

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Elaborare una prima diagnosi sociale sull'emergenza a partire dalle richieste formulate, acquisendo informazioni sulle problematiche e raggiungendo eventualmente il luogo dell'unità di strada

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Diagnosi sociale: **4 casi**

**Dimensione 2** - Attività Unità di Strada: **2 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Prendere in carico l'utente in attesa dell'attivazione dei Servizi Sociali e/o Sanitari preposti, in base ai piani di intervento prestabiliti, fornendo soluzioni temporanee e un primo supporto psicologico

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Individuazione del problema e presa in carico: **3 casi**

**Dimensione 2** - Attuazione intervento: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Provvedere all'accompagnamento dell'utente presso la struttura di pronta accoglienza individuata comunicando, secondo le modalità formali previste, l'intervento al Servizio Sociale Professionale

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Affidamento dell'utente alla struttura: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 4** - Svolgere attività di monitoraggio in base ai dati provenienti dagli indicatori di valutazione fissati, collaborando e partecipando alle reti istituzionali e informali dei servizi presenti sul territorio

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Monitoraggio attività di pronto intervento: **3 casi**

**Dimensione 2** - Collaborazione con altri soggetti: **2 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Elaborare una prima diagnosi sociale sull'emergenza a partire dalle richieste formulate, acquisendo informazioni sulle problematiche e raggiungendo eventualmente il luogo dell'unità di strada

## 1 - DIAGNOSI SOCIALE

Grado di complessità 2

### 1.2 DECODIFICA DEL BISOGNO

Verificare il grado di urgenza e la gravità della situazione di emergenza decodificando la tipologia di bisogno (sociale, socio-sanitario, o sanitario) e individuando il servizio più idoneo per la presa in carico della richiesta

### 1.2 PIANIFICAZIONE INTERVENTO DI EMERGENZA

Pianificare la tipologia di intervento tramite counseling telefonico o tramite azione diretta sul luogo della segnalazione nel minor tempo possibile

Grado di complessità 1

### 1.1 RACCOLTA SEGNALAZIONI

Raccogliere tempestivamente segnalazioni di possibili condizioni di rischio che potrebbero mettere a repentaglio l'integrità, l'incolumità o la dignità di persone e nuclei familiari

### 1.1 ACQUISIZIONE INFORMAZIONI

Acquisire le informazioni sulle problematiche segnalate e valutare in via preliminare il problema o la condizione di bisogno (emergenza familiare, abitativa, igienico sanitaria, economica, abbandono, vittima di violenza, necessità di tutore per straniero non accompagnato, problemi legali, presa in carico psichiatrica, ripresa percorso terapeutico...), definendo i macro-obiettivi dell'intervento

## 2 - ATTIVITÀ UNITÀ DI STRADA

Grado di complessità 2

### 2.2 ATTIVITÀ DIRETTA IN STRADA IN CASI DI EMERGENZA

Svolgere attività di assistenza direttamente nei luoghi del bisogno in relazione a segnalazioni di emergenza (emergenza medica sul posto, pronto soccorso...) o per rafforzare l'intervento in determinate zone della città o in riferimento a particolari gruppi di destinatari

Grado di complessità 1

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

### 2.1 ATTIVITÀ DIRETTA IN STRADA - USCITE PROGRAMMATE

Svolgere attività di assistenza alle persone, direttamente nei luoghi del bisogno, in orari e giornate programmate, distribuendo materiale informativo e di profilassi, primi generi alimentari, bevande e pasti caldi, indumenti e coperte, fornendo informazioni sui diritti e i servizi disponibili sul territorio (asili notturni, dormitori)

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologie di soggetti
- Tipologie di bisogni (emergenza familiare, abitativa, igienico sanitaria, economica, abbandono, vittima di violenza, necessità di tutore per straniero non accompagnato, problemi legali, presa in carico psichiatrica, ripresa percorso terapeutico...)
- Segnalazioni di possibili condizioni di rischio
- Informazioni su servizi presenti sul territorio per la gestione di situazioni di emergenza
- Informazioni sulla modalità di interazione con organizzazioni e istituzioni locali e istituzioni sociosanitarie

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di rilevazione, organizzazione e gestione delle informazioni
- Metodi e tecniche per il riconoscimento del grado di urgenza e gravità della situazione
- Metodi e tecniche di comunicazione con soggetti in situazione di emergenza

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Diagnosi della specifica emergenza svolta
- Assistenza diretta in strada erogata

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

#### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di soggetti portatori di bisogni
2. L'insieme delle tipologie di bisogni
3. L'insieme dei metodi e delle tecniche per la raccolta e la sistematizzazione delle informazioni utili alla gestione delle situazioni di emergenza sociale
4. Un set di caratteristiche di contesto, soggetti e bisogni

#### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di soggetti/bisogni, sulla base del set dato, elaborazione della diagnosi di intervento di emergenza sociale e preparazione del kit necessario allo svolgimento dell'attività di assistenza alle persone direttamente in nei luoghi del bisogno
2. Colloquio tecnico relativo alla individuazione e registrazione degli elementi e informazioni necessari alla elaborazione di una diagnosi di emergenza sociale

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Prendere in carico l'utente in attesa dell'attivazione dei Servizi Sociali e/o Sanitari preposti, in base ai piani di intervento prestabiliti, fornendo soluzioni temporanee e un primo supporto psicologico

## 1 - INDIVIDUAZIONE DEL PROBLEMA E PRESA IN CARICO

Grado di complessità 3

### 1.3 PROTOCOLLO OPERATIVO

Definire all'interno del protocollo operativo la tipologia di servizi e aiuti più adatti alle condizioni psico-fisiche dell'individuo e alla situazione di emergenza (bisogno sociale, socio-sanitario, o sanitario) per favorire la fuoriuscita dell'utente dalla fase di criticità

Grado di complessità 2

### 1.2 PRESA IN CARICO

Valutare le prime necessità della persona, o del nucleo familiare, ed elaborare nel dettaglio il progetto di intervento urgente o di emergenza e il contratto con l'utente (presa in carico)

Grado di complessità 1

### 1.1 ANALISI

Riconoscere bisogni primari di sussistenza e di relazione, di tutela della integrità della persona, o del nucleo familiare in situazioni di emergenza sociale (contesti di violenza, di inadeguatezza grave, di privazione, o di allontanamento dal nucleo familiare, situazioni che per eventi traumatici o calamitosi, richiedono un immediato servizio di pronto intervento sociale)

## 2 - ATTUAZIONE INTERVENTO

Grado di complessità 3

### 2.3 SUPPORTO PSICOLOGICO

Assicurare il necessario supporto psicologico per consentire agli utenti di superare le momentanee condizioni di pericolo o di rischio

Grado di complessità 2

### 2.2 EROGAZIONE PRESTAZIONI D'URGENZA

Erogare prestazioni fondamentali (economiche, tutelari, di ospitalità) tali da consentire agli utenti di

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

superare le momentanee condizioni di pericolo o di rischio, coordinandosi con enti e associazioni del territorio

Grado di complessità 1

### 2.1 ATTIVAZIONE RISORSE

Attivare le risorse in possesso dell'utente e/o ricercare le stesse, sia nell'ambito della rete informale (parentale ed amicale), che della rete formale di sostegno (Istituzioni, Servizi territoriali, ecc.)

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologie di soggetti
- Tipologie di bisogni
- Informazioni su servizi presenti sul territorio per la gestione di situazioni di emergenza
- Informazioni sull'utente
- Piani di intervento
- Protocolli operativi

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di analisi dei bisogni
- Metodologie di presa in carico dell'utente
- Metodi e tecniche di supporto psicologico
- Metodi e tecniche di definizione protocolli operativi
- Metodi e tecniche di comunicazione con soggetti in situazione di emergenza

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Utente preso in carico
- Soluzioni temporanee per l'utente definita ed attivata

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

#### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di soggetti portatori di bisogni
2. L'insieme delle tipologie di bisogni
3. L'insieme dei metodi e delle tecniche per la presa in carico di utenti in situazione di emergenza sociale
4. Un set di caratteristiche di contesto, utenza e bisogno

#### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di utenza/bisogni, sulla base del set dato, impostazione della valutazione, in situazione reale o simulata, delle prime necessità dell'utente ed elaborazione nel dettaglio del progetto di intervento
2. Colloquio relativo alle fasi di presa in carica di soggetti in situazione di emergenza sociale e la definizione di protocolli operativi



## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3 - Provvedere all'accompagnamento dell'utente presso la struttura di pronta accoglienza individuata comunicando, secondo le modalità formali previste, l'intervento al Servizio Sociale Professionale**

#### 1 - AFFIDAMENTO DELL'UTENTE ALLA STRUTTURA

Grado di complessità 2

##### 1.2 ACCOMPAGNAMENTO

Accompagnare in sicurezza l'utente presso la struttura di pronta accoglienza nei luoghi e negli orari previsti, non tralasciando mai gli aspetti di naturale relazione con il soggetto

##### 1.2 CONDIVISIONE INFORMAZIONI

Condividere con il servizio sociale professionali le informazioni relative all'utente (condizioni psico-fisiche, esigenze e necessità personali) e il piano di intervento messo in atto secondo le indicazioni/prescrizioni previste dalla normativa

Grado di complessità 1

##### 1.1 INDIVIDUAZIONE STRUTTURA

Selezionare fra le strutture di pronta accoglienza del territorio disponibili quella che meglio risponde alle esigenze dell'utente (condizioni psico-fisiche, esigenze e necessità personali) e al piano di intervento previsto per la fuoriuscita dell'utente dalla fase di criticità

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologie di soggetti
- Tipologie di bisogni
- Diagnosi di intervento
- Tipologie di strutture di pronta accoglienza
- Informazioni su servizi presenti sul territorio per la gestione di situazioni di emergenza
- Informazioni sui servizi sociali professionali del territorio
- Informazioni sull'utente
- Piani di intervento
- Protocolli operativi

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di analisi dei bisogni
- Metodologie di presa in carico dell'utente
- Metodi e tecniche di comunicazione con soggetti in situazione di emergenza
- Modalità e tecniche di comunicazione con i servizi sociali professionali

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Struttura di pronta accoglienza individuata
- Utente accompagnato presso la struttura di pronta accoglienza

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

#### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di soggetti portatori di bisogni
2. L'insieme delle tipologie di bisogni
3. L'insieme delle tipologie di struttura di pronta accoglienza
4. L'insieme dei metodi e delle tecniche di accompagnamento
5. Un set di caratteristiche di utenza, bisogno e contesto

#### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di utenza/bisogni, sulla base del set dato, descrizione delle fasi di accompagnamento dei soggetti in situazione di emergenza sociale presso la struttura di prima accoglienza
2. Colloquio relativo alle modalità di condivisione del piano di intervento messo in atto con i Servizi Sociali professionali

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 4** - Svolgere attività di monitoraggio in base ai dati provenienti dagli indicatori di valutazione fissati, collaborando e partecipando alle reti istituzionali e informali dei servizi presenti sul territorio

## 1 - MONITORAGGIO ATTIVITÀ DI PRONTO INTERVENTO

Grado di complessità 3

### 1.3 VALUTAZIONE LIVELLI DI PERFORMANCE

Predisporre report di sintesi dell'attività di monitoraggio e di valutazione delle performance delle attività realizzate, in relazione a standard operativi definiti e individuando punti di forza e di debolezza dei servizi erogati

Grado di complessità 2

### 1.2 MONITORAGGIO EROGAZIONE SERVIZI

Monitorare l'erogazione dei servizi di pronto intervento in situazione di emergenza sociale rispetto alle variabili oggetto di valutazione e agli indicatori definiti rilevando periodicamente le informazioni relative al piano di intervento di urgenza messo in atto e ai risultati ottenuti

Grado di complessità 1

### 1.1 DEFINIZIONE INDICATORI

Definire gli indicatori (di processo e di risultato) per la valutazione dell'efficacia e l'efficienza del piano di intervento previsto

## 2 - COLLABORAZIONE CON ALTRI SOGGETTI

Grado di complessità 2

### 2.2 CONDIVISIONE ATTIVITÀ

Collaborare con altri soggetti del territorio che si occupano di interventi di urgenza ed emergenza sociale, partecipando a reti istituzionali ed informali e condividendo attività e modalità operative

Grado di complessità 1

### 2.1 CONDIVISIONE INFORMAZIONI

Condividere con il servizio sociale professionale e le reti dei servizi presenti sul territorio le informazioni relative all'utente preso in carico (condizioni psico-fisiche, esigenze e necessità

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

personali) e il piano di intervento messo in atto secondo le indicazioni/prescrizioni previste dalla normativa

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 4

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Livelli di performance previsti per tipologia di servizio offerto
- Indicatori di valutazione
- Informazioni su servizi presenti sul territorio per la gestione di situazioni di emergenza
- Tipologie di piani di intervento
- Protocolli operativi

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di rilevazione, organizzazione e gestione delle informazioni
- Metodi e tecniche di monitoraggio
- Tecniche e modalità di condivisione delle informazioni
- Metodi e tecniche del lavoro in team
- Metodi e tecniche per la definizione di standard operativi dei servizi e l'individuazione di indicatori di performance
- Metodi e tecniche di valutazione dei servizi

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Indicatori di processo e di risultato definiti
- Informazioni condivise con Servizio Sociale Professionale e le reti del territorio

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di piani di intervento
2. L'insieme delle modalità e delle tecniche di monitoraggio delle attività
3. Un set di piani di intervento

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di piani di intervento, sulla base del set dato, descrizione del sistema di monitoraggio delle attività e dei servizi erogati
2. Colloquio tecnico relativo alla descrizione delle modalità di condivisione delle informazioni

## ADA.19.02.04 - SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

### FONTI

- Quadro Regionale Profili Professionali Regione Lombardia

Il Pronto Intervento Sociale: tra aspetti definitivi ed esperienze progettuali”, Angelo Lippi, ottobre 2015  
(<https://pdfslide.tips/documents/il-pronto-intervento-sociale-tra-aspetti-definitivi-ed-servizio-sociale.html>)

Linee Guida Unità di Strada Misericordie 2018.pdf ([www.misericordie.it](http://www.misericordie.it))

### SITOGRAFIA

<https://www.slideshare.net/francopesaresi/il-servizio-di-pronto-intervento-sociale>