One Stop Shop per l’immigrazione: la via grossetana

Massimiliano Marcucci, Cristina Totti, Marco Costanzo, | 09 luglio 2026

Introduzione

Il progetto *WE IN Toscana - Work Empowerment INclusion Toscana,* finanziato nell’ambito del Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2021-2027, con capofila la Regione Toscana e partner enti pubblici e privati, tra cui la Società della salute della zona Amiata Grossetana - Colline Metallifere - Grossetana, ha l’obiettivo generale di promuovere l’inclusione sociale e l’inserimento nel mercato del lavoro toscano dei cittadini di paesi terzi, per il rafforzamento dell’integrazione tra servizi sociali e servizi per il lavoro, come già previsto dalla Delibera della Giunta Regionale Toscana n. 544/2023[note]Le linee guida allegate alla delibera regionale mirano alla creazione di “un servizio permanente, riconoscibile e accessibile da parte dei cittadini”, denominato SIIL “Servizio Integrato Inclusione Lavoro”, “di secondo livello, non ad accesso diretto ma con segnalazione da parte di altri servizi ed enti del terzo settore” con la presenza di una “equipe minima (o essenziale) Centro Impiego/Servizio sociale strutturalmente definita nella composizione e nelle modalità di funzionamento” e di una “equipe allargata tramite 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”.[/note].

In particolare, il progetto mira ad attivare e consolidare strutture chiamate “One stop shop[note]Per un approfondimento, si veda *Non più labirinto: One Stop Shop come bussola per l’inclusione sociale*[/note]”, punti unici di accesso in alcuni territori della regione per percorsi di presa in carico congiunti a favore di persone con bisogni complessi (spesso di natura sociale, lavorativa e abitativa) attraverso la definizione di procedure e strumenti condivisi.

Il servizio info-immigrati da segretariato a perno del sistema

Il punto unico di accesso per la Società della salute della zona Amiata Grossetana - Colline Metallifere – Grossetana[note]La Zona Distretto Amiata Grossetana - Colline Metallifere – Grossetana, con i suoi 20 Comuni, è la più ampia della Toscana, a fronte di una popolazione di 168.000 abitanti, di cui circa 18.600 sono stranieri (11% del totale). La densità abitativa è di 56 abitanti per kmq, ossia 1/3 della media regionale (163 ab./kmq) e ciò mette in evidenza un tessuto urbano rarefatto, soprattutto in relazione ai centri interni, visto che l’area grossetana rappresenta circa i 2/3 della popolazione zonale.[/note] è stato posto nelle due già esistenti sedi del servizio Info-immigrati, una a Grosseto e l’altra a Follonica.

Il servizio, in essere dal 2002 prima all’interno di Coeso - Consorzio delle politiche sociali dell’area grossetana, poi della Società della Salute dell’area grossetana, dal 2017 della Sds della nuova Zona Distretto, è aperto tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, in modalità front e back office.

Da servizio informativo e di segretariato si è progressivamente esteso, incardinato nell’ambito dei Servizi socio-educativi della Sds, fino a diventare un punto di riferimento, oltreché per gli stranieri (si contano circa 10.000 accessi annui), anche per il sistema pubblico-privato che ruota intorno all’immigrazione.

Se va da sé la sinergia con i servizi sociali della stessa Sds, si è assistito nel tempo alla sua azione per il rafforzamento dei rapporti (formali e informali) di rete tra le realtà istituzionali e il terzo settore, per favorire i percorsi di cittadinanza e ridurre la frammentazione dei servizi sull’immigrazione; da citare l’organizzazione del tavolo pubblico/privato in collaborazione con la Prefettura di Grosseto[note]Il tavolo, ratificato ora da un protocollo di intesa, prevede la presenza, oltre alla Prefettura di Grosseto e la SdS, di altri enti pubblici, soggetti gestori CAS e SAI, Istituti scolastici, Enti del Terzo Settore, reti associative, organismi di volontariato, organizzazioni sindacali e associazioni di rappresentanza datoriale, associazioni e comunità migranti, anche informali.[/note], la partecipazione al Consiglio Territoriale per l’Immigrazione, la collaborazione strutturata con la Questura, i Centri provinciali dell’Agenzia Regionale Toscana per l’Impiego (ARTI) e il privato sociale.

Il servizio ha rappresentato anche il motore di progetti per l’integrazione che ha visto la Sds capofila o partner; per citare gli ultimi, ESCAPES per la formazione degli “Educatori alla Salute di Comunità”, figure ponte tra gli operatori sanitari e le

comunità straniere, ALI – Antenne locali per l'integrazione (progetto multidisciplinare rivolto, in particolare, ai migranti e agli stranieri/e vulnerabili), INSERTO e TEAMS per una collaborazione operativa tra i servizi sociali e i servizi per il lavoro, WE–ITA, per un welfare generativo in funzione di un'integrazione sociale, abitativa e lavorativa, SAMEDI (acronimo per Salute Mentale Dipendenze) al fine di costruire un sistema di cura per superare le barriere linguistiche e culturali attraverso anche dispositivi etnoclinici, o, attivato da poco, STORIA per il potenziamento del servizio anche in zone marginali (attraverso un servizio mobile, che opera in sinergia con WE IN TOSCANA per i casi problematici presenti, ad esempio, nei Centri di Accoglienza Straordinaria) o luoghi speciali (ad esempio gli istituti scolastici) con funzioni anche di rafforzamento della rete.

Il OSS, con le sue operatrici in front e back office, si è arricchito di alcune figure professionali, come il tutor sociale, l'orientatore al lavoro e il mediatore linguistico-culturale, fornite dai partner privati del progetto, che lavorano insieme quotidianamente per una prima valutazione del caso meritevole di attenzione; nel caso in cui si palesasse un bisogno più complesso, la discussione viene demandata ad un'equipe multidimensionale/multiprofessionale, composta da un assistente sociale della Sds e un operatore del Centro per l'Impiego, sul modello regionale, con la collaborazione degli operatori segnalanti ed, eventualmente, del mediatore linguistico-culturale.

Nondimeno, la segnalazione del bisogno può provenire anche da altre stazioni, che siano assistenti sociali dislocati sul vasto territorio della Sds, operatori degli stessi Centri per l'impiego oppure organizzazioni che a vario titolo si occupano di immigrazione.

L'equipe multiprofessionale

Il funzionamento dell'equipe multiprofessionale è l'elemento di maggior rilievo del progetto creando una forte sinergia tra i servizi della SdS e dei Centri per l'Impiego.

Pratiche di integrazione tra questi servizi sono in vigore da anni, dall'attivazione di tirocini di inclusione e al collocamento mirato delle persone con disabilità, fino ad arrivare ad alcune misure di contrasto alla povertà (il Sostegno all'inclusione attiva, il Reddito di Inclusione, il Reddito di Cittadinanza, ora Assegno di Inclusione e il Supporto alla Formazione Lavoro), il Programma Garanzia Occupabilità dei Lavoratori (GOL), in particolare per il Percorso 4 Lavoro e Inclusione, per giungere al progetto RETICULATE[note]Il progetto Reticulate, finanziato dalla Commissione Europea con capofila Anci Toscana e partner alcuni territori toscani, tra cui la SdS grossetana, ARTI e altri enti italiani e stranieri, ha avuto l'obiettivo di sperimentare One Stop Shop sui territori interessati nella logica di superamento della frammentazione dei servizi, oltre a testare forme integrate di equipe sociale/lavoro; target del progetto, in questo caso, erano le persone senza dimora e le famiglie con minori, in particolare straniere.[/note]; tutte queste azioni hanno anche contribuito a costruire una relazione tra operatori/trici e un linguaggio comune, categoriale e lessicale, con cui comprendersi (fattore talvolta sottovalutato nei contesti lavorativi inter-disciplinari).

L'equipe, anche mobile nei casi in cui ciò si dimostri necessario (ad esempio, per la trattazione di una situazione particolare all'interno del CAS[note]A questo proposito si segnala la presenza del progetto PROSIT, con capofila il Centro di Salute Globale della Regione Toscana e partner le ASL toscane, che ha l'obiettivo di fornire risposte efficaci a richiedenti asilo e minori stranieri non accompagnati in condizione di vulnerabilità attraverso la costituzione di equipe mobili multiprofessionali (per la provincia grossetana sono composte da una psicologa etnoclinica, un'assistente sociale, un antropologo e un'ostetrica, oltre ai mediatori linguistico-culturali), a cui la SdS grossetana fornisce segnalazioni in piena integrazione con i propri servizi e con quelli dei progetti a cui partecipa.[/note], come sta già accadendo, o nel Servizio di accoglienza e integrazione – SAI, qualora sia complicata la presenza dell'utente nelle sedi), potrà essere ulteriormente estesa, come suggeriscono le linee guida regionali, con contributi provenienti da strutture sanitarie, istituti scolastici, amministrazioni comunali, organizzazioni varie (ad esempio, sindacali e datoriali).

La metodologia di valutazione, orientamento e presa in carico dell'equipe
prevede la ricostruzione dei percorsi di vita, la valutazione delle competenze acquisite, la stesura, insieme all'utente, dei progetti personalizzati, l'avviamento alla formazione, al lavoro o al tirocinio.

In particolare vengono trattati collegialmente i bisogni o le problematiche espresse dall'utente o rilevate dagli operatori/trici in sede di pre-valutazione al front office, le informazioni provenienti dai Servizi sociali e dal Centro per l'Impiego, la condizione giuridico-amministrativa (in particolare la documentazione relativa al permesso di soggiorno), la questione abitativa, anche in relazione alle possibilità di lavoro[note]La vastità della Zona Distretto (e in definitiva di tutta la Provincia di Grosseto) correlata alla bassa densità di popolazione rende più problematico tutto il sistema dei servizi, compresi quelli di mobilità che sono essenziali per un'integrazione lavorativa più accessibile. Le difficoltà di spostamento potrebbero acuire i fenomeni di

irregolarità come quello del caporalato. Il sociologo Fabio Berti dell'Università di Siena definisce il caporalato a Grosseto, soprattutto in agricoltura, come un fenomeno strutturale e sommerso. Nel suo libro *Sfruttati*, l'autore evidenzia come le nuove forme di sfruttamento utilizzano anche i vuoti normativi, operando spesso in una cornice formalmente legale; a tale proposito la SdS partecipa anche al progetto SOLEIL, di cui la Regione Toscana è partner insieme ad altre Regioni, per la prevenzione ed emersione dello sfruttamento lavorativo dei cittadini di paesi terzi, favorendo percorsi integrati di tutela, inclusione sociale e inserimento lavorativo.[/note] e quant'altro possa essere utile ad una presa in carico efficace; da qui verranno elaborati dei percorsi personalizzati finalizzati all'inclusione lavorativa.

Le riunioni dell'equipe sono solitamente settimanali, quindicinali per ogni sede; si evidenzia inoltre che questa pratica continua accresce le competenze tecniche degli operatori stessi e la fiducia reciproca, essenziale in un settore dove la relazione è parte integrante del lavoro.

Ad oggi, i primi risultati sono in linea con gli indicatori numerici previsti dal progetto.

Gli altri contributi finora pubblicati sono disponibili qui:

- Il modello dei servizi di accesso della Piana di Lucca. Una rete di accesso multilivello
- Il sistema coordinato di accesso tra Azienda USL Toscana Centro e Società della Salute Fiorentina Nord Ovest:
- Equità di accesso, prossimità e adeguatezza. La rete delle Valli Etrusche
- *Qui l'articolo introduttivo Daniela Mesini:* Quale accesso al welfare?