**ALLEGATO 1 – DOCUMENTO PROGETTUALE (DP)**

**Istruttoria pubblica di Co-progettazione**

**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” e “CENTRO SERVIZI PER LA POVERTÀ-**

**CUP H91H22000050006 E CUP H91H22000140003**

**(ai sensi dell’art. 55 del D.Lgs. n. 117/2017 e s.m.i.)**

**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;

. D.Lgs. 147/2017

· Legge Regionale n. 19 del 10 luglio 2006

**Art. 1. Premessa**

1. **Pronto Intervento Sociale**
2. Il **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.** L’emergenza sociale si verifica in presenza di una situazione improvvisa che incide negativamente sui bisogni primari del singolo e della famiglia (sicurezza personale, necessità di protezione, alloggio, ecc.), in misura tale da far temere nell’immediato un probabile danno di significativa consistenza sul piano sociale, fisico, psichico o esistenziale. Tali circostanze della vita dell’individuo 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 specificatamente dedicato. 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 “soccorso 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.
3. Il Servizio di Pronto Intervento Sociale è una funzione istituzionale del Servizio Sociale Professionale, che lo coordina ed è preposto al trattamento delle emergenze/urgenze, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all’anno. Pertanto, ove possibile, il servizio è assicurato direttamente dai servizi sociali comunali negli orari di apertura e dall’ETS/ATS negli orari e giorni di chiusura dei servizi territoriali.
4. **Centro Servizi per il Contrasto alla povertà**

Il Centro servizi offre attività di presidio sociale e sanitario e di accompagnamento per persone in condizione di deprivazione materiale, di marginalità anche estrema e senza dimora volte a facilitare l’accesso alla intera rete dei servizi, l’orientamento e la presa in carico, al tempo stesso offrendo alcuni servizi essenziali a bassa soglia (ad esempio servizi di ristorazione, distribuzione di beni essenziali, servizi per l’igiene personale, biblioteca, una limitata accoglienza notturna, screening e prima assistenza sanitaria, mediazione culturale, counseling, orientamento al lavoro, consulenza amministrativa e legale, anche ai fini dell’accesso alle prestazioni riconosciute, banca del tempo).

**Art. 2. Oggetto e descrizione del servizio**

1. **Pronto Intervento Sociale**
2. Il Servizio di PIS, di cui all’art. 85 RR 4/2007, è un servizio preposto ad affrontare le situazioni di emergenza sociale e dovrà essere articolato con una serie di prestazioni differenti e flessibili, finalizzate a fornire le forme di assistenza primaria alle persone in condizioni di estremo bisogno.
3. Il servizio va articolato per aree di bisogno e presenta caratteristiche peculiari per ciascuna di esse, con particolare riferimento alle esigenze delle persone cui si rivolge. Deve prevedere, come prescritto dall’art. 85 del R.R. 4/2007, la gestione della prima urgenza, l’attivazione di interventi e servizi in rete capaci di garantire sostegno sociale ai soggetti che versano in condizioni di vulnerabilità.

Per quanto attiene la tipologia di interventi riconducibili alla definizione di PIS - Pronto Intervento Sociale, il Nomenclatore CISIS del 2013, alla relativa voce recita: *Interventi attivati per offrire sostegno a specifici target, in particolare persone senza dimora e adulti in situazioni di emergenza sociale, anche attraverso unità mobili di strada che offrono servizi di prima assistenza (distribuzione indumenti, pasti caldi, informazioni, accompagnamento a centri di accoglienza, ecc.).*

1. **Centro Servizi per il Contrasto alla povertà**
2. Il Centro Servizi è preposto alla presa in carico integrata e alla predisposizione di un percorso partecipato di accompagnamento funzionale allo stato di salute, economico, familiare e lavorativo, della persona e delle famiglie che si trovino o rischino di trovarsi in condizioni di grave deprivazione. Nel Centro servizi dovrà inoltre essere collocato il servizio di accompagnamento per la residenza virtuale e il fermo posta.
3. Con riferimento alle persone senza dimora o in condizioni di marginalità estrema, il centro servizi svolge, la funzione del welfare di accesso (segretariato, porta unica di accesso, sportello sociale) in modo integrato con i punti di accesso già attivi sul territorio attraverso il Servizio di Segretariato di Ambito.

Il Centro deve garantire inoltre la presa in carico multiprofessionale, consulenze specialistiche, accesso all’assistenza socio-sanitaria e una prima risposta ad alcuni bisogni primari.

**Art. 3. Obiettivi e attività del servizio**

1. **Pronto Intervento Sociale**
2. 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 e dall’art. 85 del R.R. 4/2007.
3. Il Servizio di Pronto Intervento Sociale dovrà essere realizzato sul territorio dei comuni appartenenti all’Ambito Territoriale di Gagliano del Capo.
4. Le attività che si intendono realizzare sono finalizzate alla definizione condivisa tra AP e ETS/ATS di un progetto di servizio attivo (365 gg./anno 24h/24) in grado di dare una risposta, immediata e tempestiva in modo qualificato, alle emergenze ed urgenze sociali che la persona si trova ad affrontare.
5. 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 anche durante gli orari e giorni di chiusura dei servizi territoriali, 24h/24 e 365 all’anno.
* attivare un numero telefonico dedicato;
* realizzare una prima lettura del bisogno rilevato nella situazione di emergenza ed attivare gli interventi indifferibili ed urgenti;
* collaborare attivamente con il Servizio Sociale Comunale e con l’Equipe multidisciplinare delle misure di contrasto alla povertà;
* attivare interventi individualizzati a breve termine in risposta all’emergenza;
* inviare/segnalare la situazione ai servizi competenti per l’eventuale presa in carico;
* promuovere protocolli con le FF.OO., Vigili Urbani, il Servizio Sanitario e il privato sociale, al fine di garantire l’erogazione degli interventi (ad esempio la pronta accoglienza di minori e minori stranieri non accompagnati è condizionata alle convenzioni con strutture di questo tipo nel territorio);
* promuovere una logica preventiva svolgendo un’azione di impulso alla costruzione e lettura di mappe di vulnerabilità sociale di un determinato territorio, nonché alla raccolta di dati sul bisogno sociale;
1. **Centro Servizi per il Contrasto alla povertà**
2. Il Centro servizi si inserisce nel contesto degli interventi e dei servizi finalizzati alla riduzione della marginalità e all’inclusione sociale a favore delle persone adulte/famiglie e ha l’obiettivo di creare un punto unitario di accoglienza, accesso e fornitura di servizi, ben riconoscibile a livello territoriale dalle persone in condizioni di bisogno.
3. Il centro servizi non deve essere di dimensioni eccessive o ghettizzante, bensì costituire un punto di riferimento per le persone in condizioni di bisogno, eventualmente localizzato fisicamente in luogo dove sono offerti anche altri servizi pubblici/degli ETS/ATS a disposizione di tutta la cittadinanza.
4. Ѐ opportuno che il centro servizi preveda spazi a disposizione, eventualmente a rotazione, delle associazioni di volontariato di modo che esse possano svolgere anche in tali sedi le proprie attività di sostegno quali ad esempio la distribuzione di beni o la consulenza legale o attività di prima assistenza sanitaria.
5. Le funzioni e le attività che il Centro deve svolgere sono indicate nella scheda tecnica LEPS del Piano Nazionale per gli interventi e servizi sociali, allegato 2, e di seguito riportate:
* ***Attività core:*** front office,assessment ed orientamento (Sportello), presa in carico e case management/indirizzamento al servizio sociale professionale o ai servizi specialistici, consulenza amministrativa e legale;
* ***Attività accessorie:*** servizi mensa, servizi per l’igiene personale (inclusi servizi di lavanderia), distribuzione di beni essenziali quali viveri e indumenti anche in collaborazione con la rete Fead.

**Art. 4. Linee di intervento**

1. Il progetto dovrà essere elaborato secondo le seguenti linee di intervento:
* **Linea 1 – Centrale Operativa** per il servizio PIS, che funge da punto di raccolta delle segnalazioni riguardanti situazioni di emergenza sociale, in grado di assicurare – mediante individuazione di un riferimento telefonico dedicato - reperibilità telefonica 24 ore su 24 per 365 giorni all’anno. La centrale operativa dovrà garantire la gestione del coordinamento degli interventi ricompresi nell’ambito di competenza del servizio di Pronto Intervento Sociale in raccordo con i servizi sociali Comunali e di Ambito.
* **Linea 2 - Centro Servizi**, si configura come un luogo di accoglienza, ascolto qualificato e non giudicante, orientamento e/o accompagnamento per la presa in carico dei soggetti in condizione di povertà o marginalità, anche estrema, o a rischio di diventarlo. Il soggetto della presa in carico della persona senza dimora è un soggetto plurale e presuppone una pluralità di professionalità per la presa in carico, che include competenze educative, sociali, legali, sanitarie, psicologiche, transculturali al fine di strutturare percorsi territoriali di reinserimento sociale attraverso relazioni e prestazioni, in un’ottica globale e comunitaria. Il Centro servizi svolge questo ruolo di regia e di case management, fino a quando il soggetto potrà essere restituito al suo territorio di residenza ed alla presa in carico da parte dei Servizi sociali professionali territoriali di competenza, laddove necessario.

Il Centro servizi opera in collaborazione con le ASL al fine di garantire l’accesso all’assistenza sanitaria delle persone senza dimora, anche qualora prive del medico di base. A tale fine andranno definiti protocolli operativi. Nel Centro, potranno essere inseriti alcuni servizi essenziali a bassa soglia, che richiedono ove possibile una distribuzione maggiormente capillare nel territorio per garantire la prossimità (ad esempio servizi di ristorazione, distribuzione di beni essenziali, servizi per l’igiene personale, una limitata accoglienza notturna).

* **Linea 3 – Prestazioni:** le prestazioni da erogare devono essere differenti e flessibili, finalizzate a fornire le forme di assistenza primaria alle persone in condizioni di estremo bisogno (sia per il PIS che per il Centro Servizi per il contrasto alla povertà):
* accoglienza in favore di adulti ambosesso assicurando l’alloggio in locali messi a disposizione dall’ETS/ATS;
* servizio di mensa sociale, presso locali messi a disposizione dal soggetto aggiudicatario della presente procedura e/o distribuzione di generi alimentari di prima necessità;
* servizio lavanderia e/o cambio indumenti;
* oltre ai servizi sopra indicati l’ETS/ATS può prevedere ulteriori servizi (es. distribuzione indumenti, farmaci, ecc.), al fine di rispondere ai bisogni primari indifferibili.
* **Linea 4 - Lavoro di rete ed integrazione con i servizi:** costruire una rete integrata e coordinata con i servizi pubblici territoriali (servizi sociali e sanitari), le Forze dell’Ordine ed il Terzo Settore, assicurando il necessario raccordo in tutte le fasi del servizio di Pronto Intervento Sociale; instaurare rapporti collaborativi con i soggetti del Terzo Settore operanti nell’ambito dell’accoglienza in favore di soggetti che necessitano di protezione e tutela sociale (es. Centri antiviolenza, strutture residenziali) e di contrasto alla povertà estrema (Centro Servizi di Contrasto alla Povertà).

**Art. 5. Personale**

1. **Pronto Intervento Sociale**

L’ETS/ATS dovrà assicurare la presenza di un Coordinatore del servizio e di operatori qualificati, così come previsto dall’art. 85 del R.R. 4/2007 (es. psicologi, educatori, assistenti domiciliari, mediatori culturali, altri operatori).

1. **Centro Servizi per il Contrasto alla povertà**

Il Centro dovrà essere dotato delle figure professionali quali Assistenti Sociali, Educatore e Psicologo e in aggiunta quelle previste nella nota esplicativa degli interventi (Allegato 2).

**Art. 6. Destinatari del servizio**

1. **Pronto Intervento Sociale**
2. Il PIS è rivolto ad una pluralità di target di utenza (minori, vittime di violenza, vittime di tratta, persone non autosufficienti, adulti in difficoltà, ecc.) presenti sul territorio dell’Ambito di Gagliano del Capo e che si trovino in una condizione **d’improvvisa e imprevista necessità assistenziale**, segnalata oltre che dal Servizio Sociale Professionale anche dalle Forze dell’Ordine, dal Corpo di Polizia Municipale, dall’Autorità Giudiziaria, da ospedali, da cittadini, da volontari, dalle parrocchie ovvero dagli stessi soggetti bisognosi di assistenza.
3. **ESCLUSIONI**: Il PIS non deve essere attivato per 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 cui all’art. 85 co. 1 RR n. 4/2007, di esclusiva competenza del Servizio del 118, del SERD (Servizio Tossicodipendenza) e del CSM (Centro Servizi mentali), coi quali comunque il Servizio PIS deve collaborare e costituire collegamento permanente in caso di necessità sempre in coordinamento col Servizio Sociale Professionale.
4. **Centro Servizi per il Contrasto alla povertà**

Persone in condizione di povertà o a rischio di diventarlo, comprese quelle in condizioni di marginalità estrema e senza dimora.

**Art. 7. Indicazioni Operative per la realizzazione e monitoraggio degli interventi**

1. **Pronto Intervento Sociale**

Il Servizio di Pronto Intervento deve offrire una risposta immediata entro un’ora dalla segnalazione e ne garantisce entro le 24 ore la presa in carico, attivando i 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, gli operatori svolgono 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.
* dopo la riposta alla segnalazione, nel caso l’intervento gli operatori informano il Servizio Sociale Professionale Comunale e, nel caso di beneficiari della misura di RdC, l’equipe multiprofessionale di Ambito per il contrasto alla povertà. Il nucleo professionale incaricato inoltre realizza attività di primo contatto con la rete familiare e sociale (ove presente).
* gli operatori trasmettono al Servizio Sociale Comunale un report dettagliato, comprensivo di documentazione relativa agli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza, entro e non oltre le ore 12.00 del primo giorno lavorativo successivo all’intervento del Pronto Intervento Sociale.
* vista la tipologia del servizio che prevede l’erogazione di “servizi di prima emergenza”, la durata dei singoli interventi non potrà protrarsi oltre i 30 giorni, entro i quali l’Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di residenza dell’utente provvederà ad attivare tutte le procedure per la continuità della presa in carico.

Trascorsi i 30 giorni, la responsabilità di una progettazione più ampia è in capo ai servizi sociali comunali. I servizi del PIS possono essere prorogati per ulteriori trenta giorni, solo nei casi di maggiore urgenza e previa richiesta motivata da parte del Servizio Sociale Comunale.

* l’ ETS/ATS dovrà adottare un sistema di rilevazione periodica dell’attività svolta e dei risultati raggiunti attraverso la produzione di schede per registrare giornalmente le prestazioni e valutare punti di forza e debolezza. Dovrà inoltre aggiornare, nelle modalità da definire in sede di tavolo di co-progettazione, anche il referente del Servizio PIS di Ambito, rispetto gli interventi avviati e, nel caso di beneficiari della misura RdC, coinvolgere la referente dell’equipe multidisciplinare delle misure di contrasto alla povertà di Ambito. Ove necessario, bisognerà provvedere all’accoglienza per la pronta emergenza in strutture idonee ed autorizzate divise per aree di bisogno (minori, minori stranieri non accompagnati, adolescenti, senza fissa dimora, anziani, ecc.).
1. **Centro Servizi per il Contrasto alla povertà**

***Attività core:***

* **Front office.** Ascolto, filtro, accoglienza: accoglienza allo sportello del servizio da parte di un educatore per le attività di ascolto necessarie a far emergere i bisogni e la richiesta di aiuto.

**Assessment ed orientamento (Sportello).** Valutazione dei bisogni e delle risorse della persona, al fine di definire le attività di accompagnamento attraverso un percorso multidimensionale, che necessita cioè di uno sguardo unitario ma con ottiche provenienti da più punti di vista professionali (educatore, assistente sociale, medico, psicologo). Attività di segretariato e orientamento per l’accesso a servizi, programmi e prestazioni.

* **Presa in carico e case management/indirizzamento al servizio sociale professionale o ai servizi specialistici:**

- Presa in carico e case management nella prima fase del percorso/intervento, attraverso una

stretta collaborazione tra educatori, come figure di primo contatto e front office, e assistenti

sociali come figure che intessono un lavoro di costruzione e di ricomposizione della rete dei

servizi, in un lavoro d’equipe integrato (operatori con competenze educative, sociali, legali,

sanitarie, psicologiche, transculturali). La composizione dell’équipe multidisciplinari varierà

in relazione ai bisogni rilevati.

- Attività di affiancamento e di accompagnamento flessibile, da parte degli educatori, delle

Persone prese in carico dentro e fuori dal Centro servizi, lavorando anche sul territorio e nella

dimensione della comunità locale e delle reti di prossimità e svolgendo così un ruolo di

armonizzazione e sostegno dell’attività svolta dall’assistente sociale.

**Consulenza amministrativa e legale:**

**-** Attività di consulenza legale, ad esempio in materia di controversie amministrative, diritto di famiglia, richieste di protezione internazionale, accesso a programmi di ritorno volontario assistito, tutela di persone vittime di violenze e aggressioni, diritto delle persone migranti e titoli di soggiorno.

**-** Supporto nel disbrigo di pratiche, nella richiesta di prestazioni, nell’accesso ad attività e servizi. Rientrano in questo contesto anche le attività di Accompagnamento per la residenza fittizia e fermo posta.

**-** Funzione di raccordo e mappatura delle realtà che operano in questo settore, per favorire l’acceso ai servizi e agli interventi, anche del Terzo settore, presenti nel territorio, valorizzando i PUA.

***Attività accessorie:***

* **Attraverso il centro possono essere erogati anche alcuni servizi di prossimità quali:**

- servizi mensa

- servizi per l’igiene personale (inclusi servizi di lavanderia)

- Distribuzione di beni essenziali quali viveri e indumenti anche in collaborazione con la rete Fead.

- altri servizi, indicati nella scheda tecnica LEPS del Piano Nazionale per gli interventi e servizi sociali di contrasto alla povertà 2021-2023 (Allegato 2).

1. **Comunicazione**

Il servizio PIS di cui all’art. 85 del R.R. e il Centro Servizi per il contrasto alla povertà, deve necessariamente essere conosciuto dalla popolazione che deve comprenderne i benefici sociali da questo rinvenienti.

Per raggiungere questo risultato l’ETS/EAT dovrà provvedere a:

* realizzazione e gestione di pagina social network Facebook e realizzazione di n. 1 evento pubblico annuo;
* acquisto e apposizione stabile (in luoghi che saranno successivamente indicati) di targhe informative realizzate in materiale resina o comunque idoneo a reggere alle intemperie di grandezza minima di 50 cm X 50 cm con indicazione del numero verde (per il servizio PIS), gli orari di attivazione e il logo istituzionale dell’Ambito e del Ministero.