



**Comune
di Bologna**



ASP CITTÀ DI BOLOGNA
Azienda pubblica di servizi alla persona



PRONTO INTERVENTO SOCIALE - BOLOGNA

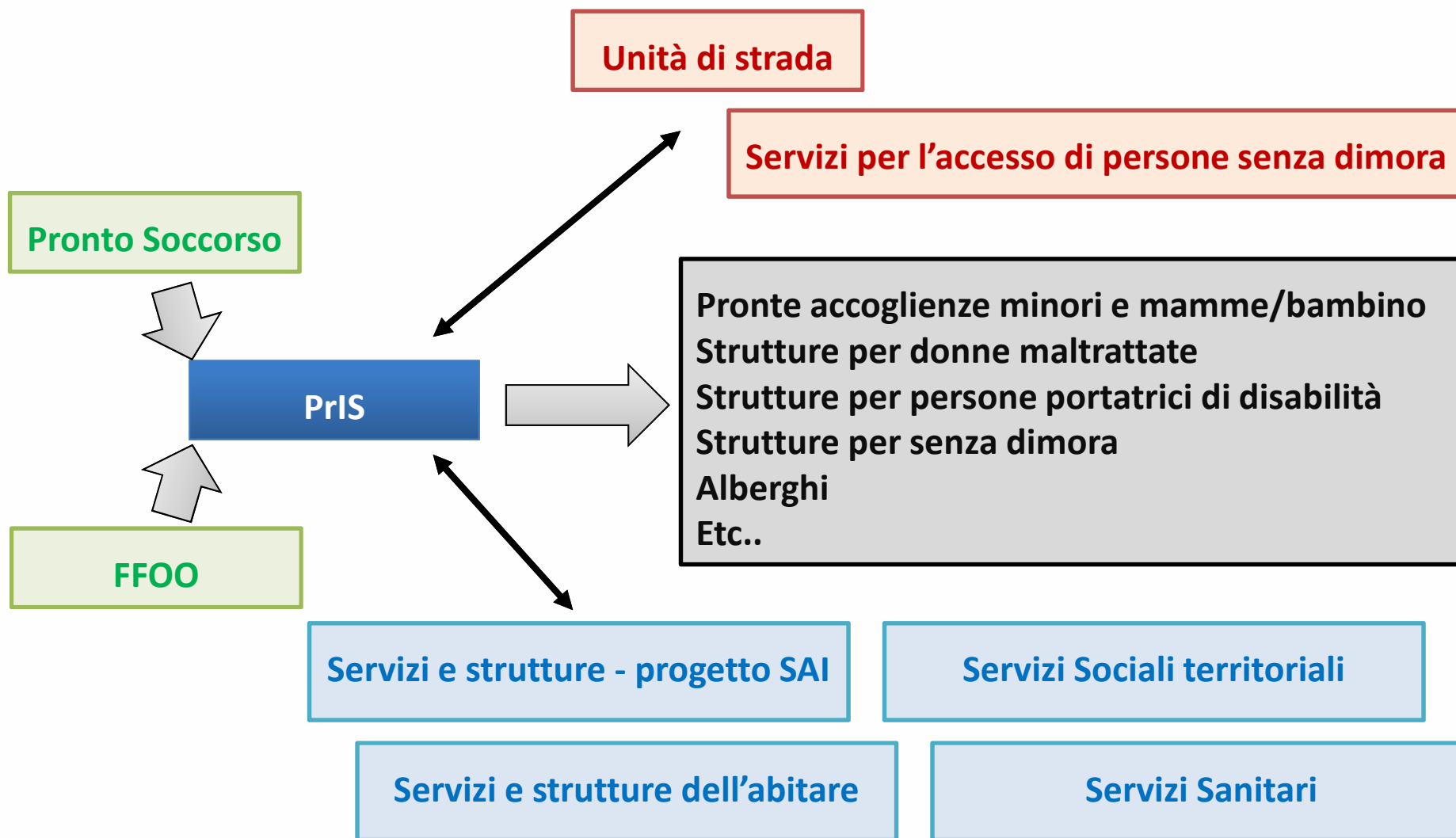


L'Intervento Sociale nella gestione delle emergenze

Convegno nazionale – Venezia – 14 aprile 2023

Il **Pronto intervento sociale**, collocandosi nell'ambito dell'emergenza, negli anni ha consolidato un sistema di risposta specialistica soprattutto nell'area della Tutela Minori, delle Protezioni Internazionali (MSNA – nuclei – adulti), del Maltrattamento e della Tratta, lavorando in sinergia ed integrazione con i Servizi del territorio. L'interdipendenza positiva tra Servizi, oltre a consolidare il sistema di conoscenza che prepara gli/le operat*, che li sostiene nel lavoro quotidiano, ha contribuito al rafforzamento del sistema di risposta del welfare metropolitano anche di fronte alla veloce variazione dei bisogni, dei comportamenti, delle abitudini e dei consumi riconducibili all'emergenza.

- Servizio sovra territoriale dell'Area Metropolitana - capofila Comune di Bologna avviato il 01/08/2010;
- Previsto come livello essenziale di assistenza da garantire nei confronti di soggetti che versino in situazioni di emergenza e urgenza sociale (dalla L.N. 328/00);
- Previsto altresì nell'ambito del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L.R.E.R. n.2/2003)



Servizio h24 – Organizzazione

Centrale Operativa	1 Assistente Sociale-Referente Operativa Confronto/supporto su situazioni complesse Reperibilità 1° Livello	Reperibilità 3° Livello 1 Responsabile per il committente reperibile per situazioni che necessitano autorizzazione particolari e straordinarie (deroghe)
Front Office	1 Assistente Sociale operativa Intervento diretto sulle situazione segnalate	
Reperibilità	1 Coordinat* - Reperibilità 2° Livello	

Servizio h24 – Giornata tipo

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
	Coordinat* (Lun-Ven)																								
	Tirocinante (Lun-Ven)																								
Centrale Operativa-RO	1 AS - Supporto/Confronto >>> Reperibilità 1° Livello																								
AS Front Office	1 AS Attiva																								
Coordinamento	Reperibilità 2* Livello																								
Responsabile per il committente	Reperibilità 3* Livello																								

UNO SGUARDO AI DATI 2012-2022



Da 1 Cellulare → ad 1 Organizzazione-Sistema
Da Intervento → a Servizio



N° Interventi anni 2012-2022

Anno	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totale	1029	906	941	1012	1300	1214	1104	1054	1123	1456	1328



UNO SGUARDO AI DATI 2022

2022 - per mese	
gennaio	82
febbraio	94
marzo	102
aprile	103
maggio	108
giugno	91
luglio	110
agosto	136
settembre	160
ottobre	138
novembre	114
dicembre	90
Totale	1328

1328 interventi

- una media di circa 3,63 al giorno con una maggiore sollecitazione negli orari di chiusura dei servizi
- gli interventi hanno durata molto variabile tra loro con una media di circa 4/5 ore

538 interventi sui MSNA

1227 interventi richiesti dalle FFOO

2022 - per soggetti invianti	
FFOO	1227
Presidi Ospedalieri	70
Servizi di prossimità	21
AUSL (Serdp - CSM- Altro)	1
Sportello Protezioni Internazionali	4
Altro	5
Totale	1328

2022 - per Target	
Adulto	294
Anziano	43
Disabile	7
Minore	137
Msna	538
Nucleo	96
Nucleo mono genitoriale	134
Donna in stato di gravidanza	6
Donna maltrattata	41
Emergenza/Calamità	3
Emergenza Ucraina	29
Totale	1328

2022 - per Nazionalità	
Italiana	256
Stranieri	1072
Totale	1328

2022 - per Genere	
F	541
LGTBQ	2
M	785
Totale	1328

UNO SGUARDO AI DATI 2023 – 1° TRIMESTRE



2023 - per mese	
gennaio	121
febbraio	98
marzo	
aprile	34
Totale	350

350 interventi richiesti

- una media di circa 3,88 al giorno con una maggiore sollecitazione negli orari di chiusura dei servizi.
- gli interventi hanno durata molto variabile tra loro con una media di circa 4/5 ore

171 interventi sui MSNA

305 interventi richiesti dalle FFOO

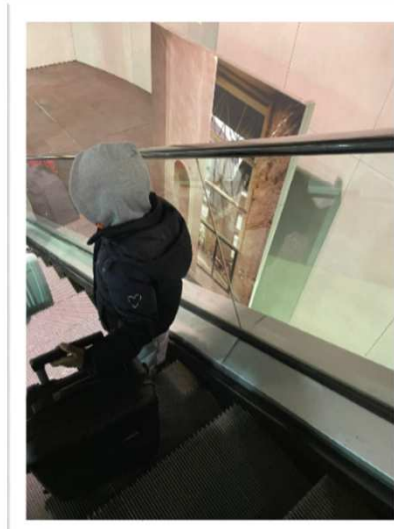
2023 - per soggetti invianti	
FFOO	305
Presidi Ospedalieri	31
Servizi di prossimità	7
AUSL (Serdp - CSM- Altro)	7
Sportello Protezioni Internazionali	
Altro	
Totale	350

2023 - per Target	
Adulto	69
Anziano	10
Disabile	0
Minore	32
M sna	171
Nucleo	14
Nucleo mono genitoriale	20
Donna in stato di gravidanza	1
Donna maltrattata	32
Emergenza/Calamità	1
Emergenza Ucraina	0
Totale	350

2023 - per Nazionalità	
Italiana	72
Stranieri	278
Totale	350

2023 - per Genere	
F	117
LGTBQ	2
M	231
Totale	350

LUOGHI DI INTERVENTO



SUPPORTO AD EVENTI STRAORDINARI



SERVIZIO AVVINCENTE MA ANCHE USURANTE



Servizio

molto sollecitato
su situazioni complesse
su target molto diversificati

Richiede

alta professionalità
molta esperienza
formazione trasversale a 360°
grande motivazione
tanta flessibilità

Tutto questo

rende il servizio PrIS oltreché
avvincente anche complesso
e forse...poco appetibile dal
punto di vista
personale/professionale

**LAVORARE IN UN SERVIZIO COME
IL PRIS COMPORTA
UN'INNEGABILE POTENZIALE, ANZI
REALE, FATICA; NE CONSEGUE UN
COSTANTE ALTO RISCHIO DI TURN
OVER ALL'INTERNO DELL'EQUIPE.**

TURN OVER PREVENIRLO E GOVERNARLO



«FISIOLOGICO»?!

L'esperienza ci insegna...di tenere conto del fenomeno «usura». Tenerne conto significa:

- **Poterlo leggere e prevenirlo –interpretarlo velocemente e sistematicamente**
 - Osservazione attenta e quotidiana del «benessere» dello staff
 - Gestione sistematica ed attenta dell'equipe
 - Supervisione puntuale e mirata
 - Riflessività costante nell'organizzazione del servizio
- **Accompagnarlo e governarlo – alcune azioni sperimentate...**
 - **Valorizzazione delle AS anche, per esempio, come formatrici per il corso di Laurea di Servizi Sociali presso UniBO**
 - **Attivazione di tirocinanti (raccordo stretto con università) che possano al contempo**
 - Supportare il gruppo di lavoro
 - Formarsi
 - Essere quindi pront* per subentrare qualora ve ne fosse la necessità
 - **Strutturazione organizzativa ben costruita e mantenuta**
 - **Buona ed attenta gestione delle turnistiche per garantire riposi ri-generanti**
 - **Gestione del gruppo lavoro attraverso una buona gestione dell'equipe**
 - **Adozione di procedure semplici, chiare & condivise &...**
 - Documentabili
 - Tracciabili
 - Trasferibili

LABORATORIO PRESSO UNIBO CORSO DI LAUREA TRIENNALE E MAGISTRALE IN SERVIZI SOCIALI



LABORATORIO SUL RUOLO DEL SERVIZIO SOCIALE NELLA GESTIONE DELLE EMERGENZE:
LA RETE DEI SERVIZI SUL TERRITORIO



«...Ogni incontro è stato importante e significativo, gli studenti hanno avuto la possibilità di acquisire maggiori informazioni anche nel confronto tra diverse città come il PrIS di Venezia e il SEUS della Toscana scoprendo la durata della presa in carico di un servizio emergenziale diverso da Bologna e i vari servizi che sono messi in campo...»



**VALE LA PENA MANTENERE UNA
ATTENZIONE SPECIFICA SULLA
FORMAZIONE E LA SUPERVISIONE**

FORMAZIONE



- ❑ Le normative e le prassi sono in continuo aggiornamento
- ❑ L'utenza evolve e occorre sviluppare competenze specifiche per interagirci efficacemente
- ❑ I bisogni si modificano velocemente ed occorre sviluppare nuove modalità e risorse per farvi fronte
- ❑ In emergenza soprattutto, quando il pensiero e l'azione devono essere veloci, occorre avere chiare le disposizioni per poter procedere efficacemente in intervento

Quale Formazione oltre a quella di legge e trasversali, considerato che il Pr.I.S. opera su tutti i target

- ❑ Gestione del conflitto
- ❑ Gestione dell'emotività
- ❑ Formazione sul Problem Solving
- ❑ Gestione dei colloqui in setting destrutturati
- ❑ Lavorare in equipe...
- ❑ Aggiornamenti legali e/o amministrativi a livello sia nazionale che regionale che comunale

SUPERVISIONE



❖ Supervisione

- ❖ **Tecnica** – gestione dinamiche d'equipe
- ❖ **Organizzativa** – supporto al miglioramento organizzativo del servizio

- ❖ La necessità di velocità d'intervento richiede ottime doti di **gestione dell'ansia**
- ❖ Il lavoro su turni senza un'assegnazione dei casi richiede un **ottimo lavoro di squadra** con conseguente necessità di costruzione di un'ottima **comunicazione all'interno del gruppo di lavoro**
- ❖ Il lavoro in emergenza e la necessità di lavorare in urgenza porta un **carico emotivo** importante che viene più facilmente elaborato in equipe che individualmente
- ❖ Il lavoro in emergenza pone spesso davanti a **dilemmi etici** in cui i tre mandati dell'assistente sociale (istituzionale, professionale e sociale) si scontrano tra loro richiedendo un'elaborazione dell'agito professionale.

PER CONCLUDERE ALCUNE PROPOSTE CONCRETE



- **Formazione Congiunta** – costruzione di un percorso trasversale nell'ambito
 - Multi-disciplinare
 - Multi-territoriale
- **Raccordo stretto con**
 - Università – diverse facoltà che preparano i futuri operator* sociali:
 - Assistenti sociali
 - Mediator*i Culturali
 - Psicolog*
 - Educator* Professionali
 - etc
 - Ordine Assistenti Sociali
 - Ambito Sanitario
 - FFOO
- **Rete PrIS nazionale**
 - Rinforzare, ampliare e consolidare il lavoro iniziato
 - Mantenere un confronto stabile almeno 2 volte all'anno per la costruzione di percorsi congiunti

L'EQUIPE



PRONTO INTERVENTO SOCIALE METROPOLITANO



**Comune
di Bologna**



ASP CITTÀ DI BOLOGNA
Azienda pubblica di servizi alla persona



GRAZIE PER L'ATTENZIONE



Luciano Serio – Coordinatore responsabile – Società Dolce



INFO AGGIUNTIVE – PRIS - BOLOGNA

<https://www.societadolce.it/category/fragilita/pronto-intervento-sociale-fragilita/?region=40>

<https://www.societadolce.it/>

<https://www.facebook.com/societadolcefragilita/>