

Sistema Emergenza Urgenza Sociale regionale (SEUS)



Regione Toscana

Il Pronto Intervento Sociale in Toscana

Cristina Corezzi
Regione Toscana
Settore Welfare e innovazione sociale

Il Pronto Intervento sociale in Toscana: SEUS

Il Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023 sta spingendo tante amministrazioni a progettare in modo innovativo il 'Pronto intervento sociale', identificato anche dalla nuova programmazione come un Livello Essenziale delle Prestazioni.

In linea con la legge di istituzione dei servizi di Pronto Intervento Sociale (L. 328/2000 c. 4 lett. b), il SEUS è individuato dalla Regione Toscana come **livello di servizio da garantire in tutto il territorio regionale (Delibera 838 del 25 giugno 2019)**.

Il SEUS, nell'esperienza toscana, configura non soltanto la costituzione di un vero e proprio **“servizio”, dedicato e specifico, inserito nel più ampio contesto dell'offerta pubblica** di servizi sociali, ma anche di un **“sistema”, perché concepisce tale servizio come un 'pezzo' della più ampia organizzazione dei servizi sociali territoriali**, in sinergia con gli stessi, a disposizione di tutta la cittadinanza, secondo una vocazione universalistica, oltre che di forte specializzazione nell'ambito del servizio sociale professionale.

L'impianto di riferimento

L'allegato A alla D.G.R. 838/2019 rappresenta un **modello organizzativo e un impianto di riferimento su cui basare lo sviluppo del SEUS Regionale.**

Di seguito i contenuti principali:

- **Caratteristiche** dell'emergenza sociale
- **Punti qualificanti** del servizio
- **Assetto e organizzazione** del servizio
- **Target** del servizio
- **Processo** di lavoro
- Funzione della **formazione**
- **Reportistica**, tracciabilità e prevenzione
- **Requisiti minimi** essenziali

Assetto e organizzazione

A livello regionale:

- **Cabina di regia** con funzioni di indirizzo generale
- **Coordinamento tecnico-scientifico**, di supporto alla Cabina, con compiti di monitoraggio e studio di strategie metodologico-organizzative
- **Coordinamento regionale**, a cui partecipano gli Ambiti territoriali presenti nel sistema
- **Centrale Operativa del servizio (COES)** attiva h24 365gg/anno con funzioni di coordinamento e gestione degli interventi

A livello di area vasta:

- Collaborazione continua con i **Dipartimenti del servizio sociale delle tre ASL**

A livello di ambito:

- **Gruppi Operativi per l'emergenza urgenza sociale (GOES)** raccordo organizzativo e professionale-operativo tra sistema dell'offerta pubblica di servizi sociali, socio-sanitari e SEUS
- **Unità Territoriali di Emergenza Urgenza Sociale (UTES)** attive h24 365gg/anno che svolgono operativamente l'intervento di emergenza urgenza

I target di servizio

Il Servizio di emergenza e urgenza sociale si rivolge ai **bisogni di tutta la cittadinanza** e **prioritariamente** risponde ai seguenti target di servizio:

- 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**.

Caratteristiche specifiche del servizio

Le **emergenze ed urgenze sociali** sono intese come circostanze della vita quotidiana dei cittadini che insorgono **repentinamente e improvvisamente, 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 a queste particolari situazioni e a questi particolari bisogni, attrezzato e pronto **24h/24 e 365 giorni all'anno**.

Il SEUS si costituisce quindi come un **sistema-servizio di secondo livello**, a titolarità pubblica, **parte integrante nel sistema di offerta pubblica di servizi sociali** (non come 'canale parallelo' al sistema pubblico) volto a garantire **una risposta tempestiva** alle persone che versano in una situazione di particolare gravità ed emergenza, realizzare una **prima lettura del bisogno** rilevato nella situazione di emergenza ed **attivare gli interventi indifferibili ed urgenti**, costruire una **rete integrata tra servizi pubblici e agenzie territoriali** attraverso il coinvolgimento e la collaborazione del Volontariato, del Terzo Settore e dei Centri Antiviolenza, in una logica di lavoro di **equipe interdisciplinare**

Modalità di lavoro

Il SEUS, come servizio di secondo livello, viene **attivato tramite numero verde unico regionale, dedicato e gratuito, attraverso segnalazioni di soggetti pubblici** (servizi sociali, FFOO, servizi sanitari ecc.) **e/o altri soggetti/agenzie di un territorio** che si trovino di fronte ad una situazione di emergenza urgenza sociale.

E' stata costituita un'unica **Centrale Operativa del servizio** dedicato e specifico per l'emergenza urgenza sociale, **attiva 24h/24 365gg/anno**, che svolge funzioni di coordinamento e gestione degli interventi e che rappresenta il punto di coordinamento e di indirizzo professionale-operativo di servizio sociale, **indirizzando il lavoro delle Unità Territoriali costituite a livello di ciascun Ambito** (le quali svolgono operativamente l'intervento di emergenza urgenza in loco sulla base delle indicazioni professionali-operative).

Il SEUS effettua una **prima valutazione professionale e fornisce assistenza immediata** poi, sulla base della tipologia di bisogno rilevato e dell'esito del pronto intervento, **segnala la situazione e trasmette la documentazione** relativa agli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza **al servizio sociale competente e/o ad altri servizi necessari**, nel primo momento utile per **garantire la continuità della presa in carico ed i successivi interventi**.

Formazione e preparazione tecnica

Grande attenzione è posta sulla **preparazione e formazione** degli operatori, **propedeutica all'ingresso nel sistema**, che prevede percorsi specifici:

- **preparazione tecnico-professionale e organizzativa** rivolta ai nuovi Ambiti in ingresso, per la **costituzione dell'articolazione** zonale SEUS, la **mappatura dei servizi** e l'identificazione del “paniere” delle **risorse zonali disponibili** per gli interventi in emergenza urgenza, a cura del Coordinatore scientifico e degli staff SEUS dei Dipartimenti del Servizio Sociale delle Aziende USL
- **formazione professionale specifica** (organizzata ogni anno per i nuovi Ambiti e per il nuovo personale degli Ambiti già attivi) al fine di costruire i necessari percorsi e le opportune procedure, in collaborazione con **ANCI Toscana e l'Ordine degli Assistenti Sociali della Toscana**.
- **formazione avanzata** in forma **laboratoriale** che si svolge a fine anno su temi specifici emersi in corso anno nei GOES, in collaborazione con **ANCI Toscana e l'Ordine degli Assistenti Sociali della Toscana**.

Sperimentazione operativa interna ed effettiva

Sperimentazione operativa interna: con l'avvio della preparazione tecnica e la costituzione dei GOES, la gestione delle situazioni di emergenza sarà effettuata **ancora da parte dei servizi sociali** territoriali, ma attraverso:

- riconoscimento e valutazione professionale della situazione di emergenza
- tracciamento e gestione, discussione/supervisione attraverso i GOES all'interno del percorso di preparazione tecnico-professionale
- partecipazione alle riunioni del Coordinamento Generale SEUS

Sperimentazione effettiva: al termine del percorso di formazione e preparazione tecnica e dopo la formalizzazione degli atti di adesione avverranno:

- **consegna ufficiale del numero verde** SEUS che potrà quindi essere distribuito ai soggetti segnalanti
- **aggancio alla Centrale Operativa** che gestirà da quel momento gli interventi in situazioni di emergenza urgenza

I territori in sperimentazione SEUS

La sperimentazione SEUS **nel 2018 era attiva in 6 ambiti** e copriva il **31,7% della popolazione** residente in Toscana (1,1Mln persone).

Attualmente il sistema è attivo in sperimentazione effettiva o interna **in 16 Ambiti** (Empolese-Valdarno inferiore, Valdinievole, Fiorentina nord ovest, Fiorentina sud est, Pistoiese, Pratese, Mugello, Senese, Bassa Val di Cecina Val di Cornia, Colline dell'Albegna, Amiata Val d'Orcia Valdichiana Senese, Livornese, Amiata grossetana Colline metallifere Grossetana, Alta Val di Cecina Valdera, Alta Val d'Elsa, Pisana).

Nel corso dei prossimi mesi **sarà attivato in ulteriori 3 Ambiti** (Aretina, Versilia, Piana di Lucca).

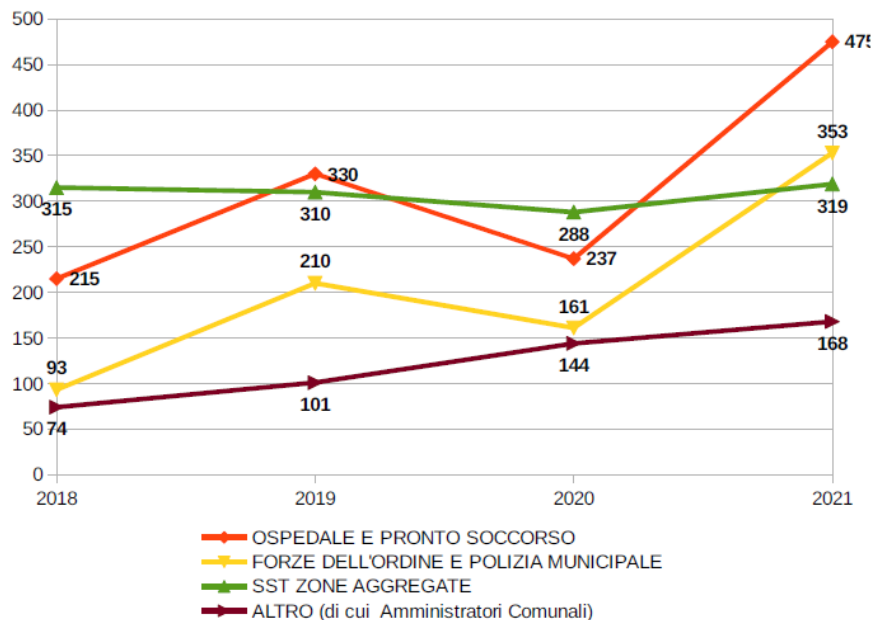
Tra il 2023 e il 2024 coprirà il **77%** della popolazione, pari a 2.8Mln di persone.

Alcuni dati del SEUS Regionale della Toscana - 1

Il SEUS prevede un ingresso graduale degli Ambiti nel sistema, per cui i dati vanno considerati anche in relazione al crescente numero di Ambiti progressivamente presenti. Nel 2020 ha influito ovviamente anche la situazione di pandemia e lockdown che ha ridotto gli interventi.

Segnalazioni totali ricevute:

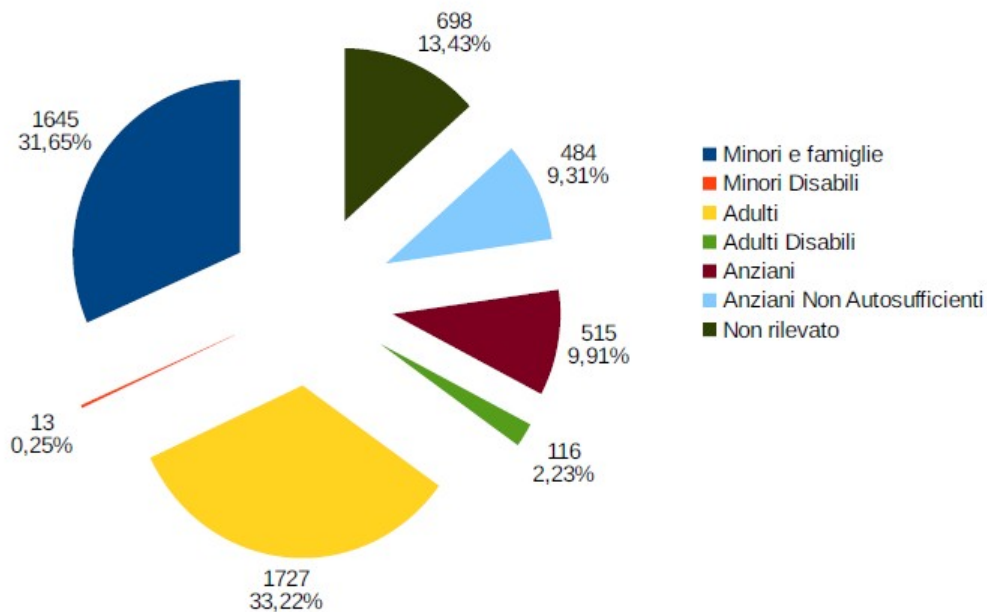
- **2018 – n. 697**
- **2019 – n. 951**
- **2020 – n. 830**
- **2021 – n. 1315**
- **2022 – n. 1396**



Alcuni dati del SEUS Regionale della Toscana - 2

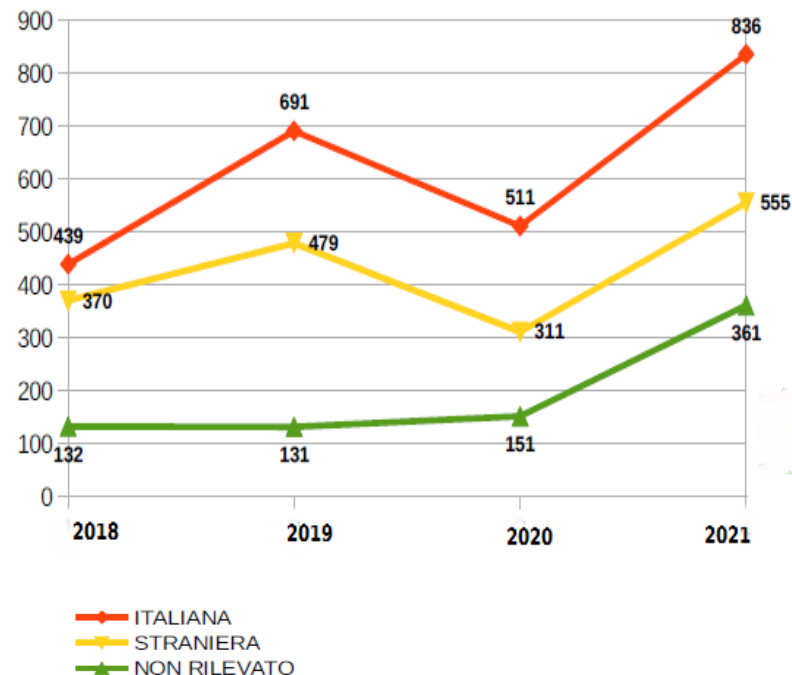
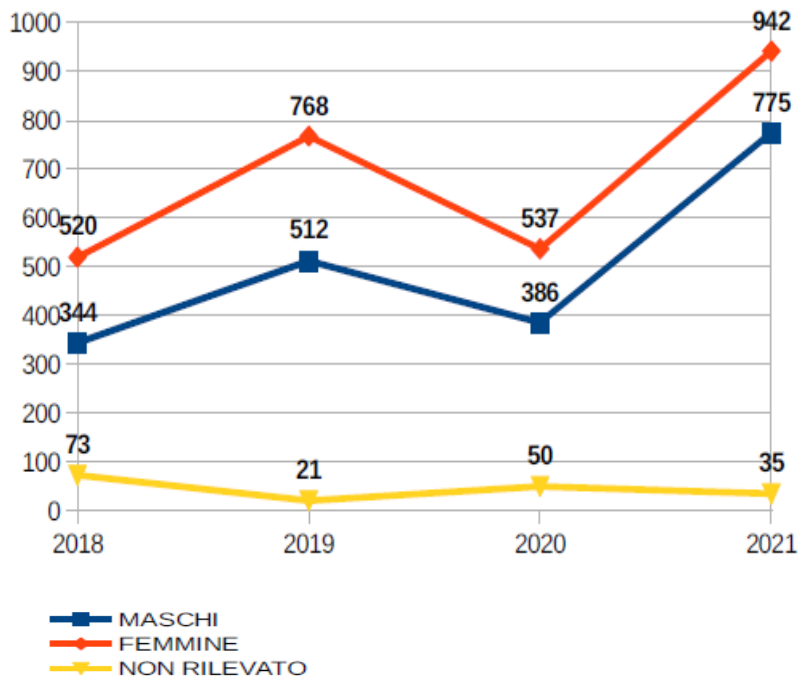
Il SEUS si rivolge all'intera popolazione all'interno della quale è possibile identificare alcuni **target principali**.

Nel periodo **2018-2021** l'incidenza totale è quella riportata nel grafico sottostante.



Alcuni dati del SEUS Regionale della Toscana - 3

Il profilo delle persone prese in carico per genere e nazionalità: nel periodo 2018-2021 la tendenza è quella riportata nei grafici sottostanti.

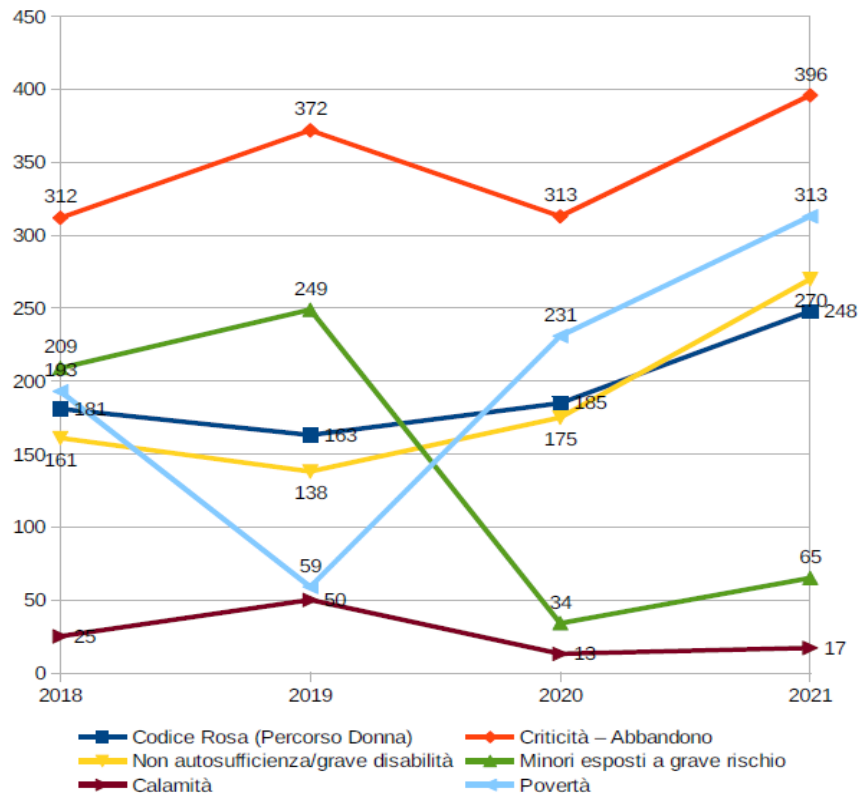


Alcuni dati del SEUS Regionale della Toscana - 4

Il SEUS affronta diverse tipologie di emergenza. Tra queste è possibile rilevare quelle che si **presentano più frequentemente**.

Periodo **2018-2021** - tendenza delle problematiche sociali rilevate

Nel 2021 il **40%** degli interventi ha riguardato l'area della povertà



Alcuni dati del SEUS Regionale della Toscana - 5

Dal **1° febbraio 2023** ha preso avvio l'attività del nuovo Soggetto gestore della Centrale Operativa.

Questi alcuni dati numerici dei primi due mesi di gestione:

- N. processi attivati **208**
- **Problematiche prevalenti** segnalate:
 - Emergenza abitativa soprattutto relativa a **persone senza dimora** senza mezzi di sostentamento
 - **Violenza di genere**
 - In misura minore, **violenza assistita, abbandono** e mancata assistenza per **inadeguatezza della rete** di supporto

GRAZIE



Regione Toscana

Pagina web:

<https://www.regione.toscana.it/-/sistema-emergenza-urgenza-regionale-seus->

email: cristina.corezzi@regione.toscana.it