

Allegato A

Linee guida integrazione sociale-lavoro

Premessa sulle politiche per l'inclusione

Possiamo individuare i seguenti pilastri delle politiche di inclusione che sono:

- reddito minimo
- politiche attive per il lavoro
- servizi di qualità abilitanti
- integrazione multi-professionale
- integrazione intersettoriale
- multi-dimensionalità dell'approccio e recovery
- governance integrata
- reti comunitarie (welfare di comunità) e partnership pubblico privato (coprogrammazione e coprogettazione)

Il piano di contrasto alla povertà rappresenta il documento fondamentale di orientamento delle politiche pubbliche in materia.

Il *Piano Nazionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2021 – 2023* (d'ora in poi Piano di Contrasto) è frutto dell'attività di programmazione della **Rete della protezione e dell'inclusione sociale**, prevista all'art. 21 del D.Lgs. 15 settembre, n. 147, organismo con finalità di coordinamento del sistema degli interventi e dei servizi sociali come previsto dalla Legge 328/2000.

Tale attività programmatoria si articola su tre pilastri: 1) il piano nazionale dei servizi sociali, 2) il piano di contrasto alla povertà, 3) il piano per la non autosufficienza: piani di durata triennale, aggiornabili annualmente secondo una logica temporale "a scorrimento".

Si tratta, a ben guardare, di un approccio che possiamo definire "**infrastrutturale**": ovvero teso ad individuare risorse dedicate specificamente ai piani e ancorate alla definizione di **Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali** e ad **Obiettivi di Servizio**. Il rimando è ovviamente a **quei LEPS** che l'art 22 comma 2 che la Legge 328/2000 ha fondato sull'art. 117 della costituzione, poi riformata nel 2001, organizzandoli in una sorta di impianto matriciale, e degli **Obiettivi di servizio** di cui alla legge 42/2009 sul federalismo fiscale che all'art. 18 parla di "*percorso di convergenza degli obiettivi di servizio ai livelli essenziali delle prestazioni e alle funzioni fondamentali*" ancora una volta riferito all'articolo 117 Cost., secondo comma, lettere m) e p).

Lo scenario è poi rappresentato da alcuni documenti fondamentali di livello europeo quali: la *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea* (2000 e 2007) la *Convenzione Onu sui diritti delle persone con Disabilità* (2006, ratificata nel 2009) e il *Pilastro europeo dei diritti sociali* con il relativo *Piano di Azione* (2017 e 2021)

La Regione Toscana ha peraltro elaborato, con il contributo di ANCI Toscana e Federsanità Anci Toscana *l'Atto di programmazione regionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2021-2023* (d'ora in poi Piano di Contrasto), derivante dal piano nazionale che, ai sensi della D.G.R. 917/2021, è stato discusso ed integrato dalla Cabina di Regia tecnica ed infine condiviso dal Tavolo Regionale per la protezione e l'inclusione sociale in una apposita sessione dedicata alla consultazione delle parti sociali e degli organismi rappresentativi del Terzo settore.

Il Piano di Contrasto si ispira al Piano nazionale cogliendone soprattutto l'approccio che vorremmo definire "infrastrutturale", in riferimento alla costruzione di contesti territoriali caratterizzati da:

- 1) la definizione di **Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali** così come già previsto dall'art. 22 comma 2 che la Legge 328/2000 ha fondato sull'art. 117 della costituzione, poi riformata nel 2001, organizzandoli in una sorta di impianto matriciale.
- 2) la definizione di **Obiettivi di servizio** di cui alla legge 42/2009 sul federalismo fiscale che all'art. 18 parla di "*percorso di convergenza degli obiettivi di servizio ai livelli essenziali delle prestazioni e alle funzioni fondamentali*" ancora una volta riferito all'articolo 117 Cost., secondo comma, lettere m) e p).
- 3) un **approccio multidimensionale** ai processi di impoverimento e di inclusione sociale
- 4) la definizione di **percorsi di presa in carico integrati universalistici** basati su accessi integrati e l'attivazione di equipe multiprofessionali per la valutazione di bisogni complessi
- 5) un **welfare di comunità** che, all'interno di una cornice condivisa, promuova processi di partnership tra risorse pubbliche e private caratteristici e differenti a seconda delle diversità territoriali
- 6) La centralità dei **processi di programmazione** collegati sia ai Piani Integrati di salute sia ai Piani Zonali per l'Inclusione per la promozione di governance integrata, di partecipazione e di sinergia tra politiche di settore convergenti.

Potenziamento del servizio sociale

Com'è noto la Legge di Bilancio 2021 (L. 178/2020) all'art 1, c. 797 conferma l'obiettivo di assicurare un numero congruo di assistenti sociali a tempo indeterminato, quantificabile in almeno un assistente sociale ogni 5000 abitanti, motivandolo con la **centralità del servizio pubblico** in questa funzione chiave di garanzia del **diritto alla presa in carico**. Tale Leps è ordinato al potenziamento dei servizi sociali comunali, gestiti in forma singola e associata e dei servizi rivolti ai beneficiari di Reddito di cittadinanza di cui all'art. 7 c. 1 del Dlgs. 147/2017.

Al rafforzamento del servizio sociale professionale concorre in senso qualitativo quanto previsto nel PNRR Missione 5 C2, sub investimento 1.1.4 "Interventi per rafforzare i servizi sociali e prevenzione burn out".

Reddito di Cittadinanza e misure successive

La legge 28 marzo 2019 n°26 individua il Reddito di cittadinanza come LEPS e nella fattispecie:

art. 1 (Reddito di cittadinanza) comma 1: "Il Rdc costituisce livello essenziale delle prestazioni nei limiti delle risorse disponibili";

art. 4 (Patto per il lavoro e Patto per l'inclusione sociale) comma 14: "Il Patto per il lavoro e il Patto per l'inclusione sociale e i sostegni in essi previsti, nonché la valutazione multidimensionale che

eventualmente li precede, costituiscono livelli essenziali delle prestazioni, nei limiti delle risorse disponibili a legislazione vigente".

Il Governo ha approvato il Decreto Legge 4 maggio 2023, n. 48 "Misure urgenti per l'inclusione sociale e l'accesso al mondo del lavoro", pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 5 maggio 2023, che contiene una serie di disposizioni in materia di lavoro, fra cui la riforma del Reddito di cittadinanza. Il RdC scompare a partire dal 1° gennaio 2024, sostituito da due nuove misure, l'Assegno di inclusione per il contrasto alla povertà che partirà, appunto, il prossimo 1° gennaio, e il Supporto per la formazione e il lavoro, per l'attivazione nel mondo del lavoro delle persone a rischio di esclusione sociale e lavorativa, in vigore dal 1° settembre 2023. Anche l'applicazione della nuova misura, comunque, necessiterà di una stretta collaborazione tra sociale e lavoro.

Un campo di specifica elezione per l'integrazione potrà essere quello dell'**età infantile**: tra gli obiettivi specifici del Programma RDC troviamo la necessità di intervento nei primi 1000 giorni, tema che attraversa il programma PIPPI, il Programma Garanzia Infanzia, il programma per la scuola GET UP. L'attuale frammentazione a livello di équipe territoriali e la correlata definizione di percorsi di presa in carico ancora fin troppo categoriali dovrà sicuramente rientrare nello sviluppo strategico dei servizi a livello territoriale, anche con il coinvolgimento delle attività consultoriali secondo approcci multiculturali.

Servizi per l'impiego: carta dei servizi e piano di potenziamento

Il modello toscano dei servizi per il lavoro trova il suo perno nell'Agenzia regionale toscana per l'impiego ARTI, istituita con Legge Regionale n.28/2018 e attiva dal giugno 2018, che rappresenta il braccio operativo di Regione Toscana nella concreta gestione dei servizi per il lavoro e nell'erogazione di percorsi di politica attiva nei confronti di cittadini ed imprese. ARTI, operando in coerenza con gli indirizzi e le direttive regionali, è il soggetto attuatore delle politiche del lavoro, che trovano concreta realizzazione attraverso la rete di CPI diffusi sul territorio, quali terminali di servizi e prestazioni. Il Regolamento di esecuzione della legge regionale n.32/2002 (D.P.G.R. n. 47r del 8 Agosto 2003) all'art. 118, definisce le tipologie dei servizi per l'impiego del sistema toscano individuando le seguenti aree funzionali: a) accoglienza; b) consulenza e servizi per l'occupabilità; c) servizi alle imprese ed alla pubblica amministrazione; d) servizi amministrativi e per l'occupabilità; e) incontro domanda e offerta di lavoro; f) gestione del sistema informativo; g) gestione della struttura. Per garantire la piena conoscibilità dei servizi attraverso trasparenza e partecipazione, ma anche e soprattutto per uniformare, in un territorio esteso e diversificato, standard di servizi e prestazioni, è stata approvata **la Carta dei Servizi dei CPI della Regione Toscana**. La Carta, aggiornata nel 2019, dettaglia, in coerenza con il LEP nazionali (definiti dal D.M. n. 4/2018), i servizi resi a cittadini e a imprese nei CPI toscani, indicando tempistica e modalità di erogazione e riportando inoltre le specificità che contraddistinguono il sistema regionale toscano per l'impiego, con l'obiettivo di assicurare servizi e standard uniformi e definire un modello di intervento sempre più omogeneo e condiviso su tutto il territorio regionale, armonizzando le procedure, gli strumenti e i servizi. In tale ottica, la Giunta Regionale, con Deliberazione n. 124 del 15 Febbraio 2021, ha fornito ad ARTI linee guida per la qualificazione dei CPI attraverso processi di standardizzazione delle prestazioni e delle procedure.

In ragione della complessità e della varietà delle funzioni svolte dall'Agenzia, è in atto il processo di rafforzamento degli organici attuato nell'ambito del Piano straordinario di potenziamento, che consentirà di incrementare il personale operante nei CPI con l'obiettivo di completare le assunzioni previste dal D.M. 74/2019. Tale importante incremento dell'organico iniziato nel 2019 è proseguito nel 2022 e ha l'obiettivo di completare a 1068 la dotazione organica dell'Agenzia nel 2023 in attuazione del "Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche del lavoro". Gli obiettivi prioritari del piano mirano a:

- rafforzare l'integrazione tra servizi del lavoro, dell'istruzione e socio-sanitari per sostenere in maniera più efficace le persone in condizione di svantaggio e vulnerabilità;

- contrastare il fenomeno del mismatch tra domanda e offerta di lavoro investendo per conoscere i fabbisogni reali del sistema produttivo e programmare un'offerta formativa coerente;
- favorire la diretta attivazione di percorsi formativi da parte dei CP in modo da rispondere tempestivamente all'esigenza del tessuto imprenditoriale e realizzare percorsi di riqualificazione e riconversione dei lavoratori e lavoratrici coinvolte in situazioni di crisi aziendale.

Il rafforzamento degli organici è reso necessario sia dal ruolo che i CPI sono chiamati a svolgere secondo gli orientamenti europei e dalle norme nazionali, sia dal progressivo aumento del numero di utenti che si rivolgeranno ai CPI con una diversificazione delle richieste e dei bisogni e la conseguente necessità di ampliare la tipologia di servizi offerta, rafforzando contestualmente i rapporti con i soggetti della rete dei servizi.

Inclusione lavorativa

Sotto il profilo dei percorsi integrati sociale-lavoro è opportuno sottolineare le integrazioni a livello regionale con quanto previsto dal PNRR Missione 5 C1, Investimento 1.1 “Politiche attive del lavoro e formazione” - Programma Nazionale Garanzia Occupabilità dei Lavoratori (GOL). Prevede tra le priorità quella relativa ai percettori di ammortizzatori sociali e di sostegno al reddito per cui sia prevista la condizionalità (beneficiari di NASPI, DIS-COLL e RdC), con avvio di percorsi entro 4 mesi dalla maturazione del diritto alla prestazione economica.

In particolare rilevante per le finalità del presente documento è il percorso n. 4 che prevede presa in carico integrata, valutazione multidisciplinare e predisposizione di un progetto personalizzato di inclusione lavorativa. Gli utenti più fragili e vulnerabili, portatori di bisogni complessi sono estremamente deboli in termini di occupabilità (*Weaker*), considerata la presenza di ostacoli e barriere di natura anche molto diversa che vanno oltre la dimensione lavorativa. **Per questi soggetti le sole politiche attive del lavoro non sono sufficienti ma risulta necessaria l'attivazione di reti territoriali (istituzionali, terzo settore, imprese, etc) capaci di dare risposte integrate ai bisogni rilevanti, garantendo una maggiore sostenibilità agli stessi interventi.**

Sotto il profilo dei percorsi integrati sociale-lavoro è opportuno sottolineare le integrazioni con il Programma Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori (GOL), un'azione di riforma del sistema delle politiche attive del lavoro e della formazione professionale promossa nell'ambito della Missione 5 Componente 1 Riforma 1.1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), finanziato con i fondi europei di Next Generation EU e attuato da Regione Toscana attraverso un Piano Attuativo Regionale (PAR), approvato con D.G.R. 302 del 14 marzo 2022 e da ANPAL con nota 7395 del 6 giugno 2022. In complementarietà con le attività e con le risorse di GOL, nel PAR della Regione Toscana sono inoltre previste le azioni del Nuovo Patto per il Lavoro di cui alla D.G.R. 111 del 7 febbraio 2022, che trovano finanziamento nelle risorse residue assegnate alla Regione Toscana ai sensi dell'articolo 44, comma 6-bis, decreto legislativo 148/2015.

Nel PAR della Regione Toscana si conferma il modello di governance pubblica, con il ruolo centrale della rete regionale dei Centri per l'Impiego (per la presa in carico dei beneficiari, la definizione e gestione dei loro percorsi di sviluppo professionale, l'erogazione delle politiche attive, nonché del monitoraggio degli stessi, anche con riferimento ai percorsi svolti dai beneficiari con i soggetti privati accreditati), con il coinvolgimento degli operatori privati accreditati, individuati tramite Avvisi e/o altre procedure di evidenza pubblica, per l'erogazione dei percorsi in una logica cooperativa e complementare.

In esito alla profilazione qualitativa (assessment), in funzione del posizionamento della persona rispetto alla sua occupabilità e alla distanza dal mercato del lavoro, gli utenti beneficiari di GOL sono assegnati ai diversi cluster individuati dal Programma. In particolare, rilevante per le finalità del presente documento è il percorso n. 4 “Lavoro e inclusione. Persone in condizione di fragilità” che prevede presa in carico integrata, valutazione multidisciplinare e predisposizione di un progetto personalizzato di inclusione lavorativa. Al percorso accederanno gli utenti più fragili e vulnerabili, portatori di bisogni complessi. Una platea di beneficiari estremamente debole in termini di occupabilità (weaker), per i quali, considerata la presenza di ostacoli e barriere di natura anche molto diversa che vanno oltre la dimensione lavorativa, le sole politiche attive del lavoro non sono sufficienti ma risulta necessaria l’attivazione di reti territoriali (istituzionali, terzo settore, imprese, etc) capaci di dare risposte integrate ai bisogni rilevanti, garantendo una maggiore sostenibilità agli stessi interventi.

Il percorso di lavoro e inclusione – che sarà gestito tramite un Avviso specifico di chiamata di progetto (i progetti dovranno essere presentati da ATS costituite tra imprese, cooperative sociali, soggetti privati che operano nell’inserimento socio-lavorativo di soggetti svantaggiati, agenzie per il lavoro accreditate in Regione Toscana) – si propone di aumentare l’occupabilità dei destinatari e la consapevolezza circa sé stessi e il proprio potenziale, attraverso l’acquisizione di competenze di base, trasversali e tecnico-professionali derivanti dalle partecipazioni a percorsi di orientamento, eventuali moduli formativi, laboratori didattici e tirocini in azienda, e prevede le seguenti azioni/misure: orientamento specialistico, accompagnamento all’inserimento lavorativo, promozione di work experience, avvio alla formazione “breve”, per la riattivazione, o “lunga” (particolare attenzione potrà essere rivolta all’accrescimento o al recupero delle competenze di base), incrocio domanda-offerta di lavoro. Tali azioni potranno essere arricchite di ulteriori misure finanziate su altri fondi regionali, nazionali e comunitari (es. misure di conciliazione, incentivi all’occupazione, etc).

Tutto ciò agganciando l’inclusione lavorativa nell’ottica del Sistema Integrato Regionale (L.32/02) che garantisce l’integrazione pubblico/privato e nell’ottica della Carta dei Servizi RT (DG.R 630/19) che garantisce la presa in carico di soggetti in condizione di vulnerabilità.

Homelessness

In coerenza con il Piano Nazionale, gli interventi dovranno prendere a riferimento le “**Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia**”. Le Linee di indirizzo sono state oggetto di accordo in sede di Conferenza Unificata il 9 novembre 2015 e costituiscono il principale strumento di riferimento per le Regioni e i Comuni nella costruzione e implementazione a livello locale di sistemi di intervento sociale per il contrasto alla povertà estrema, anche valorizzando l’apporto delle organizzazioni del volontariato e delle altre organizzazioni del Terzo Settore.

Le linee di indirizzo promuovono il superamento di approcci di tipo emergenziale in favore di approcci maggiormente strutturati.

- **Housing Led, Housing First e Housing temporaneo**: assumono il rapido reinserimento in un’abitazione come punto di partenza affinché i senza dimora possano avviare un percorso di inclusione sociale.
- **“presa in carico”**: comune a tutti gli approcci strutturati e punto di divergenza rispetto ai servizi emergenziali, parte dal riconoscimento dello stato di bisogno del soggetto e dal mandato istituzionale ad un operatore sociale, si declina in un progetto mirato a potenziare le capacità della persona affinché esca dalla condizione di disagio e riprenda il controllo della propria vita e l’autonomia

- **servizi e interventi di bassa soglia o di riduzione del danno** concepiti in una logica non emergenziale, all'interno di un sistema strutturato di servizi strategicamente orientati verso il perseguimento del maggior grado di inclusione sociale possibile per ciascuna persona in stato di bisogno, al fine di garantire innanzitutto risposte primarie ai bisogni delle persone senza dimora mediante servizi di pronta e prima accoglienza svolti in strada o in strutture di facile accessibilità, in una dimensione di prossimità rispetto alla persona e che crei le condizioni per una successiva presa in carico.

A riguardo dell'*Housing First* si segnalano le risorse messe a disposizione dal PNRR Missione 5 Sotto-componente 2 Investimento 1.3. sub investimento 1.3.1, recentemente finanziati dal Bando Ministeriale relativo a 20 zone della Regione, rispetto alla creazione di **appartamenti temporanei per consentire dimissioni protette dalle strutture Ospedaliere** a riguardo delle persone in grave marginalità, sia rispetto a **servizi di assistenza domiciliare** da sviluppare anche nei confronti della popolazione senza dimora.

L'attività di presa in carico - come detto in premessa - costituisce la base per l'avvio di un percorso per le persone che si trovano in condizioni di *homelessness*, ma più in generale per tutte le persone che sperimentano condizioni di deprivazione materiale; in tali condizioni deve essere il più possibile favorito **l'accesso al complesso dei servizi e delle prestazioni anche attraverso la definizione del Livello Essenziale di Prestazione relativo ai Servizi per sostenere l'accesso alla residenza anagrafica dei cittadini senza dimora e la reperibilità.**

La necessità di una **presa in carico multiprofessionale** chiama in causa particolarmente i servizi per le Dipendenze e la Salute mentale, vista la forte presenza di patologie riguardanti queste due aree nella popolazione senza dimora italiana e straniera.

Centri servizi

Per l'accessibilità ai servizi alle persone in condizione di povertà o marginalità anche estrema, o a rischio di diventarlo, i Centri Servizi hanno lo scopo di garantire **la presa in carico integrata e un percorso partecipato di accompagnamento funzionale allo stato di salute, economico, familiare e lavorativo della persona interessata.**

Il Centro servizi per il contrasto alla povertà può altresì **favorire l'integrazione con altri servizi, non di competenza dell'amministrazione**, con particolare riferimento ai servizi sanitari (dipendenze; post acute; salute mentale; altri servizi specialistici). A questo proposito risulta importante il collegamento operativo con le AUSL sia all'interno delle Società della Salute che nell'ambito delle convenzioni sociosanitarie.

L'integrazione di tali strutture anche con le Case della Comunità e, quindi, con la Missione 6 del PNRR risulta evidente.

Il Centro Servizi e le misure collegate al PNRR Missione 5 Sottocomponente 2 Investimento 1.3. sub investimento 1.3.2 sono state recentemente finanziate dal Bando Ministeriale relativo a 20 zone della Regione.

FSE plus: nuovo ciclo di programmazione europea del fondo 2021-2027

Accenniamo qui senza ulteriori dettagli di approfondimento allo scopo di dare ulteriore prospettiva al documento, l'impatto positivo, ma certamente impegnativo della nuova programmazione dei Fondi FSE sia sul livello nazionale che sul livello regionale. L'FSE+ riunisce quattro strumenti di finanziamento che erano separati nel periodo di programmazione 2014-2020: Il Fondo Sociale Europeo (FSE), il Fondo di Aiuti Europei agli Indigenti (FEAD), l'iniziativa a favore dell'occupazione giovanile e il Programma Europeo per l'Occupazione e l'Innovazione Sociale (EaSI). In particolare, il programma EaSI, rispetto al quale è già in corso un progetto Europeo che ha come partner

Regione Toscana, supporterà i percorsi di inclusione secondo quanto previsto dal Pilastro sociale europeo.

L'integrazione intersettoriale e la comunità di pratica

Il piano di contrasto, nel porsi come priorità quella di uscire dalla mera erogazione di risorse monetarie – caratteristica categoriale del nostro sistema di welfare (un quarto circa delle prestazioni dei servizi sociali si traducono in trasferimenti in denaro) – attraverso la presa in carico come processo di “praticabilità del diritto” dei cittadini e delle cittadine espresso nel LEP, deve poter dialogare con il sistema dei centri per l'impiego, ma rafforzare già dall'impianto di pianificazione il rapporto con Scuola, Politiche Abitative, Servizi per le Dipendenze, Servizi per la Salute Mentale, Servizi per la Disabilità, in un sistema che coinvolga anche gli Enti del Terzo settore come co-protagonisti.

Sulla spinta della definizione come LEPS dei processi di presa in carico previsti dal Reddito di Cittadinanza, con uno sguardo eco-sistemico e attento al coinvolgimento anche di bambini e bambine, i percorsi attivati hanno progressivamente incluso la dimensione occupazionale-lavorativa promuovendo la partecipazione del Settore lavoro di Regione Toscana e dell'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego (A.R.T.I.), proprio in relazione alla necessità di costruire pratiche integrate centrate sulla persona, ovvero percorsi interprofessionali e multidimensionali che orientassero alla realizzazione di micro equipe sociale-lavoro.

Come sappiamo infatti l'integrazione tra i due settori è prevista dalle norme che hanno introdotto le misure nazionali di contrasto alla povertà (prima con il Reddito di Inclusione e poi con il Reddito di Cittadinanza) ma affonda le sue radici anche in pratiche precedenti, quali i tirocini di inclusione, il collocamento mirato delle persone con disabilità, il Programma Operativo Regionale ed il progetto regionale Giovanisì, finanziato dal Fondo Sociale Europeo, per l'autonomia dei giovani.

L'integrazione tra operatori del sociale e del lavoro si è resa quindi sempre più necessaria ma l'effettiva collaborazione non è omogenea su tutto il territorio toscano: è quindi estremamente utile poter condividere gli strumenti e le modalità di lavoro che possono essere mutuati anche in luoghi diversi, con i necessari aggiustamenti.

Il percorso di interazione tra servizi sociali e del lavoro all'interno della Comunità di Pratica per l'inclusione sociale in Toscana (nata nel 2020 dalla collaborazione tra Regione Toscana, Anci Toscana e l'Istituto di Ricerca Sociale di Milano IRS) ha preso avvio nella seconda metà del 2021 con l'attivazione di un'apposita call per la raccolta e lo scambio di buone pratiche, strumenti e modelli di lavoro tra territori a sostegno delle vulnerabilità.

Dopo un inquadramento della governance del sistema e dell'organizzazione dei servizi, attraverso un lavoro di mappatura delle principali esperienze in campo in Toscana, ci si è concentrati sulle esperienze più interessanti di integrazione interprofessionale. Perno intorno a cui ci si è mossi è stato il lavoro di équipe, quale luogo per eccellenza di ricomposizione tra professioni, servizi e risorse finanziarie.

Cronologicamente significativo risulta poi l'intreccio con il Programma Garanzia Occupabilità dei Lavoratori – GOL: un'azione di riforma del sistema delle politiche attive del lavoro e della formazione professionale promossa nell'ambito della Missione 5 Componente 1 Riforma 1.1. del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), finanziato con i fondi europei di Next Generation EU e attuato da Regione Toscana attraverso il già citato Piano Attuativo Regionale (delibera 302 del 14 marzo 2022) approvato da ANPAL con nota 7395 del 6 giugno 2022.

Proprio lo sviluppo della riflessione sul Programma GOL ha dato impulso alla rilettura critica di un approccio tipico del settore lavoro: le procedure di profilazione e clusterizzazione della popolazione. Senza perdere la centralità del progetto personalizzato proprio di una cultura dell'intervento più tipicamente sociale, si è cercato di individuare i profili-tipo delle persone che si rivolgono ai servizi e mappare le possibili risposte con gli strumenti e le risorse disponibili tra

sociale e lavoro: tutto ciò tenendo conto dei differenti profili di fragilità ed attivabilità e dunque promuovendo un approccio di capacitazione complesso.

Il reinserimento lavorativo è infatti punto di partenza e terreno di incontro dove fare confrontare le diverse professionalità e trarre sintesi dagli stimoli provenienti dalle specifiche competenze. L'obiettivo è l'individuazione di strumenti multidimensionali e complessi centrati sulla necessità a) di conservare percorsi di capacitazione e b) di individuare e condividere con i destinatari di ciascun intervento traguardi concreti e negoziabili.

Sono emersi alcuni punti di snodo importanti:

- Necessità della definizione di un linguaggio comune
- Necessità di avere una visione sia di breve periodo (problemi urgenti) sia di lungo periodo (di progetto) che fa emergere la difficoltà di mettere a sistema e fare operare insieme le diverse competenze
- Presenza di differenze territoriali e organizzative (territori "privilegiati" vedono un'integrazione molto forte fra servizi sociali, Centri per l'Impiego e altre competenze, cooperazione tra enti pubblici e terzo settore e varietà dei servizi offerti o attivabili)
- Problemi di stereotipo nei confronti dei servizi che possono portare all'allontanamento da parte dell'utente o a reazioni avverse di rifiuto e sospensione dei rapporti con gli operatori
- Necessità di tempi e spazi di discussione di équipe: l'analisi comune tra operatori di diversi enti permette di affrontare meglio la complessità del bisogno economico/lavorativo, sociale e abitativo
- Difficoltà di messa a punto di équipe operative e collaborative: differenti identità professionali e diverso prestigio professionale riconosciuto e/o percepito possono creare conflittualità
- Mancanza di una mappatura degli strumenti a disposizione attivabili e loro veicolazione
- Privacy come questione complessa per la trattazione di alcuni casi e lo scambio di informazioni
- Problemi di accessibilità alle banche dati pubbliche
- Difficoltà nell'utilizzo di fondi strettamente categorializzati

L'ultimo tratto della comunità di pratica, nel secondo semestre del 2022, ha ulteriormente ampliato lo sguardo per ricomprendere anche i servizi connessi alle Dipendenze e alla Salute Mentale entrando dunque a pieno nello spazio della multidimensionalità e della recovery. Centrale il tema del funzionamento di équipe multi-professionali con un grado elevato di sistematicità, coerenza, omogeneità e diffusione territoriale.

La realizzazione di Porte Unitarie di Accesso, di strutture quali i Centri Servizi previsti nella Missione 5 C2 del PNRR all'investimento 1.3.2, e la sperimentazione degli One Stop Shop in corso all'interno del progetto europeo Reticulate congiuntamente con il lavoro svolto all'interno del progetto Tuscany Empowerment Action for Migrant System (TEAMS – Fami 2014-2020) costituiscono un contesto di complessità e di opportunità e di riflessione.

Accanto a questo, il crescente coinvolgimento degli Enti del Terzo Settore nelle pratiche territoriali e nel quadro normativo toscano (LRT 65/2020) va a tracciare ulteriori sfidanti orizzonti, mediante il superamento delle asimmetrie di accesso e lo sviluppo di sistemi coerenti.

FOCUS OPERATIVI

Target

Le persone in situazione di fragilità e vulnerabilità sociale in carico ai servizi che necessitano di un approccio integrato e di sostegno per percorsi personalizzati di inclusione e cittadinanza.

SIIL: SERVIZIO INTEGRATO INCLUSIONE E LAVORO

Si ritiene necessario creare un servizio permanente, riconoscibile e accessibile da parte dei cittadini e che possa fare da “pivot” rispetto alla rete dei servizi, con personale dedicato volto principalmente ai processi di Inclusione e Lavoro su tutti i territori toscani che non duplichi l'esistente, ma lo integri strutturalmente e che, in tempi connessi con gli obiettivi del progetto personalizzato concordato con la persona stessa, la accompagni in un percorso di occupabilità che integri, anche con modalità di network, le diverse dimensioni del bisogno e delle aspirazioni della persona.

La centralità della persona è importante tanto quanto la necessità di non costruire un servizio che operi solo con modalità di “ricevimento”, ma che abbia la possibilità e gli strumenti per essere proattivo nei confronti delle persone stesse, facendo del tempo una variabile dipendente e non preconstituita rispetto agli esiti ricercati.

Importante sottolineare che il SIIL, data la marcata caratteristica istituzionale di permanenza, potrebbe necessitare di un luogo nella sovrastruttura regionale dove raccordarsi con le parti sociali per progettare, individuare fabbisogni e/o criticità.

Si indicano qui di seguito le caratteristiche essenziali di tale servizio.

ACCESSO

Il servizio sarà strutturato come servizio di secondo livello, non ad accesso diretto ma con segnalazione da parte di altri servizi ed enti del terzo settore (ad esempio, dei servizi dipendenze, salute mentale, cooperative sociali, associazioni di volontariato ecc.).

In una prospettiva di più lungo periodo, si può pensare ad un sistema unitario e coordinato di accesso che, nelle modalità più favorevoli all'assetto territoriale, renda tuttavia e riconoscibile alle cittadine e ai cittadini, luogo/luoghi dove poter accedere ad un servizio integrato sociale e lavoro.

Questi luoghi non dovranno creare duplicazioni rispetto ai punti di accesso già esistenti ma incardinarsi nelle strutture già attivate (segretariato sociale, PUA, centri servizi per il contrasto alla povertà, CPI ecc.). In prospettiva l'obiettivo è quello di fare in modo che il cittadino possa essere facilitato nei percorsi di accesso ai servizi, nella logica one-stop-shop.

Si tratta anche di promuovere un accesso da remoto al servizio con il necessario supporto tecnologico che presuppone, soprattutto per alcune categorie di persone con maggiore digital divide, servizi di accompagnamento e di informazione di base.

EQUIPE ESSENZIALE

Presenza di una equipe minima (o essenziale) Centro Impiego/Servizio sociale strutturalmente definita nella composizione e nelle modalità di funzionamento con una modalità che permetta ai diversi territori toscani di articolare il servizio secondo le caratteristiche geografiche, demografiche, sociali, di governance del territorio stesso.

EQUIPE ALLARGATA

Integrazione con tutti i servizi e soggetti del terzo settore chiamati in campo nelle diverse tipologie di svantaggio ed in particolare servizi dipendenze e salute mentale che strutturalmente per l'avvio

di percorsi occupazionali facciano riferimento all'equipe essenziale, nel caso ci fosse una complessità collegata al loro ambito di intervento, rafforzandola con la loro presenza secondo un approccio di recovery e risolvendo i problemi connessi con la privacy nei processi di lavoro multi-professionale dell'equipe.

Occorrerà prevedere strumenti e procedure definiti per garantire l'effettiva partecipazione di tutti i soggetti necessari al funzionamento dell'equipe allargata.

PRESA IN CARICO E ACCOMPAGNAMENTO

Risulta necessaria una lettura comune del bisogno e una costruzione condivisa del progetto personalizzato con uno scambio di informazioni strutturato che le attuali piattaforme non permettono, avanzando verso una piena interoperabilità fra servizi.

E' necessario che il servizio si doti di strumenti di accompagnamento, tenendo conto dell'estrema complessità del target cui ci si rivolge, specialmente per la popolazione che con difficoltà può intraprendere percorsi occupazionali e che necessita di tempo e, per l'appunto, esperienze ben coordinate e concordate nella modalità del progetto personalizzato.

Sono di particolare rilevanza le linee guida già esistenti all'interno del Reddito di Cittadinanza, che potranno essere da riferimento per i percorsi delle diverse persone anche non beneficiarie del RDC, visto anche le possibili trasformazioni della misura e la bassa copertura che il RDC ha rispetto alla popolazione in condizioni di povertà assoluta.

In prospettiva, potrebbe essere definito l'utilizzo di strumenti condivisi quali schede per la raccolta di informazioni, analisi della domanda, definizione degli obiettivi a breve e lungo termine.

COLLABORAZIONE PUBBLICO PRIVATO

In questi processi risulta particolarmente preziosa la collaborazione con soggetti privati e del terzo settore che erogano i servizi, finalizzata al miglioramento del processo di presa in carico e di accompagnamento alla realizzazione degli obiettivi concordati nel progetto personalizzato, con servizi di scouting e matching che possano prevedere anche servizi di tutoraggio.

RISORSE

E' essenziale che il SIIIL e l'equipe integrata abbiano conoscenza delle diverse risorse dedicate e disponibili.

In particolare risulta necessario definire con cura, trovare gli elementi di appropriatezza e le possibili propedeuticità di strumenti quali: inserimento socio-terapeutico, tirocini formativi, borse lavoro etc. uniformando e caratterizzandone l'utilizzo.

Il riferimento è costituito dalla DGR 620/2020 "Disposizioni per la realizzazione di tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale all'autonomia delle persone ed alla riabilitazione".

Potrà essere importante la produzione di una linea guida leggera che rappresenti una sorta di vademecum per le equipe stesse. Tale linea guida dovrà prevedere una parte comune di livello regionale e potrà essere arricchita dalle indicazioni derivanti dalle opportunità caratteristiche dei territori e dalle programmazioni integrate zonali in essere.

FORMAZIONE INTERPROFESSIONALE DEGLI OPERATORI E REPERTORIO BUONE PRATICHE

La costruzione di questo servizio implica una formazione interprofessionale che può riguardare più livelli:

- conoscenza comune di strumenti e risorse
- condivisione di linguaggi e processi di presa in carico
- messa a punto delle linee guida locali
- modalità efficaci di lavoro di gruppo

STRUMENTI DI ATTIVAZIONE

- Servizio civile come luogo di inserimento anche delle persone vulnerabili con attenzione alla profilazione nei requisiti di accesso
- Progetti di Utilità Collettiva e Azioni a Corrispettivo Sociale (LRT 17/2020) e coinvolgimento in percorsi di cittadinanza rispetto ai beni Comuni (LRT 71/2020) come processi di riattivazione

In particolare si dovrà trarre nel lungo periodo a:

- Collegamento con i Servizi rivolti alle persone senza Dimora compresi i Centri Servizi
- Costituendo "One Stop Shops" come riferimento per la costruzione del sistema
- Programma regionale POR ed elementi di modellizzazione della rete territoriale anche in riferimento al rapporto con le aziende.
- Programma Regionale GOL

COLLEGAMENTO CON PORTA UNITARIA DI ACCESSO (VEDI CASE DI COMUNITA')

In prospettiva futura si dovrà pensare al collegamento con le porte unitarie di accesso che, secondo la linea guida toscana relativa allo sviluppo dei servizi distrettuali secondo il DM 77/22, saranno di natura sociale e sanitaria.

FASI

Si può pensare che l'attuazione del sistema SILL possa osservare due macro tappe non necessariamente conseguenti, soprattutto là dove i sistemi territoriali abbiano già elaborato strategie e modalità di collaborazione e integrazione avanzate.

- Diffusione delle equipe integrate su tutte le zone con i necessari strumenti
- Realizzazione del SILL

E' opportuno infatti concentrarsi preliminarmente sulla strutturazione di un'equipe sociale-lavoro e nella definizione di alcune linee guida operative flessibili in modo che si adattino alle varie peculiarità territoriali.

Come detto l'equipe non distinguerà più tra le varie progettualità ma tratterà tutti i casi in cui sia richiesta un'integrazione socio-lavorativa. Anche per l'equipe permane la necessità di linguaggio e formazione condivisi, oltre che strumenti di lavoro, anche digitali, comuni ed integrati per lo scambio di informazioni, finalizzato alla presa in carico integrata dell'utente, e per il superamento degli ostacoli al lavoro di squadra.