrà essere progettato e gestito secondo le linee di intervento di seguito illustrate, volte a garantire uniformità, completezza e omogeneità degli interventi.

Linea 1 - realizzazione “**Centrale Operativa**”: implementazione di un punto unico di raccolta delle segnalazioni riguardanti situazioni di emergenza sociale, in grado di assicurare – mediante individuazione di un riferimento telefonico e altri canali dedicati (ad es., mail) – reperibilità negli orari e nei giorni di chiusura dei servizi territoriali, al fine di garantire alla persona una pronta risposta 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno. La Centrale Operativa garantirà la gestione unitaria del coordinamento degli interventi ricompresi nell'ambito di competenza del Servizio di Pronto Intervento Sociale.



Linea 2 - attività di “**valutazione, assistenza, documentazione ed accompagnamento alla rete di servizi**”: realizzazione, mediante il coordinamento assicurato dalla Centrale Operativa, di interventi finalizzati a:

- garantire una prima valutazione professionale e assistenza immediata, necessaria e appropriata alla persona, in base ai bisogni rilevati, predisponendo un progetto d'aiuto urgente, anche attraverso la fornitura di beni di prima necessità e/o l'attivazione di servizi dedicati, e provvedendo, ove si dovesse rendere necessario, all'immediata protezione della persona in stato di bisogno attraverso l'inserimento per brevi periodi in strutture idonee ed autorizzate divise per aree di bisogno (minori, minori stranieri non accompagnati, adolescenti, senza fissa dimora, anziani, ecc.) e/o alloggi messi a disposizione dal privato sociale informale (parrocchie);
- svolgere attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno ad opera degli operatori dell'équipe del Pronto Intervento Sociale nel luogo in cui si è verificata l'emergenza;
- tenere la documentazione di ogni azione svolta e, sulla base della tipologia di bisogno rilevato e dell'esito del pronto intervento, procedere con la segnalazione della situazione trasmettendo, al Servizio Sociale Comunale competente, la documentazione prodotta e descrittiva degli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza, al fine di garantire la continuità della presa in carico.

Linea 3 - “**Lavoro di rete ed integrazione con i servizi**”: favorire la costruzione di una rete integrata e coordinata con i servizi pubblici territoriali sociali e sanitari, le Forze dell'Ordine ed i soggetti del Terzo Settore e del privato sociale, anche informale, che operano per l'accoglienza in favore di soggetti che necessitano di protezione e tutela sociale (es. Centri antiviolenza, strutture residenziali) e per il contrasto alla povertà estrema. Tale azione di raccordo risponde non solo a logiche emergenziali, ma anche alla realizzazione delle azioni di carattere preventivo illustrate al precedente art. 5.

Linea 4 - “**Altre prestazioni**”:

- stesura di apposito protocollo operativo per l'accesso al PIS e la gestione in emergenza;
- formazione degli operatori, sia interni al Servizio di Pronto Intervento Sociale che afferenti le Istituzioni e i Servizi territoriali interessati;
- informazione e sensibilizzazione della comunità locale (materiale informativo, sito web, eventi aperti alla cittadinanza);
- allestimento postazione e cartellonistica;



- costruzione strumenti di rilevazione dell'emergenza e di registrazione degli interventi (Schede).

2. Per la realizzazione delle predette linee di intervento, l'Ente del Terzo Settore individuato ad esito dell'Avviso o l'Associazione Temporanea di Scopo, in qualità di gestore del Servizio, dovrà tenere conto delle indicazioni operative descrittive del Servizio di cui al successivo articolo e delle ulteriori indicazioni che saranno fornite in fase operativa dal Referente Tecnico di progetto per l'Ambito.

Art. 7 – Indicazioni operative per la realizzazione degli interventi

1. Il Servizio di Pronto Intervento Sociale offre una risposta immediata alla segnalazione e ne garantisce la presa in carico entro le 24 ore successive, attivando servizi e prestazioni finalizzate a fornire assistenza primaria. Nello specifico, per la realizzazione e il monitoraggio degli interventi, gli operatori dell'ETS/ATS dovranno tener conto delle seguenti indicazioni operative:

- ricevuta la segnalazione, l'assistente sociale del PIS e le ulteriori figure dedicate svolgono una prima valutazione professionale finalizzata a fornire assistenza immediata, necessaria ed appropriata alla situazione di emergenza, documentando, attraverso apposite schede di rilevazione, ogni azione svolta e predisponendo gli adeguati interventi d'aiuto ritenuti urgenti, tra cui le attività di primo contatto con la rete familiare e/o sociale, ove presente;
- l'Assistente Sociale del PIS informa il Servizio Sociale Professionale comunale di residenza dell'interessato trasmettendo, entro e non oltre le ore 12.00 del primo giorno lavorativo successivo all'intervento, un report dettagliato di quanto effettuato in regime di emergenza e urgenza;
- vista la tipologia del Servizio che prevede l'erogazione di “servizi di prima emergenza”, la durata dei singoli interventi non potrà protrarsi oltre i sette giorni, entro i quali l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente provvederà ad attivare tutte le procedure per la continuità della presa in carico, con assunzione dei relativi costi.

2. Il Servizio di Pronto Intervento Sociale realizza le attività di messa in protezione dei beneficiari, garantendo:

2.1 Reperibilità h 24 (diurna/notturna per n. 365 gg. all'anno, durante gli orari e i giorni di chiusura del S.S.P.): la Centrale Operativa raccoglie la segnalazione telefonica e attiva l'assistente sociale del PIS che si reca, con mezzi messi a disposizione dal gestore del Servizio, sul luogo nel quale si trovano i soggetti interessati dalla segnalazione (Forze dell'Ordine, Pronto Soccorso, abitazione)



per il colloquio finalizzato ad assumere le informazioni sulla persona, sulla propria rete familiare/sociale e sugli eventi che hanno determinato la situazione di emergenza, necessarie per la successiva valutazione dell'intervento di protezione provvedendo, se necessario, anche al collocamento in adeguata struttura;

2.2 Trasporto: se necessario, i beneficiari degli interventi di protezione devono essere accompagnati, sempre con mezzi dell'Ente gestore e in presenza dell'assistente sociale, dal luogo in cui si trovano al luogo in cui è ubicato il servizio e/o la struttura individuata per il collocamento;

2.3 Collocamento immediato: il collocamento nelle strutture appropriate per target di utenza rappresenta un intervento residuale, laddove la situazione socio-familiare e ambientale dell'interessato non consenta di attivare altri servizi – che garantirebbero la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita, promuovendo al tempo stesso la realizzazione di un percorso di autodeterminazione dalla condizione di bisogno – attingendo alle risorse presenti a livello distrettuale e a quanto previsto dalla vigente pianificazione zonale, anche attraverso il ricorso a fonti di finanziamento di carattere regionale e nazionale, opportunamente indicate all'interno del protocollo operativo. Le strutture di pronta accoglienza presso cui collocare i beneficiari degli interventi di Pronto Intervento Sociale sono preventivamente individuate, nell'ambito dei rapporti convenzionali vigenti, dal succitato protocollo operativo in cui sono definite, altresì, le modalità di attivazione degli interventi. In merito, si ritiene utile dettagliare le indicazioni operative per target di utenza destinatari del Servizio di Pronto Intervento Sociale, già illustrati all'art. 4 del presente Documento Progettuale.

2.3.1 - Interventi in emergenza a tutela di minori in stato di abbandono e di protezione di donne vittime di abuso, maltrattamento e violenza: l'intervento di protezione di minori in stato di abbandono e/o di donne, sole e/o con figli minori, dovrà avvenire presso adeguata struttura di pronta accoglienza garantendo, nelle ipotesi di violenza, il raccordo con il Centro Antiviolenza distrettuale.

Se durante le attività di valutazione fossero ravvisati i presupposti di intervento ai sensi del novellato art. 403 c.c., l'assistente sociale del Servizio di Pronto Intervento Sociale assume la competenza e la responsabilità circa gli atti e ogni adempimento propedeutici alla successiva convalida o meno del provvedimento amministrativo, nel rispetto delle procedure definite all'interno del succitato Protocollo operativo.

2.3.2 - Interventi in emergenza a tutela di persone adulte in condizione di povertà estrema/grave marginalità sociale: ad esito del colloquio di primo contatto, l'Assistente Sociale



del Servizio di Pronto Intervento valuta gli interventi ritenuti maggiormente appropriati, dalla fornitura di beni di prima necessità all'attivazione di servizi dedicati, fino al collocamento in adeguata struttura di accoglienza. Quest'ultima ipotesi interessa i soggetti in età adulta in situazione di povertà estrema e/o grave emarginazione, tale da rappresentare un grave rischio per la tutela e l'incolumità psico-fisica degli stessi e/o di terze persone, e privi di reti familiari e sociali di supporto, necessitando così di inserimento presso adeguata struttura di pronta accoglienza, preventivamente individuata dai servizi territoriali nell'ambito dei predetti rapporti convenzionali vigenti. I riferimenti della struttura di pronta accoglienza, nonché le modalità di attivazione, verranno fornite all'Ente Partner in sede di avvio del Servizio all'interno del predetto protocollo operativo.

2.3.3 - Interventi in emergenza a tutela di persone adulte o anziane in condizione di disabilità e non autosufficienza/anziani autosufficienti in condizione di solitudine e privi di reti di supporto: in presenza di adulti disabili o persone non autosufficienti – laddove non siano attivabili il Servizio di Assistenza Domiciliare, o eventuali altri servizi analoghi ricompresi nell'area della Non Autosufficienza, poiché privi di caregivers o altre figure di riferimento – si procede con il ricovero in struttura, in regime di urgenza. Il collocamento, in adeguata struttura in relazione al bisogno rilevato, potrà essere previsto, altresì, per anziani autosufficienti in stato di deprivazione, anche connessa alla condizione di solitudine, non potendo fare affidamento su alcuna rete di supporto (familiare, amicale, di vicinato).

2.4 Fermo restando l'autonomia tecnico professionale dell'ETS/ATS gestore, che ha piena responsabilità degli interventi attivati, quanto sopra descritto deve porsi in linea e coordinarsi con gli indirizzi operativi di carattere generale indicati dal Servizio Sociale Territoriale, in capo al quale resta la titolarità della presa in carico.

Art. 8 – Personale

1. L'Ente del Terzo Settore (ETS) o l'Associazione Temporanea di Scopo (ATS) dovrà assicurare la presenza di un coordinatore del Servizio e di figure professionali qualificate, così come previsto dall'art. 85 del R.R. n. 4/2007: *psicologi, educatori, assistenti domiciliari, mediatori linguistici e culturali, altri operatori sociali*.
2. In ragione dello stesso Regolamento, nell'organico è richiesta la presenza di due assistenti sociali, di cui uno può anche coincidere con la figura del coordinatore.



Art. 9 – Governance di progetto e monitoraggio

1. Al fine di garantire il governo condiviso e la co-gestione delle azioni ed interventi progettuali previsti si rende necessaria la costituzione di un **“Tavolo Tecnico di Coordinamento”**, tenuto conto dell’articolazione complessa del Servizio, della natura sperimentale degli interventi e dell’esigenza di integrazione con i Servizi territoriali.
2. Il Tavolo è composto da due rappresentanti dell’Amministrazione Procedente e da due rappresentanti dell’ETS/ATS, di cui uno dei due coincidente con il Coordinatore/Referente del Servizio per i rispettivi Enti, con compiti di pianificazione, monitoraggio e valutazione delle azioni progettuali e delle attività previste. Il Tavolo Tecnico, inoltre, svolge un’azione di impulso, formulando proposte con riferimento agli ambiti di intervento oggetto del Pronto Intervento Sociale.
3. Nell’ottica di un continuo dialogo e confronto tra Amministrazione e Partner si prevede un incontro, almeno trimestrale, del Tavolo Tecnico, unitamente all’invio, a cadenza mensile, di relazione/report sull’attività svolta dall’ETS/ATS.
4. L’ETS/ATS dovrà impegnarsi a garantire la presenza del Coordinatore ad ulteriori incontri convocati dall’Ufficio di Piano e/o dai Servizi Sociali Comunali territoriali 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 PIS.
5. Fatta salva la responsabilità dell’Ente partner nell’esecuzione del Servizio, resta inteso che la titolarità della presa in carico e delle funzioni connesse al progetto individuale, scaturente dall’attivazione degli interventi realizzati nell’ambito del Pronto Intervento Sociale da parte del soggetto gestore, è da ritenersi di esclusiva competenza dei Servizi pubblici territoriali, in forza di quanto previsto dalla legislazione nazionale e regionale in materia.

Art. 10 – Comunicazione

1. Ai fini delle necessarie ed opportune attività di comunicazione per garantire la massima diffusione e conoscenza del Servizio a tutta la comunità, l’ETS/EAT dovrà provvedere a:
 - produrre e distribuire apposito materiale informativo (locandine, brochure, depliant, ecc.);
 - realizzare e gestire un canale informatico dedicato (sito web);



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

PON
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

- realizzare eventi pubblici orientati sia all'informazione e sensibilizzazione della cittadinanza che alla restituzione dei risultati conseguiti;
- allestire la postazione della Centrale operativa e dotare la stessa con la cartellonistica e targhe informative contenenti le indicazioni del numero verde per l'attivazione del PIS, gli orari osservati e i loghi istituzionali di Ministero e Ambito.