

## PRONTO INTERVENTO SOCIALE PROVINCIALE - SCHEDA PROGETTO

### A) DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO

#### Contesto di riferimento

Il territorio della Provincia di Ancona, come quello nazionale, ha visto nel corso degli ultimi tre anni un aumento delle situazioni emergenziali conseguenti alla crisi economica che ha investito l'Italia, all'epidemia di Covid ed alla crisi ucraina. La gestione delle emergenze relative ai casi di grave vulnerabilità di singoli e nuclei è diventata sempre più complessa e si riscontra una difficoltà nel porre in essere misure per la lotta alla povertà con modalità di intervento integrate. Lo scenario attuale è caratterizzato da una grande incertezza rispetto al futuro, dall'acuirsi di situazioni di vulnerabilità e dall'emergere di gravi problematiche socio-economiche che vanno a colpire nuove fasce di popolazione, aggravando le condizioni di coloro che affrontavano già difficoltà multiple e complesse. È in questo contesto che le Caritas della provincia di Ancona ed i soggetti del terzo settore che ad esse afferiscono operano, fornendo risposte immediate dapprima ai bisogni più urgenti della persona, solo in un secondo momento interpellando la rete territoriale di competenza, a partire dagli enti pubblici. Già oggi le diverse Caritas del territorio forniscono prontamente risposta a bisogni di diverso tipo: senza dimora a rischio nei periodi di freddo estremo, donne sole o con minori in fuga da uomini violenti, dimissioni da ospedali per soggetti senza più un domicilio. Avere una centrale operativa che funga da regia comune ridurrebbe i tempi di attesa ed incertezza rispetto alle risposte da fornire. In questo scenario, costituito da medesimi intenti e analoghe modalità operative, si ritiene utile ottimizzare le strategie di intervento costituendo un servizio di pronto intervento sociale a livello provinciale, che veda protagoniste le diverse Caritas diocesane di Ancona, Fabriano, Jesi e Senigallia, che d'ora in avanti chiameremo *"Coordinamento per il Pronto Intervento Sociale delle Caritas della Provincia di Ancona"*

#### Assetto organizzativo

I soggetti che partecipano in composizione plurisoggettiva alla presente procedura sono i seguenti:

- Fondazione Centro Servizi Caritas Jesina "Padre Oscar" Onlus – Jesi (in qualità di capogruppo)
- Associazione di Solidarietà Ss. Annunziata O.d.v. - Ancona
- Fondazione Caritas Senigallia Ets - Senigallia
- C'entro Appennino Cooperativa Sociale – Fabriano

Tra i soggetti elencati, ciascuno afferente ad una delle 4 Caritas diocesane della Provincia di Ancona (Ancona, Fabriano, Jesi e Senigallia), esiste già una stretta collaborazione nell'ideazione di percorsi comuni di formazione e progettazione nell'area welfare e politiche sociali coordinata a livello regionale dalla Delegazione delle Caritas delle Marche, inoltre gli stessi soggetti hanno partecipato come partner a numerosi progetti specifici in risposta ai fenomeni di povertà, emarginazione, emergenze quali terremoto, Covid, alluvione valle del Misa, accoglienza profughi dall'Ucraina etc...

L'assetto organizzativo prevede la costituzione di un gruppo di lavoro che chiameremo *"Coordinamento per il Pronto Intervento Sociale delle Caritas della Provincia di Ancona"* formato personale di riferimento degli ETS elencati, con competenza nel settore dell'assistenza al disagio adulto e dell'accoglienza di persone in condizioni di povertà estrema. Il coordinatore del gruppo di lavoro sarà la persona di riferimento per ASP9.

Ciascuno degli ETS opera già in risposta alle emergenze sociali attraverso gli sportelli dei centri d'ascolto diocesani collaborando con i servizi pubblici e con altri soggetti del Terzo Settore nell'ambito del proprio ATS di riferimento. Ciò significa che esiste già una rete strutturata per la risposta alle emergenze su cui il Coordinamento delle Caritas provinciale può contare. A seconda delle specificità di ciascun territorio ed a seconda della casistica, i centri d'ascolto diocesani effettuano la presa in carico dei casi coinvolgendo se necessario i servizi sociali del proprio ATS, i servizi sanitari (S.T.D.P., C.S.M., etc...), gli enti che operano nel settore dell'accoglienza dei minori, gli enti che operano nel settore dell'accoglienza degli adulti, gli enti antitratto ed i centri antiviolenza. La prima azione del Coordinamento per il Pronto Intervento Sociale della Provincia di Ancona sarà mappare la rete esistente a livello provinciale valorizzando le sinergie già esistenti. La mappatura sarà realizzata attraverso strumenti ad hoc fruibili a tutti gli operatori accreditati del servizio di Pronto Intervento Sociale.

### **Descrizione sintetica del servizio**

Il servizio di Pronto Intervento Sociale garantirà una risposta tempestiva alle persone che versano in una situazione di particolare gravità ed emergenza per quello che concerne problematiche a rilevanza sociale 24h/24 e 365 giorni l'anno con il coinvolgimento del *"Coordinamento per il Pronto Intervento Sociale delle Caritas della Provincia di Ancona"* che attiverà una centrale operativa, il cui orario di funzionamento sarà dalle 17:00 alle 08:00 nei giorni feriali e dalle ore 00:00 alle ore 24:00 nei giorni festivi, incluse in tale ultima categoria le feste che ricorrono in giorni infrasettimanali. La centrale operativa sarà dotata di una casella di posta elettronica e di un servizio di risposta telefonica (negli orari di chiusura dei servizi pubblici). Gli operatori della centrale operativa offriranno una prima risposta immediata individuando una struttura d'accoglienza disponibile consultando lo strumento di mappatura delle strutture predisposto a questo scopo e si occuperanno di produrre e trasmettere la documentazione relativa all'azione svolta al servizio sociale competente, e/o ad altri servizi, nel primo momento utile per garantire la continuità della presa in carico.

### **Obiettivi**

- Garantire una risposta tempestiva alle persone intercettate sul territorio da FFOO e altri servizi strutturati 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 si rivolgerà ad una pluralità di target:

- minori non accompagnati,
- genitori con minori o donne in gravidanza, rimasti privi di alloggio e di supporto,
- persone vittime di violenza familiare,
- persone vittime di tratta,
- persone fragili rimaste prive del familiare di riferimento (genitore, caregiver, ...)
- persone adulte prive di alloggio, gravemente deprivate e in precarie condizioni di salute,
- persone anziane con problemi cognitivi che possono mettere a rischio sé stesso/gli altri,
- persone (adulte vittima di violenza, grave sfruttamento, senza dimora, richiedenti asilo, disabili, anziani) con dimissione non concordata da strutture,
- persone/famiglie con alloggio non agibile per eventi climatici emergenziali o altri eventi.

### **Azioni progettuali**

La presente proposta prevede la realizzazione delle seguenti azioni:

1. **Costituzione e formalizzazione del gruppo di coordinamento per il Pronto Intervento Sociale delle Caritas della Provincia di Ancona** e coordinamento con l'ente pubblico ASP9.
2. **Predisposizione di uno strumento per la realizzazione della mappatura** dei soggetti pubblici e privati e delle risorse presenti sul territorio per l'assistenza alle persone in condizioni di disagio ed emarginazione e **realizzazione di una mappatura** del territorio per il censimento delle diverse risorse (servizi pubblici, servizi sanitari, ETS, servizi di emergenza, centri di pronta accoglienza, strutture residenziali, convenzioni attive per la gestione di particolari target di utenza etc.) presenti in ogni ATS della Provincia di Ancona. In questa prima fase verranno verificati i regolamenti delle strutture di pronta accoglienza e di quelle residenziali ed in caso risulti necessario, si attiveranno convenzioni con strutture private in grado di coprire emergenze alle quali le strutture gestite dagli ETS non sono in grado di rispondere.
3. **Sviluppo dell'applicativo informatico OSPWeb "Osservatorio delle Povertà e delle Risorse"** (utilizzato a livello nazionale da tutte le Caritas diocesane dal 2011) come strumento condiviso e consultabile on line da tutti gli operatori accreditati per la registrazione e la gestione delle situazioni di emergenza intercettate.

4. **Percorso formativo** condotto da formatori esperti nei servizi di Pronto Intervento Sociale rivolto agli operatori della mappatura e della Centrale Operativa. Tra i formatori, oltre a figure con esperienza di servizi di pronto intervento sociale, verranno coinvolti anche dei referenti per ciascun ATS.
5. **Elaborazione di un protocollo** che stabilisca responsabilità, ruoli, tempistiche, strumenti, modulistica e fasi d'intervento del Servizio di Pronto Intervento Sociale in base alle casistiche (segnalazione – registrazione e valutazione; approfondimento della situazione d'emergenza; intervento d'emergenza; invio ai servizi per la presa in carico). **Predisposizione di materiale informativo** da presentare ai soggetti che si occuperanno dell'intercettazione delle emergenze sociali (FFOO, Servizi Sanitari etc.), identificati in accordo con gli ATS che parteciperanno alla coprogettazione.
6. **Costituzione di una Centrale Operativa** del servizio dedicato e specifico per il Pronto Intervento Sociale, attiva 365 gg/anno negli orari di chiusura degli uffici degli Ambiti Territoriali Sociali coinvolti nei giorni feriali e nei giorni di sabato, domenica e festivi. Il servizio di risposta telefonica sarà garantito con attivazione di un numero telefonico dedicato ed una casella di posta elettronica a partire da 60 giorni dalla data di avvio ufficiale del progetto nelle ore di chiusura degli uffici pubblici, nei week-end e nei festivi. Verrà predisposto un calendario per coprire tutti i turni di reperibilità. Il numero telefonico della centrale operativa sarà messo a disposizione di enti/soggetti qualificati per l'intercettazione delle emergenze (FFOO, servizi sanitari etc.), identificati in accordo con gli ATS che parteciperanno alla coprogettazione. L'operatore registrerà la richiesta pervenuta utilizzando l'apposita modulistica. Appena possibile verrà redatta una scheda d'invio ai servizi competenti per l'attivazione di servizi specifici a favore delle persone in situazione di grave marginalità.
7. La **collocazione presso strutture** delle persone in condizione di grave marginalità, per cui sarà stato attivato il Pronto Intervento Sociale, verrà organizzata secondo i regolamenti e le tempistiche previste dai centri di pronta accoglienza presenti sul territorio provinciale e solo in casi eccezionali verrà attivata un'accoglienza presso altre strutture convenzionate per un massimo di due giorni, periodo considerato sufficiente affinché gli enti pubblici competenti possano svolgere una prima verifica della situazione e disporre provvedimenti ulteriori. A tale scopo è prevista da piano finanziario una **"quota d'emergenza per l'accoglienza"** che potrà essere utilizzata per coprire i costi:
  - di alloggio presso strutture private (hotel, B&B etc..)
  - per la sistemazione presso strutture a disposizione degli ETS proponenti e per cui si prevede una quota di copertura spese di 20€ pro die pro capite;
  - di eventuali trasferimenti finalizzati al raggiungimento del luogo di accoglienza.

## CRONOGRAMMA

ATTIVITÀ	MESI IN CUI SI SVOLGE IL PROGETTO						
	M0	M1	M2	M3	M4	M5	M6
Costituzione gruppo coordinamento PIS	X						
Mappatura	X						

Sviluppo applicativo informatico	X	X					
Percorso Formativo		X	X				
Elaborazione protocollo/materiali informativi		X	X				
Attivazione Centrale Operativa			X	X	X	X	X
Collocazione in struttura			X	X	X	X	X

#### **B) DISPONIBILITA' DI UNO O PIU' OPERATORI PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO TELEFONICO**

Gli ETS proponenti, nello specifico la Fondazione Caritas Senigallia Ets, la Fondazione Centro Servizi Caritas Jesina Padre Oscar Onlus e la Ss. Annunziata Onlus si occuperanno di individuare le risorse umane sufficienti per espletare il servizio telefonico nei giorni e negli orari stabiliti a entro 60 giorni dall'avvio del progetto secondo un calendario di reperibilità.

#### **C) ELEMENTI INTEGRATIVI, INNOVATIVI, SPERIMENTALI**

Il valore aggiunto di questo progetto sarà costituito dalla strutturazione di una rete pubblico –privata a livello provinciale attraverso cui sarà possibile offrire un servizio coordinato per rispondere alle emergenze sociali. Tale servizio si avvarrà in primo luogo di un applicativo creato ad hoc e non ancora esistente per la mappatura dei soggetti e delle risorse che si adoperano per rispondere ai bisogni delle persone che versano in stato di grave emarginazione. La realizzazione della mappatura fornirà non solo dati quantitativi ma anche qualitativi rispetto al tipo di risposta che può offrire ciascun soggetto o servizio individuato. Il censimento puntuale di tutti gli interventi attivati faciliterà l'analisi della situazione a livello provinciale e fornirà una fotografia della realtà utile alla strutturazione dei futuri servizi.

Il progetto punterà inoltre al coinvolgimento attivo delle FFOO e degli operatori sanitari (118) rendendo più fluida la comunicazione ed abbreviando i tempi di risposta all' emergenza.

Il Servizio di Pronto Intervento Sociale svolgerà un ruolo di filtro delle richieste emergenziali intercettate sul territorio offrendo un valido supporto alle istituzioni che ad oggi risultano frequentemente interpellate in maniera diretta per rispondere ai casi di situazioni emergenziali.

#### D) DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI RACCOLTA, MONITORAGGIO E ANALISI DEI DATI

L'azione di monitoraggio verrà svolta durante tutto il progetto utilizzando strumenti adeguati quali:

Un database di monitoraggio generale delle chiamate pervenute su ogni territorio

Una scheda di raccolta dei dati quantitativi e qualitativi relativi alle richieste di intervento arrivate ed al tipo di servizio erogato.

A 6 mesi dall'avvio del Servizio di Pronto Intervento Sociale sarà prodotta un report di monitoraggio con la descrizione delle azioni svolte, l'analisi degli interventi realizzati evidenziando punti di forza e criticità utili alla definizione di un'eventuale prosecuzione del servizio.

#### E) QUALIFICHE PROFESSIONALI

<b>Coordinatore provinciale per gli ETS proponenti</b> – operatore sociale con esperienza nel settore dell'accoglienza
<b>Amministrativo</b> - impiegato presso ufficio amministrativo di uno degli ETS
<b>Operatori tavolo di coordinamento e monitoraggio</b> – operatori sociali impiegati presso gli ETS proponenti
<b>Operatori dedicati alla mappatura e all'analisi</b> (1 per ogni ETS) – operatori sociali/ assistenti sociali impiegati presso gli ETS proponenti
<b>Tecnico dedicato alla realizzazione dell'applicativo per mappatura /reportistica e grafica</b> - operatore responsabile dell'Osservatorio Risorse e Povertà (OSPO) della Diocesi di Ancona Osimo
<b>Operatori Servizio Telefonico</b> - assistenti sociali, psicologi, operatori sociali
<b>Formatori</b> - esperti in gestione Servizio di Pronto Intervento Sociale

#### F) COSTI PREVENTIVATI

Per la realizzazione del progetto del valore totale di 34.900,00€ si richiede un **contributo pari a 30.000,00 €**

Si veda l'allegato PIANO FINANZIARIO [Allegato A].

PIANO FINANZIARIO

Descrizione	Unità di misura	Q.tà	Costo unitario	Totali	Valorizzazioni
<b>Personale</b>					
Coordinatore provinciale Caritas	h	200	€ 17,00	€ 3.400,00	
Amministrativo	h	140	17,00	€ 2.380,00	
Operatori tavolo di coordinamento e monitoraggio	h	210	€ 17,00	€ 3.570,00	
Operatori mappatura	h	400	€ 17,00	€ 6.800,00	
Operatore analisi/reportistica/comunicazione	h	100	€ 20,00	€ 2.000,00	
Tecnico predisposizione dell'applicativo	h	45	€ 20,00	€ 900,00	
Operatori Servizio Telefonico	sett.	21	€ 350,00	€ 7.350,00	
Formatori percorso formativo PIS	h	35	€ 20,00	€ 700,00	
<b>Alloggi</b>					
quota per accoglienza d'emergenza				€ 3.000,00	
<b>Attrezzature</b>					
P.C.	n. pezzi	4	€ 600,00		€ 2.400,00
Telefoni	n. pezzi	4	€ 300,00		€ 1.200,00
Spese telefoniche centrale operativa					€ 200,00
Applicativo di gestione			€ 1.000,00		€ 1.000,00
<b>Totale</b>				<b>€ 30.100,00</b>	<b>€ 4.800,00</b>

Costi diretti	Valorizzazioni	Totale
30.100 €	4.800,00 €	€ 34.900,00

Data 24/04/2023