

**Linee guida organizzative a contenuto multidisciplinare
per il funzionamento dell'equipe unica sociale- lavoro,
allegate al Protocollo d'Intesa tra ARTI
e la Conferenza Zonale dei Sindaci Integrata della Zona Valtiberina**

1. Premessa

Il presente documento è redatto ai sensi della DGR 544 del 15 maggio 2023 e delle *Linee Guida regionali Integrazione Sociale – Lavoro*, oltre che ai sensi della DGR 1627 del 23 dicembre 2024, che prevedono la creazione del SILL - Servizio Integrato Inclusione Lavoro, *“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”* e trova adeguata cornice nel Protocollo d'Intesa per la costituzione e il funzionamento del SILL sottoscritto tra Il Presidente della Conferenza Zonale dei Sindaci Integrata della Valtiberina e ARTI - Agenzia Regionale Toscana per l'impiego, Settore servizi per il lavoro di Arezzo e Siena.

Tra i principali riferimenti ci sono il DM 77/2022 che prevede porte unitarie di accesso di natura sociale e sanitaria, la DGR 1508/2023 che ne delinea gli elementi attuativi, il Piano Attuativo Regionale per il Programma Nazionale per la Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori GOL che, in particolare per il percorso 4 rivolto a *“beneficiari caratterizzati da bisogni complessi e dalla necessità di attivazione di reti territoriali”* e *“dato il profilo di particolare fragilità”* dichiara che *“sarà realizzata la presa in carico integrata tramite l'attivazione di una equipe multiprofessionale formata da operatori dei CPI e dei servizi territoriali socio-sanitari, che congiuntamente avrà il compito di definire le misure più idonee per supportare il processo di inserimento socio-lavorativo dell'utente”* e l'Assegno di Inclusione ADI che, ove necessario, prevede che *“la valutazione multidimensionale è svolta da un'equipe multidisciplinare definita dal servizio sociale coinvolgendo operatori afferenti alla rete dei servizi territoriali, con particolare riferimento ai servizi per l'impiego, la formazione, le politiche abitative, la tutela della salute e l'istruzione”* e i Decreti ministeriali di riferimento, quali il DM 72/2024, il DM 93/2024 e il DM 104/2024 che forniscono Linee Guida per la definizione dei Patti di Inclusione, per la costruzione di Reti di servizi e per la presa in carico, sociale integrata e il progetto personalizzato per la valutazione delle condizioni di svantaggio, che richiedono la massima collaborazione tra servizi.

Inoltre, si prendono a riferimento anche la sperimentazione degli *One Stop Shops* svolta a livello regionale col progetto Reticulate e il percorso svolto con l'esperienza della Comunità di Pratica sull'Inclusione Sociale in Toscana promossa da Regione Toscana e ANCI Toscana per la diffusione e lo scambio di know how e buone pratiche tra operatori dei servizi sociali, sociosanitari e del lavoro.

2. Finalità

Le presenti Linee guida confermano e rendono permanente la collaborazione tra i servizi sociali e del lavoro sperimentata proficuamente nella Zona Valtiberina formalizzando la costituzione dell'equipe unica multidisciplinare e integrata sociale – lavoro, con *“funzioni di supporto alla progettazione di percorsi individuali a garanzia della centralità della persona”* che, svolgendo

funzioni di case management condiviso, diviene fulcro metodologico dei processi di presa in carico di cittadini portatori di bisogni complessi.

L'accessibilità all'equipe è garantita dalla collaborazione tra attori territoriali e servizi. L'equipe rappresenta il punto di riferimento per l'accesso di cittadini, beneficiari dell'Assegno di Inclusione (ADI) e/o beneficiari del Programma GOL, con bisogni complessi individuati da Enti locali, Enti del Terzo Settore e altre organizzazioni delle comunità locali, che necessitano di un percorso di attivazione sociale e lavorativa e, al contempo, rappresenta lo strumento imprescindibile per la presa in carico integrata, la progettazione personalizzata e l'offerta condivisa di opportunità da parte dei servizi sociali, sociosanitari e del lavoro che segnalano e costituiscono l'equipe. Tale equipe si connota come punto di riferimento territoriale per la conoscenza di fenomeni sociali e del mondo del lavoro, per l'analisi di fabbisogni, l'impostazione di strategie per l'inclusione e programmazione di interventi.

3. Segnalazione

Il SILL si caratterizza 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.)”*. Per garantire l'efficacia del processo di segnalazione, è opportuno che il servizio titolare della presa in carico effettui un'adeguata valutazione basata non solo sugli elementi di complessità del bisogno, ma anche sulle esperienze pregresse, la motivazione al cambiamento e il potenziale di occupabilità dei possibili candidati, anche in considerazione delle opportunità e delle risorse presenti.

Il sistema unitario e coordinato di segnalazione prevede pertanto le seguenti modalità e strumenti:

- servizi sociali e sociosanitari della Zona Distretto Valtiberina (Servizi dell'Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana e dell'Azienda USL Toscana Sud Est): segnalazione interna alla referente equipe tramite scheda unica di segnalazione;
- Centro per l'Impiego: segnalazione alla referente equipe dei servizi sociali della Zona Distretto Valtiberina (Servizi dell'Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana e dell'Azienda USL Toscana Sud Est) tramite invio di elenco anonimizzato di candidati per la discussione in equipe, al fine di verificare se in carico a servizi sociali o sociosanitari e se con interventi attivi.

4. Composizione dell'equipe multidisciplinare

L'equipe ha una composizione a *“geometria variabile”* che prende forma in relazione non solo alla complessità dei bisogni e alla molteplicità dei servizi coinvolti per affrontarli, ma anche alla ricchezza delle opportunità e della rete territoriale.

L'equipe essenziale, o minima, è costituita dai Servizi sociali dell'Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana e dell'Azienda USL Toscana Sud Est e dal Centro per l'Impiego; è partecipata da loro referenti a cui potranno affiancarsi assistenti sociali titolari dei casi e consulenti personali/orientatori dei Centri per l'Impiego.

L'equipe allargata si caratterizza per l'*“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 multiprofessionale dell'equipe". Per garantire l'effettiva partecipazione di tutti i soggetti necessari al funzionamento dell'equipe allargata dovranno essere rispettate tempistiche e modalità di convocazione e di discussione, prevedendo anche la possibilità di organizzare collegamenti a distanza.

I membri dell'equipe sono individuati dai responsabili dei servizi di riferimento e li rappresentano in merito alle decisioni da assumere; sono tenuti a condividere dati e informazioni, opportunità e risorse, nel rispetto della privacy e dei principi di appropriatezza della spesa.

L'equipe è organizzata secondo l'articolazione territoriale dei Centri per l'Impiego di Arezzo.

5. Convocazione equipe

L'equipe unica integrata multidisciplinare si riunisce di norma con cadenza quindicinale, o almeno una volta al mese, salvo diverse necessità. Periodicamente viene stabilito un calendario delle riunioni dell'equipe che, di norma, è convocata dai servizi sociali della Zona Distretto Valtiberina (Servizi dell'Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana e dell'Azienda USL Toscana Sud Est) col coinvolgimento dei servizi sociosanitari e/o dal referente del Centro per l'Impiego. La convocazione viene effettuata con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo, tramite l'invio di e-mail contenente l'ordine del giorno, l'elenco anonimizzato dei nominativi dei cittadini di cui discutere; tale email dovrà prevedere modalità criptate e/o protette da password.

Qualora il cittadino, beneficiario dell'Assegno di Inclusione (ADI) e/o beneficiario del Programma GOL, presenti particolari bisogni l'invito della referente dei servizi sociali di Zona competente è esteso ai referenti dei Servizi Specialistici della Zona Distretto (UFSMA, UFSMIA, SERD) che hanno in carico il beneficiario e, pertanto, in relazione alla composizione minima o allargata dell'equipe, le riunioni saranno partecipate da varie professionalità, tra cui assistente sociale, consulente/orientatore del Centro per l'Impiego, assistente sociale-educatore referente SERD-Salute Mentale, educatori, psicologi, operatori di Enti del Terzo settore e di enti caritatevoli. La necessità di coinvolgere tali figure è indicata nella scheda di segnalazione interna redatta dall'assistente sociale titolare della presa in carico.

La presenza in equipe dei beneficiari deve essere concordata preventivamente con il/la referente dell'equipe dei servizi sociali della Zona Valtiberina; a tal proposito, l'assistente sociale/operatore segnalante devono aver indicato tale necessità al momento della segnalazione e, successivamente, devono occuparsi della loro convocazione ed effettiva partecipazione. La referente dell'equipe dei servizi sociali della Zona Valtiberina deve organizzare spazi e tempi della riunione in maniera adeguata e funzionale a garantire il coinvolgimento di tutte le parti.

6. Sede di svolgimento

L'equipe si riunisce presso sedi dei servizi che la costituiscono, ben identificabili, raggiungibili coi mezzi pubblici, dotate di attrezzature informatiche, connessione internet e adeguatamente attrezzate per poter svolgere collegamenti a distanza e, laddove necessario, ricevere cittadini. Sono previste le seguenti sedi operative: presso il Centro Impiego sito in xxxxxxxxxxxxxxxx e presso la sede dell'Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana, in Via San Giuseppe a Sansepolcro o presso la sede del Distretto socio snaitraio, in Via Santi di Tito 24 a Sansepolcro.

7. Presa in carico integrata ed equipe

7.1

La presa in carico integrata da parte dei servizi sociali della Zona Valtiberina e del Centro per l'Impiego si sviluppa in maniera unitaria nelle fasi di accesso all'équipe, valutazione, progettazione personalizzata, monitoraggio, verifica e rivalutazione. È in questa prospettiva che tutti i servizi coinvolti collaborano, apportando contributi, elementi di analisi ed esperienze pregresse che aiutano a sviluppare una lettura più completa di situazioni e contesti, oltre che progettazioni individualizzate appropriate ed efficaci.

Il/La referente dell'équipe dei servizi coinvolti della Zona Valtiberina tiene un elenco delle segnalazioni in forma criptata e/o protetta da password.

In sede di equipe, le informazioni strettamente necessarie ai fini dell'attivazione di processi di inclusione sociale e lavorativa sono verificate ed eventualmente implementate, consultando in diretta documentazione e banche dati istituzionali (es. Gepi, Idol, SIISL, ecc.) e valorizzando i contributi portati dai servizi coinvolti che possono condividere in equipe il proprio patrimonio in termini di conoscenza e valutazione (in senso storico, valutativo e prospettico).

Pur considerando le caratteristiche del bisogno prevalente di cui i cittadini candidati sono portatori, la discussione multiprofessionale è paritaria; ogni componente propone la propria lettura delle situazioni e accoglie quella degli altri. È l'équipe nel suo complesso che arriva alla sintesi che porta alla motivazione dell'esito rispetto alla segnalazione discussa e all'individuazione del percorso più idoneo tra quelli a disposizione, per l'avvio del quale viene calendarizzato un primo incontro tra assistente sociale titolare – operatore di riferimento della presa in carico, coordinatore/operatore di riferimento della progettualità individuata e cittadino/a.

L'équipe verbalizza la sintesi della discussione, che viene registrata sui rispettivi sistemi informativi dei servizi coinvolti, esclusivamente per quanto di propria competenza.

Gli esiti sono registrati nell'elenco delle segnalazioni, di cui sopra, conservato in forma anonimizzata, criptata e/o protetta da password.

7.2

Con cadenza periodica o al bisogno su richiesta scritta dell'assistente sociale titolare della presa in carico e/o dell'operatore del Centro per l'Impiego di riferimento, l'équipe si ritrova per discutere aggiornamenti su situazioni particolarmente critiche o modificate nel tempo, che potrebbero portare a un diverso esito della discussione in equipe e che, pertanto, richiedono una rivalutazione. La convocazione di un'équipe di monitoraggio può essere richiesta da referenti di servizi sociosanitari e di organizzazioni e progettualità del sistema integrato per l'inclusione sociale e lavorativa della Zona Valtiberina. Tali richieste vengono annotate nell'elenco delle segnalazioni, lavorate e verbalizzate secondo quanto descritto nelle Linee guida.

7.3

L'équipe si ritrova periodicamente anche per la necessità di condividere aggiornamenti normativi, essere informata rispetto a nuovi progetti regionali ed opportunità presenti sul territorio e, a tal fine, può organizzare momenti di autoformazione e incontri con responsabili di servizi ed organizzazioni, oltre che confronti con esperti di settore.

7.4

In ogni caso, tutti i soggetti che prenderanno parte al SIIL – SERVIZIO INTEGRATO INCLUSIONE LAVORO, si impegnano al rispetto e alla costante applicazione delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali di cui al Regolamento (UE) 2016/679 e al D.Lgs 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

8. Manutenzione e cura dell'equipe

Il buon funzionamento dell'equipe deriva anche dalla cura delle relazioni, dalla valorizzazione delle competenze di ciascun componente e dal sostegno reciproco a fronte di situazioni particolarmente complesse. A tal fine è necessario sviluppare veri e propri momenti di ascolto e di riconoscimento di bisogni e vissuti attraverso percorsi formativi, confronti e occasioni di scambio tra operatori, pratiche di supervisione. L'organizzazione di tali attività deve essere frutto di processi partecipativi.

9. Dotazione strumentale

L'equipe condivide strumenti per la conoscenza, la valutazione, la definizione degli esiti della discussione, la progettazione personalizzata, il monitoraggio, oltre che per favorire scambi e aggiornamenti utili alla presa in carico continuativa di cittadini e cittadine.

Entro 6 mesi dalla sottoscrizione delle Linee Guida, l'equipe della Zona Valtiberina si dota di un format di facile lettura che rappresenta lo strumento operativo del catalogo delle opportunità.

Gli strumenti sono soggetti a revisioni condivise, che possono essere richieste dai servizi facenti parte dell'equipe.

È consentita la consultazione di dati e informazioni contenute in sistemi informativi e banche dati istituzionali.

10. Condivisione di risorse e opportunità

La condivisione di opportunità disponibili è una delle caratteristiche principali dell'equipe unica multidisciplinare e integrata sociale – lavoro. A tal fine l'equipe deve essere costantemente informata e aggiornata circa le risorse presenti in termini di progettualità, interventi e strumenti attivabili, a partire da quelle a titolarità pubblica e/o gestite dai soggetti della rete per l'inclusione che partecipano all'equipe allargata.

L'equipe viene informata ogni qualvolta prende avvio una iniziativa/progettualità finalizzata all'inclusione sociale e lavorativa a cui la popolazione della Zona Valtiberina può partecipare, o all'insorgenza di particolari elementi di novità rispetto a quelle già conosciute; così facendo viene arricchito il "catalogo delle opportunità" per la progettazione personalizzata.

Le informazioni e agli aggiornamenti saranno trasmessi tramite e-mail dai componenti della rete per l'inclusione alla referente equipe unica e dovranno contenere almeno le principali caratteristiche delle attività, del target e il numero di possibili beneficiari, la presenza di indennità e contributi economici, ecc.

Entro 6 mesi dalla sottoscrizione delle Linee Guida, l'equipe della Zona Valtiberina si dota di un format di facile lettura che rappresenta lo strumento operativo del catalogo delle opportunità, che può essere implementato anche con informazioni circa attività ed esperienze di reti informali e delle comunità locali di cui i componenti dell'equipe vengano a conoscenza e abbiano verificato l'effettività fruibilità. La ricchezza del catalogo delle opportunità determina le possibilità di garantire elementi di appropriatezza e di possibile propedeuticità tra strumenti quali servizio civile, inserimenti socioterapeutici, laboratori, volontariato, progetti di utilità collettiva, tirocini, ecc.,

uniformandone e caratterizzandone l'utilizzo, secondo una logica di gradualità centrata sulle caratteristiche dei beneficiari e dei contesti locali.

11. Monitoraggio funzionamento equipe

Il funzionamento dell'equipe sarà oggetto di monitoraggio in itinere e verifiche periodiche ogni qualvolta si renda necessario e, comunque, ogni 6 mesi, attraverso la convocazione di un apposito tavolo rappresentativo della composizione dell'equipe multidisciplinare.

Le presenti Linee Guida saranno verificate almeno 1 volta l'anno e, comunque, ogniqualvolta che vi siano aggiornamenti a livello nazionale e regionale che modifichino o sviluppino ulteriormente parte del contenuto.

12. Circolarità delle informazioni

L'approccio partecipato e aperto fra professionisti membri dell'equipe li porta necessariamente a condividere fra loro le informazioni utili ad arrivare ad un'analisi sempre più accurata e completa di quanto utile ad effettuare una valutazione appropriata e a costruire un progetto personalizzato il più possibile adeguato alle situazioni di cittadini, famiglie e contesti, nell'ottica di favorire processi di attivazione e cambiamento, nel rispetto dei principi previsti dal Reg. UE 2016/679 (c.d. GDPR) in materia di protezione dei dati personali.

Ogni servizio è tenuto a informare i cittadini dell'opportunità rappresentata dalla segnalazione all'equipe e, eventualmente, raccogliere autorizzazioni secondo le proprie procedure interne. Ciascun membro dell'equipe è tenuto al rispetto del segreto professionale, finalizzato a mantenere un patto di lealtà e di profondo rispetto della dignità e della riservatezza dei cittadini segnalati.

Schema riassuntivo della presa in carico integrata:

Fasi	Cosa	Chi	Come	Output
CANDIDATURA ALL'EQUIPE	Segnalazione candidati	Servizi sociali e sociosanitari della Zona Distretto Valtiberina	Scheda unica segnalazione interna a e-mail dedicata: completa del consenso/autorizzazione al trattamento dei dati personali	Referente equipe servizi sociali dell'Unione Montana o della AUSL TSE convoca equipe
		Centri per l'Impiego	Elenco anonimizzato	
	Indicazione situazioni	Enti locali ed Enti del Terzo Settore	Scheda unica segnalazione interna a e-mail dedicata: completa del consenso/autorizzazione al trattamento dei dati personali	I servizi sociali valutano se dare seguito procedendo a segnalare alla referente equipe servizi sociali della Zona Valtiberina
ACCESSO ALL'EQUIPE	Convocazione equipe	Referente equipe servizi sociali della Zona Valtiberina	Invio convocazione con elenco candidati ammessi alla discussione, anonimizzato e tramite e-mail criptata protetta da password, ai referenti dei servizi coinvolti nell'equipe	Riunione di équipe
VALUTAZIONE DELL'EQUIPE e PROGETTAZIONE PERSONALIZZATA	Discussione multiprofessionale	Membri equipe	Ogni membro equipe apporta contributo sia in termini informativi nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (in senso storico, valutativo e prospettico). Possono essere consultate banche dati, portati contributi documentali nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. Ogni membro condivide la propria lettura, accogliendo quella dell'altro; l'equipe condivide un esito.	Esito motivato: accolto, non accolto, sospeso. In caso di accoglimento, i cittadini vengono accompagnati verso una delle opportunità/progettualità tra quelle presenti
MONITORAGGIO, VERIFICA E RIVALUTAZIONE	Aggiornamento su situazioni critiche o modificate nel corso del tempo	Equipe unica	Su richiesta scritta dell'assistente sociale titolare della presa in carico o dell'operatore CPI, di referenti servizi e progetti del sistema integrato	Rivalutazione con nuovo esito