

# **Patto Territoriale della Zona Valdichiana Aretina**

## **SUI LIVELLI DI BASE DI CITTADINANZA SOCIALE**

### *Premesso:*

- che il Piano Integrato Sociale Regionale (PISR) 2007-2010, approvato con deliberazione C.R. n. 113 del 31.10.2007, prevede al paragrafo 3.4.2 che "le dinamiche per la creazione e il sostegno al welfare locale richiedono un processo di coinvolgimento e integrazione di tutte le istanze sociali di un territorio. Questo processo si consolida attraverso la concertazione del "patto territoriale" da parte dei soggetti partecipanti alla Conferenza istruttoria";
- che il PISR 2007-2010, approvato con deliberazione C.R. n. 113 del 31.10.2007 definisce al paragrafo 3.4.2.1. i Livelli base di Cittadinanza Sociale, al fine di conseguire maggiore equità sociale e di contenere le disuguaglianze tra i diversi territori, individuati nelle seguenti funzioni:
  - servizio sociale professionale;
  - segretariato sociale;
  - pronto intervento sociale;
  - punto unico di accesso;
- che la Conferenza Zonale della Valdichiana Aretina con delibera n.10 del 5/6/2008 ha approvato l' " Atto di indirizzo per la costruzione del Piano Integrato di Salute della Zona Socio-Sanitaria Valdichiana 2008-2010 " che al punto 6) contiene " Indicazioni sulla costruzione del Patto Territoriale ";

### *dato atto:*

- che il Patto Interistituzionale tra la Regione Toscana e Zone socio-sanitarie per il sostegno dei livelli base di cittadinanza sociale sottoscritto in data 24 settembre 2008 dispone che le Società della Salute e le Articolazioni Zonali delle Conferenze dei Sindaci promuovano tali Patti territoriali finalizzati a definire le modalità e gli ambiti di collaborazione con il Terzo settore e i soggetti territoriali deputati alla concertazione a partire da attività connesse alla realizzazione dei Livelli base di Cittadinanza Sociale;

### *ritenuto*

- che per la costruzione del Welfare Locale sia necessario definire le modalità e gli ambiti di collaborazione con i soggetti istituzionali e non, le attività connesse alla realizzazione dei Livelli base di Cittadinanza Sociale, oltre che recepire nel PIS e nei piani attuativi annuali ,alcuni indirizzi ed azioni progettuali ritenuti prioritari ;

*richiamati*

- i principi, ai quali ispirare il welfare locale , che sono stati delineati nell'ambito del percorso partecipativo della Carta della Cittadinanza Sociale della Valdichiana approvata nel Piano Sociale di Zona con atto n.10/2002 , come stabilito dalla Conferenza Zonale della Valdichiana Aretina con delibera n.10 del 5/6/2008 :

**1)Equità**, dare risposte in termini di servizio ai cittadini in base al loro bisogno, ponendo al centro la persona umana con le sue esigenze concrete;

**2)Informazione e comunicazione** per favorire la partecipazione attiva, la comunicazione è uno dei mezzi richiesti per favorire sia la partecipazione attiva dei cittadini che la trasparenza degli interventi;

**3)Condivisione**, un cammino necessario per superare ogni rapporto di diffidenza tra utente e operatore dei servizi e per trovare un'alleanza nella condivisione dei progetti;

**4)Partecipazione**, necessaria per comprendere meglio i bisogni e stabilire alleanze. La collaborazione tra Istituzioni e cittadini è un percorso necessario per arrivare ad una cittadinanza attiva, che richiede consapevolezza e competenza;

**5)Accessibilità ai servizi**, questo principio richiede che a tutti i cittadini, anche ai più svantaggiati, venga garantita la pari opportunità di accesso ai servizi;

**6)Appropriatezza e flessibilità**, è importante che sia offerta ai cittadini la risorsa più adatta a loro e meglio utilizzabile per risolvere i loro problemi concreti;

**7)Integrazione** tra Istituzioni, tra professionalità diverse, tra operatori e comunità locale.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE**

- L'adesione al Patto, attraverso la sottoscrizione del presente documento, ha come presupposto l'adesione ai principi e ai valori richiamati in premessa, e, in attuazione del principio di sussidiarietà, prevede le forme di contributo degli Enti del Terzo Settore e dei soggetti del territorio al sistema dei Livelli Base di Cittadinanza sociale;
- i sottoscrittori del presente patto riconoscono come principio ispiratore, anche in attuazione del dettato costituzionale, il principio di sussidiarietà, che prevede sia la sussidiarietà verticale, ovvero lo Stato non fa ciò che possono fare i Comuni, sia la sussidiarietà orizzontale, ovvero l'istituzione pubblica fa ciò che può fare la libera iniziativa della società civile;
- La sussidiarietà, per risultare efficace, deve coniugarsi al principio di solidarietà, esplicitamente affermato dall'art. 2 della Costituzione Italiana: il livello superiore deve assicurare al livello inferiore le condizioni perché possa esercitare le sue funzioni e se, per un motivo o per l'altro, non è in grado di farlo, deve sostenerlo e, se necessario, sostituirlo in fase di supplenza;
- Con il patto, quindi, si tratta non solo di definire i limiti di competenza e di intervento fra la Conferenza di Zona della Valdichiana e i soggetti del territorio nella costruzione dei Livelli Base di Cittadinanza Sociale, ma anche di promuovere un

modo di articolarsi e di agire della società come condizione di crescita e come assunzione di pubbliche responsabilità da parte degli enti del terzo settore;

***la Conferenza Zonale della Valdichiana Aretina promuove il presente  
Patto Territoriale***

allo scopo di coinvolgere tutti gli attori che a livello locale, ai diversi livelli di responsabilità, partecipano alla costruzione del sistema prefigurato dal Piano Integrato di Salute sulla programmazione territoriale relativa ai Livelli base di Cittadinanza Sociale definiti dal Piano Sociale Integrato Regionale 2007-2010 (Segretariato Sociale per l'informazione, Servizio Sociale Professionale, Punto Unico di Accesso, Pronto Intervento Sociale).

Per ciascun Livello base di Cittadinanza Sociale sono definite le relative modalità organizzative attuali e le linee di sviluppo delle azioni previste per ciascuna linea di intervento concertate e condivise con i soggetti che partecipano al percorso di costruzione del presente Patto.

## **Linea 1: Segretariato Sociale per l'informazione**

### **□ Definizione dal Piano Integrato Sociale Regionale 2007-2010**

#### ***Segretariato sociale, con compiti di informazione e primo orientamento.***

*Il segretariato sociale è un servizio gratuito, rivolto a tutte le persone, che dà informazioni e un primo orientamento sui servizi sociali e assistenziali pubblici e privati, disponibili sul territorio. L'obiettivo del servizio è il far sì che tutti i cittadini possano essere a conoscenza delle risorse e degli aiuti di carattere socio assistenziale che sono disponibili nel loro territorio, sulla base di quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 41/05.*

*Il segretariato sociale rappresenta la risposta al diritto dei cittadini di un determinato territorio e della comunità nel suo complesso a ricevere informazioni esatte, dettagliate esaustive e pertinenti. Fornisce notizie e informazioni sull'esistenza, sul tipo e sui metodi per accedere alle varie risorse sociali, svolge un'attività di orientamento e indirizzo del cittadino all'ente o all'organismo competente per particolari problemi, svolge anche una prima funzione di osservatorio sociale, mettendo in evidenza le necessità ricorrenti dei cittadini e dando un quadro accurato e aggiornato dei servizi presenti.*

*Il servizio persegue queste finalità:*

*a) costituire per la comunità locale una sede di riferimento presso la quale è possibile ottenere informazioni personalizzate in relazione a specifiche esigenze e, se necessario, aiuto alla persona nel rivolgersi ai servizi;*

*b) contribuire a rendere effettiva la partecipazione dei cittadini all'attività dell'amministrazione costituendo una sede attiva di diffusione delle informazioni che riguardano l'intera collettività o fasce estese della popolazione;*

*c) collaborare con i servizi e con le forze sociali del territorio nella rilevazione dei bisogni emergenti e nella verifica della funzionalità e rispondenza delle risorse alle necessità dell'utenza.*

*Il segretariato sociale è inteso come un sistema a responsabilità pubblica. Per l'attività di informazione sulla rete dei servizi e di sostegno alle procedure di accesso, possono essere impiegati organismi senza fine di lucro purché estranei alla gestione dei servizi.*

### **□ Modello organizzativo attuale**

Il servizio di Segretariato Sociale è presente in tutti i Comuni della Valdichiana e nelle sedi distrettuali .

Il Segretariato sociale offre i seguenti servizi :

- **Informazione sui Servizi e sui Diritti dei cittadini** : il servizio di segretariato sociale svolge attività di accoglienza del cittadino, informazione , pubblicizzazione dei servizi sociali, socioeducativi, aggregazione, socializzazione, socio-sanitari.

- **Orientamento ai servizi** : nel caso si tratti di un'esigenza non solo informativa, ma più complessa alla quale può essere data risposta dal servizio sociale professionale, favorisce l'accompagnamento dell'utente verso il percorso di aiuto o di presa in carico.

Nel caso in cui la domanda possa essere soddisfatta da servizi o uffici diversi da quello sociale, svolge l'attività di accompagnamento verso i luoghi competenti a rispondere al problema posto.

-**Tutela della persona**: L'ambito interessa l'individuazione della domanda inespressa e l'accoglienza di lamentele e ricorsi nei confronti dei servizi ricevuti dai cittadini.

### • **Indirizzi per il miglioramento del modello organizzativo**

Al fine di sostenere lo sviluppo della rete del servizio di segretariato sociale, la Conferenza di Zona della Valdichiana si impegna a:

- definire il pacchetto informativo sui servizi erogati nonché sulle modalità di accesso (Carta dei servizi e InformAnziani )
- promuovere e gestire la collaborazione con organizzazioni di volontariato e del terzo settore finalizzata a sviluppare una maggiore conoscenza dei servizi e delle risorse presenti nel territorio
- prevedere percorsi formativi, anche in collaborazione con il CESVOT, a favore dei soggetti del volontariato e/o dei centri di assistenza fiscale che svolgono attività di informazione

I soggetti firmatari del presente patto s'impegnano a:

- collaborare con gli operatori del Segretariato Sociale , nella rilevazione dei bisogni e nella verifica della funzionalità e rispondenza dei servizi alle necessità dell'utenza;
- informare i cittadini sulle attività , servizi e progetti in corso ;
- partecipare ai corsi di formazione organizzati anche in collaborazione con il Cesvot.

Alla luce del progetto Assistenza continuativa alla persona non autosufficiente, inoltre, gli sportelli di Segretariato Sociale dal 22 ottobre 2008 sono anche Punti Insieme ( vedi Linea 3).

LINEA 2: Servizio Sociale Professionale

Definizione dal Piano Integrato Sociale **Regionale 2007 2010**

***Servizio sociale professionale, come presidio di base per assicurare quanto previsto in termini di servizi e di prestazioni dalla L.R. 41/2005.***

*Gli interventi di servizio sociale professionale sono riconducibili alle attività svolte dall'assistente sociale per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio, anche promuovendo e gestendo la collaborazione con organizzazioni di volontariato e del terzo settore e migliorando il tessuto sociale e relazionale della comunità locale, anche attraverso il lavoro di gruppo.*

*L'art. 7 della Legge Regionale n. 41 del 2005 definisce le modalità di accesso alle prestazioni e ai servizi sociali sulla base della valutazione professionale del bisogno e del conseguente percorso assistenziale personalizzato.*

*L'assistente sociale, in qualità di responsabile del caso, assicura anche la gestione e il controllo delle prestazioni erogate in relazione agli obiettivi.*

*In particolare, l'attività di servizio sociale professionale si concretizza attraverso la predisposizione, insieme all'utente, di un progetto personalizzato articolato in azioni ed interventi di valutazione, accompagnamento, consulenza e sostegno per affrontare eventi e condizioni critiche, causa di disagio ed emarginazione sociale, per valorizzare ed innalzare le potenzialità delle persone e di specifici gruppi sociali. Inoltre comprende le attività di tutela dei diritti degli utenti - in particolare delle fasce più deboli - nonché di raccolta ed elaborazione dati ai fini della documentazione.*

*Nel percorso graduale di realizzazione dei livelli base di cittadinanza sociale occorre, in una prima fase, aggiornare il monitoraggio sulla presenza degli assistenti sociali sul territorio, in modo da comprendere quale può essere lo standard medio di presenza adeguato al numero e alle caratteristiche sociali degli ambiti territoriali.*

- **Modello organizzativo zonale attuale**

Attualmente esiste in Vadichiana un Servizio Sociale Professionale comunale e un Servizio Sociale della ASL n.8 che hanno stessi metodi di lavoro, ma con competenze e settori di intervento diversi. Ognuno dei 5 Comuni della Zona ha un proprio Servizio Sociale che lavora su competenze di natura sociale ed integrata ( con n.5 Assistenti Sociali )

IL Servizio Sociale della ASL 8 ha un coordinatore sociale presso il Distretto Socio-Sanitario di Cortona- Camucia , n.3 Assistenti Sociali territoriali che garantiscono la loro presenza nei presidi distrettuali di Cortona- Castiglion Fiorentino- Foiano- Lucignano/Marciano, e n.1 Assistente Sociale presso il Servizio Tossicodipendenze.

Esiste quindi il modello della presa in carico integrata (Assistente Sociale USL e Assistente Sociale Comunale) nei casi relativi all'alta integrazione sociosanitaria (salute mentale, dipendenze, disabilità), e anche per gli anziani non autosufficienti, al fine di dare attuazione alla assistenza continuativa alle persone non autosufficienti ,alla luce dei nuovi indirizzi regionali legati all'utilizzo del Fondo per la non autosufficienza.

Pertanto ,grazie alla collaborazione tra ASL e Comuni , ormai consolidata negli anni, esiste una presa in carico unitaria.

Il Servizio Sociale Professionale attraverso gli interventi persegue il raggiungimento delle seguenti finalità, avendo come obiettivo generale il perseguimento della promozione ed il miglioramento della qualità della vita:

- a) prevenire e rimuovere le cause di ordine psicologico, culturale, ambientale e sociale che possono provocare situazioni di bisogno o fenomeni di emarginazione negli ambienti di vita, di studio, di lavoro;
- b) garantire il diritto delle persone a non essere sradicate dalla propria famiglia e dalla comunità di appartenenza;
- c) assicurare la fruibilità delle strutture, dei servizi e delle prestazioni sociali e socio-sanitarie secondo modalità che garantiscano la libertà e la dignità personale, realizzino l'uguaglianza di trattamento ed il rispetto della specificità delle esigenze;
- d) sostenere le persone socialmente disadattate o affette da minorazioni psico fisiche e sensoriali, favorendone l'inserimento o il reinserimento nel normale ambiente familiare, sociale, scolastico e lavorativo;
- e) sostenere la famiglia, proteggere la maternità, tutelare l'infanzia ed i soggetti in età evolutiva, con particolare riguardo alle persone a rischio di emarginazione, prive di tutela o in situazioni familiari non adeguate;
- f) promuovere e attuare gli interventi a favore degli anziani non autosufficienti, finalizzati al mantenimento, inserimento o reinserimento nel proprio ambiente di vita;
- g) sviluppare il massimo dell'autonomia e dell'autosufficienza delle persone, anche attraverso il coordinamento e l'integrazione dei servizi socio-assistenziali con quelli sanitari e del sistema scolastico e formativo, in collaborazione anche con i soggetti privati e le organizzazioni di solidarietà locali;
- h) promuovere le reti di solidarietà sociale nel territorio.

• **Indirizzi per il miglioramento del modello organizzativo**

La Conferenza di Zona della Valdichiana si impegna a:

- Partecipare al monitoraggio previsto dalla Regione Toscana sul numero delle assistenti sociali;
- Assicurare la presenza di assistenti sociali sufficienti allo svolgimento dei compiti previsti dalla L.R. 41/2005, assicurando omogeneità nel territorio, efficacia e sostenibilità del sistema;
- Assicurare percorsi formativi permanenti ed aggiornamento a favore degli operatori del servizio professionale;
- Sviluppare il sistema informativo, anche attraverso la integrazione con altri sistemi che possano essere di sostegno al Servizio Sociale Professionale;
- Dotare il Servizio Sociale di un sistema operativo gestionale anche attraverso l'ottimizzazione dei sistemi operativi attualmente in uso;
- Promuovere e gestire la collaborazione con organizzazioni di volontariato e del terzo settore;
- Prevedere percorsi formativi, anche in collaborazione con il Cesvot, a favore dei soggetti che collaborano con il Servizio sociale professionale al fine di ottenere prestazioni appropriate;

I soggetti firmatari del presente atto si impegnano a:

- collaborare con gli operatori del Servizio Sociale Professionale nella rilevazione dei bisogni e nella verifica della funzionalità e rispondenza dei servizi alle necessità dell'utenza;
- informazioni sui servizi presenti sul territorio , sulla modalità di accesso ,sulle attività e/o progetti in corso;
- collaborare con il Servizio Sociale Professionale quali soggetti attivi della rete di protezione sociale;
- partecipare ai corsi di formazione organizzati anche in collaborazione con il Cesvot;

### LINEA 3: Punto Unico di Accesso

#### Definizione dal Piano Integrato Sociale Regionale 2007 2010

***Punto unico di accesso, a partire dal modello previsto dalla deliberazione G.R. 402/2004, con l'estensione alle diverse aree di bisogno e tipologie di risposta.***

*Il PUA nasce con lo scopo di interpretare i bisogni dei soggetti più fragili e incanalare in modo corretto le loro richieste verso la risposta più appropriata. L'obiettivo generale è quello di aiutare coloro che si devono orientare nel sistema dei servizi sanitari, socio-sanitari e socio assistenziali per ottenere risposte adeguate ai problemi di cui sono portatori.*

*Nelle sperimentazioni già avviate sul territorio è stata prevista la seguente articolazione del PUA:*

- presidi centralizzati a livello di zona-distretto dove si attiva la "presa in carico";*
- sportelli territoriali decentrati a cui le persone possono accedere direttamente per la presentazione delle domande di intervento, da inoltrare al presidio centralizzato.*

*In questi presidi sperimentali sono previste le presenze dell'assistente sociale, dell'infermiere professionale e del medico che costituiscono il gruppo minimale di progetto.*

*Con l'individuazione dei livelli base di cittadinanza sociale il punto unico di accesso andrà ad ampliare le sue funzioni e diverrà la porta di accesso unitario ai servizi ed alle prestazioni integrate per tutti i cittadini, in modo da favorire la semplificazione della presentazione delle domande di intervento e la unificazione delle procedure di organizzazione dell'offerta assistenziale.*

*Poiché elemento essenziale per l'organizzazione del punto unico di accesso è il suo ottimale posizionamento all'interno dell'ambito territoriale, si ritiene che l'articolazione prevista dalla sperimentazione in essere rappresenti una soluzione opportuna e comunque da sottoporre a specifiche verifiche.*

*Nel punto unico sarà garantita ai cittadini la presenza di operatori specializzati che non svolgeranno solo funzioni di accoglienza, ma che saranno in grado di svolgere una prima analisi dei bisogni condivisa con la persona attraverso dei colloqui individuali e si occuperanno del successivo orientamento e accompagnamento verso la risorsa più appropriata.*

*L'analisi del bisogno del cittadino si baserà su una valutazione che potrà implicare l'attivazione di competenze sociali oppure sanitarie oppure di carattere multiprofessionale.*

*Tramite il PUA si creano dunque percorsi di assistenza razionali e semplificati dal punto di vista burocratico che, oltre a garantire la trasparenza delle procedure di accesso migliorano anche l'efficienza e la tempestività dell'intervento.*

L'istituzione del Punto Unico di Accesso (PUA) è stata introdotta da una delibera regionale del 2004. Da allora, ai fini della sperimentazione di un peculiare percorso di valutazione del livello di non autosufficienza attraverso Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM), la USL ha costituito tale ufficio presso il Distretto Socio-Sanitario Cortona-Camucia, dove un addetto amministrativo raccoglie le segnalazioni di casi complessi. Con l'istituzione del Fondo per la Non autosufficienza la Regione Toscana ha valorizzato i Punti Unici di Accesso come i luoghi presso i quali raccogliere le segnalazioni dei casi per l'avvio dei percorsi di valutazione secondo le nuove metodologie. Inoltre il PUA svolge anche la funzione di "Punti Insieme".

#### □ **Modello organizzativo zonale attuale**

- Le richieste di intervento vengono accolte al Punto Unico di Accesso (PUA) istituito presso la sede del Distretto di Cortona-Camucia;
- Il PUA riceve le segnalazioni dal MMG, dal Servizio Sociale, dall'Ospedale, dalla famiglia, dal volontariato ;
- Il Gruppo di Progetto effettua una prima lettura del bisogno semplice o complesso, orientando il percorso verso la l'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM). Nei casi di urgenza attiva immediatamente l'intervento;
- L'UVM definisce lo stato di salute della persona, il Progetto Personalizzato di Assistenza, monitora l'evoluzione e valuta i risultati dell'intervento.

I Punti Insieme, presenti anche presso i Servizi Sociali dei Comuni, sono punti informativi specializzati presso i quali i cittadini possano ricevere informazioni approfondite sul Fondo per la non autosufficienza, i relativi servizi e le procedure per l'accesso ai percorsi di valutazione .

#### • **Indirizzi per il miglioramento del modello organizzativo**

La Conferenza di Zona della Valdichiana si impegna a:

- Assicurare percorsi formativi permanenti ed aggiornamento a favore degli operatori dei Punti Insieme e del PUA;
- Sviluppare il sistema informativo, anche attraverso l' integrazione con altri sistemi che possano essere di sostegno ai Punti Insieme e al PUA;
- Promuovere e gestire la collaborazione con organizzazioni di volontariato e del terzo settore;
- Prevedere percorsi formativi, anche in collaborazione con il Cevot, a favore dei soggetti che intendono collaborare al sostegno e facilitazione dell'attività dei Punti insieme e del PUA.

I soggetti firmatari del presente atto si impegnano a:

- collaborare con gli operatori del PUA e dei Punti Insieme per informare le famiglie dell'offerta assistenziale e dei servizi presenti sul territorio ;
- partecipare alla formazione per collaborare con gli operatori dei Punti Insieme e PUA ;
- informare le famiglie sulla modalità di accesso , sedi dei Punti insieme e PUA, servizi presenti sul territorio e tempi di erogazione dei servizi.



#### **LINEA 4: Pronto intervento sociale**

##### **□ Definizione dal Piano Integrato Sociale Regionale 2007-2010**

***Pronto intervento sociale per i casi in cui debbano essere attivati interventi immediati.***

*Il servizio del Pronto Intervento Sociale si propone di garantire una risposta tempestiva e concreta a persone che si vengono a trovare in situazioni gravi, impreviste ed imprevedibili anche attraverso l'accesso immediato a strutture di pronta accoglienza, richiesti fuori degli orari d'accesso al consueto servizio d'assistenza sociale.*

*L'attivazione del pronto intervento sociale deve essere organizzata da parte dei Servizi Sociali, anche coinvolgendo i soggetti adeguati del terzo settore.*

*Le situazioni, per essere individuate come urgenti e per poter quindi attivare le risorse dedicate, dovranno rispondere a dei criteri che dovranno essere poi definiti e concordati con i soggetti interessati.*

*In particolare si intende fronteggiare:*

- situazioni di emergenza per protezione e tutela a favore di minori;*
- situazioni di emergenza di adulti in situazioni di abbandono, deprivazione totale, violenza psico/fisica tale da costituire grave pregiudizio;*
- altra situazione di estrema gravità e pericolo per la persona.*

*Nella prima fase di applicazione dei livelli base di cittadinanza sociale è necessario verificare le esperienze di pronto intervento esistenti sul territorio e identificare attraverso una prima ricognizione ciò che è emergenza, sia in senso proprio, sia in riferimento alla casistica che può insistere sui diversi territori.*

*Nel corso del triennio occorre poi configurare un dimensionamento del servizio in relazione alle caratteristiche territoriali e ai risultati del monitoraggio per il quale la Regione predisporrà i relativi strumenti.*

##### **□ Modello organizzativo zonale attuale (anno 2008)**

Il Pronto Intervento Sociale nella Zona è attualmente organizzato per target di popolazione in situazione di disagio. Vi sono interventi gestiti a livello unico zonale a favore di:

- Donne in condizioni di disagio per situazioni di maltrattamento e abuso: servizi offerti dal Pronto Donna , consulenza psicologica, legale, casa di accoglienza e casa rifugio.
- Donne con o senza minori in temporanea difficoltà : ospitalità presso il Centro zonale "Nuove Famiglie" con sede in Camucia di Cortona (con 8 pl ) , gestito dall'Associazione Donne Insieme .
- Minori stranieri non accompagnati: è attualmente garantita la presa in carico mediante inserimento in strutture di accoglienza per minori situate fuori del territorio zonale.

Al fine di contribuire al Pronto Intervento Sociale, la Conferenza di Zona si impegna a :

- Implementare un servizio di Pronto Intervento e accoglienza emergenziale per nuclei familiari e/o adulti in difficoltà attraverso la stipula di un protocollo di collaborazione con referenti locali della Caritas e Istituzione Serristori;
- Prevedere percorsi formativi, anche in collaborazione con il Cesvot, a favore dei soggetti che svolgono attività di Pronto intervento sociale, al fine di ottenere omogeneità e appropriatezza nelle risposte.

I soggetti firmatari del presente atto si impegnano a:

- Collaborare con il Servizio Sociale Professionale per interventi di pronto intervento, soprattutto nell'ambito informativo su percorsi di protezione in casi di abuso e violenza su donne e minori ;
- Collaborare con i Servizi Sociali Professionali per interventi di pronto intervento soprattutto nell'ambito informativo su percorsi per donne con o senza minori in temporanea difficoltà;
- Collaborare con il Servizio Sociale Professionale per azioni di presa in carico di emergenza di "anziani fragili" ;
- Partecipare alla formazione organizzata anche con il Cesvot;