



**Comune  
di Bologna**



**ASP CITTÀ DI BOLOGNA**  
*Azienda pubblica di servizi alla persona*



## **PRONTO INTERVENTO SOCIALE - BOLOGNA**

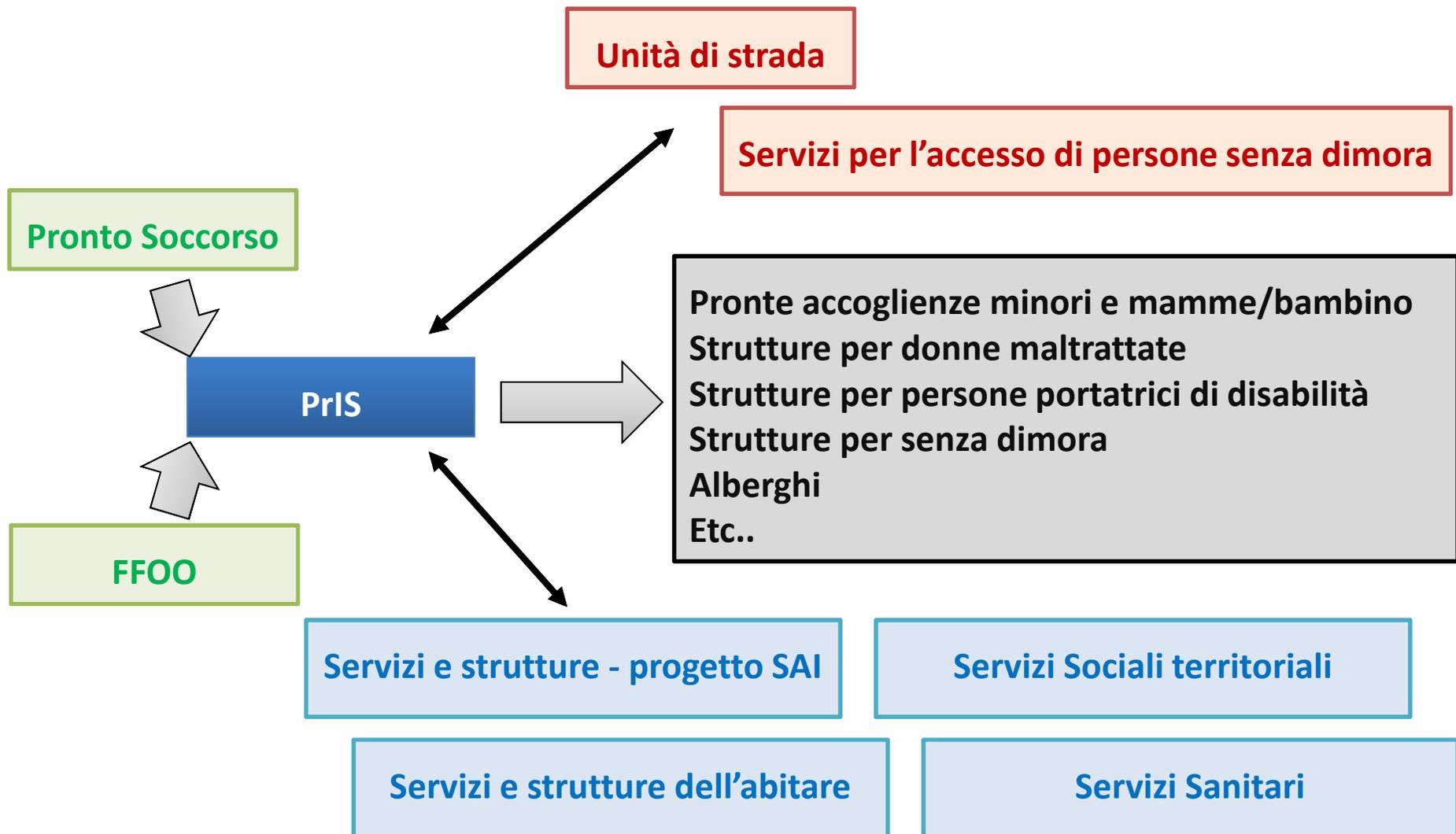


**L'Intervento Sociale nella gestione delle emergenze**

***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

<b>Centrale Operativa</b>	<b>1 Assistente Sociale-Referente Operativa</b> Confronto/supporto su situazioni complesse Reperibilità 1° Livello	<b>Reperibilità 3° Livello</b>  1 Responsabile per il committente reperibile per situazioni che necessitano autorizzazione particolari e straordinarie (deroghe)
<b>Front Office</b>	<b>1 Assistente Sociale operativa</b> Intervento diretto sulle situazione segnalate	
<b>Reperibilità</b>	<b>1 Coordinat*</b> - 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)																								
<b>Centrale Operativa-RO</b>	1 AS - Supporto/Confronto >>> Reperibilità 1° Livello																								
<b>AS Front Office</b>	1 AS Attiva																								
<b>Coordinamento</b>	Reperibilità 2* Livello																								
<b>Responsabile per il committente</b>	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
<b>Totale</b>	<b>1328</b>

**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
<b>Totale</b>	<b>1328</b>

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
<b>Totale</b>	<b>1328</b>

2022 - per Nazionalità	
Italiana	256
Stranieri	1072
<b>Totale</b>	<b>1328</b>

2022 - per Genere	
F	541
LGTBQ	2
M	785
<b>Totale</b>	<b>1328</b>

## UNO SGUARDO AI DATI 2023 – 1° TRIMESTRE



2023 - per mese	
gennaio	121
febbraio	98
marzo	
aprile	34
<b>Totale</b>	<b>350</b>

**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

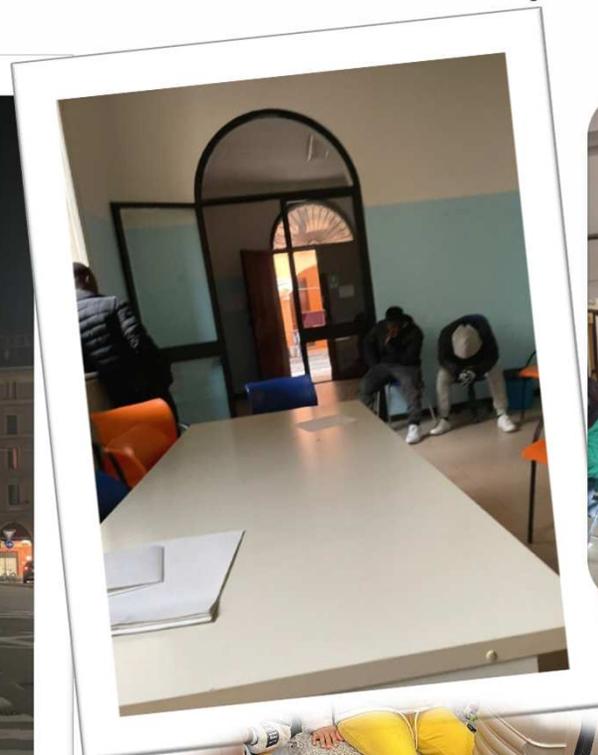
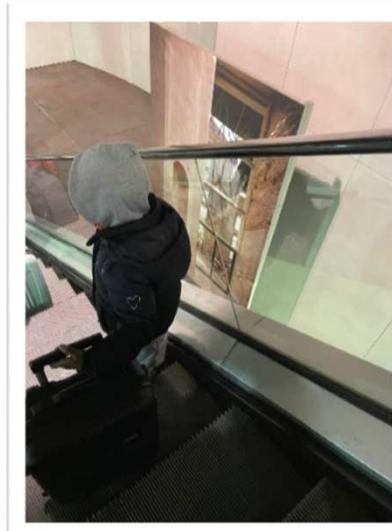
2023 - per soggetti invianti	
FFOO	305
Presidi Ospedalieri	31
Servizi di prossimità	7
AUSL (Serdp - CSM- Altro)	7
Sportello Protezioni Internazionali	
Altro	
<b>Totale</b>	<b>350</b>

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

2023 - per Nazionalità	
Italiana	72
Stranieri	278
<b>Totale</b>	<b>350</b>

2023 - per Genere	
F	117
LGTBQ	2
M	231
<b>Totale</b>	<b>350</b>

## 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 oltreiché  
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/>