

DOCUMENTO IN REVISIONE FINALE

Linee guida organizzative a contenuto multidisciplinare per il funzionamento dell'equipe unica sociale - lavoro

1. Premessa

Il presente documento è redatto ai sensi DGR 544 del 15 maggio 2023 e delle allegate *Linee Guida regionali Integrazione Sociale – Lavoro* 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 Società della Salute della Valdinievole e ARTI - Agenzia Regionale Toscana per l’impiego, settore servizi per il lavoro di Lucca e Pistoia.

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, e 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.”*

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.

Federsanità ANCI Toscana si occuperà di supervisionare l’applicazione delle presenti Linee guida, rendendosi disponibile a partecipare a momenti di monitoraggio e verifica, oltre che a favorire confronti con altre equipe e realtà operative di zone e servizi della Toscana e italiane.

2. Finalità

Le presenti Linee guida confermano e rendono permanente la collaborazione tra i servizi sociali e del lavoro sperimentata proficuamente in Valdinievole, 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.

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. Accesso

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.

Nel caso in cui Enti locali, Enti del Terzo Settore e altre organizzazioni delle comunità locali vengano a conoscenza di situazioni in cui sono presenti particolari bisogni di inclusione socio lavorativa, possono indicarle al Servizio Sociale dell'SDS nella persona della referente equipe, che valuterà se segnalarle all'equipe multidisciplinare.

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

- servizi sociali e sociosanitari: segnalazione diretta all'equipe tramite scheda unica di segnalazione;
- Centro per l'Impiego: segnalazione diretta all'equipe tramite invio alla referente equipe dei servizi sociali della Società della Salute di scheda semplificata o elenco con nominativi di possibili candidati per la discussione in equipe, al fine di verificare se in carico a servizi sociali o sociosanitari e se con interventi attivi;
- Enti locali ed Enti del Terzo Settore: indicazione alla referente equipe dei servizi sociali della Società della Salute tramite scheda semplificata.

1. 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 dal Servizio Sociale della Società della Salute 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 della provincia di Pistoia - zona Valdinievole; pertanto, sono istituite due sedi operative dell'equipe unica sociale – lavoro, quella di Monsummano Terme e quella di Pescia; alla prima fanno riferimento il distretto sociosanitario di Monsummano Terme e di Montecatini Terme e alla seconda quello di Pescia.

2. 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 Società della Salute 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 dei nominativi dei cittadini di cui discutere e la scheda unica di segnalazione.

Qualora il cittadino presenti particolari bisogni l'invito della referente equipe dei servizi sociali della

Società della Salute è esteso ai referenti dei Servizi Specialistici territoriali 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. Parimenti potranno essere invitati a portare il proprio contributo in equipe anche altre figure di riferimento dei beneficiari e del loro nucleo quali, ad es. referenti del mondo scolastico, sportivo, ecc.

La presenza in equipe dei beneficiari deve essere concordata preventivamente con la referente equipe dei servizi sociali della Società della Salute; 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 equipe dei servizi sociali della Società della Salute deve organizzare spazi e tempi della riunione in maniera adeguata e funzionale a garantire il coinvolgimento di tutte le parti.

3. Sede di svolgimento

L'equipe si riunisce presso sedi dei servizi essenziali 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 due sedi operative, a Monsummano Terme e a Pescia.

4. Presa in carico integrata ed equipe

7.1

La presa in carico integrata da parte dei servizi sociali della Società della Salute e del Centro per l'Impiego si sviluppa in maniera unitaria nelle fasi di accesso all'equipe, valutazione, progettazione personalizzata, monitoraggio, verifica e rivalutazione. È in questa prospettiva che tutti i servizi coinvolti collaborano, apportando contributi in termini di conoscenza di dati e informazioni, 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.

La referente equipe della Società della Salute tiene un elenco delle segnalazioni, organizzato sulla base delle informazioni ricevute.

In sede di equipe, tutte le informazioni raccolte sono verificate ed implementate, consultando in diretta documentazione e banche dati (es. Gepi, Idol, SIISL, ecc.) e valorizzando i contributi portati dai servizi coinvolti che, dopo aver ricevuto la convocazione e l'allegata scheda di segnalazione, sono tenuti a raccogliere quanto in loro possesso per condividere in equipe il proprio patrimonio in termini di conoscenza e valutazione (in senso storico, valutativo e prospettico).

..... in revisione

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'equipe 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'equipe verbalizza la sintesi della discussione, che viene registrata sui sistemi informativi di competenza dei servizi.

Gli esiti sono registrati nell'elenco delle segnalazioni, di cui sopra.

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'equipe 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'equipe 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 Valdinievole. Tali richieste vengono annotate nell'elenco delle segnalazioni, lavorate e verbalizzate secondo quanto descritto nelle Linee guida.

7.3

L'equipe 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 ci sui al Regolamento (UE) 2016/679 e al D.Lgs 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali)

5. 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.

6. Dotazione strumentale

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

In particolare: scheda unica segnalazione, scheda segnalazione semplificata, scheda di esito.

Entro 6 mesi dalla sottoscrizione delle Linee Guida, l'equipe della Valdinievole 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.

7. 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 Valdinievole 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 Valdinievole 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.

8. 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.

9. 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.

Ogni servizio è tenuto a informare i cittadini dell'opportunità rappresentata dalla segnalazione all'equipe, oltre che a 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
ACCESSO ALL'EQUIPE	Segnalazione candidati	Servizi sociali e sociosanitari	Scheda unica segnalazione a e-mail dedicata: equipeinclusione.sdsvaldinievole@uslcentro.toscana.it completa del consenso/autorizzazione al trattamento dei dati personali	Discussione in equipe
		Centri per l'Impiego	<i>....in revisione....</i>	
	Indicazione situazioni	Enti locali ed Enti del Terzo Settore	Scheda segnalazione semplificata a e-mail dedicata: equipeinclusione.sdsvaldinievole@uslcentro.toscana.it completa del consenso/autorizzazione al trattamento dei dati personali	I servizi sociali valutano se dare seguito procedendo a segnalare all'equipe
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

Pescia, lì _____

Per la Società della Salute della Valdinievole
Direttore Stefano Lomi

Per Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego – Settore Servizi per il Lavoro di Lucca e Pistoia
Dirigente Romina Nanni