
LINEE GUIDA PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE (PIS) AMBITO TERRITORIALE SOCIALE RHODENSE

PREMESSA

La Legge Quadro n. 328/2000 introduce per la prima volta, collocandolo tra i livelli essenziali di assistenza sociale (art. 22 c. 4), il Pronto Intervento Sociale, da realizzarsi "tenuto conto delle risorse ordinarie già destinate dagli enti locali alla spesa sociale". Trovando nei limiti delle risorse il motivo della difficoltà di attivazione del servizio, sino ad oggi il servizio è stato garantito sul territorio dell'Ambito Territoriale Sociale Rhodense in modo non strutturato, frammentato e disorganico.

Successivamente, con il Decreto interministeriale del 22 ottobre 2021, è stato approvato il *Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà per il triennio 2021-2023*; tale Piano indicava, tra gli obiettivi da perseguire, la realizzazione del Pronto Intervento Sociale e prevedeva l'attivazione di forme di finanziamento di tale servizio, a valere sui fondi nazionali ed europei.

E' stato quindi emanato l'*Avviso pubblico 1/2021 PrInS - Pronto Intervento Sociale*, rivolto agli Ambiti Territoriali, per la presentazione di progetti per finanziare il Pronto Intervento Sociale e interventi a favore delle persone senza dimora o in situazione di povertà estrema o marginalità, a valere sulle risorse europee dell'iniziativa REACT-EU.

Si conferma, nell'Avviso pubblico, che il Pronto Intervento Sociale rientra tra i LEPS "Livelli Essenziali della Prestazione" in quanto incluso fra i servizi attivabili ai sensi dell'art. 7, c. 1, del D.Lgs. 147/2017 e già ricompreso, ai sensi dell'art. 22, c. 4, della L. 328/2000, fra quelli che devono essere attivati in tutti gli Ambiti Territoriali Sociali. In ogni territorio, dunque, deve essere garantito un servizio di Pronto Intervento Sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari.

Nelle schede tecniche allegate al recente *Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà per il triennio 2021-2023* (3.7.1 Scheda LEPS Pronto intervento sociale) il PIS - Pronto intervento sociale viene definito come segue: "Il servizio 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 dedicato. Il Pronto Intervento Sociale viene assicurato 24h/24 per 365 giorni l'anno".

CHE COS'È IL 'PRONTO INTERVENTO SOCIALE'

Il Pronto Intervento Sociale (PIS) è un servizio di intervento precoce a carattere emergenziale, non sostitutivo dei normali canali di accesso ai servizi sociali e specialistici, ma da intendersi come occasione di supporto e sostegno, capace di fornire una risposta qualificata, integrata e tempestiva ad un particolare bisogno non prevedibile e non procrastinabile.

Per comprendere l'ambito d'intervento del PIS, è necessario riflettere sui concetti di
URGENZA ≠ EMERGENZA

URGENZA

Condizione che determina una priorità nella presa in carico per evitare un aggravamento, ma non immediatezza di intervento.

(es. elementi di pregiudizio per un minore che porteranno ad una segnalazione urgente all'A.G.)

EMERGENZA

Bisogno improvviso e non differibile, situazione per la quale non si può attendere. Questo è l'oggetto di lavoro di PIS!

(es. violenze, inadeguatezza e grave privazione, rischio per l'incolumità psico-fisica)

Obiettivo delle Linee-guida è quello di specificare ruoli e compiti dei diversi soggetti chiamati ad intervenire nelle situazioni emergenziali, definire i processi per la gestione degli interventi e il flusso delle decisioni relative alla segnalazione, alla sua valutazione e all'intervento da erogare in "emergenza". La scheda tecnica LEPS del *Piano nazionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2021-2023* fornisce tutti gli elementi essenziali e le condizioni sulla base delle quali costruire il Pronto Intervento Sociale, da declinarsi in relazione alle caratteristiche territoriali e di organizzazione dei servizi presenti.

Come già richiamato *"Il servizio di Pronto Intervento Sociale si attiva in caso di emergenze ed urgenze sociali, circostanze della vita quotidiana personale o familiare che insorgono repentinamente e improvvisamente, producendo bisogni non prevedibili e non differibili, a cui è necessario dare una risposta immediata e tempestiva in modo qualificato"*.

La condizione che caratterizza le situazioni di emergenza è costituita dalla presenza di un grave rischio per la tutela e l'incolumità psico-fisica della persona nonché dalla necessità di un intervento tempestivo, di norma non erogato dai Servizi territoriali tramite i percorsi ordinari e predeterminati, nei tempi necessari a rimuovere il rischio.

Il Pronto Intervento Sociale persegue una molteplicità di obiettivi:

- Realizzare una prima lettura al bisogno rilevato
- Promuovere prevenzione rispetto a condizioni che possono acutizzarsi e aggravarsi
- Garantire una risposta tempestiva ad una situazione di emergenza
- Favorire una logica di presa in carico integrata
- Svolgere un'azione di impulso alla costruzione partecipata di raccolte dati sul bisogno sociale emergenziale

AMBITO DI RIFERIMENTO E TARGET

Il Servizio sarà a disposizione di tutti i Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale Rhodense: Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago.

In base alla conoscenza del territorio, si ipotizza che i destinatari di PIS possano essere, durante la prima fase di sperimentazione del PIS:

- Adulti e nuclei familiari in condizioni di estrema e grave emarginazione;
- Persone senza dimora;
- Donne vittime di violenza sole o con figli (ad integrazione del Protocollo CAV);
- Minori stranieri non accompagnati (MSNA);
- Anziani e disabili in grave pericolo che rimangono soli improvvisamente e privi di caregiver.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO E SCHEMA ORGANIZZATIVO

Il Pronto Intervento Sociale opera 24h/24 per 365 giorni all'anno e si rivolge direttamente ai soggetti di prossimità che raccolgono una domanda d'aiuto da parte di persone in grave situazione di rischio sociale o emergenza sociale e socio-sanitaria.

Il PIS deve assicurare una continuità d'intervento ed una capacità operativa che garantisca: facilità di contatto con i 'punti di accesso' (telefonici e fisici) del servizio, reperibilità effettiva (diurna e notturna), corretta valutazione della domanda (che stabilisca l'effettivo bisogno emergenziale), risposta tempestiva ed efficace collegamento con tutta la rete dei servizi disponibili.

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

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

In questa seconda dimensione si colloca l'equipe PIS, che prevede una **Centrale Operativa** così composta:

- operatori di raccolta della domanda (che rispondono al numero telefonico dedicato);
- operatori di pronto intervento che prendono in carico e attivano le risorse necessarie;
- un coordinatore Sercop come figura di raccordo tra PIS e i servizi territoriali.

Non è prevista una sede fisica della Centrale Operativa.

FLUSSO DI GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE

Il Servizio, durante la prima fase sperimentale del PIS, sarà a messo a disposizione:

- delle Forze dell'Ordine presenti sul territorio dell'Ambito Rhodense attraverso un numero telefonico dedicato;
- dei Servizi Sociali Comunali con la procedura di seguito descritta.

La richiesta pertanto, almeno inizialmente, potrà arrivare esclusivamente dai suddetti Soggetti.

Cosa può succedere quindi? Due ipotesi:

- 1) FF.OO. segnalano un'emergenza attraverso il contatto telefonico dedicato.

La Centrale Operativa raccoglie la segnalazione e offre una prima risposta, che -a seguito di un'adeguata valutazione- potrà seguire tre direzioni:

- **richiesta non di pertinenza PIS** e, dunque, orientamento verso i servizi appropriati



l'operatore informa il segnalante della necessità di rivolgersi ad altri Servizi e orienta verso il Servizio più adeguato. La telefonata verrà registrata.

- **caso urgente** e, dunque, situazione che necessita una presa in carico prioritaria ma differibile. Rispetto a tale situazione, si provvederà all'invio ai servizi territoriali o specialistici tramite filtro del Coordinatore.



l'operatore informa della segnalazione il Coordinatore, il quale valuterà l'urgenza e invierà la situazione ai servizi opportuni non appena possibile.

- **condizione di emergenza** e, dunque, attivazione diretta di interventi: in tale circostanza gli operatori di PIS intervengono attraverso la sola presa in carico telefonica oppure attraverso una presa in carico che preveda l'uscita sul territorio



l'operatore interviene sull'emergenza e la segnala al Coordinatore, il quale -nel primo momento- utile di riapertura dei servizi territoriali, si raccorderà con i colleghi per garantire e offrire una continuità di presa in carico a 360°, aggiornandoli circa gli interventi effettuati e trasmettendo anche eventuale documentazione.

N.B.: ad eccezione dell'utenza minorenni o della presenza di un grave pregiudizio per la persona o per gli altri, nel caso in cui la persona adulta in situazione di emergenza rifiuti l'intervento, gli operatori della Centrale Operativa PIS non interverranno e non attiveranno la presa in carico.

- 2) *La segnalazione arriva dai Colleghi Assistenti sociali dei Comuni durante il consueto orario di lavoro.*

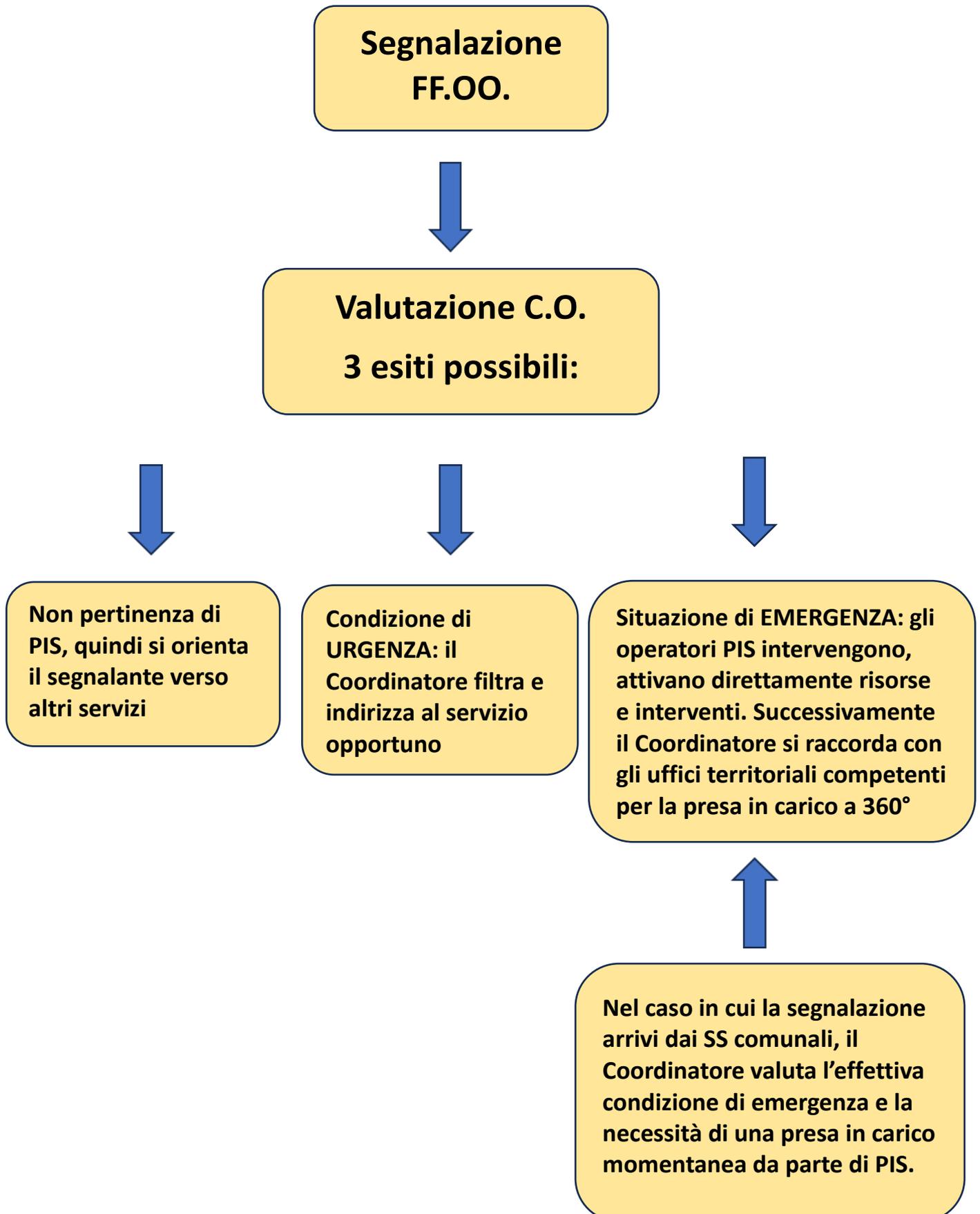
In relazione alla suddetta ipotesi, i colleghi Assistenti Sociali non devono contattare il numero della Centrale Operativa ma devono rivolgersi al Coordinatore PIS, il quale -a seguito del confronto con l'AS che ha intercettato la possibile emergenza- valuterà l'effettivo stato di emergenza e l'eventualità di un coinvolgimento e di una presa in carico momentanea della situazione da parte dell'equipe PIS.

La *ratio* di tale seconda opzione deriva da:

- La necessità di condividere con gli AASS dei Comuni l'attivazione degli interventi in termini di collaborazione efficace ed organizzata nella gestione dei casi emergenziali;
- La necessità di dare continuità alla linea d'intervento programmata dagli AASS dei Comuni, coinvolti nella prima fase di presa in carico della situazione segnalata (salvo diverse condizioni che possono sopraggiungere durante la gestione dell'emergenza).

Si procederà, pertanto, come di seguito definito:

1. I colleghi AASS, individuata la possibile emergenza, contatteranno il Coordinatore tramite e-mail o chiamata telefonica, segnalando i dettagli del caso;
2. In caso di parere positivo da parte del Coordinatore, gli AASS invieranno al Coordinatore la Scheda di Segnalazione (si veda: ALL. A) PIS – SCHEDE DI SEGNALAZIONE) con relativa documentazione allegata (si vedano: Allegato alla Scheda di segnalazione e ALL. B.2) PIS – MODULO CONSENSO (Assistenti Sociali)).
3. In caso di parere negativo da parte del Coordinatore, l'Assistente Sociale Comunale continuerà a gestire l'emergenza come solitamente viene svolto in assenza del PIS.



INTEGRAZIONE TRA SERVIZI

Gli operatori della Centrale Operativa sono chiamati a svolgere la loro attività in forte integrazione con i Servizi Sociali Territoriali, per garantire una continuità nella presa in carico delle situazioni di emergenza e urgenza.

Tutte le attività di Pronto Intervento Sociale, svolte sia dai Servizi Sociali comunali sia dalla Centrale Operativa, dovranno essere documentate attraverso l'utilizzo di specifici strumenti, quali la raccolta di schede di segnalazione concernenti i bisogni rilevati e le risposte fornite.

La Centrale Operativa, attraverso la figura del Coordinatore, trasmetterà la documentazione relativa agli interventi svolti in regime di emergenza al servizio sociale competente e/o ad altri servizi interessati, nel primo momento utile per garantire la continuità della presa in carico.

Per meglio orientare gli operatori della Centrale Operativa, definire la titolarità rispetto agli interventi e le modalità operative, si rinvia al documento ALL. C) PIS – SCHEDE DI INTERVENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA, che forma parte integrante delle presenti Linee Guida, in cui sono meglio delineate le procedure e le risorse attivabili in relazione alle diverse casistiche e tipologie di richieste che potrebbero presentare.

STRUMENTI E ALLEGATI:

- A – Scheda di segnalazione
- B.1 – Modulo consenso Centrale Operativa
- B.2 – Modulo consenso Assistenti Sociali
- C – Scheda intervento della Centrale Operativa
- D – Casistiche e procedure di intervento
- E – Report chiamate e data-base (tabella sintesi interventi per monitoraggio e valutazione del servizio)

CONTATTI

- **Per gli Assistenti Sociali:** il Coordinatore PIS può essere contattato tramite e-mail al seguente indirizzo: coordinamento.pis@sercop.it e tramite numero telefonico di Servizio.
- **Per le Forze dell'Ordine:** si provvederà alla condivisione con le FFOO di un numero telefonico dedicato.

ORARI PIS:

Il PIS è attivo negli orari e nei giorni di chiusura dei Servizi Sociali Comunali ovvero dalle 17.00 alle 8.00, nei fine settimana e giorni festivi.

ALL. A) PIS – SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Segnalazione: Data: _____ Ora: _____ Operatore: _____

Ente: _____

1. Informazione sul segnalante

Cognome: _____ Nome: _____

Ente di appartenenza: _____

Telefono: _____ Email: _____

2. Informazioni sulla persona segnalata

Cognome: _____ Nome: _____

Data di nascita: _____ Luogo di nascita: _____ Prov: _____

Sesso: F M

Cittadinanza: Italiana Straniera (specificare) _____

Codice fiscale: _____

Residenza: _____

Domicilio: _____

Dove si trova: _____

3. Sintetica descrizione del problema

Nel caso di persona adulta, è a conoscenza della segnalazione al PIS? Sì No

4. Casistica di riferimento:

- donna vittima di violenza – in presenza di minori Sì No
- persona senza dimora in situazione di rischio/emergenza
- minore straniero non accompagnato
- persona fragile o non autosufficiente rimasta improvvisamente priva di rete di supporto
- persone/famiglie con alloggio non agibile per incendio, crollo, scoppio e per altri eventi emergenziali improvvisi
- altro _____

5. Informazioni sulla situazione

E' presente una condizione di:

- Disabilità fisica
- Disabilità cognitiva
- Non autosufficienza
- Deprivazione materiale
- Precarie condizioni di salute
- Stato confusionale
- Maltrattamento
- Altro _____

È presente una rete di supporto: Sì No

Se si specificare:

Nominativo	Relazione	Recapito tel.

E' già conosciuto dai servizi territoriali per una presa in carico attuale o pregressa: Sì No

Se si specificare:

Nominativo	Servizio	Recapito tel.

6. Valutazione

La situazione è: non pertinente emergenza urgenza

7. Esito:

Caso non pertinente: si rinvia o orienta verso altri servizi (indicare quali)

Situazione di Emergenza: la Centrale Operativa interviene come segue:

- direttamente per situazioni di persone senza dimora e minori stranieri non accompagnati,
- rinvia e orienta verso il CAV Hara se trattasi di violenza
- attivazione immediata di risorse in emergenza:
 - ospitalità: _____
 - aiuto materiale: _____
 - contatto di approfondimento con altri soggetti: _____

Situazione Urgente: il caso viene rinviato ai servizi comunali attraverso il Coordinatore per valutazione di una presa in carico tempestiva. Indicare quali servizi territoriali:



Eventuali note:

Data _____

Firma operatore _____

Allegato alla Scheda di segnalazione

Informazioni sulla persona segnalata

Competenze linguistiche:

- parla e capisce l'italiano
- sa esprimersi in italiano

Lingua madre _____

Altre lingue parlate _____

Titolo di studio:

- Licenza Elementare
- Licenza Media
- Titolo di istruzione secondaria II grado (formazione professionale)
- Diploma di istruzione secondaria di II grado (quinquennale)
- Diploma universitario
- Laurea
- Nessun titolo

Condizione occupazionale:

- In cerca di prima occupazione
 - Occupato (compreso chi ha un'occupazione saltuaria/atipica...)
 - Disoccupato alla ricerca di nuova occupazione (o iscritto alle liste di mobilità)
 - Studente
 - Altra condizione _____
-

Durata ricerca occupazione:

- Fino a 6 mesi (≤ 6)
- Da 6 mesi a 12 mesi
- Da 12 mesi e oltre (>12)

Disponibilità di un alloggio/ospitalità sul territorio:

- Alloggio proprio

Se sì, è danneggiato per: calamità naturali crollo incendio altro

- Ospitalità presso: familiare conoscente struttura

(Specificare nome e indirizzo)

La persona è da sola? Sì No

Presenza di minorenni? Sì No (indicare numero ed età)

Indicare eventuali altre persone presenti o coinvolte: Sì No (indicare generalità)

ALL. B.1) PIS – MODULO CONSENSO

(Centrale Operativa)

Io sottoscritto/a _____

Nata/o a _____ Prov _____ CAP _____

Il _____

residenza/domicilio _____

in merito all'intervento di Pronto Intervento Sociale che mi è stato proposto

DICHIARO

- Di essere stato informato in merito alle caratteristiche e alla durata dell'intervento
- Di accettare l'intervento proposto
- Di rifiutare consapevolmente e volontariamente tale intervento, liberando il Servizio di ogni responsabilità in merito all'attuale situazione ed a quanto potrà derivarne.

Data _____

Firma _____

Firma dell'operatore _____



ALL. B.2) PIS – MODULO CONSENSO

(Assistenti Sociali)

Io sottoscritto/a _____

Nata/o a _____ Prov _____ CAP _____

Il _____

residenza/domicilio _____

presto il consenso alla Segnalazione al Pronto Intervento Sociale.

Data _____

Firma _____

Firma dell'operatore _____



ALL. C) PIS – SCHEDA DI INTERVENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA

Data: _____ Operatore: _____

Persona/minore segnalato:

Cognome e Nome: _____

Data di nascita: _____ Luogo di Nascita: _____ Prov.: _____

Residenza/domicilio:

Composizione nucleo:

Nominativo	Relazione	Recapito tel.

Intervento realizzato (indicare sinteticamente quanto è stato effettuato):

Se inserimento in struttura, indicarne i riferimenti:



Indicare i tempi (decorrenza ed eventuale termine dell'intervento se previsto):

Indicare eventuali oneri e a carico di quale Ente:

Note:

Firma dell'operatore _____

ALL. D) PIS – CASISTICHE E PROCEDURE DI INTERVENTO

1) Donna vittima di violenza (sole o con figli)

Cosa avviene:

Le Forze dell'Ordine contattano la Centrale Operativa di PIS in orario extra-time segnalando una situazione di violenza domestica e di genere (sia donne sole sia donne con figli).

Procedure di riferimento:

“Linee-guida per operatori della Rete” elaborate dalla rete interistituzionale nell’ambito del Progetto di contrasto alla violenza degli Ambiti di Rho e Garbagnate che vede l’adesione dei soggetti istituzionali che la compongono: Forze dell’ordine, ATS, ASST (Pronto Soccorso), Servizi Sociali, Centro Antiviolenza, Case rifugio, realtà del Terzo e Quarto settore, Servizi Tutela Minori.

Tutti i soggetti della Rete hanno sottoscritto un Protocollo che li impegna a svolgere i compiti in esso indicati e sono in possesso delle Linee-guida che, oltre a indicazioni generali e di procedura, contengono tutti i riferimenti telefonici dei diversi attori.

Cosa compete alla Centrale Operativa:

L’operatore che raccoglie la segnalazione ricorda al soggetto segnalante che è attivo nel territorio dell’Ambito il Centro Antiviolenza HARA che ha una reperibilità 24h/24 al numero tel. **329-5870862** oppure al numero nazionale **1522**, invitandolo a contattarlo direttamente.

In presenza di minori in situazione di rischio, incolumità e grave pregiudizio, compete alle FF.OO. attivare la procedura ex art. 403 come indicato nel caso specifico.

L’operatore, pur re-inviando ad un altro servizio espressamente dedicato ad intervenire 24h/24, compila la raccolta dati relativa alla segnalazione ricevuta ed all’esito, ai fini del mantenimento del data-base relativo alle segnalazioni ricevute e non appena possibile, il Coordinatore provvederà a contattare i Servizi territoriali per comunicare le informazioni relative alla richiesta d’intervento ricevuta.

Cosa compete ai Servizi territoriali:

Il Servizio Sociale viene coinvolto per ciò che riguarda la fase seguente l’emergenza e la progettazione in favore della donna vittima di violenza. Il Servizio Tutela minori eventualmente viene coinvolto successivamente a seguito di provvedimento del T.M.

Risorse attivabili:

Risorse a disposizione del CAV HARA all’interno del Progetto di contrasto alla violenza negli Ambiti di Rho e Garbagnate, finanziate da Regione Lombardia.

Note:

Si tratta di una procedura di intervento già nota ai diversi soggetti chiamati ad intervenire in situazioni di violenza e attiva da diversi anni nel territorio dell’Ambito.

2) Persona senza dimora in situazione di pericolo e incolumità

Cosa avviene:

L'operatore del Pronto Intervento Sociale riceve segnalazione circa la presenza di una persona adulta senza dimora che presenta la necessità di essere collocata, poiché si ritiene che versi in una condizione di grave disagio ed emergenza.

Procedure di riferimento:

Progetto "Sotto Coperta" per accoglienza e presa in carico di persone senza dimora affidato alla Coop. Soc. Intrecci.

Cosa compete alla Centrale Operativa:

L'operatore verifica e approfondisce, in primo luogo, la situazione di emergenza che si è venuta a creare e la disponibilità della persona adulta senza dimora di essere collocata temporaneamente. Verifica, inoltre, con il segnalante che non sia necessario attivare un intervento di tipo sanitario. Qualora, a seguito di una prima valutazione telefonica, ritenga che le condizioni descritte comportino un intervento tempestivo e immediato non procrastinabile, verifica le disponibilità di accoglienza nelle strutture gestite dalla Cooperativa; in assenza di posti letto disponibili ricorre ad altre strutture del privato sociale o alberghiere per una collocazione temporanea. L'operatore inoltre, si reca presso la sede del segnalante, effettua un primo colloquio per comprendere la situazione e per accompagnare temporaneamente la persona nella struttura individuata. In orario di apertura degli uffici, sarà poi il Coordinatore ad informare i Servizi Sociali territoriali.

Cosa compete ai Servizi territoriali:

Ai servizi sociali del Comune spetta dunque la successiva presa in carico.

Risorse attivabili:

- Strutture e servizi di accoglienza per persone senza dimora gestite dalla Coop. Intrecci
- Possibili collaborazioni con strutture ricettive disponibili ad un'accoglienza breve (non superiore ai 3-5 giorni) e/o con attività ristorazione (locande, pasti caldi) presenti sul territorio dell'Ambito Rhodense

Note:

Si fa riferimento al progetto di accoglienza e presa in carico di persone senza dimora "Sotto Coperta" affidato alla Coop. Soc. Intrecci già attivo nell'Ambito, che verrà potenziato per garantire risorse e affrontare adeguatamente anche la fase del Pronto Intervento.

3) Minori stranieri non accompagnati (MSNA)

Cosa avviene:

Le Forze dell'Ordine che fermano un minore straniero non accompagnato, dopo aver proceduto alla sua identificazione (fotosegnalamento e rilevamento impronte digitali), contattano PIS per segnalare la situazione e richiedere supporto per il collocamento.

Procedure di riferimento:

- L. 7 aprile 2017, n. 47 - Disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati
- Manuale giuridico per l'operatore – La tutela dei minori stranieri non accompagnati – Ministero dell'interno
- Elenco Comunità educative accreditate e altre comunità disponibili all'accoglienza di MSNA

Cosa compete alla Centrale Operativa:

1) Segnalazione FF.OO.

Quando l'operatore della Centrale Operativa riceve una richiesta di supporto per il collocamento di un MSNA, verificato che le Forze dell'Ordine abbiano provveduto alla sua identificazione, raccoglie le informazioni generali sul minore e si attiva per la ricerca di una collocazione temporanea. Reperita la collocazione per il minore, l'operatore si reca presso la sede dell'Ente segnalante per sulla base del "Verbale di Affidamento" redatto dalle FF.OO. e lo accompagna presso la struttura individuata per il temporaneo collocamento. All'apertura dei Servizi territoriali, il Coordinatore provvede ad informarli di quanto avvenuto per consentire la presa in carico da parte degli stessi.

2) Segnalazione SS Comuni

Da prassi il Servizio Sociale di base gestisce i casi di MSNA individuati sul territorio del proprio Comune. In situazioni specifiche (es. minore segnalato venerdì pomeriggio quasi alla chiusura del Servizio o difficoltà nel reperimento di una struttura), i colleghi AASS possono contattare il Coordinatore del Pronto Intervento Sociale per un eventuale supporto nella ricerca di una Comunità educativa e per valutare la possibilità di un temporaneo collocamento presso le risorse e le strutture di PIS.

In questo caso, gli AASS invieranno per iscritto la richiesta e, successivamente, il Coordinatore invierà una relazione al Comune circa gli interventi effettuati in favore del minore, per consentire i successivi adempimenti giuridici e amministrativi a carico del servizio sociale di base.

Cosa compete ai Servizi territoriali:

Una volta superata la fase emergenziale, i Servizi sociali comunali si occuperanno dell'ordinaria presa in carico. La Tutela Minori interverrà solo sulla base di eventuali provvedimenti del T.M.

Risorse attivabili:

- Possibili collaborazioni con strutture ricettive disponibili ad un'accoglienza breve (non superiore ai 3-5 giorni) presenti sul territorio dell'Ambito Rhodense
- Possibili collaborazioni con i Servizi Educativi di SER.CO.P.

4) Persona non autosufficiente rimasta improvvisamente priva di rete di supporto

Cosa avviene:

L'operatore PIS riceve una chiamata che segnala la situazione di una persona fragile, anziana o con disabilità, rimasta improvvisamente priva di riferimenti (genitore, altro caregiver, etc.).

La persona non sembra essere in grado di permanere al domicilio senza l'attivazione di un intervento immediato o il suo collocamento in una struttura che garantisca condizioni di sicurezza e sostegno adeguati.

Procedure di riferimento:

Regolamenti interni ad ogni Comune in merito all'attivazione dei servizi socio-assistenziali in favore di persone anziane e disabili o comunque per soggetti che presentano delle fragilità.

Cosa compete alla Centrale Operativa:

L'operatore raccoglie in primo luogo tutte le informazioni necessarie ad inquadrare la situazione.

Se si tratta di una persona anziana o con disabilità rimasta sola ad esempio per l'improvvisa assenza del caregiver (badante o familiare), l'operatore verifica innanzitutto che non ci siano altre persone della rete familiare ma anche amicale o di vicinato che possano essere contattate per un temporaneo intervento di assistenza sino alla riapertura dei servizi, che possono poi essere attivati per una risposta puntuale e adeguata. Un altro elemento di approfondimento attiene la condizione sanitaria della persona rimasta senza supporto. Quindi occorrerà valutare anche l'eventuale coinvolgimento dei servizi sanitari.

Cosa compete ai Servizi territoriali:

I Servizi sociali comunali vengono attivati non appena possibile dal Coordinatore, per garantire l'avvio di forme di assistenza domiciliare o residenziale adeguate e una presa in carico complessiva della situazione attraverso i servizi e le progettazioni già attive per le persone anziane e con disabilità.

Risorse attivabili:

- Possibili collaborazioni con i Servizi rivolti alle Non-Autosufficienze di SER.CO.P. (SAD, posti letto presso RSA/RSD, JobFamily)

5) Nuclei familiari o singoli con alloggio non agibile per incendio, crollo, scoppio o per altri eventi emergenziali improvvisi (es. calamità naturali)

Cosa avviene:

La Centrale Operativa riceve una richiesta di intervento relativa a casistiche riconducibili a eventi naturali calamitosi oppure a situazioni improvvise di crollo, incendio o scoppio di abitazioni, alloggi e strutture.

Procedure di riferimento:

Piani di Protezione Civile presenti in ogni Comune che fanno capo alla Polizia Locale e al Sindaco.

Cosa compete alla Centrale operativa:

Raccordo con le diverse organizzazioni coinvolte nell'evento emergenziale ed eventuale supporto nella ricerca di alloggi e sistemazioni abitative temporanee per i nuclei "sfollati".

Cosa compete ai Servizi territoriali:

Collaborazione con tutti i Soggetti interessati per l'eventuale presa in carico delle famiglie o dei singoli con necessità e bisogni particolari.

Risorse attivabili:

- Possibili collaborazioni con strutture ricettive disponibili all'accoglienza breve e/o con attività ristorazione presenti sul territorio dell'Ambito Rhodense