

# Schema pianificazione affidamenti

## Denominazione Servizio/intervento

Servizio Territoriale di Strada e di Pronto Intervento Sociale

### Descrizione servizio/intervento con richiamo al catalogo, breve storia e fabbisogno

Il Servizio territoriale di strada e di Pronto intervento sociale si colloca all'interno del sistema dei servizi territoriali di cui al Catalogo dei servizi socio-assistenziali della Provincia Autonoma di Trento, approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 173 del 2020, da ultimo aggiornato con deliberazione n. 604 del 2023.

Inoltre viene regolamentato da:

- la Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali 328/2000 che elenca gli interventi che costituiscono il livello essenziale delle prestazioni sociali erogabili sotto forma di beni e servizi;
- le Linee guida sulla grave emarginazione adulta, adottate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali nel 2015, che forniscono gli indirizzi per assicurare interventi organici e strutturati per persone in situazione di particolare vulnerabilità e senza dimora;
- il "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023" che disciplina nei contenuti minimi e nelle modalità operative il Pronto Intervento Sociale, quale livello essenziale delle prestazioni sociali (LEPS).

Il Servizio risponde alla necessità di disporre di una risposta unitaria e trasversale ai bisogni di inclusione sociale, di prevenzione del disagio e di offrire protezione in situazioni di emergenza.

Infatti gli obiettivi specifici che si intendono raggiungere sono:

- favorire una ricognizione del disagio, anche nascosto, utile non solo per il contrasto della grave emarginazione ma più in generale per l'intervento sociale a favore della comunità;
- stabilire una relazione significativa in strada che consenta di rafforzare i fattori protettivi, di prevenire e ridurre comportamenti a rischio e favorire l'eventuale accompagnamento ad altri servizi;
- rispondere a situazioni di emergenze ed urgenze sociali, che insorgono repentinamente e improvvisamente e 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 ed accompagnamento ai servizi.

I destinatari sono:

- persone in situazione o a rischio di grave emarginazione e/o che vivono sulla strada e/o hanno la strada come dimora abituale e mondo di relazione; singoli o famiglie appartenenti alla popolazione sinta e rom che vivono sul territorio;
- adolescenti e giovani che in strada si trovano in una situazione di vulnerabilità e in situazione di comportamenti a rischio di devianza sociale;
- persone (anziani, disabili, adulti in difficoltà psico-sociale, donne vittime di violenza e tratta, famiglie, minori, stranieri, persone senza dimora...) che vengono a trovarsi in situazioni di emergenza, ossia di imminente pericolo e gravità, che necessitano di interventi immediati e non procrastinabili.

Il Servizio si struttura si sviluppa attraverso l'attivazione di due dispositivi complementari e funzionali ai destinatari e al raggiungimento degli obiettivi specifici:

- Intervento territoriale di strada;
- Pronto Intervento Sociale.

L'intervento territoriale di strada fa riferimento interamente alla scheda 5.2 del Catalogo (Unità di strada) e parzialmente alla scheda 5.3 (Educativa di strada) relativamente alle attività di contatto, aggancio e primo orientamento.

Con determinazione della Dirigente del Servizio Welfare e Coesione sociale n. 15/487 di data 13 dicembre 2022 era stato concesso ad Arianna Società Cooperativa Sociale il contributo per la realizzazione del servizio territoriale di strada e di pronto intervento sociale nel periodo dal 01 gennaio 2023 al 31 dicembre 2024. Considerato che il pronto intervento sociale, livello essenziale delle prestazioni sociali, costituiva una novità per il Comune di Trento lo stesso era quindi stato attivato sulla base di modelli operativi elaborati con la Provincia Autonoma di Trento e finanziato dalla stessa anche con i fondi a valere sull'Avviso pubblico n. 1/2021 PrIns. Per tale motivo gli interventi vengono realizzati anche nei

Comuni limitrofi al Comune di Trento nel raggio di 25 chilometri.

In vista del rinnovo dell'affidamento in essere La Giunta provinciale, con deliberazione n. 1360 di data 30 agosto 2024, ha previsto la realizzazione degli interventi di Pronto intervento sociale su tutto il territorio provinciale in collaborazione con il Comune di Trento, al fine di garantire una gestione degli interventi maggiormente calibrata sul Territorio Val d'Adige, prevedendo quindi con un successivo provvedimento la forme e modalità di regolazione degli interventi nonché lo stanziamento di adeguate risorse finanziarie a favore del Comune di Trento.

La Giunta provinciale con deliberazione n. 1586 di data 04 ottobre 2024, ha quindi:

- approvato lo "Schema di accordo di cooperazione tra la Provincia Autonoma di Trento ed il Comune di Trento, per la realizzazione delle attività nell'ambito del Pronto Intervento Sociale", ai sensi dell'articolo 16 bis della legge provinciale n. 23, schema di accordo elaborato di concerto tra gli uffici provinciali e comunali competenti;
- autorizzato la Dirigente della struttura provinciale competente in materia di politiche sociali a stipulare l'accordo per la realizzazione delle attività nell'ambito del Pronto Intervento Sociale;
- trasferito all'Amministrazione comunale la somma complessiva di ? 382.500,00, dei quali ? 255.000,00 riferiti all'esercizio finanziario 2025 ed ? 127.500,00 riferiti all'esercizio finanziario 2026, al fine di garantire la copertura dei costi di gestione del servizio di Pronto intervento sociale;
- approvato il Modello di funzionamento e procedure operativa del Pronto intervento sociale.

L'accordo ed il Modello di funzionamento e procedure operative del Pronto intervento sociale prevedono la gestione del servizio di Pronto intervento sociale da parte dell'Amministrazione comunale su tutto il territorio provinciale con le seguenti modalità:

- entro i 25 chilometri dalla Città di Trento con servizio in presenza dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 18:00, con servizio di reperibilità telefonica con attivazione in presenza se necessaria dalle ore 18:00 alle 22:00 dal lunedì a venerdì e dalle 8.00 alle 22.00 di sabato, domenica e festivi, con il solo servizio di reperibilità telefonica tutti i giorni dalle 22.00 alle 08.00;
- oltre i 25 km dalla città di Trento il solo supporto telefonico ai soggetti intervenuti sul luogo dell'emergenza sociale (Forze dell'Ordine, Servizi Sanitari, Autorità del Comune di Residenza ecc...) supporto informativo, consulenza e confronto rispetto agli interventi da adottare, raccordandosi con gli enti istituzionali preposti all'intervento in emergenza.

## Ricognizione contesto

---

### 1 - Fabbisogno servizio da parte Ente pubblico

CONSISTENTE

---

#### Motivazione risposta

Il Servizio nel suo insieme vuole esprimersi come risposta integrata ed unitaria alle esistenti e potenziali situazioni di disagio ed esclusione sociale, che coinvolgono sia persone giovani che adulti, con storie biografiche e sociali diverse e complesse.

Le alterazioni economico-sociali degli ultimi anni stanno avendo profonde ricadute nel tessuto sociale del Territorio, amplificando le disuguaglianze e facendo emergere sempre di più fenomeni di malessere e di emarginazione, rintracciabili maggiormente nei luoghi non formali, come ad esempio la "strada".

La promozione di azioni di prevenzione delle situazioni di vulnerabilità e fragilità, nonché di aggancio e contatto, in strada (Intervento Territoriale di Strada) e la gestione ed attivazione di risposte immediate e tempestive in caso di emergenze sociali (Pronto Intervento Sociale) richiede un presidio costante e ad ampio raggio, svolgendo di norma la propria funzione con riguardo ad una pluralità di target (adulti, minori, vittime di violenza, vittime di tratta, persone non autosufficienti, ecc.). Si tratta di interventi a carattere universalistico ed obiettivi prioritari dell'Amministrazione comunale, da sviluppare in accordo e in collaborazione con la Provincia Autonoma di Trento.

---

### 2 - Condizione di bisogno

ISOLATA O SPORADICA

---

#### Motivazione risposta

Il Servizio svolge la propria funzione rispetto ad una pluralità di persone individuabili all'interno dei tre gruppi dei destinatari descritti nelle premesse. Numericamente il bisogno resta comunque limitato ad alcune persone che richiedono tendenzialmente risposte diverse in base alle loro stesse condizioni personali.

---

### **3 - L'oggetto del servizio risponde al soddisfacimento dei soli livelli essenziali**

SI'

---

#### **Motivazione risposta**

Il Servizio rientra complessivamente nella macroarea "Interventi di promozione, prevenzione ed inclusione" (art. 33 della L.p. 13/2007) dei livelli essenziali transitori delle prestazioni e dei servizi per le attività socio-assistenziali di livello locale, come specificato nelle "Linee d'indirizzo e coordinamento per l'esercizio delle funzioni socio assistenziali da parte degli Enti Locali", approvate con deliberazione della Giunta provinciale 28.05.2021 n. 911.

In particolare l'intervento del Pronto Intervento Sociale come precedentemente specificato a livello nazionale viene disciplinato come un livello essenziale delle prestazioni sociali.

---

### **4 - Risorse umane impiegate: professionale e/o presenza volontariato**

ESCLUSIVO E/O PREVALENTE APPORTO PROFESSIONALE

---

#### **Motivazione risposta**

La presenza di personale qualificato risulta necessaria in base a quanto stabilito dal Catalogo provinciale e dal "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023".

Per lo svolgimento di determinate attività è possibile prevedere di affiancare agli operatori professionali i volontari e gli "esperti per esperienza" sia giovani che adulti, assicurando loro specifica preparazione per le attività/interventi cui sono destinati. Si evidenzia che il sapere esperienziale costituisce un valore aggiunto che integra il sapere professionale dell'operatore e contribuisce a migliorare le azioni e gli interventi, creando un clima di maggior fiducia e responsabilità, che diventa pertanto condivisa e partecipata.

---

### **5 - Dimensione territoriale e radicamento**

SERVIZIO DA ATTIVARE FUORI DAL CONTESTO LOCALE

---

#### **Motivazione risposta**

Il Servizio viene prevalentemente attivato sul Territorio Val d'Adige (che comprende i Comuni di Trento, Aldeno, Cimone e Garniga Terme), rilevando che gli interventi rientranti nel Pronto Intervento Sociale relativi alla valutazione del bisogno ed orientamento alla risposta potranno essere realizzati anche nell'ambito del territorio provinciale mentre quelli che richiederanno la presenza in loco potranno svilupparsi anche presso alcuni Comuni limitrofi al Comune di Trento nel raggio di 25 km. Tale modalità operativa sarà regolata da specifico accordo di programma, che disciplinerà anche i rapporti per la cooperazione tra pubbliche amministrazioni finalizzata al perseguimento di un obiettivo di interesse comune, volto ad assicurare sul territorio provinciale una risposta immediata e tempestiva, nonché qualificata, in caso di emergenza ed urgenza sociale.

---

### **6 - Verifica della situazione in relazione alla disponibilità/titolarità delle strutture per i servizi residenziali, semiresidenziali e di accompagnamento al lavoro**

L'IMMOBILE È DI PROPRIETÀ O COMUNQUE IN DISPONIBILITÀ DEL SOGGETTO ACCREDITATO

---

#### **Motivazione risposta**

L'esecuzione del Servizio avviene:

- su strada, nei luoghi di bisogno di contatto e di incontro;

- presso un punto di ascolto, da realizzare sia in una sede fissa, facilmente raggiungibile ed ubicata nel territorio del Comune di Trento, sia in una sede itinerante (es. furgone attrezzato, camper...), che il soggetto gestore metterà a disposizione.

---

## Progettazione servizio/intervento

---

### 7 - Sviluppo comunitario come finalità del Servizio/Progetto

No

---

#### Motivazione risposta

Il servizio prevede lo sviluppo di due dispositivi, articolati in specifici interventi ed attività che prevedono in ogni caso delle funzioni di prossimità, incontrando la persona o gruppo direttamente nel luogo dove abitualmente vive o costituisce il luogo delle relazioni, monitorando l'andamento di particolari situazioni e attivando relazioni d'aiuto da mantenere e valorizzare nel tempo.

Pur se il servizio non ha come finalità prioritaria la promozione di reti comunitarie e/o l'attivazione di specifici progetti di sviluppo territoriale, per la sua realizzazione prevede azioni tese a sviluppare collaborazioni di rete con i servizi e le opportunità del territorio per co-costruire attività ed interventi mirati.

---

### 8 - Servizio complessivo reso attraverso azioni e progetti svolti da più soggetti in rete

No

---

#### Motivazione risposta

Il Servizio può essere svolto anche da un unico soggetto, pur essendo importante e necessaria la collaborazione con altri soggetti del territorio che sono direttamente o indirettamente coinvolti per la realizzazione di determinate attività e per il raggiungimento degli obiettivi specifici.

---

### 9 - Capacità di scelta da parte del beneficiario

No

---

#### Motivazione risposta

In linea generale non è prevista una modalità di scelta del servizio da parte dei beneficiari, potendosi in ogni caso concretizzare dei percorsi incrementali e progressivi di aiuto personalizzati che prospetticamente consentano alle persone coinvolte di superare/controlare il proprio disagio e di attivare le proprie risorse di scelta.

---

### 10 - Livello di personalizzazione nella modalità di erogazione del servizio (sedi, orari...)

ALTO

---

#### Motivazione risposta

Gli interventi di servizio e le specifiche attività vengono modulate ed organizzate sulla base delle esigenze del territorio e dei bisogni rilevati in sede di coordinamento e di monitoraggio da effettuare congiuntamente tra il servizio sociale territoriale ed il soggetto gestore, prevedendo la messa in campo di diverse azioni e risorse necessari alla personalizzazione della risposta.

Il modello organizzativo previsto per il Servizio consente l'erogazione dello stesso in modo mirato alle necessità, infatti sono previste:

- prestazioni giornaliere/orarie flessibili, entro fasce orarie ampie e un monte ore annuale, da effettuare attraverso uscite su strada e presso una sede fissa e/o itinerante;

- prestazioni di Pronto intervento Sociale, finalizzate a fornire una risposta, secondo specifici modelli adeguati alle situazioni di emergenza vissute da persone in situazione di bisogno.

---

### **11 - Isolabilità della prestazione (le prestazioni oggetto del servizio sono facilmente identificabili e definite)**

ALTA

---

#### **Motivazione risposta**

Le prestazioni generali sono definite e facilmente identificabili, in quanto codificate dalla letteratura di settore, documenti programmatici provinciali e nazionali (Catalogo, Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023, Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia).

---

### **12 - Livello di ricettività**

Predeterminata e adeguata al bisogno

---

#### **Motivazione risposta**

Il Servizio generalmente viene progettato tenendo conto delle esperienze pregresse e, pertanto, è possibile prevedere un monte ore operativo ampio e adeguato al bisogno.

---

### **13 - Tipologia attività/servizio**

ATTIVITA' TRADIZIONALE DA INNOVARE e/o SPERIMENTALE O INNOVATIVA

---

#### **Motivazione risposta**

Attraverso il Servizio in parola si mira ad adottare un approccio strategico integrato ed una riorganizzazione della risposta organica e strutturata in grado di programmare e di assicurare interventi appropriati, veloci e uniformi ai livelli essenziali delle prestazioni sociali, comunque tendenti a superare la logica emergenziale.

E' sotteso, inoltre, l'obiettivo di costruire un modello di policy che, costantemente monitorato, permette di trarre osservazioni e progettazioni future sempre più efficaci.

---

### **14 - Apporto del territorio nelle diverse articolazioni ed espressioni nella gestione e sviluppo del progetto/servizio di WG**

INDIRETTO E/O EVENTUALE

---

#### **Motivazione risposta**

E' auspicabile il coinvolgimento e l'apporto del territorio nelle diverse articolazioni del servizio in quanto funzionale alla promozione del benessere generale dei cittadini, ad incrementare la solidarietà e la responsabilità sociale, anche nella forma della cittadinanza attiva, ed a potenziare la coesione e l'inclusione sociale nell'ottica di prevenzione del disagio.

---

### **15 - Presenza competitor**

NO O MOLTO LIMITATA

---

#### **Motivazione risposta**

La presenza dei competitor è limitata ai soggetti attualmente iscritti al Registro dei soggetti accreditati per la gestione dei servizi socio-assistenziali a livello provinciale.

---

### **16 - Presenza di servizi a forte valenza identitaria con modello di intervento peculiari di complessa trasferibilità**

## e standardizzazione

No

---

### Motivazione risposta

Il dispositivo dell'Intervento Territoriale di Strada nel passato era stato sviluppato secondo la logica sussidiaria da enti del territorio. Sulla base dell'esperienza maturata negli ultimi anni si ritiene importante, invece, convergere verso modelli, approcci integrati e processi di lavoro unitari nell'ambito di un sistema integrato dei servizi socio-assistenziali multidimensionale.

Il Pronto Intervento Sociale, dopo una prima fase sperimentale attuata con il soggetto gestore, proseguirà sulla base del modello costruito con la Provincia Autonoma di Trento.

---

## Individuazione strumento

---

**VERIFICHE PRELIMINARI (la verifica sulla sussistenza o meno dei seguenti elementi potrebbe avere un peso decisivo nell'individuazione dello strumento di affidamento/finanziamento al di là del risultato finale del percorso sotto indicato):**

**1) NATURA NON ECONOMICA DELL'INTERVENTO:** in questo caso si può prescindere sia dall'applicazione della disciplina sugli aiuti di stato sia dalla disciplina sui contratti pubblici;

**2) LA PRESENZA DI ENTRATE DERIVANTI DALLO SVOLGIMENTO DI UN'ATTIVITÀ ECONOMICA nell'ambito degli interventi di accompagnamento al lavoro:** in questo caso si dovrà ragionevolmente provvedere alla sola copertura del disavanzo e l'appalto potrebbe rivelarsi uno strumento non idoneo a tal fine, sulla base del principio di economicità dell'azione amministrativa.

### 17 - Livello di rispondenza dell'intervento ai bisogni della persona e del territorio

LIMITATO (presenza bisogni scoperti)

---

### Motivazione risposta

Il Servizio si pone come prima risposta ai bisogni espressi o nascosti delle persone che si trovano in condizioni di vulnerabilità, conclamata o potenziale, o comunque in situazioni di disagio. Queste derivano da esperienze e da contesti di vita con caratteristiche molto dissimili tra loro, che spesso chiamano in causa ulteriori bisogni e problemi molteplici che richiedono diverse risposte. Inoltre, va considerata attentamente la disponibilità della persona beneficiaria di accettare la relazione di aiuto e le proposte che attraverso questa possono essere costruite.

---

### 18 - Livello di governo e controllo esercitato dall'Ente pubblico vs servizio

ELEVATO/ESCLUSIVO

---

### Motivazione risposta

Il soggetto gestore sostiene la realizzazione del Servizio attraverso la propria discrezionalità organizzativa relativamente nel rapporto con l'utente e nell'individuazione delle risposte più efficaci per la soddisfazione del bisogno della persona, nell'ambito dell'intervento territoriale di strada, mentre le risposte del pronto intervento sociale sono codificate nel modello operativo, già definito e costruito nel 2023 con la Provincia Autonoma di Trento.

L'Ente pubblico riconosce e sostiene le finalità del servizio, prevede le attività da realizzare, secondo quanto definito dai documenti

programmatici provinciali e nazionali, precedentemente specificati, ed esercita azioni di monitoraggio e di orientamento allo sviluppo delle azioni e degli interventi, coinvolgendo il soggetto gestore per un efficace raggiungimento degli

obiettivi.

---

**19 - Livello program.: possibilità di indiv. con precisione fabbisogni, risorse e modalità efficaci risposta**

ELEVATO/TOTALE (servizio/intervento strategico e/o non differibile)

---

**Motivazione risposta**

Il Servizio nello sviluppo degli interventi risulta non differibile. Inoltre, l'Amministrazione comunale ha una significativa padronanza degli ambiti con la capacità di individuare i fabbisogni, le risorse e le prioritarie modalità efficaci di risposta.

---

**20 - Partecipazione e coinvolgimento di beneficiari e familiari nella programmazione e gestione dei servizi**

MEDIO - BASSO

---

**Motivazione risposta**

L'offerta dei servizi viene definita dall'Amministrazione comunale con il gestore (vedere risposta punto 9).

---

**21 - Modello prevalente di servizio**

PER PRESTAZIONI SINGOLE

---

**Motivazione risposta**

L'offerta dei servizi viene definita dall'Amministrazione comunale con il gestore (vedere risposta punto 9).

---

**22 - Stabilità del servizio nel tempo**

Stabilità, regolarità e costanza della prestazione

---

**Motivazione risposta**

Pur essendo un servizio che richiede attivazioni di interventi tempestivi ed urgenti, con un elevato grado di adattamento della risposta ai bisogni individuali, le prestazioni vengono specificatamente individuate nei modelli operativi sperimentati nel corso degli anni e elaborati nell'ambito del pronto intervento sociali anche sulla base della letteratura di settore.

---

**23 - Grado di Incidenza risorse pubbliche (escluse forme di compartecipazione beneficiari)**

SUFFICIENTI PER LA REALIZZAZIONE TOTALE DEL PROGETTO

---

**24 - Modello Rapporto EP - soggetto esterno**

Soggetto esterno prevalentemente esecutore

---

**Motivazione risposta**

Il soggetto gestore deve possedere la discrezionalità necessaria nell'esercizio delle funzioni di aggancio, incontro ed ascolto della persona, secondo un approccio fondato sulla valutazione multidimensionale, nell'individuazione delle azioni più adeguate per sostegno della persona e di attivazione dei processi di coesione ed inclusione sociale, tenuto conto delle prestazioni richieste dall'ente pubblico.

---

	<b>Contributo</b>	<b>Coprogettazione</b>	<b>Retta voucher</b>	<b>Appalto</b>	<b>Concessione</b>
<b>Totale per tipologia</b>	3	1	6	7	4

## Motivazione della scelta

---

**Vista la natura sperimentale della applicazione delle linee guida A, una volta effettuata la scelta, si richiede di riportare le motivazioni che hanno guidato la scelta della procedura**

Attraverso la stesura del presente documento, effettuata con la compilazione di una griglia a doppia opzione di scelta, si rileva che gli strumenti di affidamento che hanno conseguito i punteggi più alti sono "Appalto" con 7 punti, "Retta voucher" 6 punti e "Concessione" con 4 punti.

L'Appalto risulta lo strumento più idoneo per l'affidamento del Servizio in quanto gli interventi sono definiti dall'Ente pubblico all'interno di un quadro metodologico e normativo che ne definisce anche l'esecuzione.

Dall'analisi del Servizio si rileva inadeguato lo strumento della retta voucher non essendoci possibilità di isolare le prestazioni come risorsa a consumo sulla base della scelta da parte del beneficiario. Anche lo strumento della concessione non risulta attinente in quanto non è possibile per il soggetto gestore ricavare una remunerazione dai beneficiari. Si esclude, sulla base dell'esperienza condotta negli ultimi anni, la logica collaborativa sussidiaria, tenuto conto della padronanza degli ambiti di intervento e delle capacità dell'Amministrazione comunale di individuare modalità operative ed efficaci di risposta.

---