

# Il Servizio di Pronto Intervento Sociale in Italia

## Verso una rete nazionale

Gruppo di lavoro PIS Nazionale, | 10 marzo 2025

A seguito della legge 30 dicembre 2021, n. 234, e successive modifiche ed integrazioni, che definisce il Servizio di Pronto Intervento Sociale (d'ora in avanti, SPIS), quale Livello Essenziale delle Prestazioni Sociali e della scheda 3.7.1 del Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023, che ne individua i contenuti minimi e le modalità di espletamento, il percorso verso la sempre più ampia implementazione di Servizi di Pronto Intervento Sociale (SPIS) ha condotto all'avvio di una serie di interlocuzioni tra alcune amministrazioni che stanno già sperimentando o sono in procinto di avviare questo servizio sul proprio territorio. Si tratta nello specifico della Regione Toscana, Regione Veneto e i Comuni di Venezia, Bologna, Cremona, Perugia, Roma, Napoli e Bari. Un esito di questo raccordo e di questa collaborazione è stato un primo evento di carattere nazionale sul tema dei modelli organizzativi di SPIS in Italia che si è tenuto a Firenze il 5 maggio 2022 e la successiva strutturazione, a luglio 2022, di una piattaforma di Comunità di pratica online per agevolare la circolazione di informazioni tra i SPIS.

In questo percorso è stato costituito un Gruppo di Lavoro permanente, a livello nazionale, fra i SPIS delle Amministrazioni che avevano partecipato al convegno di Firenze, aperto ad altre realtà italiane che stanno sperimentando questo livello essenziale, per lo scambio di esperienze, la condivisione di problemi e soluzioni e l'elaborazione di documenti condivisi.

A seguito del convegno nazionale del 14 aprile 2023, organizzato con il contributo dei fondi PON METRO 14-20 dal Comune di Venezia dal titolo "L'intervento sociale nella gestione delle emergenze", il gruppo PIS ha proposto alla Rete nazionale per la protezione e l'inclusione sociale la costituzione di un gruppo tecnico all'interno della Rete stessa.

Con il Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 310 del 23/10/2023 il Ministero ha ritenuto opportuno istituire un sottogruppo del Gruppo di lavoro tecnico per l'elaborazione del Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà dedicato al Pronto intervento sociale, al fine di favorire l'integrazione tra diverse realtà territoriali interessate all'implementazione del servizio, anche attraverso la realizzazione di percorsi di formazione congiunta e/o l'elaborazione di specifiche linee guida operative. Allo stato attuale, il sottogruppo è costituito da rappresentanti degli stessi Enti territoriali che fanno parte del Gruppo nazionale PIS dalla sua fondazione - Regione Toscana, Regione Veneto, Comuni di Venezia, Bologna, Cremona, Perugia, Roma, Napoli e Bari - con l'aggiunta del Comune di Torino ed è stato chiamato nel 2024 a dare il proprio contributo sulla scheda di monitoraggio del LEPS.

Il Gruppo nazionale PIS ha continuato ad incontrarsi per l'elaborazione di documenti e la strutturazione di momenti formativi congiunti (il primo a Firenze il 26 settembre 2024, dal quale è scaturito un documento di sintesi inoltrato anche al Ministero) ed ha anche predisposto una modalità condivisa per accogliere altre realtà italiane che stanno sperimentando questo livello essenziale: si sono infatti già aggiunti al gruppo, oltre il Comune di Torino, anche la Provincia autonoma di Trento.

L'organizzazione del Gruppo permanente prevede incontri online in plenaria con tutti i membri e la convocazione periodica di gruppi di lavoro tematici ai quali ciascun membro ha aderito liberamente secondo i propri interessi prevalenti e le proprie competenze (attualmente sono tre: Rapporti con il Ministero, Formazione, Comunicazione editoriale).

Il documento principale ad oggi prodotto dal Gruppo permanente - presentato anche al Ministero nel corso del già citato convegno di Venezia - è la cosiddetta "carta di identità".

### La "carta di identità"

Il documento, a partire dalla scheda tecnica 3.7.1 sopra citata ed in modo coerente con la stessa, intende declinare a livello operativo territoriale le caratteristiche del Servizio di Pronto Intervento Sociale, tracciando elementi sia di continuità e uniformità che di specificità e originalità locale, evidenziandone caratteristiche fondamentali e criticità, con l'obiettivo di rappresentare un percorso in divenire da condividere anche con altre realtà italiane.

Si è posta, infatti, la necessità non solo di fare il punto su ruolo e funzioni che questo servizio, come livello essenziale, assume

e può assumere nelle politiche di *welfare* locali, ma anche di avviare una riflessione sulla costituzione di una Rete Nazionale che sia capace di connettere esperienze già mature ed esperienze che stanno crescendo, per consentire di consolidare il processo di innovazione in corso.

La valorizzazione della storia e delle peculiarità che caratterizzano i vari modelli che lo attivano va coniugata con l'efficacia, l'adeguatezza e l'ampiezza dei servizi di pronto intervento sociale che si realizzano. Inoltre, la condivisione tra i vari Servizi di Pronto Intervento Sociale ha permesso l'individuazione e l'emersione di criticità operative che potrebbero diventare opportunità di approfondimento e di formazione future.

Di seguito il Gruppo di Lavoro permanente PIS ha voluto evidenziare, rispetto alle proprie esperienze nei diversi territori nazionali, caratteristiche e criteri ritenuti fondamentali affinché un SPIS possa rispondere in modo efficace ed efficiente agli obiettivi individuati ed elencati all'interno del Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023. L'obiettivo principale di questa Carta d'Identità, infatti, è stato quello di cominciare a disegnare una sorta di perimetro di coerenza che consenta di individuare alcune caratteristiche generali comuni, uniformi, che devono caratterizzare il SPIS come livello essenziale: si tratta, infatti, da un lato di intercettare e mettere in rete esperienze che possono effettivamente ritenersi all'interno di un perimetro di coerenza alla normativa, in particolare a quanto previsto nella scheda 3.7.1, e nello stesso tempo evitare il rischio, paventato anche dal Ministero nel Convegno di Venezia, di veder proliferare sotto il 'cappello PIS' esperienze le più diversificate e difformi, spesso molto lontane dal dettato normativo, che apportano confusione e disorientamento e non facilitano, anzi rendono ancora più difficoltosa e incerta, la progressiva realizzazione del livello essenziale SPIS in Italia.

In questa direzione, il Gruppo nazionale PIS ha stilato una prima bozza di caratteri generali che possono appunto caratterizzare un Servizio di Pronto Intervento Sociale a garanzia di un carattere di uniformità.

## Caratteristiche generali

Il SPIS dunque deve essere un servizio - non un semplice intervento o una semplice prestazione - dedicato e specifico:

- dotato di una propria struttura organizzativa, anche di personale e di risorse, unicamente dedicato alla gestione delle risposte alle situazioni di emergenza e urgenza sociale;
- specificatamente dedicato agli interventi contraddistinti dai seguenti elementi caratteristici:
  - EMERGENZA: situazione grave, acuta, non prevista, non programmata, improvvisa e improcrastinabile, che richiede un intervento immediato, ovvero da prendere in carico entro poche ore. Generalmente presenta una situazione di pericolo/minaccia per la persona/famiglia
  - URGENZA: situazione grave, di straordinaria complessità, programmata o programmabile, anche non nota, che non ammette dilazioni e necessita di un'esecuzione tempestiva, comunque da prendere in carico entro le 24 ore.
- a vocazione universalistica, rivolto a tutta la popolazione presente sul territorio di riferimento e non solo ad alcune fasce o una progettualità di settore;
- a titolarità pubblica (singole Amministrazioni Comunali, Ambiti territoriali sociali, Province, Regioni, ecc.);
- che svolge interventi in ambito sociale, di pertinenza sia socio-assistenziale che socio-sanitaria, con particolare riferimento all'ambito di competenza dei servizi sociali (e quindi pur collaborando e integrando la propria azione con il settore sanitario dell'emergenza e con quello dell'ordine pubblico, tuttavia non svolge attività di competenza esclusivamente sanitaria o di ordine pubblico).

## Caratteristiche organizzative

Il SPIS deve avere i seguenti aspetti organizzativi:

- presenza di una Centrale Operativa e Unità Territoriali (o Mobili o di Strada) attive h24 365gg/anno;
- declinazione secondo una delle due seguenti modalità realizzative:
  - garantito dai servizi sociali territoriali negli orari di apertura, mentre negli orari e giorni di chiusura degli stessi attraverso un servizio specifico;
  - come servizio specialistico sempre attivo;
- ad accesso diretto del cittadino e/o attivabile tramite servizi pubblici e privati (segnalanti: servizi sociali, servizi sanitari, forze dell'ordine, protezione civile, polizia locale, ecc.);
- capacità di intervento in loco in tempi rapidi;
- assunzione della presa in carico diretta delle situazioni di emergenza e urgenza solo per la fase acuta, per un tempo massimo di alcune ore o pochi giorni (non oltre la settimana) che ha un *range* approssimativo dalla data della segnalazione al primo giorno lavorativo di operatività di servizio/i istituzionale/i competente/i, ovvero, fino al termine della durata dell'accoglienza in regime di emergenza;

- attivazione di percorsi formativi specifici, secondo uno specifico approccio culturale;
- adeguata e commisurata supervisione professionale e di sostegno psicologico per il personale;
- collaborazione con la rete dei soggetti pubblici e privati attraverso protocolli/accordi oppure circolari/procedure interne nell'ambito della *governance* pubblica;
- attività minime garantite:
  1. ricezione e gestione della segnalazione con valutazione professionale immediata da remoto;
  2. interventi urgenti per l'immediata protezione e/o accoglienza della persona;
  3. istruttoria tecnica qualificata;
  4. redazione di un progetto d'aiuto urgente tracciato nel sistema informativo sociale in uso nel territorio;
  5. valutazione in loco;
  6. segnalazione e trasmissione della documentazione al servizio sociale competente e/o ad altri servizi, nel primo momento utile, per garantire la continuità della presa in carico.

## Suggerimenti per i futuri sviluppi

Dagli incontri periodici del Gruppo nazionale PIS e dagli eventi formativi, sono emerse alcune tematiche interessanti sulle quali porre attenzione per eventuali risvolti organizzativi ed operativi sia nei singoli territori dei PIS sia a livello nazionale.

Un grande apporto di contenuti è emerso, come già accennato all'inizio di questo articolo, dall'evento formativo del 26 settembre 2024 all'Istituto degli Innocenti di Firenze che ha coinvolto circa 130 operatori sociali provenienti dalle varie realtà territoriali organizzato dal Gruppo nazionale PIS, con il supporto logistico del SEUS Toscana. L'incontro, primo meeting nazionale di operatori sociali (in prevalenza assistenti sociali ed educatori professionali) interamente dedicati e specificatamente impegnati solo nei Servizi di Pronto Intervento Sociale in Italia, aveva l'obiettivo di evidenziare i punti di forza e di debolezza, le opportunità e i rischi/minacce inerenti due aspetti "cardine" del SPIS: il processo di soccorso e la centrale operativa. Infatti un SPIS - come prevede la scheda 3.7.1 - deve avere la sua organizzazione costruita intorno a tale struttura che può concepirsi come una sorta di Centrale Operativa di un 118 ma di 'stampo' sociale e, parimenti, con una processualità e un approccio metodologico adeguati rispetto all'attività del SPIS come pronto soccorso sociale.

In particolare è emersa l'importanza di:

- identificare soluzioni che rafforzino il lavoro in equipe e il reperimento ed il mantenimento di personale stabile e competente, per dare continuità al servizio;
- prevedere l'impiego di profili professionali specificatamente formati e dedicati, in una logica interdisciplinare, con il principale e fondamentale apporto, ma non esclusivo, del servizio sociale con assistenti sociali, ma anche educatori professionali, psicologi, mediatori, ed altri;
- prevedere un'attività formativa specializzata sul tema, organizzata nei vari ambiti, con carattere di continuità, oltre che una anche a livello nazionale promossa anche dal Gruppo di Lavoro, proseguendo l'esperienza molto positiva fatta a settembre 2024 a Firenze;
- favorire la conoscenza del servizio SPIS a vari livelli, tramite incontri o seminari periodici con tutti i soggetti coinvolti nel processo di soccorso - servizi sanitari, prefetture, forze dell'ordine e servizi sociali - cercando di definire con più precisione il perimetro degli interventi sociali in emergenza-urgenza;
- continuare il percorso già avviato a livello nazionale per la creazione di una cartella sociale che permetta la condivisione dei dati e degli interventi attivati per le persone, come accade per il fascicolo sanitario; sulla breve distanza, sarebbe utile prevedere la possibilità di estrapolare e confrontare con reportistica ad hoc i dati di monitoraggio del LEPS che verranno inseriti dagli Ambiti Territoriali Sociali (ATS) sul sistema SIOSS dopo l'approvazione del nuovo Piano Sociale Nazionale
- dare continuità nell'erogazione dei contributi agli ATS per i servizi SPIS ampliandone la portata e prevedere anche un supporto finanziario agli Enti locali per quanto riguarda le strutture di accoglienza: il PNRR terminerà nel 2026 e c'è necessità di trovare nuovi fondi strutturali che possano sostenere gli investimenti in ambito sociale relativi al SPIS

Ad oggi il Gruppo Nazionale continua ad incontrarsi periodicamente sviluppando le tematiche sopra citate tenendo presente che la "sfida" più grande risulta essere la costruzione di un Servizio di Pronto Intervento Sociale che, come inserito nella scheda tecnica del Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali, sia specificatamente dedicato e capace di rispondere alle segnalazioni emergenziali in modo qualificato.

Il percorso individuato per tale sfida, dal nostro punto di vista, attraversa quattro filoni:

- istituzionale, anche attraverso un contatto costante con gli enti preposti alla stesura dei documenti d'orientamento (Regione e Ministero);
- operativo, promuovendo un programma di eventi formativi a livello nazionale dedicati sia agli operatori direttamente impiegati nei servizi SPIS sia agli altri soggetti coinvolti nel processo di soccorso (in particolare servizi sociali e servizi

- sanitari territoriali, operatori dell'emergenza sanitaria, forze dell'ordine);
- culturale: attraverso l'individuazione di spazi comunicativi per la promozione del servizio;
  - accademico: promuovendo corsi di laurea o formazione di alta professionalità specifici per il servizio sociale in emergenza-urgenza.