

# Pronto intervento sociale: l'intervento urgente per ogni fragilità

Capofila Il Samaritano, lo strumento rivela la sua utilità

Si chiama Pronto intervento sociale (Pis), è obbligo dello Stato attivarlo come servizio sul suo territorio e deve garantire interventi urgenti rivolti ad ogni area di emergenza sociale: famiglia, minori, anziani, senza dimora, immigrati, donne vittime di violenza. Si tratta di un vero servizio sociale d'urgenza, che ha trovato un livello attuativo concreto con la legge di bilancio del 2022, e che l'Ats Ven 20 ambito territoriale sociale 1 e 2 ha attivato quasi un anno fa, con capofila il Comune di Verona.

Ma ci sono così tante emergenze sociali sui nostri territori, per giustificare la nascita di un servizio che è una sorta di un pronto soccorso del sociale?

Sono i numeri a dirci quanto questo progetto stia diventando indispensabile: da giugno 2023 ad oggi sono oltre 200 gli interventi di cui più della metà sono in favore di minori stranieri non accompagnati, 114 per la precisione, 22 le donne, 18 i nuclei familiari con minori, 21 minori, 4 uomini soli. Il Pis è un progetto pubblico di

ambito territoriale, fa parte dei cosiddetti livelli essenziali di assistenza, e nell'Ats Ven 20, che vede presenti Verona e altri 35 Comuni del sud-est veronese è stato assegnato con un bando ad una serie di cooperative che si sono unite in una associazione temporanea di impresa, con capofila Il Samaritano di Caritas diocesana.

A tracciare un bilancio di questi primi mesi di progetto è Chiara Sacco, operatrice del Samaritano e responsabile di questo servizio per l'Ats Ven 20.

«I numeri ci dicono che le emergenze sono molteplici. Un fenomeno in continuo aumento è quello dei minori stranieri non accompagnati rintracciati sul territorio o che si presentano direttamente in questura. Stiamo parlando perlopiù di maschi, perché per le femmine troppo spesso siamo in presenza di vittime di tratta o di violenza per le quali ci sono servizi appositi già presenti a Verona da tempo. Poi, altri esempi riguardano le persone o le famiglie che vengono sfrattate senza contratti regolari di affitto. E molto spesso di mezzo ci sono anche qui figli minori. Ma noi in generale interveniamo ogniqualvolta ci siano le condizioni giuridiche che determinano una fragilità: minori e over 65 o persone con problemi di salute fanno parte di queste categorie. Il tutto sempre tenendo in considerazione molte variabili, come le condizioni climatiche, perché d'inverno l'emergenza è maggiore, o l'eventua-

le rete di supporto sociale che una persona potrebbe avere».

– Come funziona questo pronto intervento?

«Il servizio nei giorni feriali è diurno dalle 14 alle 22 e notturno dalle 22 alle 8 del mattino; mentre nei weekend è praticamente sempre attivo giorno e notte. Serve per essere a disposizione delle emergenze sociali negli orari in cui gli uffici di servizio sociale territoriale sono chiusi. Gli unici segnalanti sono le forze dell'ordine e i servizi sociali dell'ambito, che ci contattano e ci attivano. Anche per questo abbiamo sempre il telefono acceso, siamo sempre reperibili, pronte ad intervenire non appena arriva la segnalazione».

– Com'è stato questo primo anno di progettualità?

«È stato un anno di sperimentazione che ci permette di delineare alcune indicazioni. Ad esempio, il cambio delle stagioni ci permette di capire come cambiano i flussi migratori, oppure

come si muovono gli adulti nei mesi più caldi e in quelli più freddi. Abbiamo notato come d'inverno diminuiscono gli sbarchi, ma ci sono anche meno fughe dalle comunità per minori, dove molti ragazzini stranieri vengono accolti, ma da dove anche scappano perché hanno già in mente altri lidi, altre destinazioni all'estero e che vogliono raggiungere».

– Ma com'è una giornata tipo di un operatore del Pis?

«Viviamo con il telefono in mano. Può arrivare in ogni momento una chiamata dalle forze dell'ordine che ci segnalano un caso. Se arriva, innanzitutto, l'obiettivo primario è la messa in sicurezza della persona fragile, poi va data una prima lettura del bisogno per poi passarlo ai servizi sociali di competenza, infine diamo orientamento alle persone all'interno del mondo dei servizi. Molto spesso andiamo noi stessi a incontrare la persona fragile e cerchiamo il posto per collocarla nell'emergenza, in

attesa che i servizi sociali si attivino nei giorni successivi. Con i minori stranieri è nostro compito anche quello di cercare una comunità di competenza su tutto il territorio nazionale, anche perché i posti a Verona sono praticamente esauriti».

– Ma aiutare queste persone, in Italia, è facoltativo o un servizio che va obbligatoriamente garantito?

«Stiamo parlando di un progetto inserito tra i livelli essenziali delle prestazioni socio-sanitarie che il Governo italiano deve assicurare a tutti i cittadini. A livello teorico esiste già dai primi anni 2000, ma per l'attuazione concreta ci sono voluti anni in ogni città d'Italia».

– Quali sono le principali persone tutelate dal progetto?

«I minori soprattutto, ma in questo anno ci siamo accorti che c'è un alto numero di donne vittime di violenza o sfruttamento. Purtroppo, i posti nelle case rifugio della rete antiviolenza sono sempre meno sui territori e spesso siamo dovuti intervenire noi in supporto di altre reti sovraccaricate. In questo caso il nostro operato è solo a livello di accoglienza, mentre per quelli educativi, specialistici, psicologici non interveniamo perché ci sono i servizi preposti. Ma anche sui minori abbiamo visto delle novità nei mesi».

– Cioè?

«Ci sono anche minori italiani, con famiglie sui territori e non per forza in condizioni di fragilità. E poi in questi mesi abbiamo incontrato anche minori soli in età pre-adolescenziale, in qualche caso addirittura in età da scuole elementari. Sono state sicuramente le situazioni più delicate».

– Non dev'essere un lavoro facile...

«No, perché noi accompagniamo le persone nella fase acuta e critica della loro emergenza. Si tratta di un



arco temporale brevissimo, in cui noi portiamo ogni singolo caso all'attenzione dei servizi sociali territoriali competenti. Però effettivamente lavoriamo sempre in frontiera, con grande rapidità e spesso sotto pressione. Spesso usciamo a notte fonda. A volte incontriamo persone fragilissime, derubate o in stato confusionale o di spaesamento. Non è un lavoro facile, perché è necessaria sempre lucidità e prontezza. Dobbiamo saper muovere in situazioni di incertezza e nella complessità, che non significa improvvisare bensì strutturare un intervento professionale a partire dalla valutazione dello stato di "crisi" improvvisa. È per questo che i percorsi di formazione a cui stiamo partecipando ci servono assolutamente per ridurre al minimo il margine di errore. Inoltre, cerchiamo di lavorare in coppia il più possibile, per sostenerci a vicenda e per tutelare al massimo le persone accompagnate».

– Senza contare che voi non raccogliete mai i frutti del vostro lavoro...

«Effettivamente le soddisfazioni non fanno parte di questo servizio, dove è invece molto più facile farsi prendere dall'ansia. Ciò è possibile grazie a un repertorio di risorse che esulano dall'ordinario. Però le persone aiutate ci ringraziano tantissimo, capiscono subito che noi lavoriamo solo nell'emergenza e che diamo sollievo solo in una fase critica della loro vita, e con noi sono sempre molto grate, dicendoci a parole o a gesti, facendoci capire. Questo è molto bello».

– Voi offrite solo servizio a livello di accoglienza e di accompagnamento alle persone?

«Principalmente sì, però alle volte operiamo nell'orientamento e supporto delle forze dell'ordine, con cui

c'è sempre un dialogo aperto e un confronto su temi sociali, oltre che una stretta relazione e collaborazione nei casi in cui lavoriamo insieme. Diciamo che mettiamo tutti insieme le nostre risorse per lavorare in modo più sereno possibile. La conclusione degli interventi emergenziali spesso coincide con una dimissione per rientro dell'emergenza o un orientamento e accompagnamento verso servizi o progetti territoriali mirati».

– Ma se un privato cittadino volesse segnalare una persona in stato di grossa difficoltà?

«La deve segnalare ai servizi socio-sanitari o alle forze dell'ordine. Saranno loro poi a contattare il nostro servizio e solo dopo una nostra attenta valutazione professionale, decidiamo se intervenire».

– Quando terminerà questa prima fase di sperimentazione?

«A fine settembre finisce e a seguire dovrebbe uscire un nuovo bando, per un progetto che non sarà più sperimentale, ma dovrebbe diventare un servizio strutturale a tutti gli effetti».

Nell'Ats Ven 20 ambito territoriale sociale 1 e 2, il Pis è stato appaltato al Samaritano di Caritas Verona, in associazione con Fondazione don Calabria e le cooperative L'Albero e Comunità dei giovani. Lo stesso servizio è partito alcuni mesi fa anche nell'Ats Ven 21, per i ventiquattro Comuni del distretto 3 Pianura veronese dell'Ulss 9 Scaligera, ambito territoriale sociale 3 con il Comune di Legnago capofila.

In questo caso le cooperative coinvolte sono Aretè di San Pietro di Legnago, in associazione con le cooperative L'Albero, Nova società e la Fondazione don Calabria, con Il Samaritano di Caritas che è coinvolto solo nell'ambito formativo.

Francesco Oliboni

## SCARICA la nostra nuova APP gratuita

Se sei abbonato, leggi il giornale quando vuoi, dove vuoi, sul supporto che preferisci senza ulteriori spese. Basta iscriversi sul sito internet [www.veronafedele.it](http://www.veronafedele.it)

SFOGLIA LA NUOVA COPIA DEL GIORNALE IN ANTEPRIMA, GIÀ IL GIOVEDÌ MATTINA

