

L'INTERVENTO SOCIALE NELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE

Tavola Rotonda : il Pronto Intervento Sociale a più voci.

I segnalanti

Luciano Marini

14 aprile 2023

Qualche spunto di riflessione, utile a chi sta iniziando il percorso di attivazione di un servizio PRIS:

- la costruzione di un PRIS sulla base della Scheda LEPS 3.7.1 del Piano Nazionale lascia attuabili all'ente alcune aree organizzative di assoluta discrezionalità;
- gli aspetti discrezionali possono essere utili per costruire il nuovo intervento nel territorio in relazione ai propri bisogni e risorse.



Alcuni aspetti discrezionali sono attualmente in discussione sotto il profilo del principio: per esempio il tempo di presa in carico.

Altri aspetti discrezionali riguardano le opportunità derivate dal rapporto con un soggetto terzo attuatore: per esempio la presenza nell'organizzazione del servizio anche di personale pubblico.

Un aspetto discrezionale comporta grande variabilità organizzativa in relazione alla scelta che viene fatta: i segnalanti.



Sembra banale ma meglio dirlo, soprattutto in via preliminare rispetto l'avvio del servizio:
un accesso indifferenziato dei cittadini, per esempio tramite un numero di telefono pubblico (magari "verde") sottende ad un'organizzazione molto diversa del caso in cui i segnalanti siano pochi e selezionati.

Accesso indifferenziato: focus sul filtro da parte del servizio = dimensione organizzativa significativa.

Accesso riservato/limitato: focus sul filtro da parte del segnalante = dimensione organizzativa adattabile alle risorse.





UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Il Comune di Venezia nel 2019 ha scelto di iniziare con la logica dei “piccoli passi”, partendo da un unico soggetto segnalante esterno ai servizi della Direzione Coesione Sociale: la Polizia Locale.

Il numero (di cellulare) dedicato per le emergenze PrIS è stato quindi fornito solo alla Centrale Operativa della PL.

Il personale della Centrale Operativa della PL è stato formato a fare da primo filtro (solo chiamate per emergenza sociale).

Venezia



Assieme al personale della Centrale Operativa PL i protocolli di filtro sono stati progressivamente affinati in relazione alla casistica.

Definito un sistema efficiente di segnalazione, si è iniziato progressivamente ad ampliare il gruppo dei segnalanti diretti (con fornitura del numero dedicato e formazione specifica):

- Questura;
- Vigili del Fuoco;
- Centrale Operativa SUEM/118.

Il metodo di lavoro sta così consentendo di non stressare il modello di servizio attivato, a parità di risorse.





UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

La tavola rotonda di oggi pomeriggio perciò prosegue sentendo il punto di vista, sul servizio e sul modello di collaborazione, della Questura, della Polizia Locale e della Centrale Operativa SUEM/118.

Per chiudere, vorremmo lasciare, in estrema sintesi, a chi sta affrontando l'argomento, tre consigli per non soccombere ad un eccesso di domanda, in relazione alle risorse a disposizione (umane e finanziarie):

Venezia



- 1) In un quadro omogeneo di caratteristiche "obbligatorie" del servizio PrIS, cercare di sfruttare le parti discrezionali per organizzare le risorse a disposizione.
- 2) Partire con cautela, possibilmente predisponendo un periodo sperimentale, per poi ampliare progressivamente il servizio.
- 3) Mantenere da subito un "regime misto" pubblico-affidamento a terzo privato, riservando al personale pubblico la tenuta delle relazioni e la sottoscrizione dei protocolli con altri soggetti pubblici (sia interni che esterni).





UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Grazie per l'attenzione e buon lavoro!



Luciano Marini

Venezia

