

**Regione Toscana**

**Anci Toscana**

**Servizio emergenza urgenza sociale  
e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

**CONVEGNO NAZIONALE**

**Firenze, 5 maggio 2022**

Andrea Mirri.

Coordinatore scientifico Sistema Emergenza Urgenza Sociale regionale (SEUS), Dipartimento del Servizio Sociale Azienda USL Toscana Centro e Regione Toscana.

Docente Università degli Studi di Firenze e di Pisa.

# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

## **IL SEUS COME SISTEMA**

DA DOVE VIENE IL SEUS? Più di 15 anni di storia... LE TAPPE PRINCIPALI DEL PERCORSO:

2002: primo progetto per l'emergenza sociale

2008: PES

2011: SEUS 1.0

2016 SEUS 2.0 (Del. GRT 1322/2015)

2019 SEUS Regionale (Del. GRT 838/2019).

# **INTERVENTO-SERVIZIO-SISTEMA**

Andrea Mirri

# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

## **IL SEUS COME SISTEMA**

### **Publicazioni:**

Rossella Boldrini e Andrea Mirri, *“Un modello di pronto intervento sociale: il servizio emergenza urgenza sociale”*, in *“Prospettive Sociali e sanitarie”*, n. 2/2020

### **Norme:**

Del. GRT 1322/2015, Del. GRT 838/2019, Del. GRT 273/2020 (scheda n. 35), Del. GRT 1546/2020

# Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto

## IL SEUS COME SISTEMA

Dalla Del. GRT. 838/2019

**Il SEUS è un sistema che prevede la riorganizzazione dei servizi sociali pubblici, sia a livello di area vasta che di zona, per la gestione efficiente, efficace ed appropriata degli interventi di emergenza urgenza sociale anche con la costituzione, tramite la collaborazione del Terzo Settore, di un servizio sociale dedicato e specializzato per tali interventi, attivo 24 ore su 24 e 365 giorni su 365.**

Si può dunque considerare a tutti gli effetti il **‘pronto soccorso’ del servizio sociale**. E’ un servizio di secondo livello perché, ad oggi, è attivabile, tramite un numero verde gratuito, solo da parte di determinati soggetti istituzionali, come amministrazioni comunali, servizi sociali, forze dell’ordine, pronto soccorso. Non è, quindi, ad oggi, direttamente attivabile direttamente dai/lle cittadini/e.

Andrea Mirri

# Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto

## IL SEUS COME SISTEMA

Deliberazione della Giunta Regionale toscana n. 838 del 25.6.2019

*“Approvazione della sperimentazione del Servizio regionale per le emergenze e le urgenze sociali - SEUS regionale” .*

*SEUS è “un servizio, di **secondo livello**, dedicato specificatamente alla gestione di interventi per le emergenze e urgenze sociali, denominato SEUS Regionale, attivo **24h/24 su 365 giorni all’anno**, in linea con le disposizioni della L. 328/2000, art. 22 (pronto intervento sociale), anche attraverso la predisposizione del **numero unico verde** per le emergenze urgenze sociali”.*

# Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto

## IL SEUS COME SISTEMA

PISSR 2018-2020 della Regione Toscana

Indica nel Pronto Intervento Sociale una innovazione nel campo dei servizi sociali: “la realizzazione di un livello essenziale dei servizi sociali con capacità di **intervenire prontamente sui bisogni sempre più espressi in “acuto”** offrendo una rete necessaria, **pronta e immediatamente disponibile, sicura e protettiva** di supporto ad ogni progetto di aiuto a medio-lungo termine, prevedendo la continuità con la presa in carico del territorio di fronte a bisogni primari e non.”

# Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto

## IL SEUS COME SISTEMA

### CONCETTI E QUESTIONI DA SOTTOLINEARE:

- sistema – servizio – intervento: 'cose' diverse
- servizio (specifico e dedicato) e **non intervento**
- servizio di secondo livello h24
- **modello regionale unitario e coerente**
- servizio a **titolarità pubblica** e a **vocazione universalistica**
- **formazione e preparazione** tecnico-professionale
- modello organizzativo: **il ruolo della zona** e il GOES

# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

## **IL SEUS COME SISTEMA**

### **Il modello organizzativo (LA CASA A TRE PIANI):**

**TERZO PIANO:** Cabina di regia regionale, Coordinamento tecnico-scientifico regionale, Coordinamento generale SEUS.

**SECONDO PIANO:** Cabina di regia area vasta: il ruolo del DSS e delle Amministrazioni comunali di area vasta.

**PRIMO PIANO:** GOES (Gruppo Operativo Emergenza Sociale) e Organizzazione dei servizi territoriali: il ruolo delle zone/SDS.



# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

## IL SEUS COME SISTEMA

### Il modello organizzativo di PIS del SEUS

Affidamento a Soggetto del Terzo Settore.

COES (Centrale Operativa Emergenza Sociale): ad oggi 10 assistenti sociali in turno.

UTES (Unità Territoriali Emergenza Sociale): ad oggi circa 50 assistenti sociali in turno.

# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

## **IL SEUS COME SISTEMA: IL PERIMETRO SEGNALANTI**

- servizio sociale (sia comunale che aziendale)
- amministrazioni comunali (amministratori, dirigenti e funzionari)
- cooperative di servizi con appalti con servizio sociale (ass. Dom., educativa domiciliare, ecc.)
- Pronto Soccorso
- FF.OO

# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

## **IL SEUS COME SISTEMA: IL PERIMETRO DI ATTIVITA'**

- vittime di violenza e abuso nel percorso Rete Codice Rosa
- situazioni di violenza, abuso e grave conflittualità
- 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
- situazioni di non autosufficienza e/o grave disabilità, in contesti di assenza di rete familiare e/o parentale
- situazioni di grave povertà/povertà estrema che costituiscano grave rischio per la tutela e l'incolumità psico-fisica della persona
- situazioni di tratta, anche minorile
- situazioni di alta criticità ed emergenza sociale dovute ad emergenze climatiche e/o calamità naturali e/o eventi straordinari/eccezionali

Andrea Mirri

# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

## **IL PROCESSO DI SOCCORSO**

### **Processo di soccorso (prima parte):**

1. SST/Segnalante: valutazione riconoscimento della 'scena emergenziale'
2. SST/Segnalante: segnalazione
3. CO: valutazione/triage
4. CO: decisione apertura/non apertura
5. SST/Segnalante: cessione responsabilità
6. CO: assunzione responsabilità e presa in carico
7. CO: avvio gestione processo: gestione sola fase acuta

# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

## **IL PROCESSO DI SOCCORSO**

### **Processo di soccorso (seconda parte):**

1. CO: attivazione Unità territoriali
2. CO: gestione del progetto (back)
3. NOES (con CO): gestione della relazione di soccorso (front)
4. NOES (con CO): impostazione e condivisione progetto d'urgenza
5. NOES (con CO) : erogazione interventi e prestazioni
6. CO: chiusura processo e passaggio a SST per presa in carico medio lungo termine

Andrea Mirri

# Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto

## IL SEUS COME SISTEMA: LE PROBLEMATICHE

- bullismo - maltrattamento su personale vulnerabili - violenza di genere
- violenza assistita - abuso sessuale - sfruttamento sessuale /tratta
- mancata assistenza per inadeguatezza rete - mancata assistenza per evento traumatico
- trascuratezza grave, personale e ambientale - abbandono - conflittualità familiare
- assenza di mezzi di sostentamento - emergenza abitativa
- gravi episodi di disfunzionamento sociale (agiti eccessivi, comportamenti di disturbo, tentativi di suicidio, gravi problematiche psichiche e comportamentali, ecc.)
- emergenze climatiche - emergenze di massa – emergenze ambientali (incendi, fughe di gas)

# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

## **IL SEUS: ALCUNI DATI 1**

**- processi attivati:**

**697 (2018)- 951 (2019) – 830 (2020) - 1311 (2021)**

**- persone assistite:**

**991 (2018)- 1429 (2019) – 1027 (2020) - 1752 (2021)**

# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

## **IL SEUS: ALCUNI DATI 2**

**- problematiche:**

**a) violenza:**

181 (2018)- 163 (2019) – 185 (2020) - 248 (2021)

**b) povertà:**

193 (2018)- 59 (2019) – 231 (2020) - 313 (2021)

**c) non autosuff./grave disabilità:**

161 (2018)- 138 (2019) – 175 (2020) - 270 (2021)

Andrea Mirri



# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

## IL SEUS: ALCUNI DATI 3

- genere:

a) maschi:

344 (2018)- 512 (2019) – 386 (2020) - 775 (2021)

b) femmine:

520 (2018)- 768 (2019) – 537 (2020) - 942 (2021)

# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

## IL SEUS: ALCUNI DATI 4

- nazionalità:

a) italiana:

439 (2018)- 691 (2019) – 511 (2020) - 836 (2021)

b) altra nazionalità:

370 (2018)- 479 (2019) – 311 (2020) - 555 (2021)

# **Servizio emergenza urgenza sociale**

## **e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

ALCUNI (PRIMI) CRITERI IDENTIFICATIVI DI PIS, per una rete nazionale di PIS....1

- SPECIFICO APPROCCIO culturale e accademico
- necessità di SPECIFICA FORMAZIONE E PREPARAZIONE
- SERVIZIO DEDICATO E SPECIFICO e relativa cornice normativa
- OPERATIVITA' GARANTITA H24, 365 GIORNI ALL'ANNO
- interventi caratterizzati da IMMEDIATEZZA o TEMPESTIVITA'
- intervento caratterizzato da IMPROCRASTINABILITA' e GRAVITA'
- RICONOSCIMENTO dell'appartenenza della situazione al perimetro delle emergenze personali e familiari
- Importanza e specificità della prima VALUTAZIONE IN EMERGENZA
- approccio di intervento sul 'qui ed ora': gestione della sola FASE ACUTA

# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

ALCUNI (PRIMI) CRITERI IDENTIFICATIVI DI PIS, per una rete nazionale di PIS....2

- intervento di stabilizzazione per METTERE IN SICUREZZA, IN PROTEZIONE E IN PRONTA ACCOGLIENZA
- azione all'interno del CONTESTO e del PROCESSO DI SOCCORSO
- capacità di GARANTIRE LA CONTINUITA' DELLA PRESA IN CARICO DELLA PERSONA, attraverso l'invio ai servizi territoriali competenti
- Contributo alla MAPPATURA DELLE VULNERABILITA' (prevenzione)
- Sviluppo di COLLABORAZIONI con altri Soggetti delle RETI DI PRONTO INTERVENTO (Forze dell'Ordine, Pronto Soccorso e 118)
- COSTRUZIONE DI AZIONI DI LAVORO NELLA COMUNITÀ di riferimento per lo sviluppo di azioni e risorse dedicate alla pronta accoglienza e alla protezione.

Andrea Mirri (SEUS Regione Toscana), Alberto Favaretto, Mauro Spadotto (PrIS Comune di Venezia), Carlo Brighi, Luciano Serio (PrIS Asp/città metropolitana di Bologna).

# **Servizio emergenza urgenza sociale e Pronto intervento sociale. Modelli a confronto**

## **LINEE DI SVILUPPO:**

- costruzione di una rete tecnico-professionale, come prosecuzione dell'esperienza di gruppo già costituita, con ampliamento dei partecipanti**
- organizzazione di un evento formativo comune entro la fine 2022**
- mappatura dei servizi PIS a livello italiano entro 1 anno**

Andrea Mirri (SEUS Regione Toscana),

Alberto Favaretto, Mauro Spadotto (PrIS Comune di Venezia)

Carlo Brighi, Luciano Serio (PrIS Asp/città metropolitana di Bologna).