Il modello dei servizi di accesso della Piana di Lucca

Una rete di accesso multilivello

Sabrina Esposito, | 21 luglio 2026

Negli ultimi dieci anni il tema dell'accesso ai servizi è progressivamente diventato uno degli snodi centrali delle politiche di welfare. Le misure nazionali di contrasto alla povertà – dal SIA al Reddito di cittadinanza fino all'attuale Assegno di inclusione – hanno evidenziato come la semplice disponibilità di prestazioni non sia sufficiente se il cittadino incontra un sistema frammentato, caratterizzato da punti di accesso molteplici, procedure differenti e servizi che faticano a dialogare tra loro.

L'esperienza della Piana di Lucca mostra come la costruzione di un sistema integrato di accesso rappresenti prima di tutto un processo organizzativo e culturale. Il modello sviluppato sul territorio non nasce infatti da un singolo progetto o da uno specifico finanziamento, ma da un percorso pluriennale di collaborazione tra i sette Comuni della Piana, l'Azienda USL Toscana Nord Ovest, il Centro per l'Impiego, gli enti del Terzo settore.

L'obiettivo è stato quello di superare la frammentazione dei servizi, mettendo al centro la persona e costruendo una presa in carico realmente multidimensionale, in coerenza con la normativa nazionale e con le linee di indirizzo della Regione Toscana sul Sistema Integrato Inclusione e Lavoro (SIIL).

Un percorso costruito nel tempo

Le prime esperienze di collaborazione si sono sviluppate nell'attuazione delle misure di contrasto alla povertà, quando il rapporto tra servizi sociali e Centro per l'Impiego è diventato una condizione necessaria per costruire i Patti per l'inclusione e i percorsi di attivazione lavorativa. Fin dall'inizio è apparso evidente che le situazioni delle persone e delle famiglie non potevano essere lette esclusivamente attraverso la dimensione economica o occupazionale. Accanto ai bisogni lavorativi emergevano problematiche sanitarie, abitative, educative, relazionali e amministrative che richiedevano competenze diverse.

La difficoltà principale non è stata tanto quella di mettere intorno a un tavolo soggetti differenti, quanto quella di costruire un linguaggio comune. Ogni organizzazione disponeva di procedure, tempi, strumenti informativi e culture professionali proprie. È stato necessario un lavoro paziente di conoscenza reciproca, di chiarimento dei rispettivi ruoli e di costruzione della fiducia tra operatori appartenenti a sistemi organizzativi differenti.

In questo percorso la presenza di relazioni territoriali già consolidate ha rappresentato un elemento facilitante. La collaborazione sviluppata negli anni nell'ambito della programmazione sociosanitaria, dei tavoli territoriali e delle politiche sociali ha costituito una base importante su cui costruire un'integrazione più strutturata.

Tuttavia il passaggio decisivo è consistito nello spostare l'attenzione dalla collaborazione tra servizi alla costruzione di una rete organizzata attorno ai bisogni della persona.Il sistema si articola in una rete ramificata di sportelli di segretariato sociale, Punto Insieme e Centri per l’Impiego. Un ruolo fondamentale è svolto dalle due Stazioni di Posta attive sul territorio e dalle Case di Comunità (Hub e Spoke), che fungono non solo da centri servizi ma anche da laboratori di codesign e partecipazione civica, come sperimentato a San Leonardo in Treponzio.

L'obiettivo non è stato concentrare tutti i servizi in un unico luogo, ma garantire che qualunque sia la porta d'ingresso scelta dal cittadino, la risposta sia coordinata e condivisa. L'accesso rappresenta così l'inizio di un percorso unitario e non il punto di arrivo di competenze separate.

A Capannori il sistema sta evolvendo verso un vero e proprio *one stop shop* nella sede comunale. Qui, in un'unica cornice fisica, il cittadino può trovare:

- Segretariato Sociale e sportello di accesso ai servizi sanitari per non autosufficienza e disabilità
- Sportello Casa e INPS

- Centro per l'Impiego e sportello immigrati
- Sportello di facilitazione digitale
- One stop shop "FAMI WE-IN" (specificamente dedicato alle persone migranti)

Più che un semplice accorpamento fisico di servizi, il *one stop shop* costituisce la traduzione organizzativa di un modello di lavoro costruito negli anni. La prossimità facilita il confronto quotidiano tra operatori, accelera la risoluzione dei problemi e rende più semplice l'accompagnamento delle persone attraverso percorsi spesso complessi.

Dalle politiche di contrasto alla povertà al modello multilivello

Le politiche di contrasto alla povertà (dal SIA al Reddito di Cittadinanza, fino all'attuale Assegno di Inclusione) hanno spinto i 7 Comuni della Piana, la ASL e il Centro per l'Impiego a fare rete. Ciò ha portato nel 2022 all'adesione al progetto Reticulate, volto a uniformare e semplificare l'accesso ai servizi.

Il modello di accesso si basa su una chiara suddivisione dei ruoli:

1. Front office: ramificato e informato, filtra e orienta le richieste.
2. Equipe di primo livello (socio-lavorative): approfondiscono il bisogno.
3. Equipe di secondo livello: attivate per bisogni complessi, coinvolgono scuola, servizi abitativi e Terzo Settore.

Il Progetto "FAMI WE-IN TOSCANA"

L'avvio del progetto regionale FAMI WE-IN Toscana nel giugno 2025 rappresenta un esempio significativo di come una governance territoriale consolidata possa integrare nuove progettualità senza dover ricostruire ogni volta reti e modalità operative.

Il progetto, promosso dalla Regione Toscana insieme ad ANCI Toscana, ARTI, IGSG-CNR e ai partner del Terzo settore, ha l'obiettivo di favorire l'inclusione sociale e lavorativa dei cittadini di Paesi terzi attraverso la realizzazione di *One Stop Shop* territoriali.

Nella Piana di Lucca il progetto si è inserito in un sistema già orientato all'integrazione. Le attività di tutoraggio, accompagnamento personalizzato e mediazione linguistico-culturale hanno potuto innestarsi su una rete di servizi esistente, rafforzandone la capacità di intercettare persone che, per ostacoli linguistici, burocratici o culturali, rischiano di non accedere ai servizi.

Particolarmente significativa è la previsione di azioni di outreach attraverso un OSS Mobile, capace di raggiungere anche i Comuni collinari e le aree meno servite dal trasporto pubblico. A questo si affianca la figura del facilitatore di network, incaricato di sostenere la comunicazione tra i diversi soggetti della rete, risolvere criticità organizzative e garantire continuità ai processi di collaborazione. Si tratta di una funzione che riprende e consolida l'esperienza del "manutentore di rete" già sperimentata nel territorio durante l'attuazione delle politiche di contrasto alla povertà.

I risultati e le prospettive future

Gli investimenti nella formazione multidimensionale di dirigenti e operatori hanno generato benefici concreti. Per i servizi, si è sviluppata una reale collaborazione e una personalizzazione dell'intervento; per i cittadini, si garantisce maggiore chiarezza informativa e una rete di supporto efficace.

Dalla esperienza descritta emerge che per sviluppare e mantenere nel tempo dei centri servizi e one stop shop efficaci, occorre garantire alcuni elementi chiave:

- Tavoli di lavoro continuativi tra soggetti istituzionali, slegati dalla logica di singoli bandi o finanziamenti.
- Percorsi formativi e di supervisione interistituzionali per gli operatori di rete.
- Manutenzione della rete tramite figure specializzate nell'accesso e nella presa in carico.
- Promozione della partecipazione attiva della cittadinanza e della comunità.

Come detto è stato un percorso lungo, non privo di ostacoli, non ultimo ovviamente il problema dell'impatto che l'implementazione dell'accesso porta sui servizi di secondo livello e quindi sulle equipe. È stato difficile far capire l'importanza del modello per rendere più efficace la presa in carico. I risultati del percorso descritto rappresentano un passaggio

importante, ma non un punto di arrivo. La sfida che si apre ora riguarda la capacità di consolidare e rendere sostenibile nel tempo il sistema costruito, evitando che le innovazioni introdotte resistano soltanto grazie alla visione degli attuali dirigenti dei servizi della Piana di Lucca e alla volontà degli operatori che in questo sistema hanno creduto.

Occorrerà sempre più sviluppare una governance capace di creare a tutti i livelli la cultura dell'accesso, appunto dal dirigente al nuovo assunto o alla nuova assunta nella casa di comunità, nello sportello urp del Comune, alla stazione di posta, al segretariato sociale, al patronato, qualsiasi ruolo quell'operatore vada a ricoprire, superando anche politiche che spesso frammentano e distanziano.

Gli altri contributi finora pubblicati sono disponibili qui:

- One Stop Shop per l'immigrazione: la via grossetana;
- 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?