



P.I.S

PRONTO INTERVENTO SOCIALE

DISTRETTO SOCIO-SANITARIO RM 5.5

IL PRONTO INTERVENTO SOCIALE

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, 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.

Urgenza ed emergenza sono termini che possono essere strettamente legati tra loro.

L'urgenza esprime una necessità impellente o una condizione che, per determinati fattori, richiede di essere gestita con precedenza rispetto alle altre per evitare che la condizione stessa peggiori.

L'emergenza è una condizione negativa, improvvisa, imprevista e inaspettata che può comportare conseguenze gravi se non gestita o contenuta immediatamente.

L'emergenza genera urgenza e il non gestire un'urgenza può portare ad improvvise emergenze.

Il PIS non rappresenta un percorso sostitutivo né una via alternativa alla presa in carico da parte del Servizio Sociale Professionale dei Comuni.

NUMERO VERDE E CENTRALE OPERATIVA

Il PIS ha un recapito telefonico dedicato, **NUMERO VERDE 800.371.977**, gestito da una **Centrale Operativa** che fornisce una copertura **H24/365 giorni l'anno**.

La Centrale Operativa offre **informazione e orientamento rispetto ai servizi territoriali o**, in alternativa, **attiva interventi che risultino indifferibili**.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il P.I.S. è rivolto a tutti i cittadini, residenti e non residenti, presenti sul territorio del Distretto RM 5.5 in situazione di emergenza sociale, personale e/o familiare.

Per l'accesso al servizio non è previsto alcun requisito formale.

Deve sempre essere garantita 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.

L'identificazione della persona e la verifica dell'età, ove necessario, va accertata attraverso l'intervento delle autorità competenti.

Le persone accedono ai servizi offerti dal PIS solo se, su base volontaria ed espressa, accettano l'aiuto offerto, fatta eccezione per le situazioni giuridicamente indifferibili (minori privi di familiari di riferimento, persone fragili e sole)

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio può essere attivato contattando il **NUMERO VERDE 800.371.977**.

Possono attivare il servizio:

- *Servizi Sociali,*
- *Forze dell'Ordine,*
- *Servizi Sanitari,*
- *Privati Cittadini**

*non sono accettate telefonate anonime

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

L'operatore della Centrale Operativa:

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 della centrale operativa 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 della centrale operativa o dell'unità mobile interviene sull'emergenza e la segnala al Coordinatore, il quale -nel primo momento- utile di riapertura dei servizi territoriali, si raccorderà con l'assistente sociale del comune per garantire e offrire una continuità di presa in carico a 360°, aggiornandoli circa gli interventi effettuati e trasmettendo la Scheda di rilevazione accesso PIS".

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.

Trasporto - Può essere effettuato qualora il destinatario abbia difficoltà a provvedere in proprio.

Alloggio - Viene offerto in strutture convenzionate.

Pasti, pacchi alimentari, abbigliamento e beni di prima necessità - Il PIS provvede a fornire quanto effettivamente utile e necessario a superare una comprovata difficoltà.

DURATA DELL'INTERVENTO

L'intervento viene offerto per il tempo necessario a fronteggiare l'emergenza e, in ogni caso, **per massimo 48h**.

Il periodo di 48h può essere esteso nel caso di impossibilità di segnalazione del caso al Servizio Sociale Professionale competente territorialmente (Weekend, Festività, ecc.).

L'intervento può superare le 48 ore anche sulla base di obiettivi oggettivi, comprovati, condivisi e funzionali al superamento dell'emergenza per la successiva presa in carico istituzionale, previa compilazione della Scheda sociale da parte dei Servizi Sociali competenti territorialmente, in collaborazione con il Responsabile P.I.S. del Distretto RM 5.5 e il Coordinatore P.I.S. della Cooperativa "Il Melograno". In nessun caso l'intervento potrà superare la durata di 20 giorni complessivi.

La richiesta della prosecuzione dell'intervento oltre le 48 ore deve essere comunque autorizzata dall' Ufficio di Piano.

In assenza di esplicita autorizzazione, l'eventuale prosecuzione del servizio è a carico del Comune competente territorialmente (o del beneficiario), e il servizio PIS è sollevato da qualsiasi responsabilità, comprese comunicazioni all'utente ed eventuale allontanamento dalla struttura ospitante, che sono di competenza dell'Assistente Sociale del Comune di competenza che ha in carico il caso.

RELAZIONE E VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO

La Centrale Operativa a conclusione dell'intervento emergenziale, nelle successive 24H, procede a trasmettere al Coordinatore del servizio PIS la Relazione d'Intervento, che riporta:

- *attivatore*
- *dati anagrafici del destinatario dell'intervento*
- *descrizione del problema segnalato*
- *azioni intraprese*
- *eventuale struttura individuata*
- *operatori coinvolti*
- *orario di inizio e fine intervento.*

Il Coordinatore, una volta fronteggiata l'emergenza, provvede a contattare, il primo giorno lavorativo utile, il Servizio Sociale Professionale territorialmente competente per lo scambio di informazioni e per valutare l'efficacia e l'efficienza dell'intervento effettuato.

Il Servizio Sociale Professionale territorialmente competente procede alla valutazione del bisogno per la presa in carico.

Il Coordinatore del Servizio relazionerà, al termine del periodo autorizzato dal Distretto, gli interventi effettuati e le spese aggiuntive sostenute (vitto, alloggio, trasporti, beni di prima necessità, operatori, ecc.)

INTEGRAZIONE DEI 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.

E-mail dedicata: pis@ilmelogranoonlus.it