ISTITUTO PER LA RICERCA SOCIALE

IL PRIMO SEMESTRE DELLA CDP 2026: ESITI E RIFLESSIONI

Comunità di Pratica sull'inclusione sociale in Regione Toscana

IL 1° SEMESTRE DELLA CDP 2026

- 25 maggio: laboratorio Nord-ovest
- 9 giugno: laboratorio Centro
- 11 giugno: laboratorio Sud-est

I laboratori hanno strutturato il confronto su quattro pilastri fondanti del sistema unitario degli accessi:

- Accessibilità
- Relazione
- Collaborazione/Integrazione
- Comunità/Prossimità

ACCESSIBILITÀ

Stato di attuazione

- Situazione **eterogenea ed articolata**, con esperienze territoriali più avanzate ed esperienze più fragili o ancora in fase di attuazione/rodaggio
- Sistema degli accessi **frammentato**: Case di Comunità, PUA, segretariato sociale, CPI, Centro Servizi, OSS, sportelli territoriali → sedi distaccate e frammentarietà operativa
- Esperienze di **collaborazione** con il Terzo settore, che favoriscono l'accesso dei cittadini al sistema integrato dei servizi

Rilevanza

- Prerequisito fondamentale del sistema integrato degli accesi, inteso non solo come accesso fisico ma come **capacità di intercettare attivamente ed accompagnare i cittadini** – soprattutto quelli più fragili – verso la risposta più appropriata
- Passaggio da un modello di servizio «reattivo» a uno «**proattivo**»
- Elementi centrali: prossimità e vicinanza fisica ai cittadini, riconoscibilità dei servizi, **informazione e sensibilizzazione**, **abbattimento delle barriere** (spaziali/territoriali, linguistiche, digitali) e *outreach*

Sostenibilità

- Messa in crisi da: *turn over* degli operatori, sovraccarico e mancanza di tempo per il lavoro di rete, necessità di riorganizzazione quotidiana e tempestiva del lavoro
- Digitalizzazione delle procedure di accesso con rischio di esclusione dei cittadini più fragili
- Previsione di **figure professionali** (es. assistenti sociali, mediatori linguistico-culturali) specificatamente **dedicate all'accesso**
- **Co-progettazione** e superamento della logica progettuale frammentata
- Creazione di una **rete territoriale di contatti** tra servizi sociali, specialistici, del lavoro e Terzo settore per un accompagnamento mirato del cittadino affinché non si «perda nel sistema»

RELAZIONE

Stato di attuazione

- Esperienze di **relazione di prossimità** (es. colloqui in strada ed accompagnamento fisico dei cittadini presso i servizi)
- Importanza della **centralità della persona**
- **Équipe multidisciplinari** come strumento per permettere una lettura più ampia ed integrata dei bisogni e ridurre il senso di isolamento degli operatori
- Collaborazione tra servizi non sempre pienamente strutturata, con conseguenti **difficoltà nel costruire piani di intervento** con la persona realmente condivisi

Rilevanza

- Nodo centrale del sistema in quanto consente di **costruire fiducia**, comprendere la persona nella sua totalità ed accompagnarla nella complessità della rete → strumento per creare una «comunità di contatto» con l'utenza
- Non riguarda solo l'accesso e l'accoglienza, ma anche l'orientamento, la presa in carico, l'accompagnamento e la continuità del percorso
- Il servizio sociale è chiamato a «**uscire dalle proprie stanze**» per intercettare i cittadini e sviluppare una maggiore presenza sul territorio

Sostenibilità

- Messa in crisi da: *turn over* degli operatori, carenza di personale e di tempo, sovrapposizione di progettualità, frammentarietà delle risorse e rischio di instabilità dei percorsi
- Il **carico emotivo** e la **complessità dei casi** possono generare *burnout* degli operatori
- Rischio di frustrazione ed incomprensione quando **le aspettative dei cittadini non coincidono con la realtà** del servizio
- Previsione di **figure professionali con competenze relazionali specifiche**, specie per i casi più complessi e difficili da «tenere agganciati»

COLLABORAZIONE/INTEGRAZIONE

Stato di attuazione

- **Équipe multidisciplinari, protocolli e collaborazioni** tra servizi sociali, CPI e Terzo settore (tendenzialmente relazioni più difficoltose con i servizi sanitari)
- Situazione **disomogenea**: in alcuni territori esperienze di collaborazione consolidate, in altri esperienze in larga parte affidate a **reti informali** («nate dal basso» secondo buona volontà degli operatori) **e dipendenti da progettualità temporanee**
- Formazione congiunta degli operatori spesso limitata alle singole progettazioni

Rilevanza

- Elemento fondamentale per **superare la frammentazione operativa e costruire una presa in carico unitaria** della persona
- Condivisione del carico di lavoro e delle responsabilità, valorizzazione delle diverse competenze → «conviene a tutti»
- Elementi centrali: comunicazione diretta tra operatori, cura dei passaggi informativi e condivisione dei dati, conoscenza reciproca tra servizi, accompagnamento e formazione degli operatori, capacità di lavorare sulle «aree grigie» del bisogno

Sostenibilità

- Messa in crisi da: *turn over* degli operatori, sovraccarico, carenza di tempo
- Rischio di **dipendenza dalle relazioni personali e dai singoli progetti** → necessità di formalizzazione, risorse, spazi e strumenti condivisi per favorire lo scambio strutturato e costante tra operatori e servizi
- Superamento di **barriere burocratiche ed amministrative**: privacy, interoperabilità e condivisione dei dati, gestione delle risorse umane

COMUNITÀ/PROSSIMITÀ

Stato di attuazione

- Esperienze di **interventi fuori sede** (es. sportelli decentrati ed itineranti, interventi di strada, segretariato domiciliare) ma **non ancora come modalità di lavoro ordinario**

Rilevanza

- Questione centrale per **intercettare i bisogni prima che diventino emergenze e prevenire l'esclusione**, costruendo un rapporto più diretto con la comunità → importanza dei contesti informali
- «Uscire dagli uffici» non riguarda solo l'avvicinamento fisico dei servizi ai cittadini, ma la valorizzazione dell'esistente e la costruzione di reti locali → ruolo centrale del **segretariato sociale**

Sostenibilità

- Messa in crisi da: mancanza di tempo, risorse e conoscenza continuativa del territorio, frammentazione delle sedi e difficoltà di movimento sul territorio da parte degli operatori
- Elementi centrali: collaborazione stabile con la comunità, attività di co-programmazione e co-progettazione, **mappatura di servizi e risorse**, presenza di **figure dedicate** (es. animatori di comunità) capaci di curare, mantenere ed aggiornare la rete territoriale

COSA MANCA O OCCORRE POTENZIARE/SVILUPPARE

Accessibilità	Relazione	Collaborazione/Integrazione	Comunità/Prossimità
• Migliore **informazione** dei cittadini circa servizi ed opportunità del territorio • Rafforzamento delle **conoscenze** di operatori e servizi nei confronti della rete territoriale • Presenza di **risorse professionali** specificatamente dedicate all'accesso • Superamento delle **barriere all'accesso** (spaziali/territoriali, linguistiche, digitali, relazionali e culturali)	• Modalità condivise di presa in carico ed **alimentazione della relazione** nel tempo • Maggiore stabilità delle figure professionali, più **continuità** e risorse dedicate all'accompagnamento delle persone • Figure professionali con **competenze relazionali** specifiche • Modalità consolidate per **valutare l'efficacia** e la continuità degli interventi	• Formalizzazione delle **procedure** (protocolli) • Più collaborazione con i **servizi socio-sanitari** specialistici • Presenza di un sistema informativo realmente **interoperabile** tra servizi • Più formazione congiunta tra operatori per la creazione di un **linguaggio comune** e spazi fisici di lavoro condivisi • Superamento della logica per progetti a favore di una **presa in carico continuativa** ed olistica	• **Mappatura** completa, aggiornata e condivisa di risorse, servizi ed opportunità, accessibile ad operatori e cittadini • Modalità più strutturate di **lavoro fuori sede** • Più coinvolgimento della comunità nella **progettazione** degli interventi • Strumenti di **orientamento** e **figure professionali «ponte»** tra istituzioni e territorio

DIREZIONI



Accessibilità: da una rete di punti di accesso ancora frammentata e prevalentemente reattiva ad un **sistema di accesso integrato, riconoscibile e proattivo**, capace di intercettare i bisogni (anche inespressi) ed accompagnare la persona

Relazione: da una relazione affidata prevalentemente alla disponibilità dei singoli operatori ad una **relazione riconosciuta come funzione centrale del sistema, condivisa e sostenuta nel tempo**, in grado di generare un rapporto di fiducia con la persona e garantire continuità del percorso





Collaborazione/Integrazione: da una collaborazione informale e costruita «dal basso», legata a persone o progetti, ad un'**integrazione strutturale e stabile, fondata su protocolli, linguaggi, strumenti e responsabilità condivise**, capace di garantire una presa in carico unitaria della persona

Comunità/Prossimità: da una prossimità legata alla semplice presenza fisica dei servizi sul territorio a una **prossimità realmente comunitaria, in cui i servizi «escono dai propri uffici» ed entrano nei luoghi della comunità**, al fine di intercettare precocemente i bisogni e costruire le risposte insieme al territorio



ISTITUTO PER LA RICERCA SOCIALE

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Comunità di Pratica sull'inclusione sociale in Regione Toscana