

# Quaderni per la cittadinanza sociale 3

## IL SEGRETARIATO SOCIALE NELLE ZONE SOCIOSANITARIE DELLA REGIONE TOSCANA



**FONDAZIONE EMANUELA ZANCAN**  
Onlus - Centro studi e ricerca sociale



**REGIONE TOSCANA**  
Diritti di cittadinanza e coesione sociale  
Area di coordinamento inclusione sociale



# Quaderni per la cittadinanza sociale

## 3

### IL SEGRETARIATO SOCIALE NELLE ZONE SOCIOSANITARIE DELLA REGIONE TOSCANA



**FONDAZIONE EMANUELA ZANCAN**  
Onlus - Centro studi e ricerca sociale



**REGIONE TOSCANA**  
Diritti di cittadinanza e coesione sociale  
Area di coordinamento inclusione sociale

## Indice

Presentazione	p. 3
L'organizzazione del servizio	» 4
Le risorse professionali	» 18
Gli utenti	» 30
I costi	» 38
Conclusioni	» 48

**Testo a cura della Fondazione «Emanuela Zancan» onlus Centro Studi e Ricerca Sociale**

### **Gruppo di ricerca**

Giulia Barbero Vignola, Ingrid Berto, Maria Bezze, Devis Geron, Elena Innocenti, Tiziano Vecchiato

Copyright © 2013 Regione Toscana e Fondazione «Emanuela Zancan» onlus Centro studi e ricerca sociale  
ISBN 978-88-88843-62-9

## Presentazione

Il segretariato sociale è una delle funzioni fondamentali dei sistemi locali dei servizi e degli interventi sociali, tanto da essere assunto nella precedente programmazione regionale come una delle infrastrutture per l'accesso al sistema dei servizi.

Il segretariato sociale svolge funzioni specifiche per garantire l'informazione, l'orientamento e l'accompagnamento ai servizi, per favorire l'accoglienza delle domande e dei bisogni delle persone in situazione di fragilità e esclusione sociale (art.8, legge regionale n. 41 del 2005).

Questo quaderno della cittadinanza sociale descrive la presenza e le principali caratteristiche del segretariato sociale in Toscana, come risulta dalle quattro rilevazioni del quadriennio 2008-2011. Gli ambiti di osservazione considerati riguardano l'assetto organizzativo e il funzionamento del servizio, le forme di gestione, il personale impiegato, gli utenti e i costi del servizio.

Nel 2011, l'84% dei comuni ha almeno una sede di segretariato nel proprio territorio, con una presenza di 1,3 sedi di segretariato ogni 10mila abitanti (nel 2008 la percentuale dei comuni era pari al 88%, una sede ogni diecimila abitanti). Il segretariato sociale è attivo nella totalità delle zone considerate per tutto l'anno, seppure con aperture orarie che variano dalle 2 alle 8 ore giornaliere. La gestione è totalmente pubblica, in forma prevalentemente diretta.

La figura professionale più presente è l'assistente sociale. I dati relativi all'utenza e ai costi variano notevolmente da zona a zona in tutti gli anni considerati.

I risultati del monitoraggio evidenziano la presenza diffusa del segretariato, come funzione pubblica radicata in quasi tutti i territori considerati, ma con un livello di utenza e di spesa fortemente differenziati per territorio. I motivi di tale differenziazione e la loro valutazione in termini di capacità di risposta territoriale costituiscono una sfida per tecnici e decisori, che grazie alle informazioni proposte troveranno risposte coerenti con gli obiettivi della programmazione regionale.

Salvatore Allocca  
Assessore al Welfare e politiche per la casa  
Regione Toscana

Tiziano Vecchiato  
Fondazione Emanuela Zancan  
Onlus - Centro studi e ricerca sociale

## L'organizzazione del servizio

### Le sedi

Vengono presentati per ogni zona i dati relativi alla diffusione del servizio di segretariato sociale, in termini di: numero di sedi ogni 10 mila abitanti; percentuale di comuni con sedi nel proprio territorio.

I valori mancano laddove il servizio non è presente oppure il servizio è presente ma i dati non sono disponibili per la zona monitorata, o laddove la zona non rientra nel monitoraggio, nell'anno di riferimento.

Tab. 1 – Numero di sedi ogni 10 mila abitanti, per zona, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	0,8	-	-	0,8
Alta Val di Cecina	3,7	3,7	3,7	3,8
Amiata Grossetana	4,6	4,1	0,0	4,1
Amiata Senese	2,7	1,6	2,5	2,7
Apuane	-	-	0,3	-
Bassa Val di Cecina	1,2	1,2	-	-
Colline dell'Albegna	-	1,5	-	-
Colline Metallifere	1,3	1,3	-	-
Elba	-	1,6	-	-
Empolese	0,7	0,7	0,7	0,6
Fiorentina Nord Ovest	-	0,5	0,5	-
Firenze(*)	0,3	0,3	0,3	-
Grossetana	0,9	-	0,0	-
Livornese	-	0,2	-	-
Lunigiana	3,3	3,3	-	-
Mugello	1,6	1,6	1,4	-
Pisana	0,6	0,5	-	-
Pistoiese	-	0,5	-	-
Pratese	0,4	-	-	-
Senese	2,4	2,7	2,6	2,6
Val di Cornia	1,7	1,7	1,7	1,7
Val Tiberina	2,2	-	-	-
Valdarno Inferiore	0,6	0,7	0,6	0,6

Zona	2008	2009	2010	2011
Valdera	1,1	1,3	1,2	1,5
Valdichiana Aretina	1,0	0,9	-	-
Valdichiana Senese	1,6	1,6	1,6	1,6
Valle del Serchio	1,7	1,7	1,7	1,7
<b>Valore medio stimato</b>	<b>1,0</b>	<b>0,9</b>	<b>0,8</b>	<b>1,4</b>

Note: - dato non disponibile. (\*) Le sedi sono distribuite nei 5 quartieri della città.

Tab. 2 – Percentuale di comuni con sedi nel proprio territorio, per zona, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	100	-	-	100
Alta Val di Cecina	100	100	100	100
Amiata Grossetana	100	100	0	100
Amiata Senese	100	57	92	100
Apuane	-	-	50	-
Bassa Val di Cecina	100	100	-	-
Colline dell'Albegna	-	100	-	-
Colline Metallifere	100	100	-	-
Elba	-	63	-	-
Empolese	100	100	100	100
Fiorentina Nord Ovest	-	100	100	-
Firenze(*)	100	100	100	-
Grossetana	100	-	0	-
Livornese	-	67	-	-
Lunigiana	100	100	-	-
Mugello	100	100	90	-
Pisana	78	67	-	-
Pistoiese	-	55	-	-
Pratese	100	-	-	-
Senese	93	100	92	92
Val di Cornia	100	100	100	100
Val Tiberina	86	-	-	-
Valdarno Inferiore	100	80	89	100
Valdera	94	100	100	100
Valdichiana Aretina	100	100	-	-
Valdichiana Senese	100	100	100	100
Valle del Serchio	19	19	33	33
<b>Valore medio stimato</b>	<b>88</b>	<b>83</b>	<b>75</b>	<b>85</b>

Note: - dato non disponibile. (\*) Le sedi sono distribuite nei 5 quartieri della città.

## Il funzionamento del servizio

Rispetto al funzionamento del servizio sono state raccolte informazioni rispetto a: ore di funzionamento del servizio al giorno, numero di giornate alla settimana e numero di settimane all'anno. Queste informazioni sono disponibili per la maggior parte (più di tre quarti) delle zone monitorate nel quadriennio. Viene anche calcolato il valore medio stimato di ore equivalenti di funzionamento al giorno (ipotizzando 52 settimane all'anno, ogni settimana di 6 giorni lavorativi).

Tab. 3 – Ore di funzionamento del servizio al giorno, giorni e settimane, per zona, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	6	3	-	6
Alta Val di Cecina	2,8	2,8	2,8	2,8
Amiata Grossetana	2	4	0	2
Amiata Senese	3	3	2	2
Apuane	-	-	3	-
Bassa Val di Cecina	-	-	-	-
Colline dell'Albegna	-	2	-	-
Colline Metallifere	8	8	-	-
Elba	-	-	-	-
Empolese	3	3	3	3
Fiorentina Nord Ovest	-	3	3	-
Firenze	-	-	-	-
Grossetana	9	-	0	-
Livornese	-	5	-	-
Lunigiana	6	6	-	-
Mugello	5	5	5	-
Pisana	4	4	-	-
Pistoiese	2	3	-	-
Pratese	6	-	-	-
Senese	7,4	7,4	7,4	6
Val di Cornia	6	6	6	6
Val Tiberina	-	-	-	-
Valdarno Inferiore	6	6	6	6
Valdera	5,5	2	4	8
Valdichiana Aretina	6	6	-	-
Valdichiana Senese	-	-	3	3
Valle del Serchio	6	6	6	6

Nota: - dato non disponibile.



Tab. 4 – Giorni di funzionamento del servizio alla settimana, per zona, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	6	2	-	5
Alta Val di Cecina	6	6	6	6
Amiata Grossetana	6	6	0	6
Amiata Senese	5	5	5	5
Apuane	-	-	2	-
Bassa Val di Cecina	5	5	-	-
Colline dell'Albegna	-	5	-	-
Colline Metallifere	4	4	-	-
Elba	-	6	-	-
Empolese	2	2	2	1
Fiorentina Nord Ovest	-	3	3	-
Firenze	-	-	-	-
Grossetana	6	-	0	-
Livornese	-	6	-	-
Lunigiana	6	6	-	-
Mugello	1	1	1	-
Pisana	1	1	-	-
Pistoiese	2	2	-	-
Pratese	6	-	-	-
Senese	5	5	5	6
Val di Cornia	6	6	6	6
Val Tiberina	6	-	-	-
Valdarno Inferiore	6	6	6	6
Valdera	6	2	6	5
Valdichiana Aretina	6	6	-	-
Valdichiana Senese	5	5	5	5
Valle del Serchio	5	5	5	5

Nota: - dato non disponibile.

Tab. 5 – Settimane di funzionamento del servizio all'anno, per zona, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	52	50	-	52
Alta Val di Cecina	52	52	52	52
Amiata Grossetana	52	52	0	52
Amiata Senese	52	52	52	52
Apuane	-	-	52	-
Bassa Val di Cecina	52	52	-	-
Colline dell'Albegna	-	52	-	-
Colline Metallifere	52	52	-	-
Elba	-	50	-	-
Empolese	52	52	52	52
Fiorentina Nord Ovest	-	52	52	-
Firenze	-	-	-	-
Grossetana	52	-	0	-
Livornese	-	52	-	-
Lunigiana	52	52	-	-
Mugello	52	52	52	-
Pisana	52	52	-	-
Pistoiese	52	48	-	-
Pratese	52	-	-	-
Senese	52	52	52	52
Val di Cornia	52	52	52	52
Val Tiberina	52	-	-	-
Valdarno Inferiore	52	52	52	52
Valdera	52	52	52	52
Valdichiana Aretina	52	52	-	-
Valdichiana Senese	52	52	52	52
Valle del Serchio	52	52	52	52

Nota: - dato non disponibile.

Tab. 6 – Ore equivalenti di funzionamento del servizio al giorno, per zona, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	6,0	1,0	-	5,0
Alta Val di Cecina	2,8	2,8	2,8	2,8
Amiata Grossetana	2,0	4,0	0,0	2,0
Amiata Senese	2,5	2,5	1,7	1,7
Apuane	-	-	1,0	-
Bassa Val di Cecina	-	-	-	-
Colline dell'Albegna	-	1,7	-	-
Colline Metallifere	5,3	5,3	-	-
Elba	-	-	-	-
Empolese	1,0	1,0	1,0	0,5
Fiorentina Nord Ovest	-	1,5	1,5	-
Firenze	-	-	-	-
Grossetana	9,0	-	0,0	-
Livornese	-	5,0	-	-
Lunigiana	6,0	6,0	-	-
Mugello	0,8	0,8	0,8	-
Pisana	0,7	0,7	-	-
Pistoiese	0,7	0,9	-	-
Pratese	6,0	-	-	-
Senese	6,2	6,2	6,2	6,0
Val di Cornia	6,0	6,0	6,0	6,0
Val Tiberina	-	-	-	-
Valdarno Inferiore	6,0	6,0	6,0	6,0
Valdera	5,5	0,7	4,0	6,7
Valdichiana Aretina	6,0	6,0	-	-
Valdichiana Senese	-	-	2,5	2,5
Valle del Serchio	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>Valore medio stimato</b>	<b>4,3</b>	<b>3,3</b>	<b>2,7</b>	<b>4,0</b>

Nota: - dato non disponibile.

Fig. 1 – Ore equivalenti di funzionamento del servizio al giorno, per zona, 2008

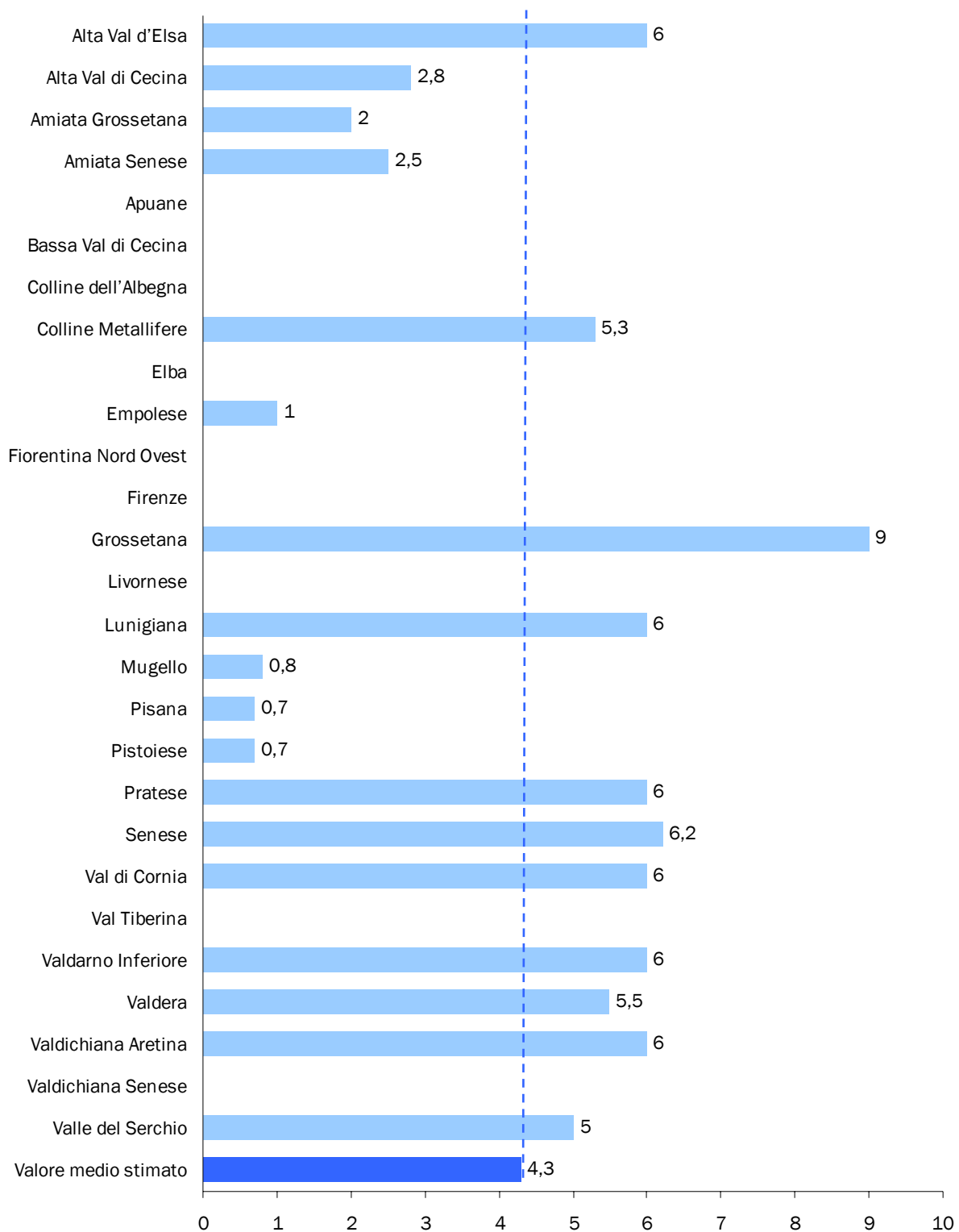


Fig. 2 – Ore equivalenti di funzionamento del servizio al giorno, per zona, 2009

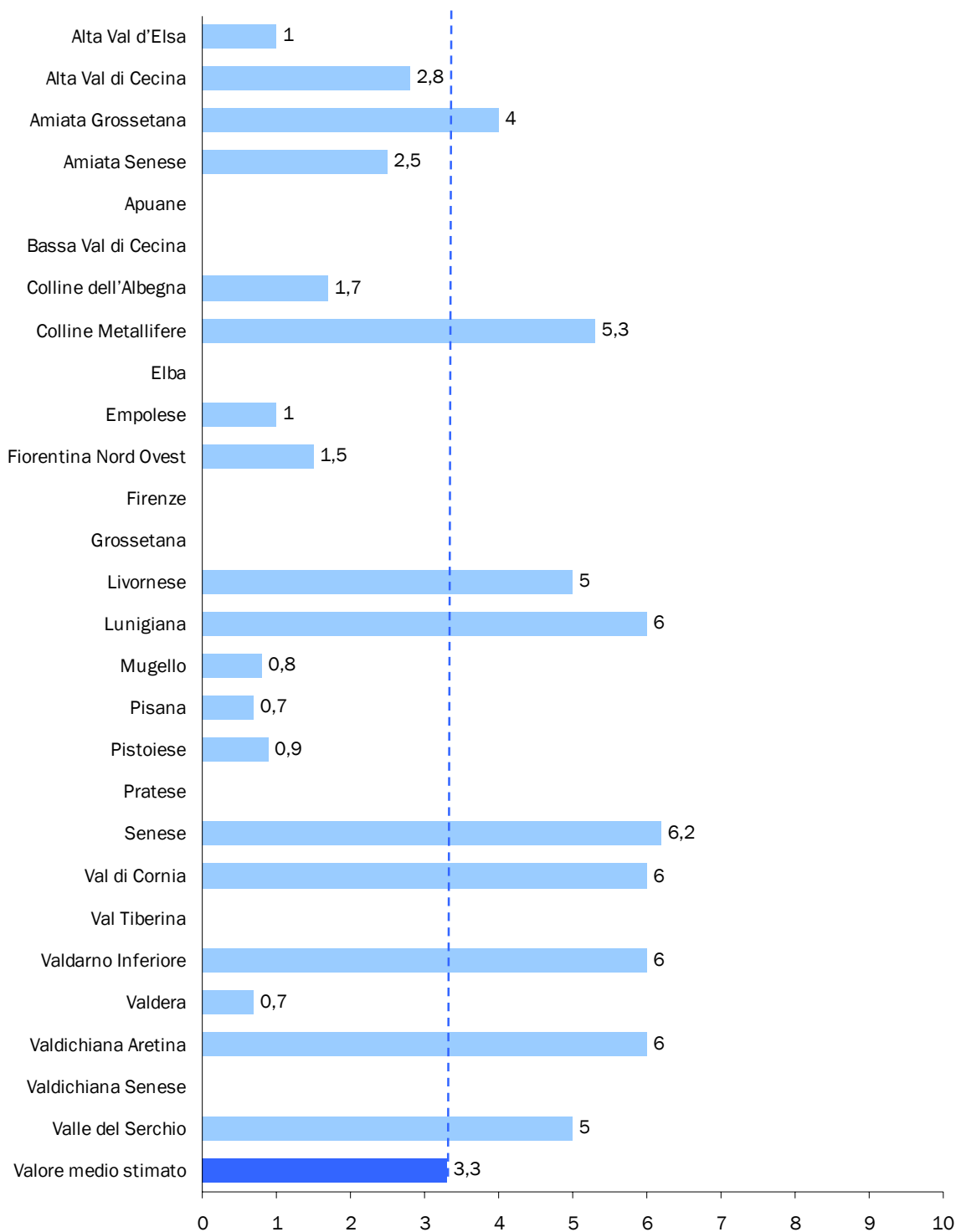


Fig. 3 – Ore equivalenti di funzionamento del servizio al giorno, per zona, 2010

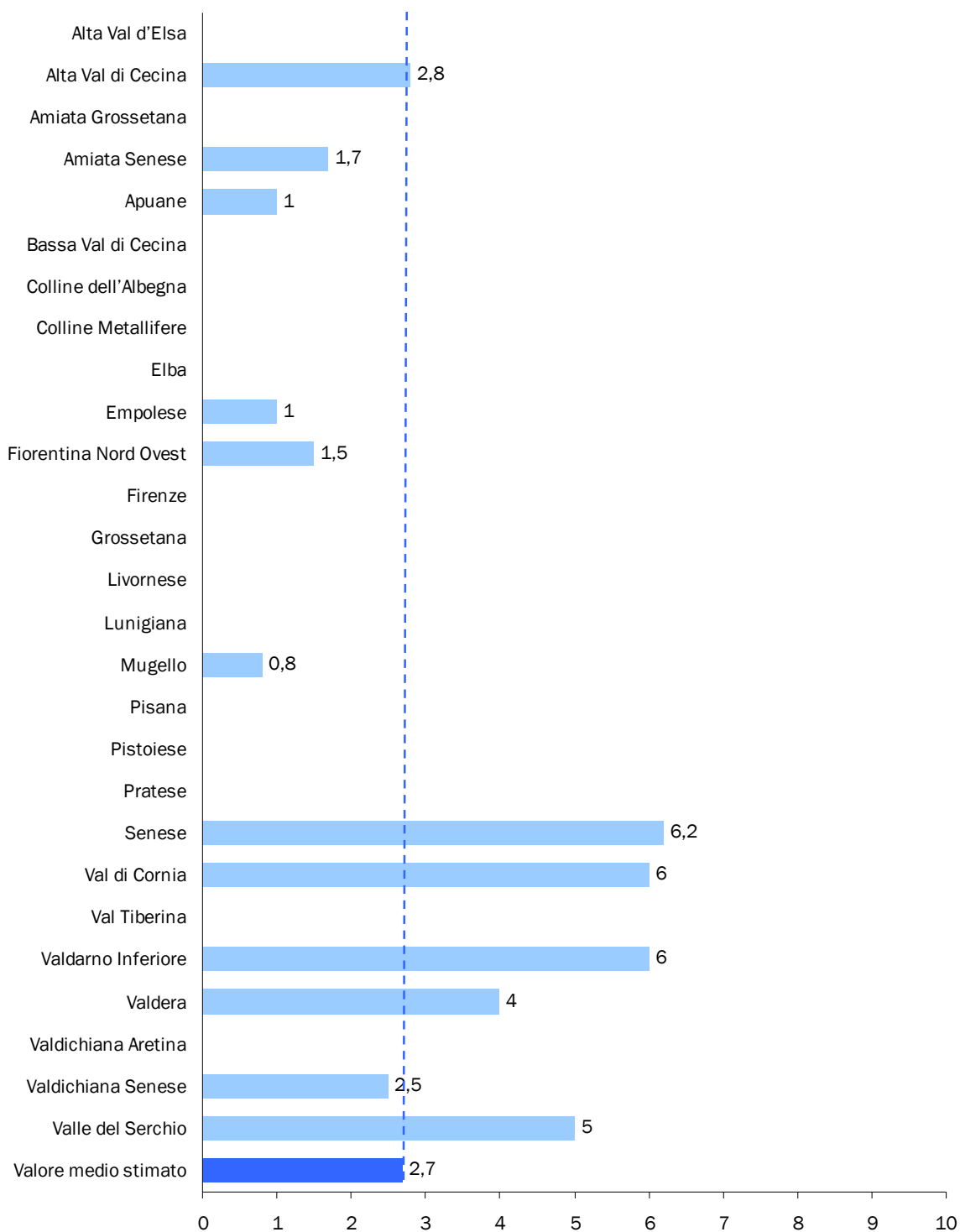
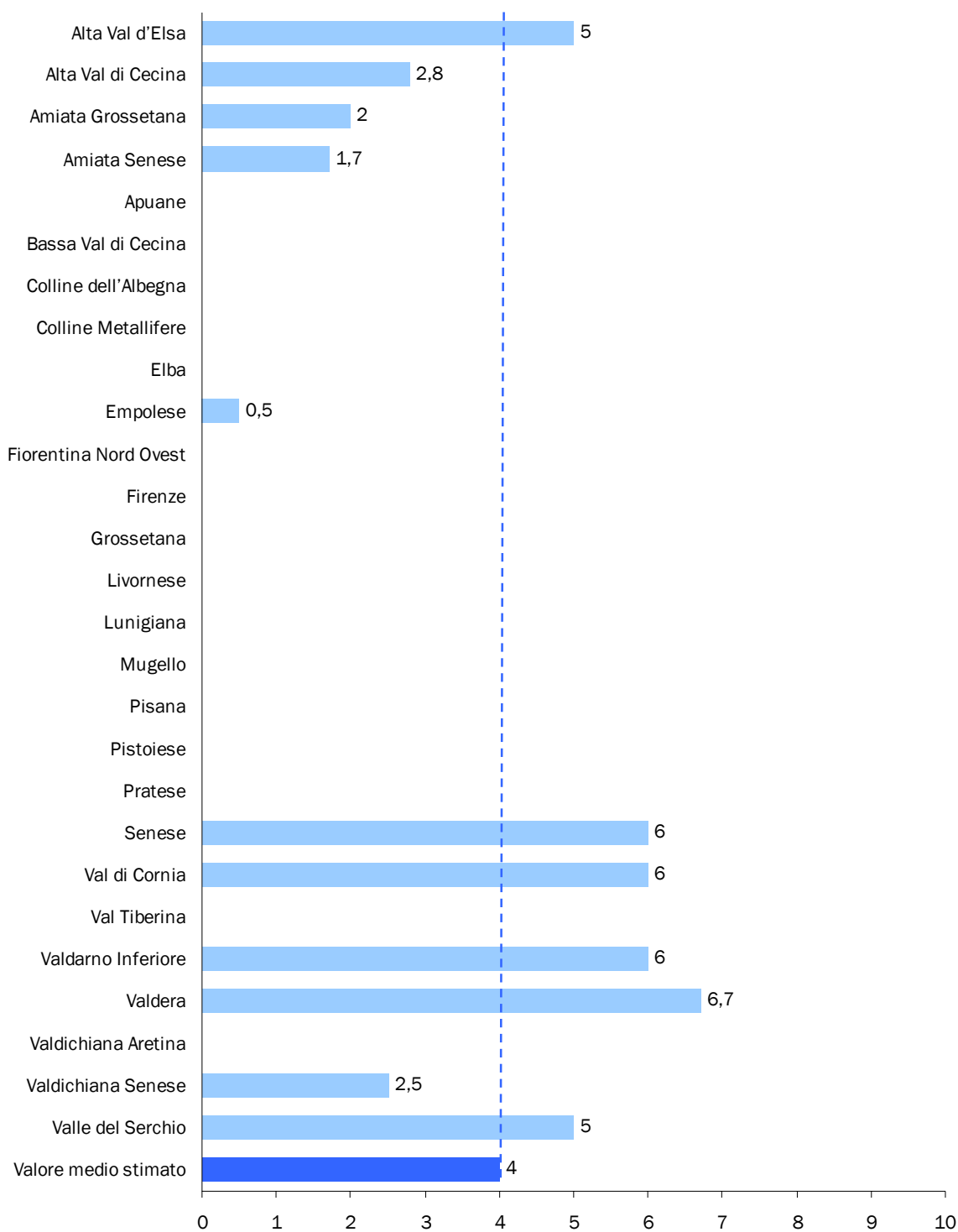


Fig. 4 – Ore equivalenti di funzionamento del servizio al giorno, per zona, 2011



## La forma di gestione

Il segretariato sociale è sempre gestito da un soggetto pubblico. Nel 2008 in 19 zone su 23 (83%) il segretariato sociale è gestito direttamente dall'ente locale, nel 2009 in 19 zone su 24 monitorate (79%), nel 2010 in 14 zone su 19 (74%), nel 2011 in 9 zone su 14 (64%). Solo in alcuni casi è prevista, parzialmente o totalmente, una gestione pubblica indiretta o delegata ad altro ente pubblico. Soltanto in una zona nel 2009 si registra la compresenza di gestione pubblica (diretta) e privata convenzionata.

Tab. 7 – Forma di gestione del servizio, per zona, 2008

Zona	Gestione pubblica			Gestione privata convenzionata
	diretta	indiretta	delegata ad altro ente pubblico	
Alta Val d'Elsa	✓			
Alta Val di Cecina			✓	
Amiata Grossetana	✓			
Amiata Senese	✓			
Apuane*				
Bassa Val di Cecina	✓			
Colline dell'Albegna*				
Colline Metallifere	✓			
Elba*				
Empolese	✓		✓	
Fiorentina Nord Ovest				
Firenze	✓			
Grossetana*			✓	
Livornese	✓			
Lunigiana	✓			
Mugello	✓			
Pisana	✓			
Pistoiese	✓			
Pratese	✓			
Senese			✓	
Val di Cornia	✓			
Val Tiberina	✓			
Valdarno Inferiore	✓			
Valdera		✓		
Valdichiana Aretina	✓			
Valdichiana Senese	✓			
Valle del Serchio	✓			

Nota: \* dati non disponibili.



Tab. 8 – Forma di gestione del servizio, per zona, 2009

Zona	Gestione pubblica			Gestione privata convenzionata
	diretta	indiretta	delegata ad altro ente pubblico	
Alta Val d'Elsa	✓			
Alta Val di Cecina			✓	
Amiata Grossetana	✓			
Amiata Senese	✓			
Apuane*				
Bassa Val di Cecina	✓			✓
Colline dell'Albegna	✓			
Colline Metallifere	✓			
Elba	✓			
Empolese		✓	✓	
Fiorentina Nord Ovest	✓			
Firenze	✓			
Grossetana*				
Livornese	✓			
Lunigiana	✓			
Mugello	✓			
Pisana		✓	✓	
Pistoiese	✓			
Pratese*				
Senese			✓	
Val di Cornia	✓			
Val Tiberina*				
Valdarno Inferiore	✓	✓		
Valdera	✓			
Valdichiana Aretina	✓			
Valdichiana Senese	✓			
Valle del Serchio	✓			

Nota: \* dati non disponibili.

Tab. 9 – Forma di gestione del servizio, per zona, 2010

Zona	Gestione pubblica			Gestione privata convenzionata
	diretta	indiretta	delegata ad altro ente pubblico	
Alta Val d'Elsa*				
Alta Val di Cecina			✓	
Amiata Grossetana	✓			
Amiata Senese	✓			
Apuane	✓			
Bassa Val di Cecina*				
Colline dell'Albegna*				
Colline Metallifere*				
Elba*				
Empolese	✓		✓	
Fiorentina Nord Ovest	✓			
Firenze	✓			
Grossetana	✓			
Livornese*				
Lunigiana*				
Mugello	✓			
Pisana*				
Pistoiese	✓			
Pratese*				
Senese			✓	
Val di Cornia	✓			
Val Tiberina*				
Valdarno Inferiore	✓	✓		
Valdera	✓	✓		
Valdichiana Aretina*				
Valdichiana Senese	✓			
Valle del Serchio	✓		✓	

Nota: \* dati non disponibili.

Tab. 10 – Forma di gestione del servizio, per zona, 2011

Zona	Gestione pubblica			Gestione privata convenzionata
	diretta	indiretta	delegata ad altro ente pubblico	
Alta Val d'Elsa	✓			
Alta Val di Cecina			✓	
Amiata Grossetana	✓			
Amiata Senese	✓			
Apuane*				
Bassa Val di Cecina*				
Colline dell'Albegna*				
Colline Metallifere*				
Elba*				
Empolese	✓		✓	
Fiorentina Nord Ovest*				
Firenze*				
Grossetana*				
Livornese*				
Lunigiana*				
Mugello*				
Pisana*				
Pistoiese*				
Pratese*				
Senese			✓	
Val di Cornia	✓			
Val Tiberina*				
Valdarno Inferiore	✓	✓		
Valdera	✓			
Valdichiana Aretina*				
Valdichiana Senese	✓			
Valle del Serchio	✓		✓	

Nota: \* dati non disponibili.

## Le risorse professionali

Tab. 11 – Le risorse professionali del segretariato sociale, per zona, 2008

Zona	Assistenti sociali	Educatori professionali	Amministrativi	Altre risorse professionali
Alta Val d'Elsa	✓		✓	
Alta Val di Cecina	✓			
Amiata Grossetana	✓			
Amiata Senese	✓			
Apuane				
Bassa Val di Cecina	✓			
Colline dell'Albegna				
Colline Metallifere	✓			
Elba				
Empolese	✓		✓	
Fiorentina Nord Ovest				
Firenze	✓			
Grossetana	✓		✓	✓
Livornese				
Lunigiana	✓			
Mugello	✓		✓	
Pisana	✓			
Pistoiese				
Pratese	✓		✓	
Senese	✓	✓		
Val di Cornia	✓	✓		
Val Tiberina	✓		✓	
Valdarno Inferiore				
Valdera	✓			✓
Valdichiana Aretina	✓		✓	
Valdichiana Senese				
Valle del Serchio	✓			

Nota: le caselle vuote denotano assenza di personale o dati non disponibili.

Tab. 12 – Le risorse professionali del segretariato sociale, per zona, 2009

Zona	Assistenti sociali	Educatori professionali	Amministrativi	Altre risorse professionali
Alta Val d'Elsa	✓			
Alta Val di Cecina	✓			
Amiata Grossetana	✓			
Amiata Senese	✓			
Apuane				
Bassa Val di Cecina	✓			
Colline dell'Albegna	✓			
Colline Metallifere	✓			
Elba	✓			
Empolese	✓			
Fiorentina Nord Ovest	✓		✓	
Firenze	✓			
Grossetana				
Livornese	✓		✓	✓
Lunigiana	✓			
Mugello	✓		✓	
Pisana	✓			
Pistoiese	✓			
Pratese				
Senese	✓			
Val di Cornia	✓	✓		
Val Tiberina				
Valdarno Inferiore	✓			✓
Valdera	✓			
Valdichiana Aretina	✓		✓	
Valdichiana Senese				
Valle del Serchio	✓			

Nota: le caselle vuote denotano assenza di personale o dati non disponibili.

Tab. 13 – Le risorse professionali del segretariato sociale, per zona, 2010

Zona	Assistenti sociali	Educatori professionali	Amministrativi	Altre risorse professionali
Alta Val d'Elsa				
Alta Val di Cecina	✓			
Amiata Grossetana	✓			
Amiata Senese	✓			
Apuane	✓			
Bassa Val di Cecina				
Colline dell'Albegna				
Colline Metallifere				
Elba				
Empolese	✓			
Fiorentina Nord Ovest	✓		✓	
Firenze	✓			
Grossetana				
Livornese				
Lunigiana				
Mugello	✓		✓	
Pisana				
Pistoiese	✓			
Pratese				
Senese	✓	✓		
Val di Cornia	✓			
Val Tiberina				
Valdarno Inferiore				✓
Valdera	✓			
Valdichiana Aretina				
Valdichiana Senese	✓			
Valle del Serchio	✓			

Nota: le caselle vuote denotano assenza di personale o dati non disponibili.

Tab. 14 – Le risorse professionali del segretariato sociale, per zona, 2011

Zona	Assistenti sociali	Educatori professionali	Amministrativi	Altre risorse professionali
Alta Val d'Elsa	✓		✓	
Alta Val di Cecina	✓			
Amiata Grossetana	✓			
Amiata Senese	✓			
Apuane				
Bassa Val di Cecina				
Colline dell'Albegna				
Colline Metallifere				
Elba				
Empolese	✓			
Fiorentina Nord Ovest				
Firenze				
Grossetana				
Livornese				
Lunigiana				
Mugello				
Pisana				
Pistoiese				
Pratese				
Senese	✓	✓		
Val di Cornia	✓			
Val Tiberina				
Valdarno Inferiore				✓
Valdera	✓			
Valdichiana Aretina				
Valdichiana Senese	✓			
Valle del Serchio	✓			

Nota: le caselle vuote denotano assenza di personale o dati non disponibili.

## Gli assistenti sociali

Nelle zone in cui è disponibile il dato sul numero di ore annue di attività degli assistenti sociali è possibile calcolare il numero di operatori equivalenti. Tale grandezza è stata ottenuta ipotizzando che ogni assistente sociale lavori 1.872 ore in un anno.

Tab. 15 – Assistenti sociali: operatori equivalenti, per zona, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	4,0	1,8	-	7,8
Alta Val di Cecina	0,5	0,6	-	-
Amiata Grossetana	-	0,2	0,0	0,7
Amiata Senese	-	-	-	-
Apuane	-	-	-	-
Bassa Val di Cecina	2,9	3,1	-	-
Colline dell'Albegna	-	0,4	-	-
Colline Metallifere	1,2	1,1	-	-
Elba	-	-	-	-
Empolese	-	-	-	1,3
Fiorentina Nord Ovest	-	2,5	2,5	-
Firenze	6,9	6,8	6,3	-
Grossetana	1,5	-	0,0	-
Livornese	-	-	-	-
Lunigiana	2,4	2,1	-	-
Mugello	1,5	1,5	1,3	-
Pisana	-	1,1	-	-
Pistoiese	-	-	-	-
Pratese	2,7	-	-	-
Senese	0,5	0,6	19,0	0,4
Val di Cornia	0,8	0,8	9,2	9,9
Val Tiberina	-	-	-	-
Valdarno Inferiore	-	0,0	0,0	0,0
Valdera	1,9	1,0	1,2	1,2
Valdichiana Aretina	-	4,9	-	-
Valdichiana Senese	-	-	0,1	0,1
Valle del Serchio	-	0,0	12,0	12,0

Nota: - dato non disponibile.



Tab. 16 – Assistenti sociali: ore annue per utente, per zona, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	4,2	2,3	-	4,9
Alta Val di Cecina	0,7	2,2	-	-
Amiata Grossetana	-	0,1	0,0	1,0
Amiata Senese	-	-	-	-
Apuane	-	-	-	-
Bassa Val di Cecina	11,0	10,7	-	-
Colline dell'Albegna	-	0,6	-	-
Colline Metallifere	3,0	2,7	-	-
Elba	-	-	-	-
Empolese	-	-	-	1,4
Fiorentina Nord Ovest	-	0,2	0,2	-
Firenze	2,6	2,6	2,2	-
Grossetana	0,7	-	0,0	-
Livornese	-	-	-	-
Lunigiana	3,4	2,7	-	-
Mugello	0,6	2,4	2,6	-
Pisana	-	0,3	-	-
Pistoiese	-	-	-	-
Pratese	1,6	-	-	-
Senese	0,1	0,3	19,2	0,3
Val di Cornia*	0,7	0,7	7,0	7,0
Val Tiberina	-	-	-	-
Valdarno Inferiore	-	0,0	0,0	0,0
Valdera	1,1	0,5	0,6	-
Valdichiana Aretina	-	-	-	-
Valdichiana Senese	-	-	0,4	0,4
Valle del Serchio	-	0,0	20,3	18,7

Nota: - dato non disponibile; \* il numero di ore annue medio per assistente sociale nella Val di Cornia risulta 2.447 nel 2009 e 2.642 nel 2010, in entrambi i casi superiore al valore di riferimento (1.872 ore all'anno)

## Il personale amministrativo

Tab. 17 – Personale amministrativo: operatori equivalenti, per zona, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	2,1	-	-	8,7
Alta Val di Cecina	-	-	-	-
Amiata Grossetana	0	-	0	0
Amiata Senese	0	-	0	0
Apuane	-	-	0	-
Bassa Val di Cecina	-	-	-	-
Colline dell'Albegna	-	-	-	-
Colline Metallifere	-	-	-	-
Elba	-	-	-	-
Empolese	1,2	0	0	0
Fiorentina Nord Ovest	-	1,8	1,8	-
Firenze	0	0	-	-
Grossetana	1,3	-	0	-
Livornese	-	-	-	-
Lunigiana	0	0	-	-
Mugello	1,5	-	-	-
Pisana	-	-	-	-
Pistoiese	0	-	-	-
Pratese	0,1	-	-	-
Senese	0	0	0	0
Val di Cornia	-	-	0	0
Val Tiberina	-	-	-	-
Valdarno Inferiore	0	0	0	0
Valdera	0	0	0	0
Valdichiana Aretina	9,3	8,9	-	-
Valdichiana Senese	-	-	0	0
Valle del Serchio	0	0	0	0

Nota: - dato non disponibile.

Tab. 18 – Personale amministrativo: ore annue per utente, per zona, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa*	2,2	-	-	5,5
Alta Val di Cecina	-	-	-	-
Amiata Grossetana	0	-	0	0
Amiata Senese	0	-	0	0
Apuane	-	-	0	-
Bassa Val di Cecina	-	-	-	-
Colline dell'Albegna	-	-	-	-
Colline Metallifere	-	-	-	-
Elba	-	-	-	-
Empolese	0,2	0	0	0
Fiorentina Nord Ovest	-	0,2	0,2	-
Firenze	0	0	-	-
Grossetana	0,5	-	0	-
Livornese	-	-	-	-
Lunigiana	0	0	-	-
Mugello	0,6	-	-	-
Pisana	-	-	-	-
Pistoiese	0	-	-	-
Pratese	0,1	-	-	-
Senese	0	0	0	0
Val di Cornia	-	-	0	0
Val Tiberina	-	-	-	-
Valdarno Inferiore	0	0	0	0
Valdera	0	0	0	-
Valdichiana Aretina	-	-	-	-
Valdichiana Senese	-	-	0	0
Valle del Serchio	0	0	0	0

Nota: - dato non disponibile; \* il numero di ore annue medio per amministrativo nell'Alta Val d'Elsa risulta 5.421 nel 2011, superiore al valore di riferimento (1.872 ore all'anno).

## Gli strumenti di registrazione della domanda

Un aspetto del monitoraggio ha riguardato la presenza di strumenti di registrazione della domanda per l'importanza che rivestono nel contesto del segretariato sociale per le sue funzioni di: osservatorio sui bisogni della comunità, prima valutazione del bisogno, accompagnamento del cittadino ad altri servizi sociali.

In gran parte dei casi, l'attività del segretariato è supportata da strumenti (cartacei e/o informatizzati) che registrano la domanda. Manca qualsiasi forma di registrazione della domanda in 2 zone nel 2008, e in 1 zona nel 2009, nel 2010 e nel 2011.

Tab. 19 – Utilizzo di strumenti di registrazione della domanda, per zona, 2008

Zona	Sì	No	Solo in alcuni comuni
Alta Val d'Elsa			✓
Alta Val di Cecina	✓		
Amiata Grossetana	✓		
Amiata Senese	✓		
Apuane*			
Bassa Val di Cecina	✓		
Colline dell'Albegna*			
Colline Metallifere		✓	
Elba*			
Empolese	✓		
Fiorentina Nord Ovest*			
Firenze	✓		
Grossetana	✓		
Livornese	✓		
Lunigiana	✓		
Mugello	✓		
Pisana	✓		
Pistoiese	✓		
Pratese	✓		
Senese	✓		
Val di Cornia	✓		
Val Tiberina			✓
Valdarno Inferiore	✓		
Valdera*			
Valdichiana Aretina		✓	
Valdichiana Senese	✓		
Valle del Serchio	✓		

Nota: \* dati non disponibili.

Tab. 20 – Utilizzo di strumenti di registrazione della domanda, per zona, 2009

Zona	Sì	No	Solo in alcuni comuni
Alta Val d'Elsa	✓		
Alta Val di Cecina	✓		
Amiata Grossetana	✓		
Amiata Senese	✓		
Apuane*			
Bassa Val di Cecina	✓		
Colline dell'Albegna	✓		
Colline Metallifere			✓
Elba	✓		
Empolese	✓		
Fiorentina Nord Ovest	✓		
Firenze	✓		
Grossetana*			
Livornese	✓		
Lunigiana	✓		
Mugello	✓		
Pisana	✓		
Pistoiese	✓		
Pratese*			
Senese	✓		
Val di Cornia	✓		
Val Tiberina*			
Valdarno Inferiore	✓		
Valdera	✓		
Valdichiana Aretina		✓	
Valdichiana Senese	✓		
Valle del Serchio	✓		

Nota: \* dati non disponibili.

Tab. 21 – Utilizzo di strumenti di registrazione della domanda, per zona, 2010

Zona	Sì	No	Solo in alcuni comuni
Alta Val d'Elsa*			
Alta Val di Cecina	✓		
Amiata Grossetana	✓		
Amiata Senese		✓	
Apuane	✓		
Bassa Val di Cecina*			
Colline dell'Albegna*			
Colline Metallifere*			
Elba*			
Empolese	✓		
Fiorentina Nord Ovest	✓		
Firenze	✓		
Grossetana	✓		
Livornese*			
Lunigiana*			
Mugello	✓		
Pisana*			
Pistoiese	✓		
Pratese*			
Senese	✓		
Val di Cornia	✓		
Val Tiberina*			
Valdarno Inferiore	✓		
Valdera			✓
Valdichiana Aretina*			
Valdichiana Senese	✓		
Valle del Serchio	✓		

Nota: \* dati non disponibili.

Tab. 22 – Utilizzo di strumenti di registrazione della domanda, per zona, 2011

Zona	Sì	No	Solo in alcuni comuni
Alta Val d'Elsa	✓		
Alta Val di Cecina	✓		
Amiata Grossetana	✓		
Amiata Senese		✓	
Apuane*			
Bassa Val di Cecina*			
Colline dell'Albegna*			
Colline Metallifere*			
Elba*			
Empolese	✓		
Fiorentina Nord Ovest*			
Firenze*			
Grossetana*			
Livornese*			
Lunigiana*			
Mugello*			
Pisana*			
Pistoiese*			
Pratese*			
Senese	✓		
Val di Cornia	✓		
Val Tiberina*			
Valdarno Inferiore	✓		
Valdera	✓		
Valdichiana Aretina*			
Valdichiana Senese	✓		
Valle del Serchio	✓		

Nota: \* dati non disponibili.

## Gli utenti

Gli utenti sono le persone della zona sociosanitaria che nel corso dell'anno si sono rivolte al segretariato sociale. Oltre al dato complessivo, per alcune zone è possibile anche sapere quanti di questi sono persone con disabilità e quanti sono persone immigrate. Il dato dipende dal tipo di informazioni raccolte in sede di registrazione della domanda.

Tab. 23 – Numero di utenti serviti nell'anno, per zona, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	1.800	1.450	1.963	2.970
Alta Val di Cecina	1.219	507	835	1.320
Amiata Grossetana	3.000	3.250	2.910	1.315
Amiata Senese	1.000	1.000	1.000	1.000
Apuane	-	-	13.000	-
Bassa Val di Cecina	490	533	-	-
Colline dell'Albegna	-	1.450	-	-
Colline Metallifere	770	784	-	-
Elba	-	550	-	-
Empolese	10.948	12.600	2.494	1.687
Fiorentina Nord Ovest	-	19.000	19.500	-
Firenze	4.936	4.932	5.489	-
Grossetana	4.272	-	3.390	-
Livornese	4.014	10.080	-	-
Lunigiana	1.300	1.465	-	-
Mugello	4.576	1.205	910	-
Pisana	8.832	7.358	-	-
Pistoiese	1.294	1.784	3.132	-
Pratese	3.244	-	-	-
Senese	10.033	3.735	1.854	3.168
Val di Cornia	2.030	2.242	2.447	2.642
Val Tiberina	1.700	-	-	-
Valdarno Inferiore	16.489	4.955	4.955	2.732
Valdera	3.347	3.501	3.899	-
Valdichiana Aretina	-	-	-	-
Valdichiana Senese	240	198	398	510
Valle del Serchio	936	1.045	1.105	1.201

Nota: - dato non disponibile.



Tab. 24 – Percentuale di utenti con disabilità serviti nell'anno, per zona, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	-	22	17	18
Alta Val di Cecina	9	4	10	10
Amiata Grossetana	-	-	3	-
Amiata Senese	17	-	-	-
Apuane	-	-	-	-
Bassa Val di Cecina	10	9	-	-
Colline dell'Albegna	-	14	-	-
Colline Metallifere	-	19	-	-
Elba	-	18	-	-
Empolese	6	2	10	16
Fiorentina Nord Ovest	-	-	-	-
Firenze	-	-	-	-
Grossetana	5	-	-	-
Livornese	5	-	-	-
Lunigiana	23	20	-	-
Mugello	-	-	-	-
Pisana	24	25	-	-
Pistoiese	-	2	6	-
Pratese	10	-	-	-
Senese	3	7	6	4
Val di Cornia	13	12	12	11
Val Tiberina	-	-	-	-
Valdarno Inferiore	3	-	-	5
Valdera	11	8	12	-
Valdichiana Aretina	-	-	-	-
Valdichiana Senese	-	-	0	-
Valle del Serchio	-	0	0	0

Nota: - dato non disponibile.

Tab. 25 – Percentuale di utenti immigrati serviti nell'anno, per zona, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	-	-	-	-
Alta Val di Cecina	6	-	-	-
Amiata Grossetana	-	-	5	-
Amiata Senese	4	-	-	-
Apuane	-	-	-	-
Bassa Val di Cecina	18	20	-	-
Colline dell'Albegna	-	7	-	-
Colline Metallifere	-	3	-	-
Elba	-	13	-	-
Empolese	3	3	18	15
Fiorentina Nord Ovest	-	-	-	-
Firenze	-	-	-	-
Grossetana	42	-	-	-
Livornese	-	-	-	-
Lunigiana	6	6	-	-
Mugello	-	-	-	-
Pisana	-	-	-	-
Pistoiese	-	7	27	-
Pratese	36	-	-	-
Senese	8	21	40	9
Val di Cornia	8	9	11	10
Val Tiberina	-	-	-	-
Valdarno Inferiore	7	-	-	46
Valdera	19	-	19	-
Valdichiana Aretina	-	-	-	-
Valdichiana Senese	-	-	0	-
Valle del Serchio	-	0	0	0

Nota: - dato non disponibile.

Si registra una certa eterogeneità tra zone in termini di popolazione servita (utenti per 1.000 residenti). Ciò è dovuto, per esempio, al livello di maggiore/minore complessività delle richieste degli utenti, visto che si danno molte informazioni, che non sempre richiedono una valutazione della domanda per un'efficace informazione e orientamento del cittadino.

Tab. 26 – Numero di utenti serviti nell'anno, valori per 1.000 abitanti, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	29	23	31	47
Alta Val di Cecina	56	24	39	63
Amiata Grossetana	154	166	148	68
Amiata Senese	69	40	42	45
Apuane	-	-	86	-
Bassa Val di Cecina	6	6	-	-
Colline dell'Albegna	-	27	-	-
Colline Metallifere	17	17	-	-
Elba	-	17	-	-
Empolese	74	85	15	10
Fiorentina Nord Ovest	-	89	91	-
Firenze	14	13	15	-
Grossetana	40	-	31	-
Livornese	23	57	-	-
Lunigiana	25	28	-	-
Mugello	69	18	14	-
Pisana	46	38	-	-
Pistoiese	8	10	18	-
Pratese	13	-	-	-
Senese	159	66	33	56
Val di Cornia	34	38	41	44
Val Tiberina	54	-	-	-
Valdarno Inferiore	254	56	63	41
Valdera	24	29	32	-
Valdichiana Aretina	-	-	-	-
Valdichiana Senese	4	3	6	8
Valle del Serchio	16	18	19	20
<b>Valore medio stimato</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>31</b>

Nota: - dato non disponibile.

Fig. 5 – Numero di utenti serviti nell'anno, valori per 1.000 abitanti, 2008

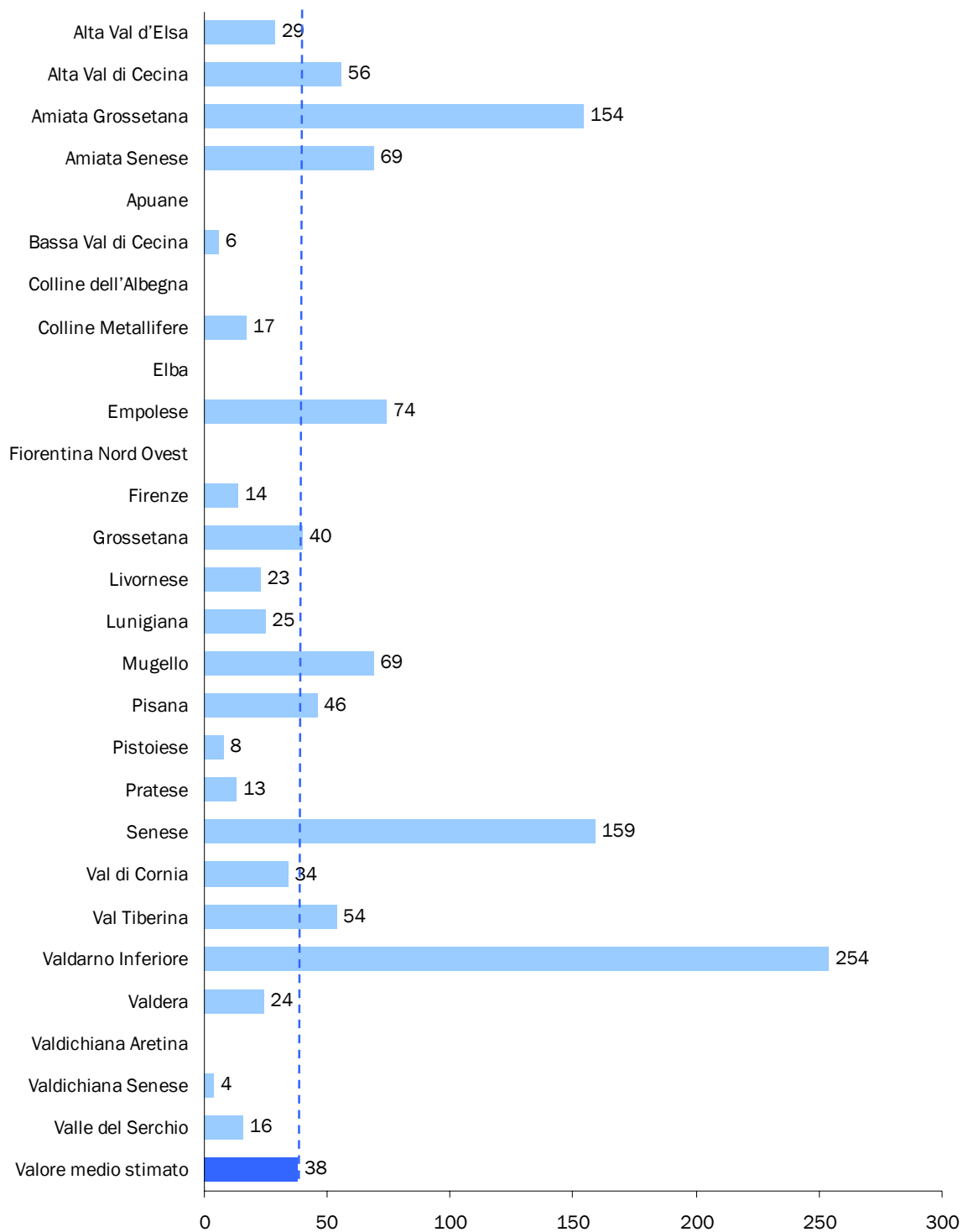


Fig. 6 – Numero di utenti serviti nell'anno, valori per 1.000 abitanti, 2009

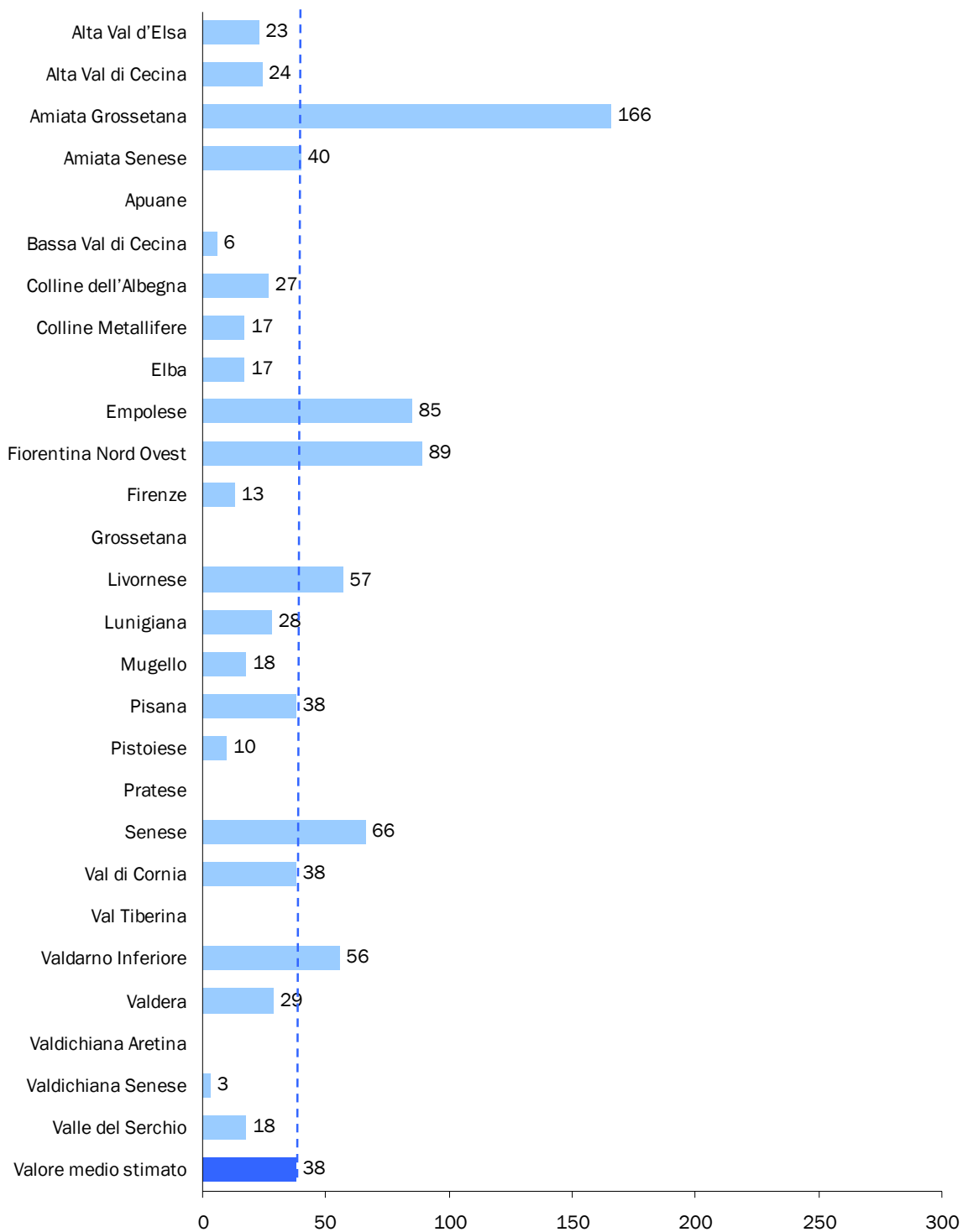


Fig. 7 – Numero di utenti serviti nell'anno, valori per 1.000 abitanti, 2010

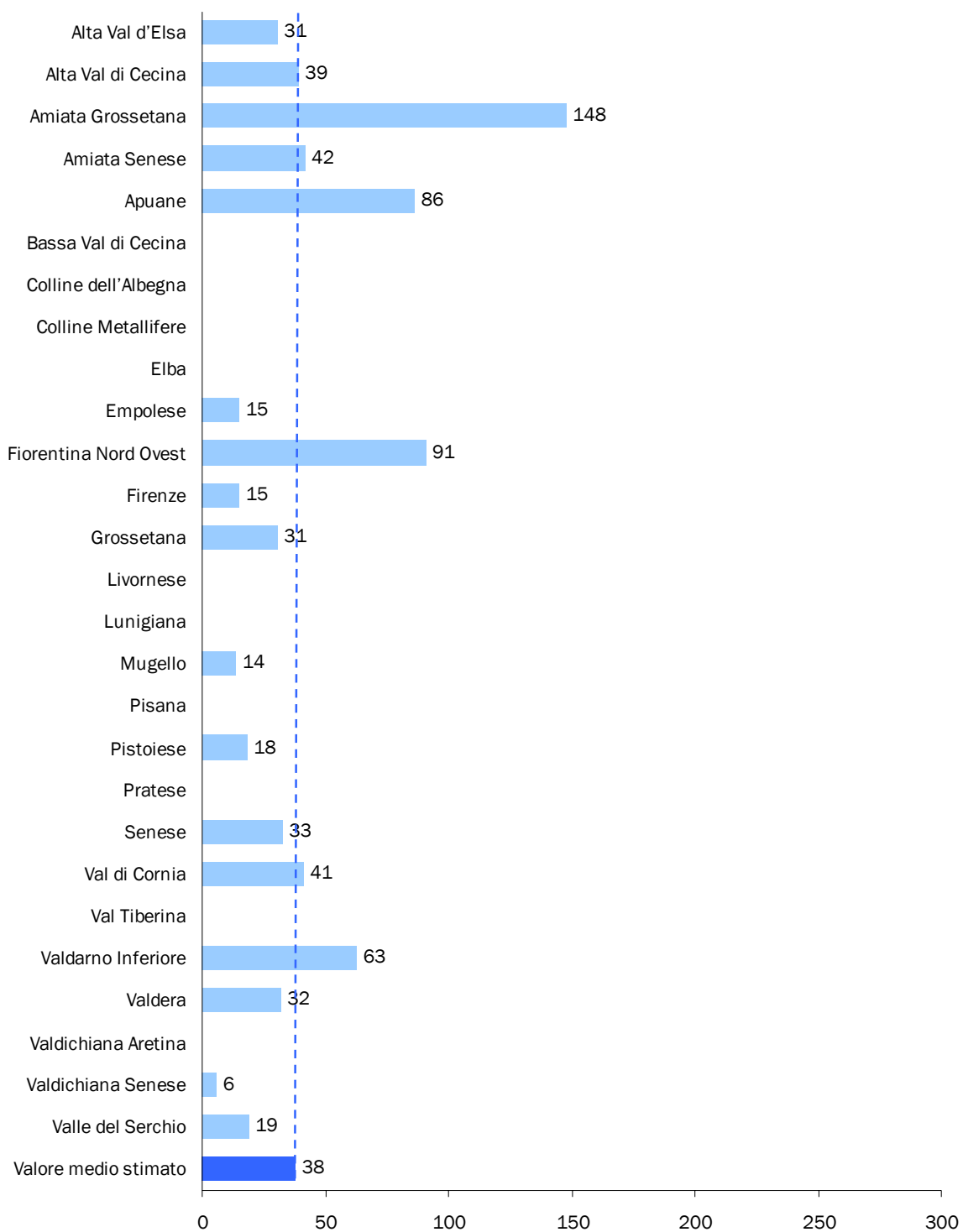
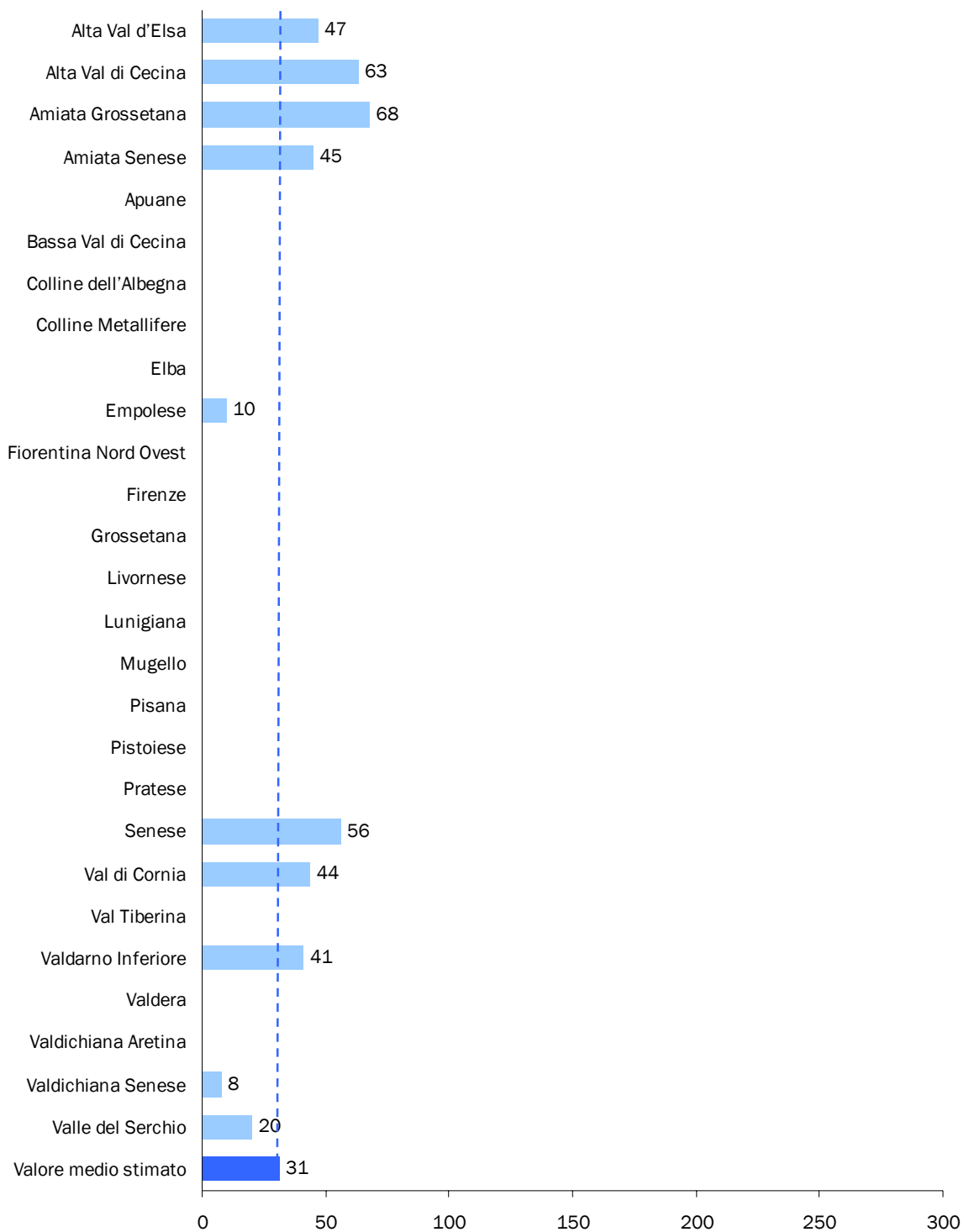


Fig. 8 – Numero di utenti serviti nell'anno, valori per 1.000 abitanti, 2011



## I costi

Le informazioni sui costi fanno riferimento a quelli correnti imputabili direttamente al segretariato sociale. Si considera il costo complessivo del servizio e la quota di costo a carico dei comuni.

Tab. 27 – Costo complessivo del segretariato sociale, per zona, valori assoluti, in euro, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	243.969	100.000	-	-
Alta Val di Cecina	21.803	22.130	65.842	62.376
Amiata Grossetana	-	98.540	106.398	50.935
Amiata Senese	27.713	18.000	19.000	-
Apuane	-	-	385.000	-
Bassa Val di Cecina	-	-	-	-
Colline dell'Albegna	-	-	-	-
Colline Metallifere	47.058	49.581	-	-
Elba	-	20.400	-	-
Empolese	77.886	71.870	75.216	46.655
Fiorentina Nord Ovest	-	93.184	93.591	-
Firenze	324.000	316.200	250.093	-
Grossetana*	192.210	-	68.004	-
Livornese	-	339.524	-	-
Lunigiana	141.246	95.389	-	-
Mugello	-	84.578	50.254	-
Pisana	43.792	44.132	-	-
Pistoiese	119.802	240.479	174.746	-
Pratese	152.247	-	-	-
Senese	16.053	18.224	54.806	50.438
Val di Cornia	120.273	132.838	-	-
Val Tiberina	26.400	-	-	-
Valdarno Inferiore	111.730	109.512	99.297	84.625
Valdera	85.982	36.547	62.923	45.231
Valdichiana Aretina	-	294.600	-	-
Valdichiana Senese	4.794	4.418	5.957	7.400
Valle del Serchio	42.258	42.258	42.258	42.258

Note: - dato non disponibile; \* I valori della zona Grossetana nel 2008 comprendono una quota dei costi sussidiari e indiretti del soggetto gestore.



Tab. 28 – Costo complessivo del segretariato sociale, per zona, valori pro capite, in euro, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	3,89	1,58	-	-
Alta Val di Cecina	1,01	1,03	3,08	2,97
Amiata Grossetana	-	5,03	5,42	2,63
Amiata Senese	1,90	0,73	0,80	-
Apuane	-	-	2,53	-
Bassa Val di Cecina	-	-	-	-
Colline dell'Albegna	-	-	-	-
Colline Metallifere	1,02	1,07	-	-
Elba	-	0,64	-	-
Empolese	0,53	0,48	0,46	0,27
Fiorentina Nord Ovest	-	0,44	0,43	-
Firenze	0,89	0,86	0,68	-
Grossetana*	1,80	-	0,63	-
Livornese	-	1,91	-	-
Lunigiana	2,73	1,84	-	-
Mugello	-	1,26	0,76	-
Pisana	0,23	0,23	-	-
Pistoiese	0,71	1,41	1,02	-
Pratese	0,62	-	-	-
Senese	0,25	0,32	0,96	0,89
Val di Cornia	2,03	2,23	-	-
Val Tiberina	0,84	-	-	-
Valdarno Inferiore	1,72	1,23	1,27	1,27
Valdera	0,61	0,30	0,52	0,37
Valdichiana Aretina	-	5,57	-	-
Valdichiana Senese	0,08	0,07	0,09	0,12
Valle del Serchio	0,71	0,71	0,71	0,72
<b>Valore medio stimato</b>	<b>0,94</b>	<b>1,06</b>	<b>0,92</b>	<b>0,67</b>

Note: - dato non disponibile; \* I valori della zona Grossetana nel 2008 comprendono una quota dei costi sussidiari e indiretti del soggetto gestore.

Tab. 29 – Costo complessivo del segretariato sociale, valori per utente, in euro, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	136	69	-	-
Alta Val di Cecina	18	44	79	47
Amiata Grossetana	-	30	37	39
Amiata Senese	28	18	19	-
Apuane	-	-	30	-
Bassa Val di Cecina	-	-	-	-
Colline dell'Albegna	-	-	-	-
Colline Metallifere	61	63	-	-
Elba	-	37	-	-
Empolese	7	6	30	28
Fiorentina Nord Ovest	-	5	5	-
Firenze	66	64	46	-
Grossetana*	45	-	20	-
Livornese	-	34	-	-
Lunigiana	109	65	-	-
Mugello	-	70	55	-
Pisana	5	6	-	-
Pistoiese	93	135	56	-
Pratese	47	-	-	-
Senese	2	5	30	16
Val di Cornia	59	59	-	-
Val Tiberina	16	-	-	-
Valdarno Inferiore	7	22	20	31
Valdera	26	10	16	-
Valdichiana Aretina	-	-	-	-
Valdichiana Senese	20	22	15	15
Valle del Serchio	45	40	38	35
<b>Valore medio stimato</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>29</b>

Note: - dato non disponibile; \* I valori della zona Grossetana nel 2008 comprendono una quota dei costi sussidiari e indiretti del soggetto gestore.

Il costo a carico dei comuni rappresenta la totalità o gran parte del costo complessivo nella maggior parte delle zone monitorate in tutti gli anni.

Tab. 30 – Costo del segretariato sociale a carico dei comuni, per zona, valori assoluti, in euro, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	243.969	100.000	-	-
Alta Val di Cecina	3.322	3.372	65.842	62.376
Amiata Grossetana	-	98.540	106.398	50.935
Amiata Senese	27.713	18.000	19.000	-
Apuane	-	-	385.000	-
Bassa Val di Cecina	96.473	97.811	-	-
Colline dell'Albegna	-	-	-	-
Colline Metallifere	47.058	49.581	-	-
Elba	-	-	-	-
Empolese	37.641	35.678	35.218	25.937
Fiorentina Nord Ovest	-	93.184	93.591	-
Firenze	324.000	316.800	250.093	-
Grossetana*	96.105	-	0	-
Livornese	-	339.524	-	-
Lunigiana	0	0	-	-
Mugello	51.914	84.578	35.954	-
Pisana	13.000	22.066	-	-
Pistoiese	119.802	216.563	174.746	-
Pratese	152.247	-	-	-
Senese	16.053	18.224	54.806	50.438
Val di Cornia	109.773	120.460	152.320	152.320
Val Tiberina	26.400	-	-	-
Valdarno Inferiore	111.730	109.512	99.297	84.625
Valdera	66.852	36.547	17.692	45.231
Valdichiana Aretina	294.600	294.600	-	-
Valdichiana Senese	4.794	4.418	5.957	7.400
Valle del Serchio	38.787	38.787	38.787	38.787

Note: - dato non disponibile; \* I valori della zona Grossetana nel 2008 comprendono una quota dei costi sussidiari e indiretti del soggetto gestore.

Tab. 31 – Costo del segretariato sociale a carico dei comuni, per zona, valori pro capite, in euro, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	3,89	1,58	-	-
Alta Val di Cecina	0,15	0,16	3,08	2,97
Amiata Grossetana	-	5,03	5,42	2,63
Amiata Senese	1,90	0,73	0,80	-
Apuane	-	-	2,53	-
Bassa Val di Cecina	1,19	1,19	-	-
Colline dell'Albegna	-	-	-	-
Colline Metallifere	1,02	1,07	-	-
Elba	-	-	-	-
Empolese	0,25	0,24	0,46	0,27
Fiorentina Nord Ovest	-	0,44	0,43	-
Firenze	0,89	0,86	0,68	-
Grossetana*	0,90	-	0,63	-
Livornese	-	1,91	-	-
Lunigiana	0	0,00	-	-
Mugello	0,78	1,26	0,76	-
Pisana	0,07	0,11	-	-
Pistoiese	0,71	1,27	1,02	-
Pratese	0,62	-	-	-
Senese	0,25	0,32	0,96	0,89
Val di Cornia	1,85	2,02	-	-
Val Tiberina	0,84	-	-	-
Valdarno Inferiore	1,72	1,23	1,27	1,27
Valdera	0,47	0,30	0,52	0,37
Valdichiana Aretina	5,63	5,57	-	-
Valdichiana Senese	0,08	0,07	0,09	0,12
Valle del Serchio	0,65	0,65	0,71	0,72
<b>Valore medio stimato</b>	<b>0,89</b>	<b>0,98</b>	<b>0,88</b>	<b>0,81</b>

Note: - dato non disponibile; \* I valori della zona Grossetana nel 2008 comprendono una quota dei costi sussidiari e indiretti del soggetto gestore.

Tab. 32 – Costo del segretariato sociale a carico dei comuni, per zona, valori per utente, in euro, 2008-2011

Zona	2008	2009	2010	2011
Alta Val d'Elsa	136	69	-	-
Alta Val di Cecina	3	7	79	47
Amiata Grossetana	-	30	37	39
Amiata Senese	28	18	19	-
Apuane	-	-	30	-
Bassa Val di Cecina	197	184	-	-
Colline dell'Albegna	-	-	-	-
Colline Metallifere	61	63	-	-
Elba	-	-	-	-
Empolese	3	3	30	28
Fiorentina Nord Ovest	-	5	5	-
Firenze	66	64	46	-
Grossetana*	22	-	20	-
Livornese	-	34	-	-
Lunigiana	0	0	-	-
Mugello	11	70	55	-
Pisana	1	3	-	-
Pistoiese	93	121	56	-
Pratese	47	-	-	-
Senese	2	5	30	16
Val di Cornia	54	54	-	-
Val Tiberina	16	-	-	-
Valdarno Inferiore	7	22	20	31
Valdera	20	10	16	-
Valdichiana Aretina	-	-	-	-
Valdichiana Senese	20	22	15	15
Valle del Serchio	41	37	38	35
<b>Valore medio stimato</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>32</b>

Note: - dato non disponibile; \* I valori della zona Grossetana nel 2008 comprendono una quota dei costi sussidiari e indiretti del soggetto gestore.

Fig. 9 – Costo a carico dei comuni, per zona, valori percentuali, 2008

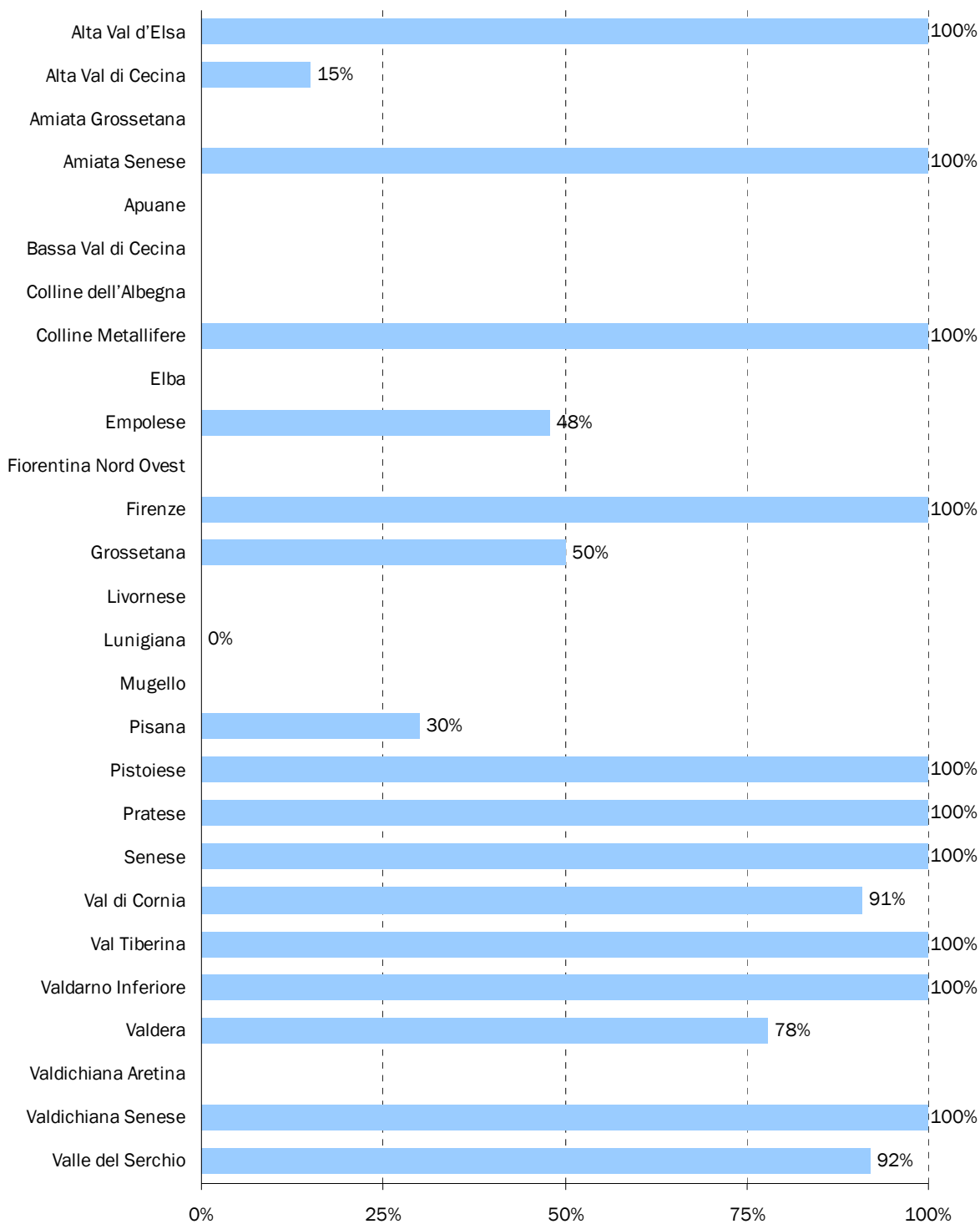


Fig. 10 – Costo a carico dei comuni, per zona, valori percentuali, 2009

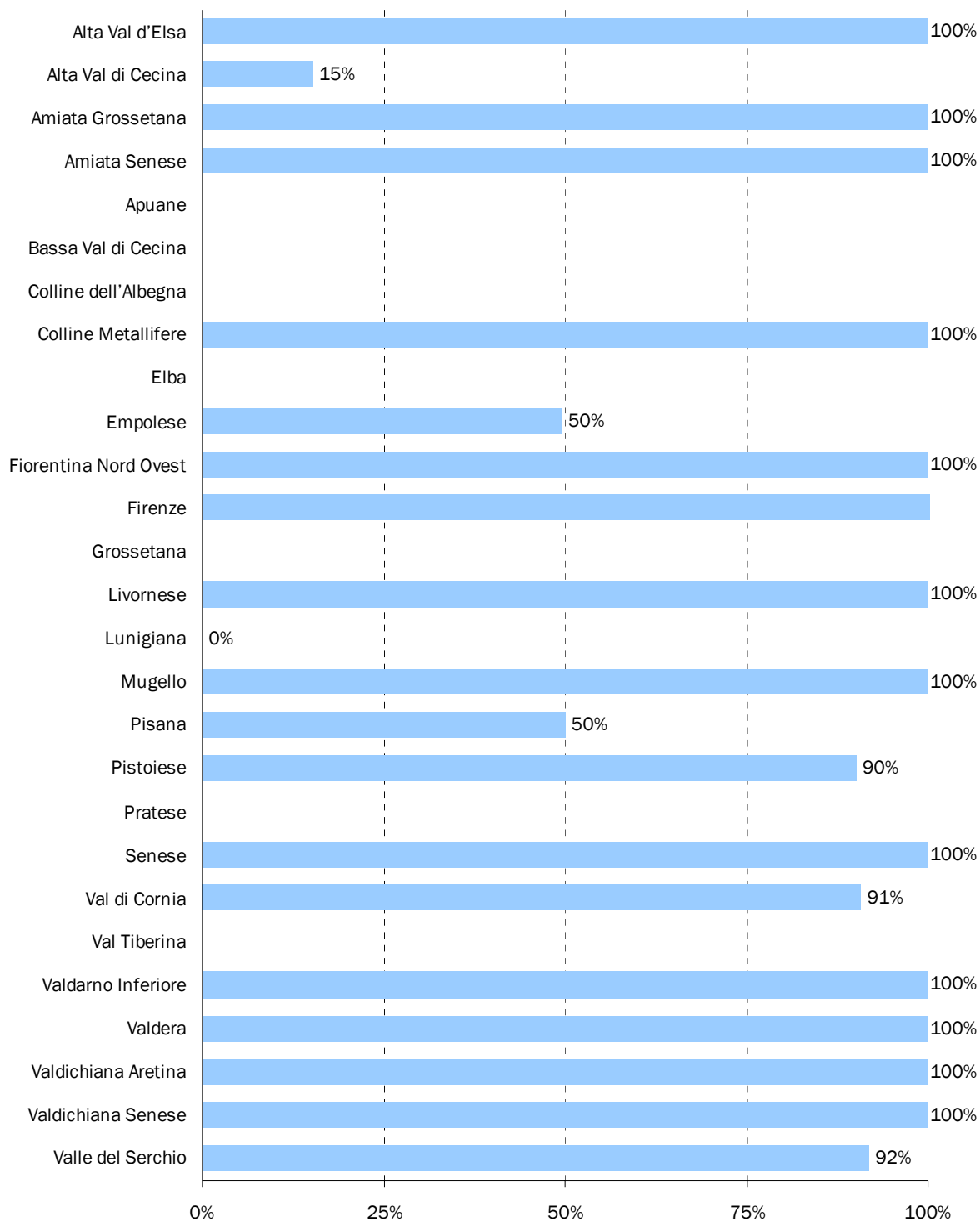


Fig. 11 – Costo a carico dei comuni, per zona, valori percentuali, 2010

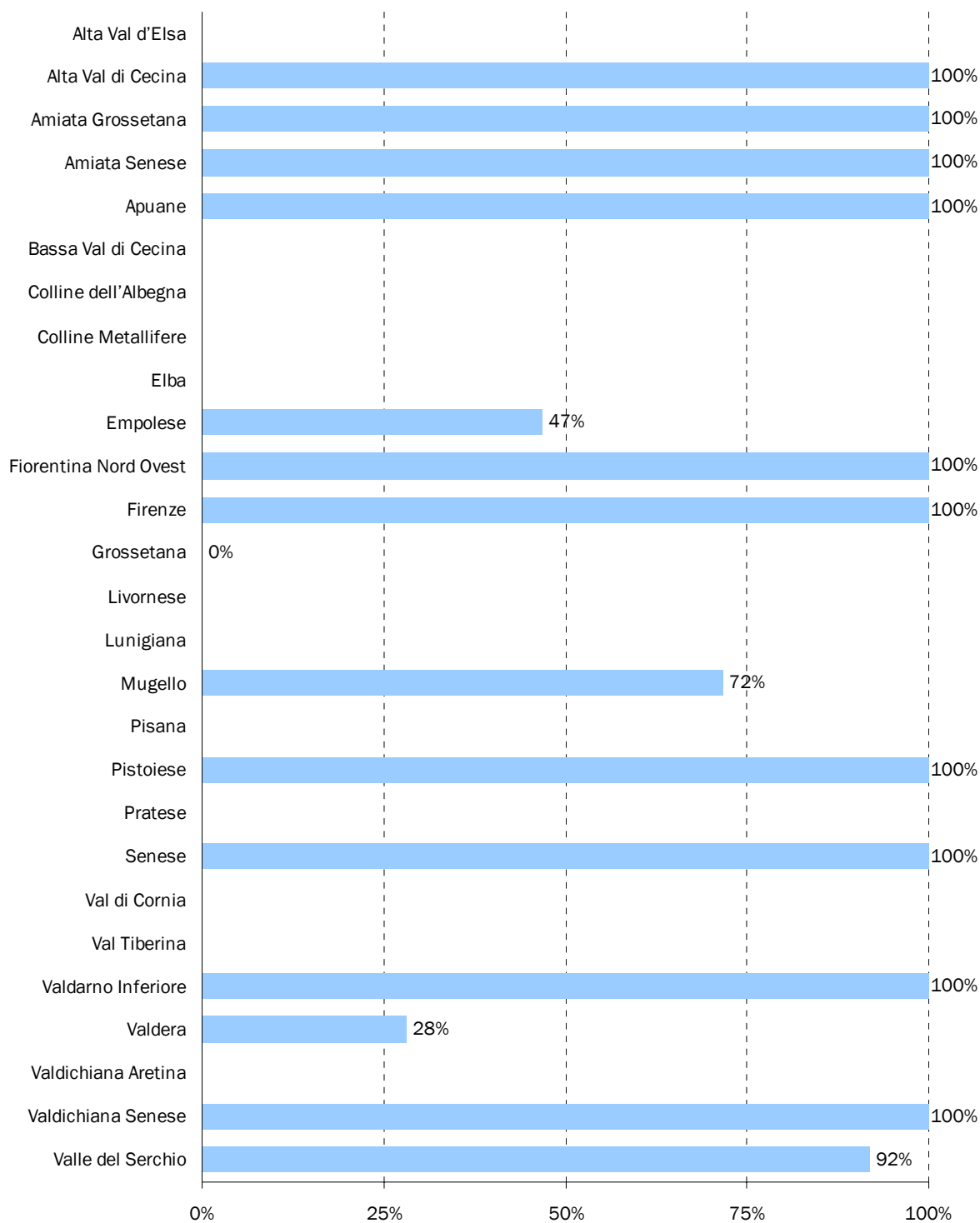
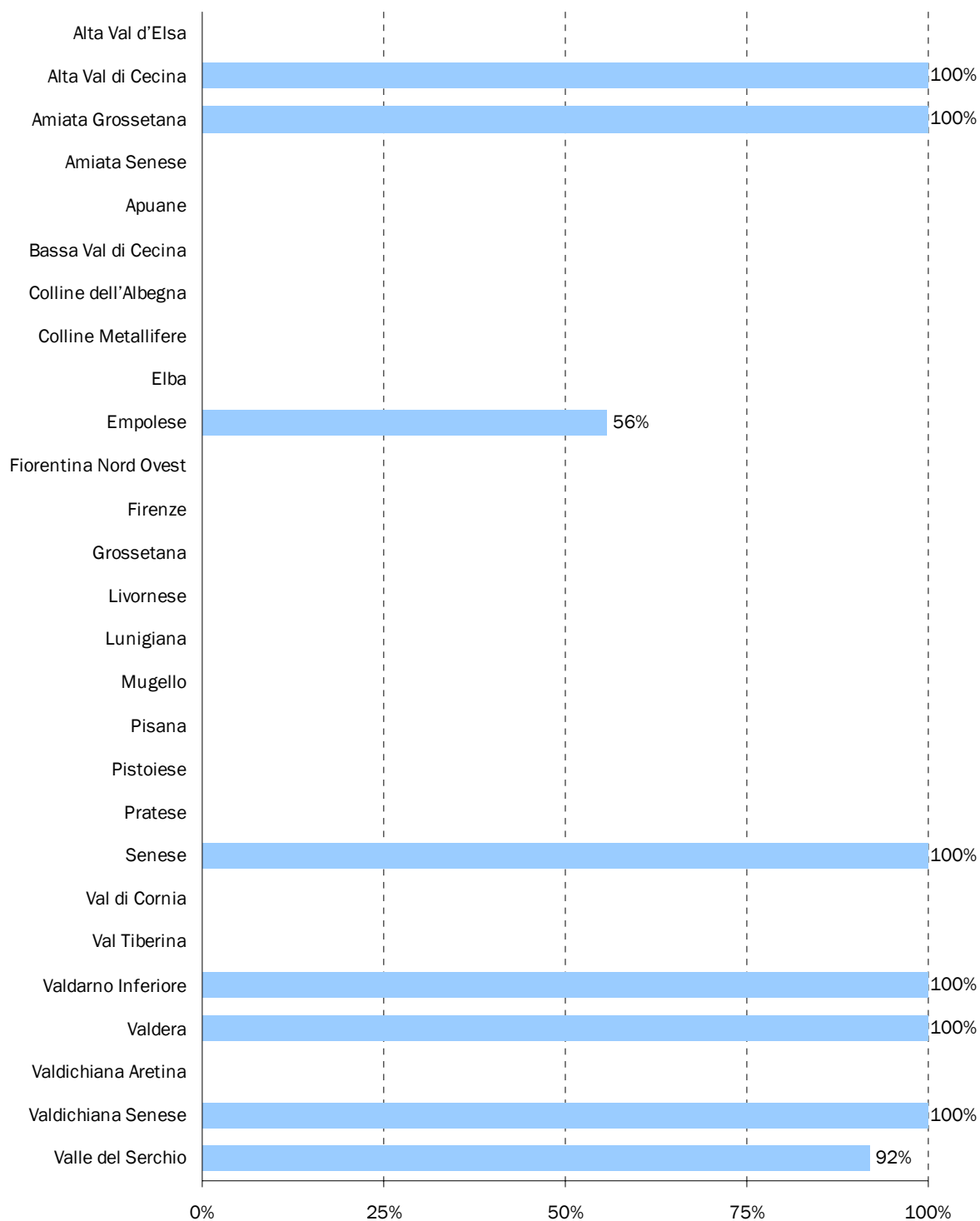




Fig. 12 – Costo a carico dei comuni, per zona, valori percentuali, 2011



## Conclusioni

Segretariato significa accessibilità facilitata per quanti ne hanno bisogno. Per questo è un servizio e una “condizione di servizio necessaria”, strategica per meglio governare il rapporto tra domande e risposte di servizio. In sostanza è un Lea risposta e un Lea processo facilitante.

I dati qui documentati fotografano una situazione in evoluzione, che affronta con fatica e con risultati incrementali questa sfida: fare in modo di ridurre le disuguaglianze nell’accesso, cioè ancora prima di ricevere i servizi e per poterli ricevere.

È una questione ben nota ed evidenziata nel dibattito sanitario degli ultimi 20 anni, a cui hanno dedicato attenzioni finalizzate i piani sanitari nazionali e anche buona parte dei piani regionali.

Spesso sono rimasti auspici a cui non hanno corrisposto adeguate realizzazioni. Anche il sociale, dopo la legge quadro del 2000 e le successive scelte regionali della Toscana, ha fatto del segretariato e dell’accesso facilitato una scelta tecnica e strategica, con particolare attenzione alle persone non autosufficienti, fragili, non abbastanza capaci di utilizzare le risorse disponibili.

Non basta infatti affermare che l’accesso alle risposte di welfare deve essere universalistico, visto che le capacità delle persone e delle famiglie sono molto diverse e quindi la riduzione delle disuguaglianze non è soltanto una questione etica da considerare idealmente, ma un prerequisito tecnico, organizzativo, professionale da garantire in forme equamente distribuite nel territorio.

Solo chi affronta questa sfida, con adeguate infrastrutture professionali dedicate all’accoglienza, all’ascolto, ad una prima valutazione della domanda possono ritenersi dentro un approccio universalistico, che il segretariato contribuisce a rendere possibile. Esso infatti non è una “condizione data” ma “da costruire e implementare” nel tempo, con scelte programmatiche e con verifiche di presenza ed effettività.

Per questo i dati proposti concorrono a questa verifica per capire quanto è stato fatto in questi anni, quanto resta da fare in ogni territorio, quanto si è disposti ad affrontare questa sfida e a rendere pubblici i risultati conseguiti, per farne motivo di valutazione partecipata. Non ci sono quindi ragioni per sottrarsi al monitoraggio, che è anche verifica delle responsabilità, di come sono state esercitate, di come si è investito, a livello politico e tecnico, nella promozione della cittadinanza sociale.

## **Il sistema di monitoraggio dei livelli base di cittadinanza sociale della Regione Toscana**

Il sistema di monitoraggio dei livelli base di cittadinanza sociale coinvolge i comuni associati delle zone distretto nella raccolta ed elaborazione dei dati sull'offerta di servizi presente nei territori, per minori adulti e anziani.

Il sistema contiene informazioni su 77 tipologie di servizio, per un totale di 2826 variabili, relative a costi, utenti, presa in carico (durata, intensità, professionalità), modalità organizzative e di finanziamento.

L'obiettivo è avere una base dati consolidata e aggiornata, utile per gestire la strategia regionale di governo unitario dell'offerta, per supportare la programmazione regionale e locale dei servizi, per promuovere il monitoraggio e la valutazione della capacità di risposta, tenendo conto dei fabbisogni, dei costi e dell'efficacia.

## **Quaderni per la cittadinanza sociale**

- 1.** L'offerta sociale nelle zone sociosanitarie della Regione Toscana
- 2.** Il servizio sociale nelle zone sociosanitarie della Regione Toscana
- 3.** Il segretariato sociale nelle zone sociosanitarie della Regione Toscana

