

# PIANO NAZIONALE DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI SOCIALI 2021-2023

---

Agosto 2021

### 3.7 Allegato: Schede tecniche

#### 3.7.1 Scheda LEPS Pronto intervento sociale

##### Denominazione del servizio:

Pronto intervento sociale

##### Descrizione sintetica del servizio:

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. In relazione alle caratteristiche territoriali e di organizzazione dei servizi, può essere attivato come uno specifico servizio attivato negli orari e giorni di chiusura dei servizi territoriali oppure come intervento specialistico sempre attivo. Nel primo caso il pronto intervento sociale viene assicurato direttamente dai servizi territoriali negli orari di apertura.

Il pronto intervento sociale si rapporta con gli altri servizi sociali ai fini della presa in carico, laddove necessaria.

##### Obiettivi:

- 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
- realizzare una prima lettura del bisogno rilevato nella situazione di emergenza ed attivare gli interventi indifferibili ed urgenti;
- inviare/segnalare ai servizi competenti per l'eventuale presa in carico;
- promuovere una logica preventiva svolgendo 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.
- promuovere protocolli con le FF.OO., il servizio sanitario e il privato sociale per garantire da parte del territorio strumenti di analisi per il riconoscimento delle situazioni di emergenza, risorse e servizi per garantire gli interventi (ad esempio la pronta accoglienza di minori e minori stranieri non accompagnati è condizionata alle convenzioni con strutture di questo tipo nel territorio).

##### Target di utenza:

Il Servizio di pronto intervento sociale di norma svolge la propria funzione rispetto ad una pluralità di target (minori, vittime di violenza, vittime di tratta, persone non autosufficienti, adulti in difficoltà, ecc.). Nell'ambito di questi, deve sempre essere garantita, con modalità organizzative definite a livello territoriale, la risposta in emergenza anche ai seguenti bisogni:

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

### Funzioni svolte/interventi e servizi erogati

#### Attività core:

A seguito della segnalazione, il servizio effettua una prima valutazione professionale e fornisce assistenza immediata, necessaria e appropriata alla persona, documentando ogni azione svolta e predisponendo un progetto d'aiuto urgente, che deve essere tracciato nel sistema informativo sociale in uso nel territorio. Sulla base della tipologia di bisogno rilevato e dell'esito del pronto intervento, il servizio segnala la situazione e trasmette la documentazione relativa agli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza al servizio sociale competente, e/o ad altri servizi, nel primo momento utile per garantire la continuità della presa in carico.

L'intervento deve quindi garantire le seguenti funzioni:

- il ricevimento delle segnalazioni nelle modalità concordate a livello territoriale (direttamente dalle persone in condizioni di bisogno, da altri cittadini, dai servizi pubblici e privati che hanno sottoscritto uno specifico accordo, ecc.)
- risposta urgente ai bisogni di accoglienza per periodi brevi in attesa dell'accesso ai servizi;
- attivazione di attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno attraverso: operatori del servizio, intervento delle Unità di strada (UDS);
- prima valutazione del bisogno, documentazione dell'intervento e segnalazione ai servizi.

#### Modalità di accesso:

In relazione ai bisogni ed alle caratteristiche territoriali il servizio potrà essere ad accesso pubblico (numero verde, mail, ecc.) oppure attivabile dai servizi pubblici e privati sulla base di accordi e modalità operative individuati a livello territoriale.

#### Integrazione con altri servizi:

Il servizio per sua natura opera in maniera integrata con tutti i servizi territoriali ed in particolare:

- Servizi sociali;
- Servizi sanitari (ospedali, CSM, SERT);
- Forze dell'ordine;
- Enti del Terzo settore (strutture di accoglienza, ecc.);
- Centri Antiviolenza.

#### Indicazioni sulle modalità attuative:

Costituzione di una Centrale operativa del servizio dedicato e specifico per il pronto intervento sociale, attiva 24h/24 365 gg/anno.

Essa interviene gestendo telefonicamente la situazione di urgenza preoccupandosi di attivare, qualora la chiamata lo richieda, una valutazione professionale immediata, che in relazione all'organizzazione del Servizio, può essere svolta dall'Assistente Sociale reperibile che si reca presso il luogo in cui si è verificata l'emergenza (uffici delle Forze dell'Ordine del territorio, Ospedale, ecc.) oppure altre figure individuate (UDS, ecc.).

Tale nucleo professionale svolge un'istruttoria tecnica qualificata e, ove necessario, provvede all'immediata protezione della persona in stato di bisogno, redigendo un documento di sintesi dell'intervento effettuato da inviare ai servizi competenti.

In relazione alla dimensione territoriale e ai modelli organizzativi adottati, la copertura h24 del servizio può avvenire attraverso un servizio dedicato che si attiva negli orari e giorni di chiusura dei servizi territoriali, oppure come intervento specialistico sempre attivo. Nel primo caso, nei relativi orari di apertura i servizi territoriali svolgono anche la funzione di pronto intervento sociale.

#### Livelli essenziali della prestazione:

Compreso fra i servizi attivabili ai sensi dell'art. 7, co. 1, del D.Lgs. 147/2017 e già ricompreso, ai sensi dell'art. 22, co. 4, della L. 328/2000 fra quelli che devono essere attivati in tutti gli ambiti.

In ogni territorio deve essere garantito un servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari.

#### Livelli di servizio:

Costituzione di una Centrale Operativa del servizio dedicato e specifico per il pronto intervento sociale, attiva 24h/24 365 gg/anno, che garantisca:

- l'attivazione in emergenza di risposte ai bisogni indifferibili e urgenti, anche attraverso la fornitura di beni di prima necessità e l'inserimento per periodi brevi in posti di accoglienza dedicati, in attesa dell'accesso ai servizi;
- l'attivazione di attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno attraverso operatori del servizio e/o intervento delle UDS;
- una prima valutazione del bisogno, documentazione dell'intervento e segnalazione ai servizi.

Gli specifici interventi in emergenza attivabili a favore delle persone senza dimora o in situazione di grave marginalità devono essere disponibili almeno nei comuni con più di 50.000 abitanti (e nei capoluoghi di provincia).

#### Risorse:

Il rafforzamento dei servizi di pronto intervento sociale è finanziato con 22,5 milioni annui dalla Quota servizi del fondo povertà, di cui 2,5 a valere sulla componente relativa agli interventi e servizi in favore di persone in povertà estrema e senza dimora, e con 90 milioni complessivi dal fondo React EU (insieme con i servizi per la residenza fittizia), riconoscibili sull'arco temporale 2020-2023. Ulteriori risorse verranno rese disponibili a valere sulla programmazione 2021-2027 del PON Inclusione e del POC Inclusione.

**Linee Guida per l'impiego di  
“Quota Servizi” e  
“Quota Povertà Estrema”  
del Fondo per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale  
(Fondo Povertà)**

**ANNUALITÀ 2024, 2025 e 2026**

## Pronto Intervento Sociale su QS (Obiettivo 2A)

La legge n° 234 del 2021 ha definito il Pronto Intervento Sociale come LEPS da garantire in ogni ATS, nei termini descritti dalla scheda tecnica riportata nella sezione 3.7 del Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023, alla quale rimanda il Piano Nazionale 2024-2026, che definisce il servizio **con riferimento ai suoi contenuti minimali che devono essere assicurati in ogni ambito e alle modalità del suo espletamento.**

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.

Trattasi di un servizio che non è riservato ai soli beneficiari di AdI, ma rivolto trasversalmente a tutte le aree di intervento dei servizi sociali territoriali. Inoltre, risulta svolgere una funzione di rilievo, anche attraverso Unità di strada nel supporto alle persone senza dimora o in condizioni di marginalità estrema. Conseguentemente, alla fornitura di tale servizio, concorrono sia le risorse della quota Servizi, sia le risorse della componente povertà estrema del Fondo povertà, nonché quelle del PN Inclusione 21-27.

Come indicato dalla scheda tecnica dedicata, il PIS è compreso fra i servizi attivabili ai sensi dell'art. 7, co. 1, del D.Lgs. 147/2017 ed è già ricompreso, ai sensi dell'art. 22, co. 4, della L. 328/2000 **fra quelli che devono essere attivati in tutti gli ambiti territoriali sociali. In ogni territorio deve essere garantito un servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari.**

Risulta necessario, pertanto, provvedere alla costituzione di una Centrale operativa del servizio dedicato e specifico per il pronto intervento sociale, attiva 24h/24 365 gg/anno, che garantisca:

- l'attivazione in emergenza di risposte ai bisogni indifferibili e urgenti, anche attraverso la fornitura di beni di prima necessità e l'inserimento per periodi brevi in posti di accoglienza dedicati, in attesa dell'accesso ai servizi;
- l'attivazione di attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno attraverso operatori del servizio e/o intervento delle UDS;
- una prima valutazione del bisogno, documentazione dell'intervento e segnalazione ai servizi.

Gli specifici interventi in emergenza attivabili a favore delle persone senza dimora o in situazione di grave marginalità devono comunque essere disponibili almeno nei comuni con più di 50.000 abitanti e nei capoluoghi di provincia.

Fra le voci afferenti al Pronto intervento sociale, di cui all'articolo 7, comma 1, lettera h), del D.Lgs. n. 147 del 2017 e all'art. 22, co. 4, della L. n. 328/2000 (rif. Sezione 3.3.2.2. e Scheda tecnica 3.7.1 - LEPS Pronto intervento sociale del Piano nazionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2021-2023 - Cap. 3 del Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023) potranno essere finanziati sostegni a persone e nuclei familiari, beneficiari e non beneficiari ADI, in situazioni di emergenza sociale. Possono essere finanziate, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, le spese per servizi di accoglienza e ospitalità provvisoria in risposta a bisogni urgenti, immediati ed indifferibili, anche attraverso unità mobili di strada che offrono servizi di prima assistenza (distribuzione indumenti, erogazione diretta di pasti, informazioni, accompagnamento a centri di accoglienza, ecc.); non sono ammessi contributi in denaro. Si ricorda che l'avviamento di servizi di accoglienza ed ospitalità provvisoria delle persone nell'ambito del Pronto intervento sociale è attivabile per rispondere ad emergenze ed urgenze sociali che insorgono repentinamente ed improvvisamente e rispetto alle quali è richiesta una risposta immediata e tempestiva. Pertanto, l'ammissibilità delle spese riferite a questa tipologia di interventi è subordinata alla temporaneità degli stessi.

Non risultano finanziabili le rette per l'accoglienza dei minori in comunità. L'unica eccezione è relativa al caso di minori che si trovino nelle condizioni stabilite dall'art. 403 del Codice civile, nel caso specifico possono essere finanziati interventi dalla data del provvedimento della "pubblica autorità" e del relativo inserimento in struttura protetta e fino alla convalida da parte del Tribunale dei minorenni su richiesta del Pubblico Ministero.

Ulteriori approfondimenti sulle finalità e sulle modalità organizzative del servizio, oltre alle tipologie di dispositivi attivabili, saranno contenute in apposite linee guida Ministeriali in via di definizione.

Nell'attuazione degli interventi è necessario, pertanto, porre l'attenzione sulla temporaneità del Servizio il cui scopo è volto a gestire l'urgenza nel tempo necessario per indirizzare la persona verso il supporto di cui necessita e il sistema ordinario di presa in carico. Non sono ammesse spese relative ad interventi di housing sociale, housing first/led e ogni accoglienza non caratterizzata dal carattere della temporaneità e dalle altre caratteristiche sopra richiamate.

Dovendo essere destinati al PIS 20 milioni per anno a livello nazionale, in assenza di indicazioni regionali, per l'annualità 2024 non potrà essere destinata al PIS una percentuale inferiore al **4,03** % delle risorse assegnate a valere sulla **quota servizi**. Con successive comunicazioni, a seguito della definizione del riparto QS delle annualità 2025 e 2026, saranno indicate le percentuali minime da impiegare sul PIS.

A valere sulle risorse della quota **povertà estrema** la percentuale minima da impiegare sul PIS è pari al **12,5**% su base regionale per ogni annualità del triennio; ogni Regione comunica agli ATS la quota da destinare al PIS sull'annualità di riferimento affinché a livello regionale sia garantito l'impiego della quota minima di risorse definita dalla tabella 3 del decreto interministeriale del 2 aprile 2025.