

ORDINE ASSISTENTI SOCIALI DELLA LOMBARDIA

**UN LEPS, UN SERVIZIO, UNA SFIDA COMUNE.
Come costruire il Pronto Intervento Sociale in Lombardia**

«PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS»

INCONTRO FORMATIVO

Milano, 27 Maggio 2026

Andrea Mirri

Docente a contratto Università degli Studi di Firenze e di Sassari. Co-coordinatore del Corso di Perfezionamento *post lauream* «Servizio sociale d'urgenza e soccorso», UNIFI. Collabora con Università degli studi di Pisa.

Consulente esperto di Servizio di Pronto Intervento Sociale di ANCI Toscana

Formatore, consulente e supervisore organizzativo. Autore di pubblicazioni in materia.

già Coordinatore scientifico Sistema Emergenza Urgenza Sociale regionale (SEUS) Regione Toscana e Dipartimento Servizio Sociale Azienda USL Toscana Centro.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

Andrea Mirri. Pubblicazioni in materia:

VOLUMI:

1. «Il Servizio di Pronto Intervento Sociale. Manuale di istruzioni per l'attivazione del servizio», Maggioli, 2025.
2. «Il servizio sociale d'urgenza. Gli interventi nelle emergenze personali e familiari» (con A. Campanini), Carocci, 2022.
3. «Emergenze, urgenze e servizio sociale. Teoria, metodologia e tecniche», Carocci, 2018.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

Andrea Mirri. Pubblicazioni in materia:

ARTICOLI:

1. «A che punto siamo con il servizio di pronto intervento sociale (SPIS)», in “Welforum.it”, 16 dicembre 2024
2. «Il pronto intervento sociale», in “Prospettive Sociali e Sanitarie”, n. 4/2023.
3. «Pronto Intervento Sociale», voce in “Nuovo Dizionario di servizio sociale” (con A. Lippi), diretto da Annamaria Campanini, Carocci, Roma, 2022.
4. «Emergenza coronavirus e lavoro di servizio sociale d'urgenza», in “Welforum.it”, 22 maggio 2020.
5. «Un modello di pronto intervento sociale: il servizio emergenza urgenza sociale» (con R. Boldrini), in “Prospettive Sociali e Sanitarie”, n.2/2020
6. «Pronto Intervento Sociale: intorno a emergenza e urgenza», in “Studi Zancan”, n. 5/2016.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

PASSAGGIO 1

IL SERVIZIO SOCIALE NON E'
UN PRONTO SOCCORSO...

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

...ma la L. 328/2000 e la scheda 3.7.1.
affermano che:

il Servizio di Pronto Intervento Sociale
(SPIS) è UN LEPS.

PRINCIPIO DI UNIFORMITA'

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

RETE NAZIONALE

E

LINEE GUIDA

(scheda 3.7.1.)

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

...E IL PROBLEMA
DELLA «RISPOSTA
IMMEDIATA» (scheda 3.7.1.)...

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

IL QUADERNO DEL CROAS LOMBARDIA

SUL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Il PIS è un servizio che sfida la professione in profondità. La cultura del servizio sociale ha a lungo valorizzato — con buone ragioni — la dimensione del tempo come condizione essenziale per un intervento di qualità. L’affermazione “il servizio sociale non è un pronto soccorso” ha rappresentato per anni una presa di posizione legittima contro la riduzione del lavoro sociale a mera gestione delle emergenze e contro il suo appiattimento ad una logica esclusivamente prestazionale. Il PIS ci chiede di fare un passo avanti: di riconoscere che esistono situazioni in cui i cittadini hanno bisogno di una risposta sociale immediata e che garantire quella risposta è un atto professionale qualificato. Il Pronto Intervento Sociale rappresenta dunque una nuova frontiera per la professione e, al tempo stesso, un’ulteriore espansione dei diritti dei cittadini che devono trovare una risposta competente anche quando il bisogno si manifesta fuori orario, fuori dal Servizio, fuori da ogni agenda.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

IL QUADERNO DEL CROAS LOMBARDIA

SUL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Storicamente, il servizio sociale italiano ha sviluppato con maggiore lentezza una cultura dell'emergenza, con risposte spesso frammentarie e affidate all'iniziativa degli operatori più che a modelli organizzativi strutturati. Al contrario, il sistema sanitario ha costruito nel tempo protocolli, formazione specialistica e modalità di lavoro in équipe. Il PIS nasce proprio dall'esigenza di colmare questo divario, riconoscendo che anche i bisogni sociali possono essere urgenti quanto quelli sanitari e richiedono risposte tempestive, coordinate e professionalmente fondate. Così come il pronto soccorso sanitario non sostituisce la medicina territoriale o l'assistenza ospedaliera, ma costituisce un nodo di accesso per le situazioni non differibili, allo stesso modo il PIS non sostituisce il servizio sociale territoriale: interviene nelle situazioni urgenti, stabilizza il quadro sociale e orienta verso i servizi competenti per la presa in carico successiva.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

IL QUADERNO DEL CROAS LOMBARDIA

SUL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Il servizio di pronto intervento sociale si occupa delle condizioni di vita, delle relazioni e dell'ambiente sociale della persona, intervenendo su vulnerabilità non sanitarie che richiedono un'azione immediata: eventi improvvisi e acuti che generano bisogni non differibili e mettono a rischio l'incolumità psico-sociale della persona o della famiglia. L'obiettivo è la protezione immediata, il contenimento del danno sociale e l'avvio di una presa in carico nella fase acuta.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

IL QUADERNO DEL CROAS LOMBARDIA

SUL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

l'assistente sociale nel PIS esercita una professionalità specifica, che richiede la capacità di coniugare rapidità decisionale e riflessività in condizioni di forte pressione emotiva e temporale. Operare nell'urgenza non significa rinunciare alla professionalità, ma esercitarla in forma concentrata e intensiva.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

IL QUADERNO DEL CROAS LOMBARDIA

SUL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Nel servizio sociale territoriale, l'intervento dell'assistente sociale nasce generalmente da una domanda espressa dal cittadino o da una segnalazione gestibile nei giorni successivi (...). Ciò consente di attivare una presa in carico graduale, con tempi medio-lunghi, basata sulla valutazione approfondita del bisogno, sulla co-costruzione di un progetto di intervento e sul monitoraggio nel tempo. La relazione con il cittadino è costruita progressivamente, attraverso la fiducia e il coinvolgimento attivo, permettendo di lavorare su empowerment, consapevolezza e responsabilizzazione. Diverso è il quadro in cui si muove l'assistente sociale che opera nell'emergenza e urgenza. Qui la domanda è per definizione improvvisa, acuta, non programmata: arriva spesso attraverso segnalazioni esterne (...) e riguarda situazioni in cui è presente un rischio immediato per l'incolumità della persona o della famiglia.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

IL QUADERNO DEL CROAS LOMBARDIA

SUL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Questo cambia radicalmente il processo decisionale: l'assistente sociale del servizio di urgenza deve infatti prendere decisioni rapide, talvolta in pochi minuti o al massimo alcune ore, valutando la situazione con le informazioni – parziali - disponibili sul momento. La valutazione non è tanto orientata alla comprensione globale del problema quanto all'individuazione del livello di rischio e all'urgenza delle misure da attuare. L'obiettivo primario è la protezione immediata: mettere in sicurezza la persona, stabilizzare la situazione, evitare che il pericolo evolva. Questa necessità di tempestività influenza anche la relazione con la persona. L'interazione è breve, diretta e orientata all'azione: non sempre c'è il tempo di costruire un rapporto basato sulla fiducia, mentre può emergere una forte componente emotiva, dovuta allo shock, alla paura o alla confusione vissuti dalle persone coinvolte. L'assistente sociale dell'urgenza deve quindi possedere elevate capacità di gestione dello stress, di de-escalation del conflitto e di regolazione emotiva.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

PER UN VOCABOLARIO COMUNE:

Esploriamone alcune:

- Emergenze e urgenze sociali
- Soccorso e aiuto
- Servizio di pronto intervento sociale
- Centrale Operativa
- Nucleo professionale sul luogo
- Processo di soccorso

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

PER UN VOCABOLARIO COMUNE:

Ci sarebbero tante altre parole, non certo meno importanti; alcune le abbiamo viste anche nel Quaderno, ad esempio:

- relazione di soccorso
- valutazione nel soccorso
- decisione nel soccorso
- Progetto di soccorso
- Post emergenza

E manca una chiara precisazione delle emergenze e urgenze sociali di competenze del servizio di pronto soccorso sociale.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: EMERGENZE E URGENZE SOCIALI

con l'aiuto del Legislatore Nazionale

« (...) circostanze della vita quotidiana dei cittadini che insorgono repentinamente e improvvisamente, producono bisogni non differibili, in forma acuta e grave, che la persona deve affrontare (...)» (scheda 3.7.1., p. 107)

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

PER UNA DEFINIZIONE E PERIMETRAZIONE COMUNE DELLE EMERGENZE E URGENZE SOCIALI (tratto da scheda 3.7.1. ; vd. anche Mirri, 2025, pp. 72-75; Mirri, 2022, pp. 42-45).

1. CIRCOSTANZE;
2. VITA QUOTIDIANA;
3. CITTADINI (TUTTI);
4. INSORGERE;
5. REPENTINE;
6. IMPROVVISE;
7. INDIFFERIBILI (meglio IMPROCRASTINABILI);
8. FORMA ACUTA;
9. GRAVI;
10. DOVERE.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: AIUTO E SOCCORSO

“aiuto” = *è qualcosa di più ordinario, è l'intervento a favore di qualcuno o di qualcosa in difficoltà.; l'aiuto serve a riattivare e far funzionare meglio la persona colpita, e a immettere più risorse in un sistema indebolito.*

“soccorso”= *identifica un'assistenza prestata a chi si trova in un'emergenza improvvisa o in stato di grave necessità, esprime un livello di gravità e di complessità maggiore rispetto ad “aiuto”; il soccorso serve a ricucire il circuito interrotto, e serve a riattivare il sistema che non può più funzionare. (Axia, 2006)*

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

AIUTO E SOCCORSO: LA DOPPIA CAPPА

«Nel momento in cui l'assistente sociale, senza preavviso, deve correre in una situazione di emergenza personale e familiare senza poter rimandare la risposta non indossa più la cappa bianca del lavoro ordinario e programmato, ma quella rossa del lavoro d'urgenza, che necessita di altri parametri e criteri metodologici. È come se varcasse un vero e proprio confine disciplinare e professionale tra il contesto dell'aiuto e quello del soccorso (Axia, 2006; Mirri, 2018). Superando questo limite metodologico e professionale non esce, non va fuori – sia chiaro – dalla casa madre del servizio sociale, ma entra dentro un altro ambito specifico e specializzato del servizio sociale, quello del lavoro di servizio sociale d'urgenza.» (Mirri, 2022).

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

PASSAGGIO 2

IL SERVIZIO SOCIALE E'
(ANCHE) UN PRONTO
SOCCORSO?

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE:

PIS O SPIS?

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

«Il servizio si attiva in caso di emergenze ed urgenze sociali (...) a cui è necessario dare una risposta immediata e tempestiva, in modo qualificato, con un servizio specificatamente qualificato» (scheda 3.7.1., p. 107).

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Quindi:

Il Servizio di Pronto Intervento Sociale è:

1. SERVIZIO (non intervento; SPIS, non PIS);
2. servizio DEDICATO E SPECIFICO;
3. Servizio che agisce in MODO QUALIFICATO.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

DEFINIZIONE

«servizio specifico e dedicato, a titolarità del servizio sociale, nell'ambito dell'organizzazione territoriale complessiva dei servizi sociali e costituito in maniera integrata con essi, operativo sia in orario di apertura dei servizi che di loro chiusura, e organizzato con una centrale operativa attiva h24, 365 giorni all'anno. Questo servizio è a carattere universalistico, preparato e organizzato per dare risposte nelle situazioni di emergenza personale e familiare, ovvero 'in quelle circostanze di vita che comportano una necessità improcrastinabile di soddisfare bisogni primari di sussistenza, di relazione, di tutela della persona, in contesti di violenza, di inadeguatezza grave, di privazione o di allontanamento dal nucleo e in quelle situazioni imprevedibili che, per eventi traumatici o calamitosi, richiedano un immediato soccorso sociale». (Mirri, Lippi, 2023).

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Il SPIS: la Strada 1 e la Strada 2 della scheda 3.7.1. (Mirri, 2025)

«Il pronto intervento sociale viene assicurato 24h/24 per 365 giorni l'anno. In relazione alle caratteristiche territoriali e di organizzazione dei servizi, può essere attivato come uno specifico servizio attivato negli orari e giorni di chiusura dei servizi territoriali oppure come intervento specialistico sempre attivo. Nel primo caso il pronto intervento sociale viene assicurato direttamente dai servizi territoriali negli orari di apertura» (scheda 3.7.1., p. 107).

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Il SPIS: la Strada 1 e la Strada 2 della scheda 3.7.1. (Mirri, 2025)

Problemi da risolvere:

- Due 'strade' o modalità di attuazione;
- Perimetro di coerenza
- Ruolo dei servizi territoriali
- Caratteristica 'specialistica'

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Obiettivi:

Risposta tempestiva

Prima lettura del bisogno

Interventi indifferibili

Segnalazione a servizi competenti territoriali (passaggio fase post acuta)

Protocolli

Prevenzione/tracciabilità

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Target: principio di universalità (L. 328/2000)

Pluralità di target: minori, vittime violenza, vittime tratta, persone non autosufficienti, adulti in difficoltà. In particolare:

Grave povertà/povertà estrema

Abbandono e grave emarginazione.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Accesso:

- ad accesso pubblico (tramite numero verde, ecc.)
- attivabile da parte di Soggetti Pubblici o Privati sulla base di accordo

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Indicazioni Operative: i due corpi organizzativi del SPIS

Centrale operativa del servizio dedicato e specifico per il pronto intervento sociale, attiva 24h/24 365 gg/anno;

Organizzazione del Nucleo Professionale sul Luogo.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

a. Attività della Centrale Operativa:

- ricezione e gestione della segnalazione;
- prima valutazione del bisogno;
- attivazione del Nucleo professionale sul luogo (missione di soccorso);
- attivazione di istruttoria tecnica qualificata e di aggancio, ascolto e lettura del bisogno attraverso il Nucleo Professionale sul luogo;
- supporto alla redazione del progetto d'aiuto urgente (progetto di soccorso) e attivazione in emergenza di risposte ai bisogni indifferibili e urgenti;
- controllo della documentazione degli interventi;
- trasmissione e segnalazione ai servizi.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

b. Attività delle Unità territoriali:

- raggiungimento del luogo (missione di soccorso)
- fornitura di beni di prima necessità (primo soccorso);
- istruttoria tecnica qualificata;
- valutazione sul posto:
- attività di aggancio, ascolto e lettura del bisogno;
- redazione del progetto d'aiuto urgente (progetto di soccorso);
- attivazione in emergenza di risposte ai bisogni indifferibili e urgenti e messa in protezione;
- documentazione degli interventi e trasmissione alla Centrale Operativa.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE:
PROCESSO DI SOCCORSO - SCHEDA LEPS 3.7.1.

1. RICEZIONE/GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE
2. PRIMA VALUTAZIONE E DECISIONE APERTURA
3. ATTIVAZIONE (istruttoria tecnica qualificata; aggancio, ascolto, lettura) SUL LUOGO
4. VALUTAZIONE SUL LUOGO E DECISIONE ATTUAZIONE (aggiunta mia)
5. PROGETTO DI AIUTO URGENTE (PROGETTO DI SOCCORSO)
6. RISPOSTA URGENTE (MESSA IN PROTEZIONE; FORNITURA BENI PRIMA NECESSITA'; BISOGNI INDIFFERIBILI E URGENTI)
7. CONCLUSIONE INTERVENTO (aggiunta mia)
8. VALUTAZIONE CONCLUSIVA (aggiunta mia) E DECISIONE CHIUSURA (aggiunta mia)
9. DOCUMENTAZIONE/DOCUMENTO DI SINTESI/TRACCIAMENTO
10. SEGNALAZIONE AI SERVIZI

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

per un VOCABOLARIO COMUNE: SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Livello essenziale:

In ogni territorio deve essere garantito un servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

PASSAGGIO 3

IL SERVIZIO SOCIALE E'
(ANCHE) UN PRONTO
SOCCORSO!

ANZI, MEGLIO:

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

IL SERVIZIO DI PRONTO
INTERVENTO SOCIALE (SPIS) E'
IL SERVIZIO DEDICATO E
SPECIFICO DEL SERVIZIO
SOCIALE COME PRONTO
SOCCORSO.

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

(ALCUNE) QUESTIONI APERTE PER UN VOCABOLARIO COMUNE

- Vocazione universalistica e Target di riferimento del servizio
- Servizio di primo o secondo livello
- Durata degli interventi (fase acuta)
- Rapporti con gli altri servizi, in particolare con il servizio sociale
- I profili professionali
- La questione della post-emergenza
- Le risorse (specifiche e dedicate) del servizio

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

GOVERNANCE

SPIS E' UN LEPS: titolarità pubblica:

- il ruolo dell'Ambito
- il ruolo della Regione
- Il ruolo dell'Ordine, e di Altri Ordini
- Il ruolo dell'Università

Importanza strategica del rapporto con il Terzo Settore

Livelli possibili di attivazione del SPIS: Ambito/Aggregazione di Ambiti

Paniere delle risorse, dedicate e specifiche, del SPIS.

TEMA DELL'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

CONVIENE AVERE UN SPIS?

Potremmo pensare al nostro sistema sanitario senza 118 e Pronto Soccorso?

LE EMERGENZE SOCIALI AVVENGONO ORDINARIAMENTE, NON SONO UN FATTO STRAORDINARIO O UN'ECCEZIONE ALLA REGOLA!

POSSIAMO LASCIARE SOLI I CITTADINI NEL MOMENTO IN CUI HANNO PIU' BISOGNO E NON CE LA POSSONO FARE DA SOLI?

IL SERVIZIO SOCIALE PUO' (dopo più di un quarto di secolo dalla L. 328/2000) CONTINUARE A GESTIRE LE EMERGENZE SOCIALI, SITUAZIONI CHE CORRISPONDONO A UN DIRITTO COSTITUZIONALIZZATO (LIVELLO ESSENZIALE) IN MODO IMPROVVISATO, DISORGANIZZATO E NON QUALIFICATO?

CHE TIPO DI PAESE VOGLIAMO?

PER UN VOCABOLARIO COMUNE DI SPIS

GRAZIE PER L'ASCOLTO

Spero di essere stato utile.

andrea.mirri58@gmail.com