Il Pronto Intervento Sociale

Franco Pesaresi, | 22 gennaio 2024

Questo articolo è il terzo di una serie di schede sui Livelli essenziali delle prestazioni sociali (LEPS). I precedenti articoli erano relativi ai LEPS del "Percorso assistenziale integrato[note]Articolo diviso in due parti: Parte I e Parte II.[/note]" e delle "Dimissioni protette".

Si tratta di schede che hanno l'obiettivo di fornire il quadro normativo di riferimento di ogni singolo LEPS con un taglio di tipo illustrativo-didattico per fornire un utile strumento agli operatori che dovranno realizzarli. Le informazioni che sono fornite derivano tutte da atti normativi (non sempre omogenei) citati in bibliografia mentre le valutazioni sono ridotte al minimo e funzionali allo sviluppo delle schede. In una seconda fase varrà la pena di tornare sull'argomento per valutarne la completezza e lo stato di applicazione.

Introduzione

La legge di Bilancio 2022 ha avviato la stagione della realizzazione dei Livelli essenziali delle prestazioni che in campo sociale non sono stati ancora completamente individuati (mentre in campo sanitario sono stati identificati sin dal 2001).

I livelli essenziali delle prestazioni sociali (LEPS) sono costituiti dagli interventi, dai servizi, dalle attività e dalle prestazioni integrate che la Repubblica assicura con carattere di universalità su tutto il territorio nazionale per garantire qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione, prevenzione, eliminazione o riduzione delle condizioni di svantaggio e di vulnerabilità. I Livelli essenziali sono previsti dall'art. 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione, il quale, nel quadro delle competenze, attribuisce allo Stato l'esercizio della potestà legislativa esclusiva nella determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali da garantirsi su tutto il territorio nazionale.

La Legge di Bilancio 2022 (art.1 comma 160) chiarisce che gli ambiti territoriali sociali (ATS) sono la sede necessaria nella quale programmare, coordinare, realizzare e gestire gli interventi, i servizi e le attività utili al raggiungimento dei LEPS nonché a garantire la programmazione, il coordinamento e la realizzazione dell'offerta integrata dei LEPS sul territorio.

In attesa che tutti i LEPS vengano individuati, la Legge di Bilancio 2022, in sede di prima applicazione, individua sei LEPS che sono definiti come prioritari, fra cui anche il Pronto intervento sociale, che sono quindi da attivare subito a cura degli Ambiti territoriali sociali italiani.

Denominazione del LEPS

Servizio di Pronto intervento sociale

Descrizione sintetica del LEPS

Il servizio di Pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari 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 nei soli orari di apertura degli uffici pubblici viene assicurato direttamente dai servizi territoriali degli Ambiti sociali/Comuni. Il pronto intervento sociale si rapporta con gli altri servizi sociali ai fini della presa in carico, laddove necessaria.

Obiettivi

Gli obiettivi del Pronto intervento sociale sono:

- 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 tutte le informazioni per l'eventuale presa in carico dell'utenza;
- 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 Forze dell'ordine, 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).

Destinatari

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.

Modalità di accesso per i destinatari

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.

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

Funzioni svolte

Sulla base della tipologia di bisogno rilevato e dell'esito del pronto intervento, il servizio attiva la risposta appropriata e/o segnala la situazione e trasmette la documentazione relativa agli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza al servizio sociale competente, e/o attiva i servizi partner per la risposta ai bisogni segnalati, in modo tempestivo per garantire l'efficacia dell'intervento e la continuità della presa in carico.

L'intervento deve quindi garantire le seguenti funzioni:

- il ricevimento delle segnalazioni nelle modalità concordate a livello territoriale (per esempio 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 ordinari;
- attivazione di attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno attraverso: operatori del servizio, intervento delle Unità di strada (UDS), centrale operativa, ecc.;
- prima valutazione del bisogno, avvio dell'intervento, documentazione dell'intervento e segnalazione ai servizi competenti.

Modalità operative

Il Servizio di Pronto intervento sociale viene gestito da una Centrale operativa dedicata e specifica, 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 Unità di strada (UDS);
- una prima valutazione del bisogno, documentazione dell’intervento e segnalazione ai servizi.

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.

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).

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.

Costi per i destinatari

Il Servizio è gratuito.

Finanziamenti

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 milioni di euro a valere sulla componente relativa agli interventi e servizi in favore di persone in povertà estrema e senza dimora, e con ulteriori 90 milioni complessivi dal fondo React EU (che finanziano anche i servizi per la residenza fittizia), disponibili nell’arco temporale 2020-2023.

Ulteriori risorse verranno rese disponibili a valere sulla programmazione 2021-2027 del PON Inclusione e del POC Inclusione (Ministero Lavoro, 2021).

Bibliografia

- Legge 30 dicembre 2021 , n. 234. Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2022 e bilancio pluriennale per il triennio 2022-2024.
- Pesaresi F., Livelli sociali essenziali e prima infanzia nella legge di bilancio 2022, 14/1/2022.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023, 2021.