

# Sistema Emergenza Urgenza Sociale regionale (SEUS) e Servizio di pronto intervento sociale (SPIS)



REGIONE  
TOSCANA



**SEUS**

SISTEMA EMERGENZA URGENZA  
SOCIALE REGIONALE



# Sommario

|  |    |
|--|----|
| Cosa è il SEUS   | 4  |
| Cosa e' il Servizio di Pronto Intervento Sociale (SPIS) del SEUS | 5  |
| Il SPIS nella normativa nazionale                                | 7  |
| Le emergenze nel Servizio Sociale                                | 10 |
| Target e perimetro di attività del SPIS del SEUS                 | 11 |
| Punti qualificanti del SPIS del SEUS                             | 12 |
| Assetto e organizzazione del SEUS                                | 13 |
| Modello organizzativo del SPIS del SEUS                          | 14 |
| Processo di soccorso del SPIS del SEUS                           | 15 |
| Richieste di ingresso nel SEUS                                   | 16 |
| Sperimentazione  | 17 |
| Verso una rete nazionale di Pronto Intervento sociale            | 18 |
| Alcuni dati sull'attività del SPIS del SEUS                      | 19 |
| Principali riferimenti normativi                                 | 21 |
| Informazioni utili   | 23 |

# Cosa è il SEUS

Il SEUS è un sistema di governance pubblico specifico e dedicato alla realizzazione del livello essenziale 'servizio di pronto intervento sociale' (art. 22, c. 4, lett. b della legge 328/2000) in tutta la regione Toscana e che potremmo immaginare come una 'casa a tre piani':

- il terzo piano: è il livello regionale, al quale stanno la Cabina di regia che fissa gli indirizzi, definisce i piani di sviluppo e le modalità di accesso; il Coordinamento tecnico-scientifico e il Coordinamento interdipartimentale delle tre Aziende USL, che gestiscono le strategie e gli obiettivi fissati dalla Cabina di regia e si occupano di formazione, preparazione e coordinamento tecnico-organizzativo; il Coordinamento Generale SEUS che svolge l'azione di raccordo e collaborazione fra zone aderenti, formula proposte alla Cabina di Regia e svolge azione di coordinamento operativo e di monitoraggio delle zone aderenti
- il secondo piano: è il livello di area vasta, al quale stanno il Dipartimento del servizio sociale e le società della salute/zone delle soggetti aderenti cui spetta l'applicazione degli indirizzi della Cabina di regia in area vasta
- il primo piano: è il livello delle singole Zone aderenti, con le loro Amministrazioni Comunali e con i servizi; dal punto di vista tecnico-organizzativo è il livello dei Gruppi Operativi per l'emergenza sociale (GOES), cui spettano i compiti di sostegno, monitoraggio e controllo sullo sviluppo del servizio di pronto intervento sociale nella zona e che costituiscono l'infrastruttura/presidio essenziale del servizio sociale zonale per l'implementazione del SEUS a livello locale.

Il Sistema regionale SEUS rappresenta la titolarità pubblica del livello essenziale 'servizio di pronto intervento sociale', la cornice istituzionale e tecnico-politica per l'azione del SPIS (Servizio di Pronto Intervento Sociale), che 'sta dentro' tale sistema.

# Cosa e' il Servizio di Pronto Intervento Sociale (SPIS) del SEUS

Il Servizio di Pronto Intervento Sociale (d'ora in avanti, SPIS) del SEUS è un servizio che prevede la riorganizzazione dei servizi sociali pubblici, sia a livello di area vasta che di zona, per la gestione efficiente, efficace ed appropriata degli interventi di emergenza urgenza sociale anche con la costituzione, tramite la collaborazione del Terzo Settore, di un servizio sociale dedicato e specializzato per tali interventi, attivo 24 ore su 24 e 365 giorni su 365.

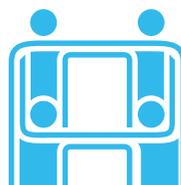
Si può dunque considerare a tutti gli effetti il 'pronto soccorso' del servizio sociale. E' un servizio di secondo livello perché è attivabile, tramite un numero verde gratuito, solo da parte di determinati soggetti istituzionali, come amministrazioni comunali, servizi sociali, forze dell'ordine, pronto soccorso. Non è, quindi, ad oggi, direttamente attivabile dai/le cittadini/e. E' un servizio a favore di coloro che vengano a trovarsi in situazioni di emergenza sociale (scheda 3.7.1., Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021 – 2023).

La sperimentazione di Regione Toscana prevede un modello organizzativo di SPIS del SEUS di livello regionale, a titolarità pubblica operante in raccordo e collaborazione con servizi privati che svolgono attività di interesse pubblico, con vocazione universalistica.

La configurazione di livello essenziale del SPIS presuppone che il servizio sociale professionale che interviene nell'ambito dell'emergenza-urgenza sociale adotti una relazione di soccorso, e organizzi un relativo processo di soccorso, con i/le cittadini/e

con obiettivi e caratteristiche metodologiche specifiche e diverse dal servizio sociale ordinario: un servizio ponte che garantisca una presa in carico breve, specializzata esclusivamente nella gestione della fase acuta, per poi procedere al passaggio della presa in carico ai servizi sociali territoriali competenti, cui spetta la gestione anche della fase postacuta.

La realizzazione delle azioni di SPIS del SEUS comporta inoltre una flessibilità organizzativa ed un forte ancoraggio alle reti locali dei servizi, sia pubblici che privati, in grado di valorizzare e ricomporre le risposte locali in urgenza già attive in una logica di “sistema di reti”, anche nella logica di ottimizzare le risorse.



# Il SPIS nella normativa nazionale

La “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” n. 328/2000. all’art. 22 comma 4; elenca gli interventi che costituiscono il livello essenziale delle prestazioni sociali erogabili sotto forma di beni e servizi secondo le caratteristiche ed i requisiti fissati dalla pianificazione nazionale, regionale e zonale, nei limiti delle risorse del Fondo nazionale per le politiche sociali, tenuto conto delle risorse ordinarie già destinate dagli enti locali alla spesa sociale. In questo elenco alla lettera b) troviamo il “servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari”. Il D.Lgs. 147/2017 “Disposizioni per l’introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà” all’art. 7 stabilisce che una quota del Fondo nazionale per la lotta alla povertà e all’esclusione sociale sia attribuita agli Ambiti territoriali delle Regioni per il finanziamento dei servizi per l’accesso afferenti il sistema integrato di interventi e servizi sociali, di cui alla legge n. 328/2000, tra cui il servizio di pronto intervento sociale.

Gli specifici rafforzamenti finanziabili, a valere sulla quota del Fondo Povertà attribuita agli Ambiti territoriali di ogni Regione e nei limiti della medesima, sono definiti nell’atto di programmazione regionale per gli interventi e i servizi di contrasto alla povertà, sulla base delle indicazioni programmatiche contenute nel Piano nazionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà.

Il Pronto intervento sociale è un servizio che può avere riflessi trasversali a tutta l'offerta di servizi sociali e per il quale, nella pratica corrente dei territori, non risulta generalmente possibile distinguere uno specifico dell'area povertà; tuttavia, il secondo Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà (2021-2023)<sup>1</sup> – dando attuazione alla L. 328/2000 - predispone una scheda tecnica (scheda 3.7.1) con i contenuti principali del servizio e lo individua tra i livelli essenziali delle prestazioni sociali che le norme regionali, secondo i modelli organizzativi adottati, devono prevedere per ogni ambito territoriale. Il Fondo per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale riserva risorse specifiche al Pis sia sulla Quota servizi che sulla Quota povertà estrema<sup>2</sup>.

La scheda tecnica 3.7.1. prevede che il SPIS debba dare risposta tempestiva alle emergenze sociali anche durante orari e giorni di chiusura dei servizi territoriali, 24h/24 e 365 all'anno garantendo le seguenti funzioni:

- ricevimento delle segnalazioni nelle modalità concordate a livello territoriale (direttamente dalle persone in condizioni di bisogno, da altri cittadini, dai servizi pubblici e privati che hanno sottoscritto uno specifico accordo, numero verde, mail ecc.)
- risposta urgente ai bisogni di accoglienza per periodi brevi in attesa dell'accesso ai servizi
- attivazione di attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno attraverso operatori del servizio e/o intervento delle Unità di strada (UDS)
- prima valutazione del bisogno, documentazione dell'intervento e segnalazione ai servizi.

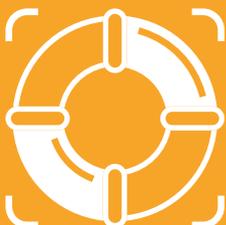
**1** Approvato dalla Rete nazionale della protezione e dell'inclusione sociale nell'ambito del Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali. Attualmente (inizio 2024) è in corso la redazione del nuovo piano.

**2** Istituito presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali con la Legge di Stabilità 2016 – L. n. 208, art. 1 c. 386 del 28/12/2015, dal 2019 è stato finalizzato al solo finanziamento degli interventi previsti dal Piano nazionale per il contrasto alla povertà.

Il SPIS per sua natura opera in maniera integrata con tutti i servizi territoriali ed in particolare con Servizi sociali, Servizi sanitari, Forze dell'ordine, Enti del Terzo settore (strutture di accoglienza, ecc.), Centri Antiviolenza.

Deve essere costituita una Centrale operativa del servizio dedicato e specifico per il pronto intervento sociale, attiva 24h/24 365 gg/anno che interviene gestendo telefonicamente la situazione di urgenza preoccupandosi di attivare, qualora la chiamata lo richieda, una valutazione professionale immediata (AS, UDS). Tale nucleo professionale svolge un'istruttoria tecnica qualificata e, ove necessario, provvede all'immediata protezione della persona in stato di bisogno, redigendo un documento di sintesi dell'intervento effettuato da inviare ai servizi competenti.

Il servizio di norma svolge la propria funzione rispetto ad una pluralità di target (minori, vittime di violenza, vittime di tratta, persone non autosufficienti, adulti in difficoltà, ecc.).



# Le emergenze nel Servizio Sociale

“Prima si tratta di definire l’ambito disciplinare: il pronto intervento sociale non è questione meramente organizzativa, che ha attinenza soltanto con aspetti relativi alla gestione del personale e alla disponibilità di risorse, alle attività e alle prestazioni. Il pronto intervento sociale è uno strumento organizzativo individuato dal legislatore per effettuare interventi, in regime di emergenza-urgenza, da parte del servizio sociale. Dunque, è prioritario prima definire e impostare la messa a punto dell’ambito disciplinare, quello del servizio sociale dell’emergenza-urgenza, in assenza del quale non era possibile definire il pronto intervento sociale. Così come è successo per la medicina d’urgenza e per la psicologia.”. (Mirri A, “Emergenze, urgenze e servizio sociale. Teoria, metodologia e tecniche”, 2018, Carocci Editore Roma)

Le emergenze sociali sono dunque circostanze della vita quotidiana dei/le cittadini/e che insorgono repentinamente e improvvisamente, e che producono bisogni non differibili, in forma acuta e grave, a cui la persona deve rispondere, e a cui deve trovare una soluzione, qui ed ora, in una situazione spesso emotivamente molto ‘calda’ e di spiazzamento. In tali circostanze la persona o il nucleo familiare ha bisogno dell’aiuto di un servizio sociale professionale capace di intervenire, in maniera immediata e comunque tempestiva, in modo qualificato, con un servizio specificatamente dedicato a queste particolari situazioni e a questi particolari bisogni, attrezzato e pronto 24h su 24 e 365 giorni all’anno.



# Target e perimetro di attività del SPIS del SEUS

Il SPIS del SEUS è a disposizione di tutta la cittadinanza, attraverso le istituzioni individuate, per emergenze che possono riguardare persone minorenni, e minorenni disabili, anche stranieri e non accompagnati; persone adulte e adulte disabili, anche straniere; persone anziane, anche non autosufficienti e straniere.

Prioritariamente interviene sui seguenti problemi sociali:

- situazioni 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.

# Punti qualificanti del SPIS del SEUS

Il SPIS del SEUS si qualifica come servizio che:

- riconosce il principio di universalità e pari opportunità;
- si costituisce come del servizio, di secondo livello, a titolarità pubblica, parte integrante nel sistema di offerta pubblica di servizi sociali (e non come 'canale parallelo' al sistema pubblico);
- promuove il metodo di lavoro di equipe interdisciplinare;
- rappresenta un perno fondamentale nella continuità ospedale territorio;
- promuove l'integrazione socio-sanitaria;
- promuove una nuova modalità di accompagnamento all'uso dei servizi in una prospettiva universalistica e con forme e modalità di accesso sostenute e accompagnate 24h/24 e 365 giorni all'anno;
- promuove una logica preventiva svolgendo un'azione di forte impulso ad una costruzione e lettura attenta e partecipata di mappe di vulnerabilità sociale di un determinato territorio;
- promuove un rapporto di prossimità e vicinanza con i cittadini riconoscendone il diritto ad essere assistiti prontamente 24h/24 e 365 giorni all'anno;
- contribuisce a costruire una rete integrata tra servizi pubblici e agenzie territoriali attraverso il coinvolgimento e la collaborazione del Volontariato e del Terzo Settore;
- promuove un'idea più evoluta di continuità di presa in carico che si coniuga strettamente con quella di continuità assistenziale.
- ridefinisce un nuovo concetto di appropriatezza riferito a nuovi ambiti di azione e a nuove strategie di intervento, rappresentando un ambito professionale nuovo e innovativo;
- sottolinea e promuove il tema della tracciabilità dei dati e del bisogno sociale, anche in vista di azioni di analisi organizzativa dei servizi e delle risorse.

# Assetto e organizzazione del SEUS

Il modello organizzativo del SEUS è costruito sulla funzione di infrastruttura culturale-organizzativa rappresentata dal Dipartimento del Servizio Sociale e dalle Zone-Distretto/Società della Salute, che rappresentano la funzione e la titolarità pubblica dell'iniziativa. Il SEUS si costituisce, dunque, come sistema-servizio di secondo livello attraverso l'organizzazione di una filiera pubblica dei servizi sociali e socio-sanitari ordinari e di una del privato-sociale del servizio sociale dedicato e specifico per le emergenze.

La filiera pubblica governa il SEUS con un'articolazione organizzativa su tre livelli:

- a livello regionale, con la Cabina di Regia che si avvale del Coordinamento tecnico-scientifico e del Coordinamento Generale SEUS
- a livello di area vasta, con una cabina di regia e un coordinamento dipartimentale
- a livello di zona, con un livello di coordinamento operativo-professionale e di monitoraggio, vero fulcro operativo del sistema.

Questa filiera di governance pubblica è integrata, a tutti i livelli, su apposito invito, dal Soggetto Gestore del SPIS.



# Modello organizzativo del SPIS del SEUS

Il SPIS del SEUS di Regione Toscana adotta il c.d. ‘modello a stella’ (Mirri, 2018), organizzato in una Centrale Operativa per le emergenze di servizio sociale unica (COESS) e in tante Unità territoriali per le emergenze di servizio sociale (UTES) quante sono le zone sperimentanti.

La COESS è la cabina di regia operativa del processo di soccorso, quella che ‘apre’ la gestione del processo e che la ‘chiude’, responsabile della valutazione professionale di emergenza-urgenza sociale di competenza del SPIS. Essa è attiva h24, 365 giorni all’anno, lavora da remoto, dispone di un numero telefonico dedicato e gratuito, a disposizione dei soli Segnalanti pubblici individuati dalla Cabina di regia regionale SEUS.

La COESS, che è composta da unità di personale con profilo professionale di assistente sociale, integrata da altre professionalità, dispone di una sala operativa, di un gestionale-software specifico per il tracciamento e controllo degli interventi a cui possono accedere, in tempo reale, anche le zone aderenti, e, infine, di un ufficio amministrativo e di un ufficio legale .

Le UTES sono il ‘braccio operativo’ della COESS, sono composte da professionisti che lavorano sempre in coppia, assistente sociale e altra figura professionale; sono collocate in sedi dislocate nelle singole zone aderenti, dotate di mezzi di trasporto per i professionisti e per i cittadini per l’accompagnamento e il trasporto, oltre che della tecnologia necessaria per lavorare in simultanea con la COESS. Le UTES svolgono, guidate dalla COESS, l’intervento dove necessario, dove l’emergenza si manifesta (caserme, pronto soccorso, sedi comunali e aziendali, strada, casa, ecc.).

Le UTES vengono attivate esclusivamente dalla COESS e arrivano sul posto entro 60 minuti dall’attivazione stessa.

Il coordinamento tecnico-operativo della COESS e delle UTES è affidato ad un’assistente sociale con esperienza specifica di lavoro decennale.

# Processo di soccorso del SPIS del SEUS

Il SPIS, ad oggi, è servizio di secondo livello e viene attivato, tramite numero unico verde dedicato e gratuito, attraverso la segnalazione da parte di determinati soggetti istituzionali (Segnalanti Pubblici), come amministrazioni comunali, servizi sociali, forze dell'ordine, pronto soccorso. Non può essere attivato direttamente dai cittadini.

A seguito della segnalazione, la COESS effettua la valutazione professionale e decide l'apertura o meno del processo di soccorso; quindi fornisce assistenza immediata, necessaria e appropriata alla persona e/o ai gruppi, esclusivamente per la fase emergenziale (presa in carico breve), attraverso l'attivazione delle UTESS che intervengono prontamente in loco documentando e tracciando ogni azione svolta e predisponendo un progetto d'aiuto urgente.

I servizi sociali territoriali vengono informati, in tempo reale, dalla COESS dell'apertura del processo di soccorso.

Le prestazioni che si rendono necessarie vengono reperite nel paniere delle risorse messe a disposizione dalle zone aderenti e complessivamente a disposizione per tutti i/le cittadini/e della zona di riferimento, già preventivamente mappate e regolate nella fase di preparazione all'attivazione del servizio.

Il processo si conclude con la chiusura dell'intervento decisa dalla COESS e il relativo passaggio della presa in carico di tutte le situazioni processate al servizio sociale competente, e/o ad altri servizi necessari, nel primo momento utile per garantire la continuità della presa in carico.

# Richieste di ingresso nel SEUS

La candidatura delle Zone per l'ingresso in SEUS deve essere approvata dall'Assemblea dei Soci della Società della Salute (ove presente) o dalla Conferenza Integrata dei Sindaci della Zona.

Il verbale della seduta deve essere trasmesso tramite PEC a Regione Toscana, unitamente ad una nota di accompagnamento.

La Cabina di regia regionale SEUS, supportata dal Coordinamento tecnico-scientifico, esaminerà le richieste pervenute per determinare le capacità di assorbimento del sistema e la calendarizzazione degli ingressi.

Regione Toscana risponde alle richieste tramite PEC, indicando gli adempimenti necessari - secondo quanto stabilito nel protocollo approvato dalla Cabina di Regia nel 2022 - e la tempistica.

I prerequisiti di base necessari per l'ingresso in SEUS sono:

- Percorso di formazione base - predisposto dal Comitato tecnico-scientifico regionale e organizzato a cura di ANCI Toscana - che dovrà essere seguito fino al completamento dalle/gli assistenti sociali della Zona
- Percorso di preparazione tecnico-professionale e organizzativo - a cura del Coordinatore scientifico del SEUS e degli staff SEUS dei Dipartimenti del Servizio Sociale delle Aziende USL - necessario per costruire e costituire l'articolazione organizzativa locale del SEUS, il Gruppo Operativo per l'Emergenza Sociale (GOES) zonale, per preparare, con la c.d. "sperimentazione operativa interna", l'ingresso nel SEUS, per effettuare la mappatura dei servizi e l'identificazione del "paniere" delle risorse zonali per gli interventi di emergenza urgenza sociale disponibili per il SEUS.

# Sperimentazione

Le forme di sperimentazione, e quindi di partecipazione al SEUS, sono di due tipi, una propedeutica all'altra:

- Sperimentazione Operativa Interna (SOI): consiste in una fase preliminare che vede coinvolti i servizi sociali territoriali in un periodo di preparazione professionale

- Sperimentazione diretta con aggancio: dopo la precedente fase, ad esito positivo, la zona può 'agganciarsi' alla centrale operativa del servizio di pronto intervento sociale (SPIS) del SEUS.

In particolare, con l'avvio della preparazione tecnica, a seguito della costituzione dei Gruppi Operativi per l'emergenza sociale zonali, la Zona accederà alla sperimentazione operativa interna SEUS.

Tale modalità prevede una gestione delle situazioni di emergenza 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

Quando sarà ultimata anche la formazione degli operatori, la Zona potrà entrare nel SEUS sperimentale in modalità diretta.

Zone attualmente in sperimentazione diretta (al 31.3.2024):

- Toscana Centro: Empolese Valdarno Valdelsa, Val di Nievole, Pistoiese, Pratese, Fiorentina nord ovest, Fiorentina sud est, Mugello

- Toscana Nord Ovest: Bassa Val di Cecina-Val di Cornia, Alta Val di Cecina-Valdera, Livornese

- Toscana Sud Est: Senese, Alta val d'Elsa, Colline dell'Albegna, Amiata grossetana - Colline metallifere - Grossetana, Amiata senese-Val d'Orcia-Val di Chiana senese

Zone attualmente in SOI:

- Toscana Nord Ovest: Pisana, Piana di Lucca, Versilia

- Toscana Sud Est: Aretina.

Zone che hanno formalmente richiesto l'ingresso nel SEUS:

- Toscana Nord Ovest: Apuane, Valle del Serchio

# Verso una rete nazionale di Pronto Intervento sociale

Il percorso verso la sempre più ampia implementazione di servizi di Pronto Intervento Sociale ha condotto, a livello regionale, all'avvio di una serie di interlocuzioni tra alcune amministrazioni che stanno già sperimentando o sono in procinto di avviare sul proprio territorio il SPIS.

In questo percorso, è stato costituito anche un Gruppo di Lavoro permanente, a livello nazionale per lo scambio di esperienze, la condivisione di problemi e soluzioni e l'elaborazione di documenti condivisi.

Il Gruppo ha lavorato all'elaborazione di un documento – denominato “carta di identità” - che, a partire dalla già citata scheda tecnica 3.7.1 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 ruoli 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.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali ha recentemente nominato un gruppo tecnico nazionale SPIS costituito con DM 319 del 23.10.2023 quale sottogruppo del Gruppo di lavoro tecnico per l'elaborazione del Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà dedicato appunto, al Pronto intervento sociale.

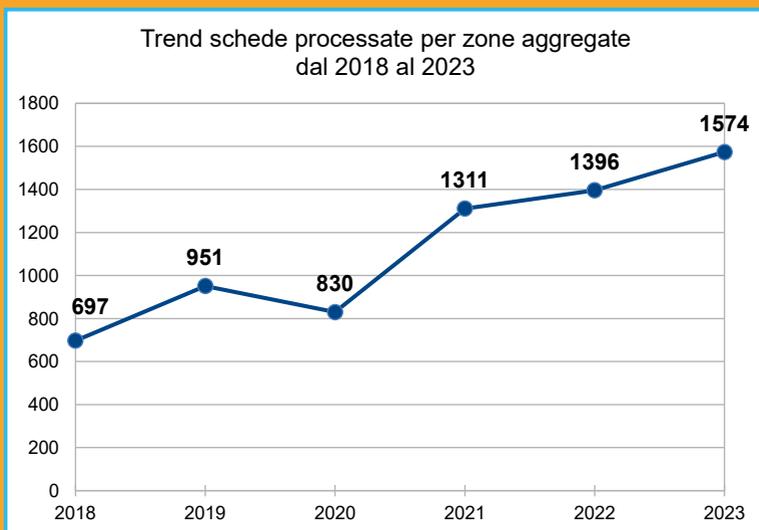
# Alcuni dati sull'attività del SPIS del SEUS

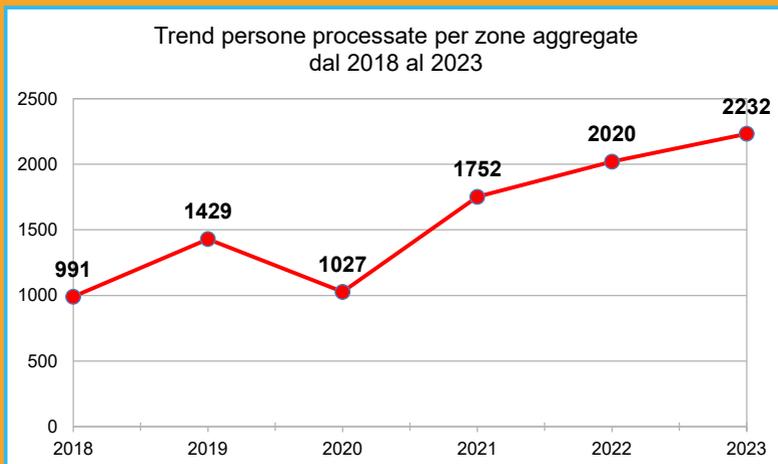
A cornice del quadro complessivo del percorso di sviluppo del sistema SEUS dal 2018 al 2023 (ultima rilevazione disponibile al momento della redazione del presente documento), si riportano di seguito alcuni dati generali .

Come si vede dalle due figure sotto riportate, la tendenza nel periodo considerato è un aumento sia delle schede processate sia delle persone segnalate.

Ovviamente questo risente anche del fatto che nel 2018 le Zone sperimentanti erano solo 6 mentre nel 2023 erano 14 quelle in sperimentazione effettiva.

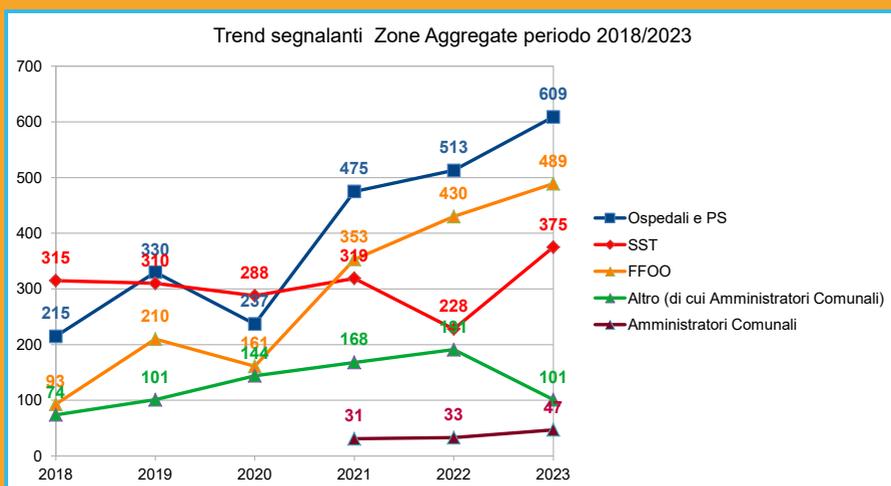
Si nota comunque la diminuzione intervenuta nel 2020 a seguito della pandemia, che a causa del confinamento ha ridotto alcune tipologie di intervento.





Questo è evidente anche nel trend delle segnalazioni suddivise per soggetto chiamante: nel 2020 sono diminuite le segnalazioni da parte di Pronto Soccorso e Forze dell'Ordine, mentre a partire del 2021 questi due soggetti sono quelli che hanno fatto registrare il maggior numero di chiamate rispetto alle altre categorie.

Meno evidente il trend delle segnalazioni da parte del Servizio Sociale Territoriale.



Per quanto riguarda in particolare l'ultimo anno rilevato (2023), le problematiche sociali maggiormente segnalate sono quelle relative all'emergenza abitativa, all'abbandono e alla mancata assistenza per inadeguatezza della rete.

# Principali riferimenti normativi

**Legge n.328 del 8.11.2000** (“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi servizi sociali”, art. 22, comma 4, lettera b): il Legislatore Nazionale parla di ‘servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari’. Questo si può considerare l’atto di nascita di questo servizio.

**L.R. n.84 del 28.12.2015** “Riordino dell’assetto istituzionale e organizzativo del sistema sanitario regionale”: la Regione Toscana avvia un profondo processo riorganizzativo del sistema sanitario regionale toscano che ha portato alla costituzione delle aree vaste, del Dipartimento dei Servizi Sociali e quindi alla possibilità, per il servizio sociale professionale, di poter sviluppare, in maniera meno eterogenea e diversificata, processi di innovazione e crescita sia come comunità professionale che come servizio.

**Delibera della Giunta Regionale n. 1322 del 29.12.2015** “Progetto regionale ‘Codice Rosa’: approvazione interventi per lo sviluppo del progetto. Prenotazione somme”: la Regione avvia la sperimentazione del SEUS negli ambiti territoriali dell’Azienda USL Toscana Centro (aderiscono alla prima sperimentazione le zone: Empolese Valdarno Valdelsa, Valdinievole, Pistoia, Prato, Fiorentina Nord Ovest e Fiorentina Sud Est).

**Delibera della Giunta Regionale n.838 del 25.06.2019** sulla base della positiva esperienza maturata nella prima fase di sperimentazione nelle sei zone della USL Toscana Centro, la Regione promuove la costituzione dello sviluppo di un SEUS di livello regionale e la sua graduale e progressiva estensione a tutte le altre zone della Regione nel successivo triennio, con una seconda sperimentazione partita nei primi mesi del 2020. La delibera approva inoltre un allegato in cui sono riportati i punti fondamentali su assetto e organizzazione del servizio, target, processo di lavoro.

**PSSIR 2018-2020 della Regione Toscana** si indica la necessità di “incremento di livelli organizzativo-prestazionali relativi all’accesso, alla valutazione, alla predisposizione del percorso assistenziale personalizzato e alla presa in carico, attraverso il mantenimento, in tutte le Zone/Società della Salute, del Punto Unico di Accesso, del Segretariato Sociale e del Pronto intervento sociale, per la conseguente piena realizzazione del carattere universalistico del sistema dei servizi socio-assistenziali”. Il Piano, fin dalla Premessa, indica nel Pronto Intervento Sociale una innovazione nel campo dei servizi sociali: “6. Innovazioni del PSSIR 2018-2010. Particolare rilievo assume nel piano l’affermazione della logica dell’attivazione sociale e il cambiamento del paradigma delle politiche di welfare (...) anche attraverso “la realizzazione di un livello essenziale dei servizi sociali con capacità di intervenire prontamente sui bisogni sempre più espressi in “acuto” offrendo una rete necessaria, pronta e immediatamente disponibile, sicura e protettiva di supporto ad ogni progetto di aiuto a medio-lungo termine, prevedendo la continuità con la presa in carico del territorio di fronte a bisogni primari e non.”

**Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali (2021-2023)** approvato il 28.07.2021 dalla Rete della protezione e dell’inclusione sociale: la scheda 3.71 contenuta nel Piano riguarda le caratteristiche principali del LEPS Pronto intervento sociale descrivendone obiettivi, target, funzioni, modalità di accesso e di attuazione.

**Delibera della Giunta Regionale n.557 del 16.05.2022** approvazione dell’Atto di programmazione regionale degli interventi e dei servizi di contrasto alla povertà 2021-2023: prevede tra gli obiettivi quello di giungere progressivamente all’attivazione di SEUS su tutto il territorio regionale, anche per avere un sistema omogeneo di attuazione del LEPS che rispetti le caratteristiche previste a livello nazionale



# Informazioni utili

## **Regione Toscana**

Alessandro Salvi, Cristina Corezzi

## **Ordine Assistenti Sociali della Toscana**

Rosa Barone

## **ANCI Toscana e Federsanità Toscana**

Michelangelo Caiolfa, Marco Gambacciani

## **Dipartimento Servizio Sociale Azienda USL Toscana**

**Centro:** Rossella Boldrini, Andrea Mirri, Maria Teresi

## **Dipartimento Servizio Sociale Azienda USL Toscana**

**Nord Ovest:** Laura Guerrini, Marica Ghiri

## **Dipartimento Servizio Sociale Azienda USL Toscana**

**Sud Est:** Patrizia Castellucci, Elisa Fattori

## **Contatti**

### **Cristina Corezzi**

e-mail [cristina.corezzi@regione.toscana.it](mailto:cristina.corezzi@regione.toscana.it)

tel. 0554385009 cell. 3336182301

### **Andrea Mirri**

e-mail [andrea.mirri@uslcentro.toscana.it](mailto:andrea.mirri@uslcentro.toscana.it)

tel. 3384960569

Redazione a cura di Cristina Corezzi - Regione Toscana Settore Welfare e Innovazione sociale e Andrea Mirri - Azienda USL Toscana Centro

Dati a cura di Maria Teresi - Azienda USL Toscana Centro

# Sistema Emergenza Urgenza Sociale regionale (SEUS) e Servizio di pronto intervento sociale (SPIS)



**SEUS**  
SISTEMA EMERGENZA URGENZA  
SOCIALE REGIONALE