

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 |
| Quadro di sintesi | » 5 |
| L'organizzazione del servizio | » 7 |
| Le risorse professionali | » 12 |
| Gli utenti | » 15 |
| I costi | » 19 |
| Conclusioni | » 24 |

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

Gruppo di ricerca

Giovanna Faenzi, Giancarlo Galardi, Stefano Maurri, Francesca Prosperini (Regione Toscana)

Giulia Barbero Vignola, Ingrid Berto, Maria Bezze, Elena Innocenti, Tiziano Vecchiato (Fondazione «Emanuela Zancan» onlus)

Copyright © 2011 Regione Toscana - Diritti di cittadinanza e coesione sociale - Area di coordinamento inclusione sociale e Fondazione «Emanuela Zancan» onlus Centro studi e ricerca sociale

ISBN 88-88843-42-1

Presentazione

Il terzo «quaderno» della collana sul Monitoraggio dei livelli base di cittadinanza, promosso dalla Regione Toscana e realizzato dalla Fondazione E. Zancan Onlus, presenta un approfondimento tematico sul segretariato sociale.

Il segretariato sociale è una delle funzioni fondamentali dei livelli di cittadinanza, di cui la programmazione regionale promuove la realizzazione su base omogenea, in tutti gli ambiti zonal. La definizione dei livelli base di cittadinanza sociale nasce pensando alle infrastrutture necessarie e l'accesso al sistema dei servizi è la prima. Si declina in termini di:

- servizio sociale professionale (considerato nel quaderno n. 2),
- segretariato sociale,
- punto unico di accesso,
- accesso in emergenza con il pronto intervento sociale.

La possibilità di accedere all'offerta territoriale dei servizi alle persone in condizioni di equità previene il contrasto alle diseguaglianze, che costituisce uno degli obiettivi primari della legge regionale n. 41 del 2005. Essa, infatti, prevede forme specifiche di intervento per garantire l'informazione, l'orientamento e l'accompagnamento ai servizi, soprattutto per favorire l'accoglienza delle domande e dei bisogni delle persone in situazione di fragilità e esclusione sociale (art. 8 - Diritto all'informazione e principi di comunicazione sociale).

A fronte dei molteplici modelli di segretariato esistenti, il PISR 2007-2010 ha assunto una definizione «regionale» di segretariato sociale, che è stata presa come riferimento unitario per impostare la scheda del monitoraggio regionale. Nel piano si legge che «Il segretariato sociale è un servizio gratuito, rivolto a tutte le persone, che dà informazioni e consulenza sui servizi sociali e assistenziali pubblici e privati, disponibili sul territorio. L'obiettivo del servizio è il far sì che tutti i cittadini possano avere accesso alle risorse ed agli aiuti di carattere socio assistenziale disponibili nel loro territorio,... Il segretariato sociale rappresenta la risposta al diritto dei cittadini di un determinato territorio e della co-

munità nel suo complesso a ricevere informazioni esatte, dettagliate esaustive e pertinenti. Fornisce notizie e informazioni sull'esistenza, sul tipo e sui metodi per accedere alle varie risorse sociali, svolge un'attività di orientamento e indirizzo del cittadino all'ente o all'organismo competente per particolari problemi, svolge anche una prima funzione di osservatorio sociale, mettendo in evidenza le necessità ricorrenti dei cittadini e dando un quadro accurato e aggiornato dei servizi presenti».

I dati di seguito presentati descrivono la presenza e le principali caratteristiche del segretariato sociale a livello regionale e zonale. Il monitoraggio ha censito le realtà esistenti, evidenziandone gli elementi qualificanti in termini professionali e organizzativi, per valorizzare la diversità di configurazioni e di soluzioni presenti nei territori.

Giovanna Faenzi
Area di coordinamento inclusione sociale
Direzione generale diritti di cittadinanza
e coesione sociale

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

Quadro di sintesi

Il **segretariato sociale** è un servizio strutturato presente in 24 zone (96%) delle 25 rilevate, con una copertura quasi totale sul territorio (le 24 zone coprono il 98,8% del bacino di utenza regionale)¹. Laddove assente, viene esercitata la funzione di segretariato sociale all'interno di altri servizi.

È un servizio che si rivolge a tutti indistintamente (minori, adulti, anziani) e che, prevalentemente, fornisce informazioni sui servizi, realizza l'attività di orientamento e fa una prima valutazione della domanda.

In media, c'è **una sede di segretariato sociale ogni 10 mila abitanti**. Su 178 comuni considerati, 157 hanno una sede nel proprio territorio (88% del totale).

Tale attività nel 90% dei casi è supportata da strumenti (cartacei e/o informatizzati) che registrano la domanda. Solo in due zone non c'è alcuna forma di registrazione della domanda.

Il servizio è **attivo** tutto l'anno, in media per **26 ore a settimana** (4,3 ore di funzionamento al giorno, ipotizzando una settimana di 6 giorni lavorativi).

In quasi tutte le zone (83%) è gestito direttamente dall'ente locale, solo in alcuni casi è prevista la gestione delegata, parziale o totale, ad altro ente pubblico.

Rispetto alle **risorse umane** impiegate, la figura dell'**assistente sociale** è quasi sempre presente. Ad essa si affiancano, in alcuni casi, il personale amministrativo e gli educatori professionali.

Il segretariato sociale nel 2008 **ha servito in media 38 utenti ogni 1.000 abitanti**, di cui circa l'8% sono persone con disabilità e il 12% persone immigrate.

Nelle zone considerate, il **costo complessivo** è pari a **24 euro per utente**. Rapportando il costo alla popolazione residente, si ottiene un costo medio complessivo di **0,94 euro pro capite**.

Il **costo a carico dei comuni** è circa il 90% di quello complessivo ed ammonta a **20 euro per utente**. Rapportando alla popolazione, equivale a **0,89 euro pro capite**.

¹ Nella zona Livornese il servizio è ricompreso nel punto unico di accesso. Nella zona Fiorentina Nord Ovest il servizio è presente, ma non sono disponibili informazioni; per tale motivo non viene visualizzata nelle tabelle e nelle figure successive. I dati relativi alla zona Senese non comprendono i comuni di Siena e di Sovicille.

L'organizzazione del servizio

Le sedi

Tab. 1 – Numero di sedi nella zona, numero di comuni con sedi nel proprio territorio, numero di sedi ogni 10mila abitanti, percentuale di comuni con sedi nel proprio territorio, per zona, 2008

| Zona | Sedi nella zona | Comuni con sedi | Sedi ogni 10mila ab. | Comuni con sedi (%) |
|-----------------------------|-----------------|-----------------|----------------------|---------------------|
| Alta Val d'Elsa | 5 | 5 | 0,8 | 100% |
| Alta Val di Cecina | 8 | 4 | 3,7 | 100% |
| Amiata Grossetana | 9 | 8 | 4,6 | 100% |
| Amiata Senese | 4 | 4 | 2,7 | 100% |
| Bassa Val di Cecina | 10 | 10 | 1,2 | 100% |
| Colline Metallifere | 6 | 6 | 1,3 | 100% |
| Empolese | 11 | 11 | 0,7 | 100% |
| Firenze(*) | 12 | 1 | 0,3 | 100% |
| Grossetana | 10 | 6 | 0,9 | 100% |
| Livornese | - | - | - | - |
| Lunigiana | 17 | 13 | 3,3 | 100% |
| Mugello | 11 | 11 | 1,6 | 100% |
| Pisana | 12 | 7 | 0,6 | 78% |
| Pistoiese | - | - | - | - |
| Pratese | 9 | 7 | 0,4 | 100% |
| Senese | 15 | 14 | 2,4 | 93% |
| Val di Cornia | 10 | 6 | 1,7 | 100% |
| Val Tiberina | 7 | 6 | 2,2 | 86% |
| Valdarno Inferiore | 4 | 4 | 0,6 | 100% |
| Valdera | 15 | 15 | 1,1 | 94% |
| Valdichiana Aretina | 5 | 5 | 1,0 | 100% |
| Valdichiana Senese | 10 | 10 | 1,6 | 100% |
| Valle del Serchio | 10 | 4 | 1,7 | 19% |
| Valore medio stimato | | | 1,0 | 88% |

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

Il funzionamento del servizio

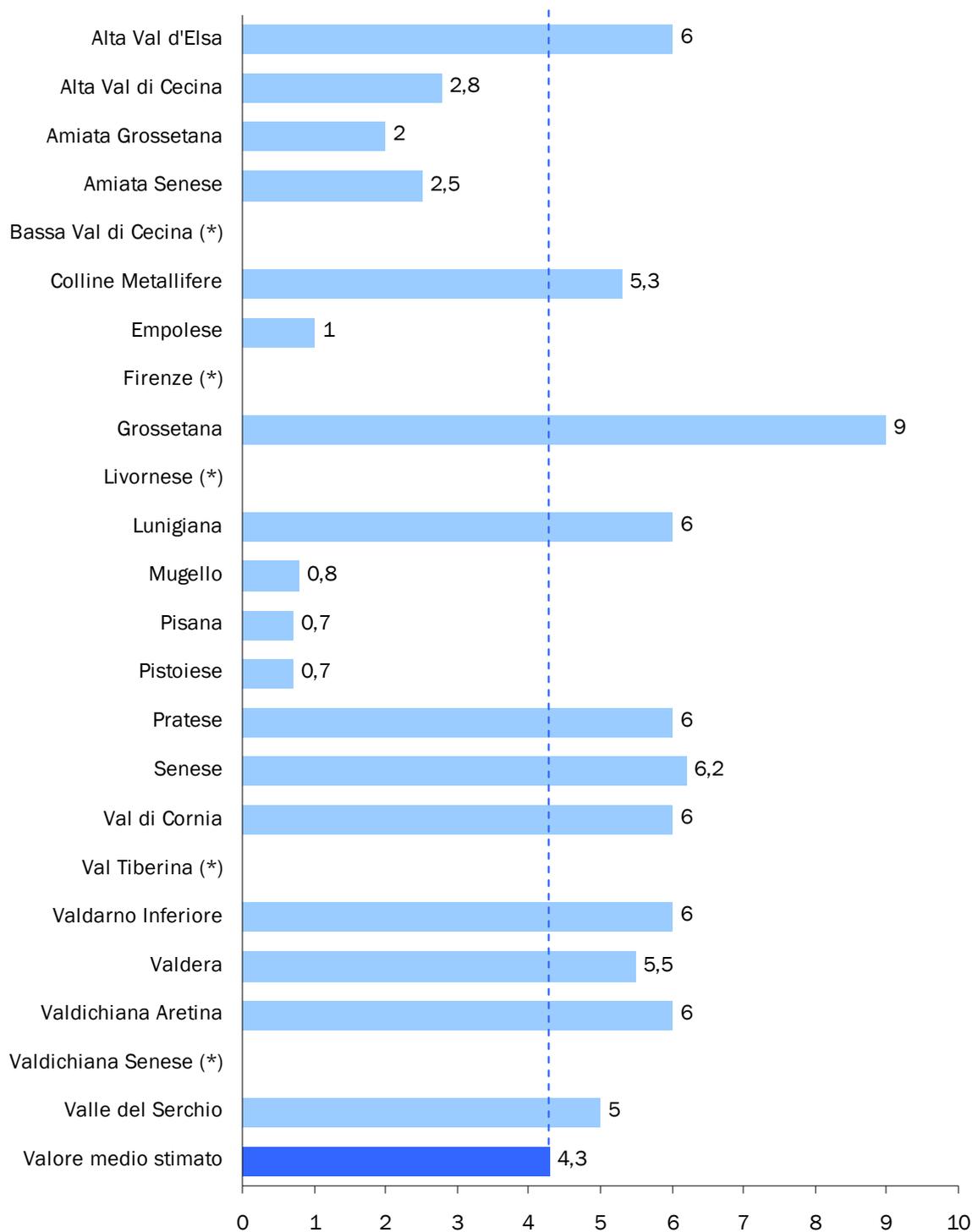
Rispetto al funzionamento del servizio sono state raccolte informazioni rispetto a: ore di funzionamento del servizio al giorno, numero di giornate alla settimana e numero di settimane all'anno. Queste informazioni sono disponibili per la maggior parte delle zone (75%). In questo modo è possibile calcolare il valore medio stimato di ore equivalenti di funzionamento al giorno (ipotizzando una settimana di 6 giorni lavorativi), pari a 4,3 ore.

Tab. 2 - Ore di funzionamento del servizio al giorno, giorni e settimane, per zona, 2008

| Zona | Ore al giorno | Giorni alla settimana | Settimane all'anno | Ore equivalenti |
|-----------------------------|---------------|-----------------------|--------------------|-----------------|
| Alta Val d'Elsa | 6 | 6 | 52 | 6,0 |
| Alta Val di Cecina | 2,8 | 6 | 52 | 2,8 |
| Amiata Grossetana | 2 | 6 | 52 | 2,0 |
| Amiata Senese | 3 | 5 | 52 | 2,5 |
| Bassa Val di Cecina | - | 5 | 52 | - |
| Colline Metallifere | 8 | 4 | 52 | 5,3 |
| Empolese | 3 | 2 | 52 | 1,0 |
| Firenze | - | - | - | - |
| Grossetana | 9 | 6 | 52 | 9,0 |
| Livornese | - | - | - | - |
| Lunigiana | 6 | 6 | 52 | 6,0 |
| Mugello | 5 | 1 | 52 | 0,8 |
| Pisana | 4 | 1 | 52 | 0,7 |
| Pistoiese | 2 | 2 | 52 | 0,7 |
| Pratese | 6 | 6 | 52 | 6,0 |
| Senese | 7,4 | 5 | 52 | 6,2 |
| Val di Cornia | 6 | 6 | 52 | 6,0 |
| Val Tiberina | - | 6 | 52 | - |
| Valdarno Inferiore | 6 | 6 | 52 | 6,0 |
| Valdera | 5,5 | 6 | 52 | 5,5 |
| Valdichiana Aretina | 6 | 6 | 52 | 6,0 |
| Valdichiana Senese | - | 5 | 52 | - |
| Valle del Serchio | 6 | 5 | 52 | 5,0 |
| Valore medio stimato | | | | 4,3 |

Nota: - dato non disponibile.

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



Nota: (*) dato non disponibile.

La forma di gestione

Il segretariato sociale è sempre gestito da un soggetto pubblico, a conferma del ruolo strategico che ha nell'accesso al sistema degli interventi e dei servizi sociali. In 19 zone su 23 tale (83%), è gestito direttamente dall'ente locale. Solo in alcuni casi è prevista la gestione delegata, parziale o totale, ad altro ente pubblico.

Tab. 3 - Forma di gestione del servizio, per zona, 2008

| Zona | Gestione pubblica | | |
|---------------------|-----------------------------|--|-------------------------------|
| | diretta dell'ente locale | indiretta (convenzione con privato) | delegata ad altro pubblico |
| Alta Val d'Elsa | ✓ | | |
| Alta Val di Cecina | | | ✓ |
| Amiata Grossetana | ✓ | | |
| Amiata Senese | ✓ | | |
| Bassa Val di Cecina | ✓ | | |
| Colline Metallifere | ✓ | | |
| Empolese | ✓ | | ✓ |
| Firenze | ✓ | | |
| Grossetana | | | ✓ |
| Livornese | ✓ | | |
| Lunigiana | ✓ | | |
| Mugello | ✓ | | |
| Pisana | ✓ | | |
| Pistoiese | ✓ | | |
| Pratese | ✓ | | |
| Senese | | | ✓ |
| Val di Cornia | ✓ | | |
| Val Tiberina | ✓ | | |
| Valdarno Inferiore | ✓ | | |
| Valdera | | ✓ | |
| Valdichiana Aretina | ✓ | | |
| Valdichiana Senese | ✓ | | |
| Valle del Serchio | ✓ | | |

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.

Nel 78% dei casi, l'attività del segretariato è supportata da strumenti (cartacei e/o informatizzati) che registrano la domanda. Solo in due zone non c'è alcuna forma di registrazione della domanda.

Tab. 4 - 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 | ✓ | | |
| Bassa Val di Cecina | ✓ | | |
| Colline Metallifere | | ✓ | |
| Empolese | ✓ | | |
| 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: - dato non disponibile.

Le risorse professionali

Tab. 5 – 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 | ✓ | | | |
| Bassa Val di Cecina | ✓ | | | |
| Colline Metallifere | ✓ | | | |
| Empolese | ✓ | | ✓ | |
| Firenze | ✓ | | | |
| Grossetana | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Livornese | - | - | - | - |
| Lunigiana | ✓ | | | |
| Mugello | ✓ | | ✓ | |
| Pisana | ✓ | | | |
| Pistoiese | - | - | - | - |
| Pratese | ✓ | | ✓ | |
| Senese | ✓ | ✓ | | |
| Val di Cornia | ✓ | ✓ | | |
| Val Tiberina | ✓ | | ✓ | |
| Valdarno Inferiore | - | - | - | - |
| Valdera | ✓ | | | ✓ |
| Valdichiana Aretina | ✓ | | ✓ | |
| Valdichiana Senese | - | - | - | - |
| Valle del Serchio | ✓ | | | |

Note: - dato non disponibile.

Gli assistenti sociali

Nelle zone in cui è disponibile il dato sul numero di ore annue di attività degli assistenti sociali (52% dei casi) 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. 6 - Assistenti sociali: ore annue, operatori equivalenti, ore annue per utente, per zona, 2008

| Zona | Ore annue | Operatori equivalenti | Ore annue per utente |
|---------------------|-----------|-----------------------|----------------------|
| Alta Val d'Elsa | 7.527 | 4,0 | 4,2 |
| Alta Val di Cecina | 900 | 0,5 | 0,7 |
| Amiata Grossetana | - | - | - |
| Amiata Senese | - | - | - |
| Bassa Val di Cecina | 5.376 | 2,9 | 11,0 |
| Colline Metallifere | 2.300 | 1,2 | 3,0 |
| Empolese | - | - | - |
| Firenze | 12.960 | 6,9 | 2,6 |
| Grossetana | 2.808 | 1,5 | 0,7 |
| Livornese | - | - | - |
| Lunigiana | 4.446 | 2,4 | 3,4 |
| Mugello | 2.860 | 1,5 | 0,6 |
| Pisana | - | - | - |
| Pistoiese | - | - | - |
| Pratese | 5.115 | 2,7 | 1,6 |
| Senese | 939 | 0,5 | 0,1 |
| Val di Cornia | 1.500 | 0,8 | 0,7 |
| Val Tiberina | - | - | - |
| Valdarno Inferiore | - | - | - |
| Valdera | 3.600 | 1,9 | 1,1 |
| Valdichiana Aretina | - | - | - |
| Valdichiana Senese | - | - | - |
| Valle del Serchio | - | - | - |

Nota: - dato non disponibile.

Il personale amministrativo

Tab. 7 - Personale amministrativo: ore annue, operatori equivalenti, ore annue per utente, per zona, 2008

| Zona | Ore annue | Operatori equivalenti | Ore annue per utente |
|---------------------|-----------|-----------------------|----------------------|
| Alta Val d'Elsa | 4.022 | 2,1 | 2,2 |
| Alta Val di Cecina | - | - | - |
| Amiata Grossetana | 0 | 0 | 0 |
| Amiata Senese | 0 | 0 | 0 |
| Bassa Val di Cecina | - | - | - |
| Colline Metallifere | - | - | - |
| Empolese | 2.300 | 1,2 | 0,2 |
| Firenze | 0 | 0 | 0 |
| Grossetana | 2.340 | 1,3 | 0,5 |
| Livornese | - | - | - |
| Lunigiana | 0 | 0 | 0 |
| Mugello | 2.860 | 1,5 | 0,6 |
| Pisana | - | - | - |
| Pistoiese | 0 | 0 | 0 |
| Pratese | 250 | 0,1 | 0,1 |
| Senese | 0 | 0 | 0 |
| Val di Cornia | - | - | - |
| Val Tiberina | - | - | - |
| Valdarno Inferiore | 0 | 0 | 0 |
| Valdera | 0 | 0 | 0 |
| Valdichiana Aretina | 17.496 | 9,3 | - |
| Valdichiana Senese | - | - | - |
| Valle del Serchio | 0 | 0 | 0 |

Nota: - dato non disponibile.

Gli utenti

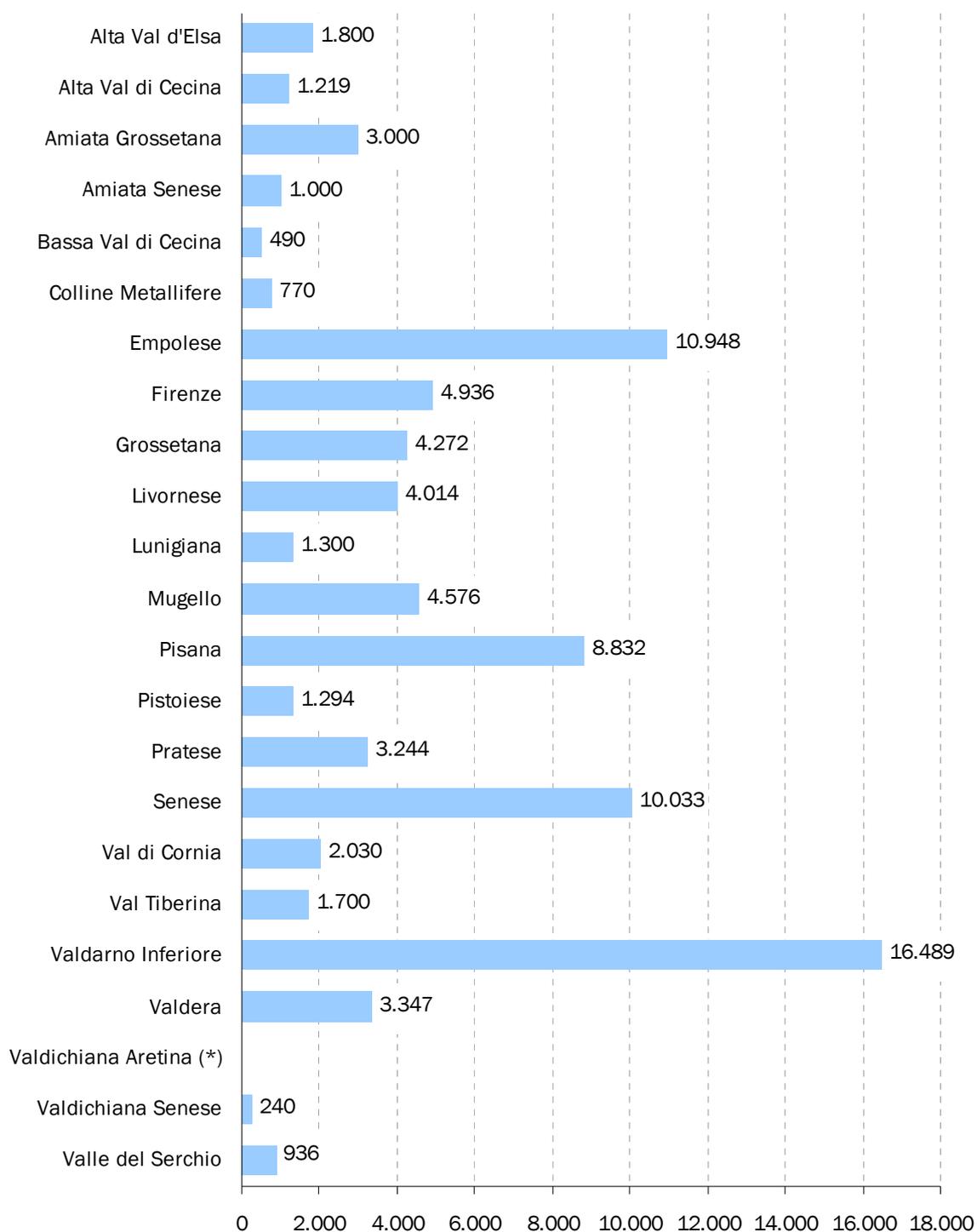
Gli utenti sono le persone della zona sociosanitaria che nel corso dell'anno si sono rivolte al segretariato sociale. Oltre al dato complessivo, per alcune zone è possibile anche sapere quanti di questi sono persone con disabilità e quanti sono persone immigrate. Il dato dipende dal tipo di informazioni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

Tab. 8 - Numero di utenti serviti nell'anno, per zona, 2008

| Zona | Utenti | di cui persone con disabilità | di cui persone immigrate |
|---------------------|--------|----------------------------------|-----------------------------|
| Alta Val d'Elsa | 1.800 | - | - |
| Alta Val di Cecina | 1.219 | 115 | 70 |
| Amiata Grossetana | 3.000 | - | - |
| Amiata Senese | 1.000 | 170 | 35 |
| Bassa Val di Cecina | 490 | 50 | 87 |
| Colline Metallifere | 770 | - | - |
| Empolese | 10.948 | 656 | 350 |
| Firenze | 4.936 | - | - |
| Grossetana | 4.272 | 228 | 1.795 |
| Livornese | 4.014 | 188 | - |
| Lunigiana | 1.300 | 303 | 78 |
| Mugello | 4.576 | - | - |
| Pisana | 8.832 | 2.122 | - |
| Pistoiese | 1.294 | - | - |
| Pratese | 3.244 | 310 | 1.166 |
| Senese | 10.033 | 311 | 836 |
| Val di Cornia | 2.030 | 273 | 165 |
| Val Tiberina | 1.700 | - | - |
| Valdarno Inferiore | 16.489 | 521 | 1.178 |
| Valdera | 3.347 | 375 | 638 |
| Valdichiana Aretina | - | - | - |
| Valdichiana Senese | 240 | - | - |
| Valle del Serchio | 936 | - | - |

Nota: - dato non disponibile.

Fig. 2 – Numero di utenti nell'anno, per zona, 2008



Nota: (*) dato non disponibile.

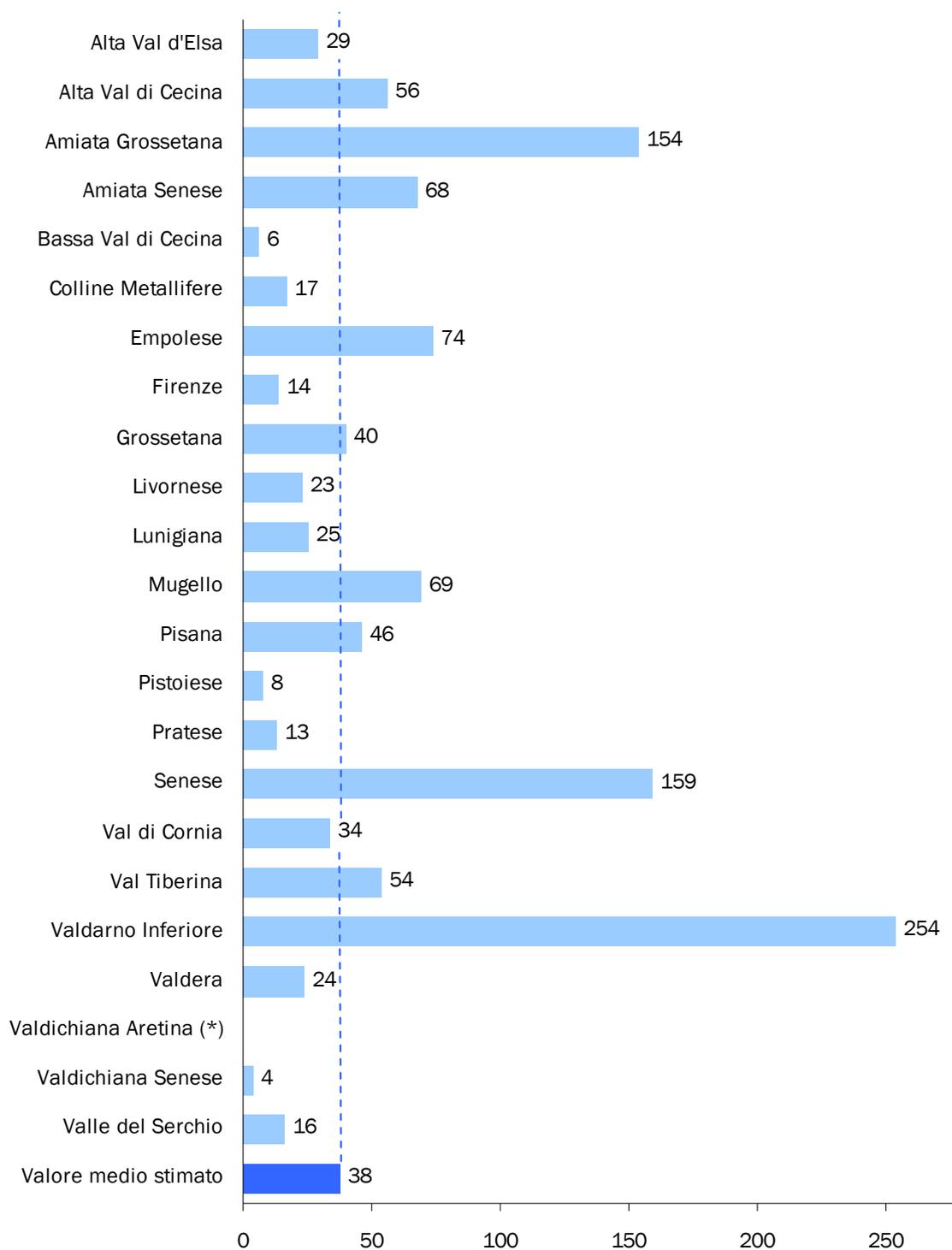
In media, nel 2008, hanno avuto accesso al segretariato sociale 38 persone ogni 1.000 abitanti. In alcune zone si registrano alti valori di popolazione servita. Ciò è dovuto, per esempio, al livello di maggiore/minore complessità delle richieste degli utenti, visto che si danno molte informazioni, che non sempre richiedono una valutazione della domanda per un'efficace informazione e orientamento del cittadino.

Tab. 9 - Numero di utenti serviti nell'anno, valori per 1.000 abitanti e percentuali, 2008

| Zona | Utenti ogni 1.000 ab | di cui persone con disabilità (%) | di cui persone immigrate (%) |
|-----------------------------|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| Alta Val d'Elsa | 29 | - | - |
| Alta Val di Cecina | 56 | 9% | 6% |
| Amiata Grossetana | 154 | - | - |
| Amiata Senese | 69 | 17% | 4% |
| Bassa Val di Cecina | 6 | 10% | 18% |
| Colline Metallifere | 17 | - | - |
| Empolese | 74 | 6% | 3% |
| Firenze | 14 | - | - |
| Grossetana | 40 | 5% | 42% |
| Livornese | 23 | 5% | - |
| Lunigiana | 25 | 23% | 6% |
| Mugello | 69 | - | - |
| Pisana | 46 | 24% | - |
| Pistoiese | 8 | - | - |
| Pratese | 13 | 10% | 36% |
| Senese | 159 | 3% | 8% |
| Val di Cornia | 34 | 13% | 8% |
| Val Tiberina | 54 | - | - |
| Valdarno Inferiore | 254 | 3% | 7% |
| Valdera | 24 | 11% | 19% |
| Valdichiana Aretina | - | - | - |
| Valdichiana Senese | 4 | - | - |
| Valle del Serchio | 16 | - | - |
| Valore medio stimato | 38 | | |

Nota: - dato non disponibile.

Fig. 3 – Numero di utenti serviti nell’anno, valori per 1.000 abitanti, 2008



Nota: (*) dato non disponibile.

I costi

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

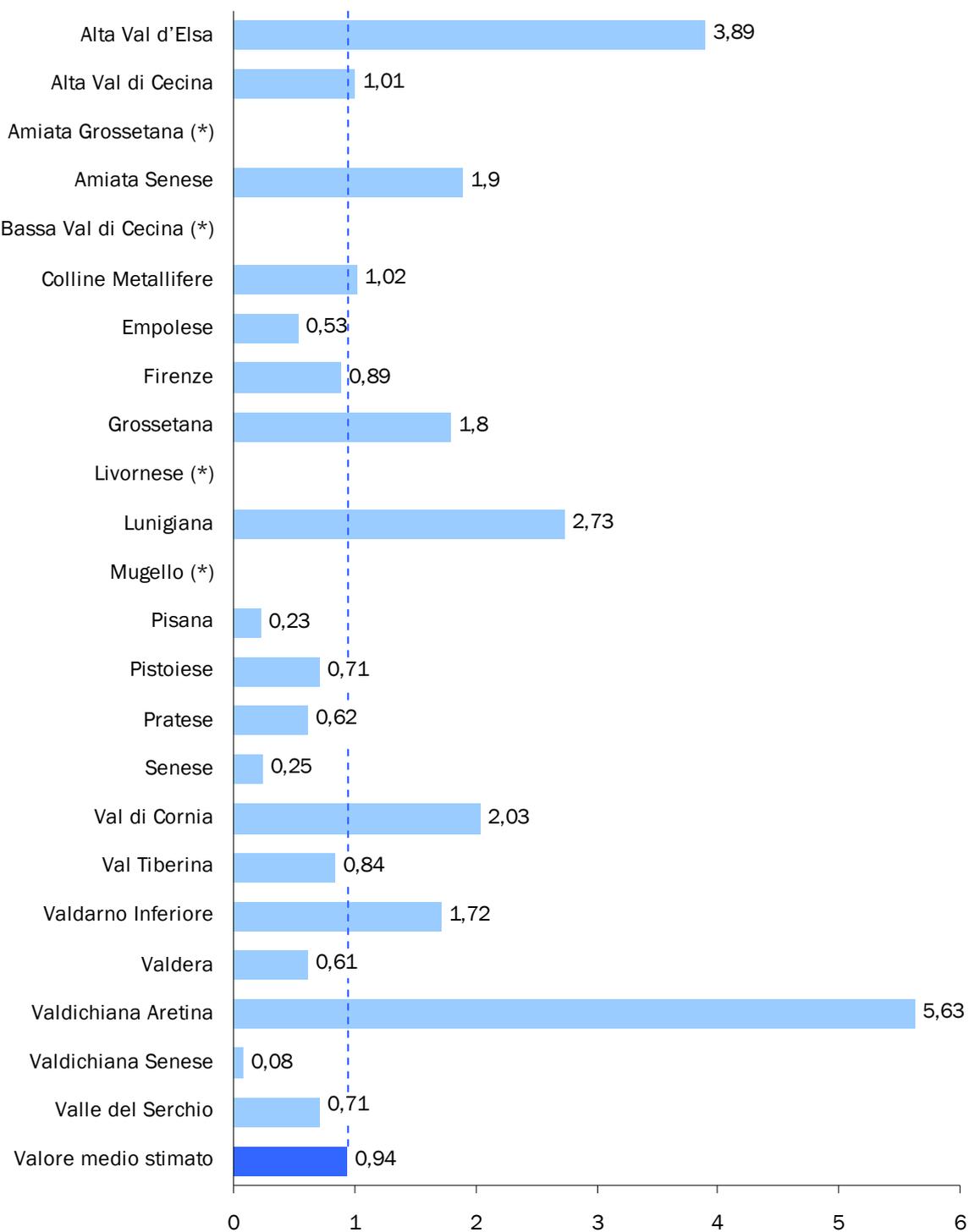
Il costo medio complessivo del segretariato sociale nel 2008 è pari a 0,94 pro capite, 24 euro per ogni utente seguito.

Tab. 10 - Costo complessivo del segretariato sociale, per zona, valori assoluti, pro capite, per utente, in euro, 2008

| Zona | Costo | Costo pro capite | Costo per utente |
|-----------------------------|---------|------------------|------------------|
| Alta Val d'Elsa | 243.969 | 3,89 | 136 |
| Alta Val di Cecina | 21.803 | 1,01 | 18 |
| Amiata Grossetana | - | - | - |
| Amiata Senese | 27.713 | 1,90 | 28 |
| Bassa Val di Cecina | - | - | - |
| Colline Metallifere | 47.058 | 1,02 | 61 |
| Empolese | 77.886 | 0,53 | 7 |
| Firenze | 324.000 | 0,89 | 66 |
| Grossetana(*) | 192.210 | 1,80 | 45 |
| Livornese | - | - | - |
| Lunigiana | 141.246 | 2,73 | 109 |
| Mugello | - | - | - |
| Pisana | 43.792 | 0,23 | 5 |
| Pistoiese | 119.802 | 0,71 | 93 |
| Pratese | 152.247 | 0,62 | 47 |
| Senese | 16.053 | 0,25 | 2 |
| Val di Cornia | 120.273 | 2,03 | 59 |
| Val Tiberina | 26.400 | 0,84 | 16 |
| Valdarno Inferiore | 111.730 | 1,72 | 7 |
| Valdera | 85.982 | 0,61 | 26 |
| Valdichiana Aretina | - | - | - |
| Valdichiana Senese | 4.794 | 0,08 | 20 |
| Valle del Serchio | 42.258 | 0,71 | 45 |
| Valore medio stimato | | 0,94 | 24 |

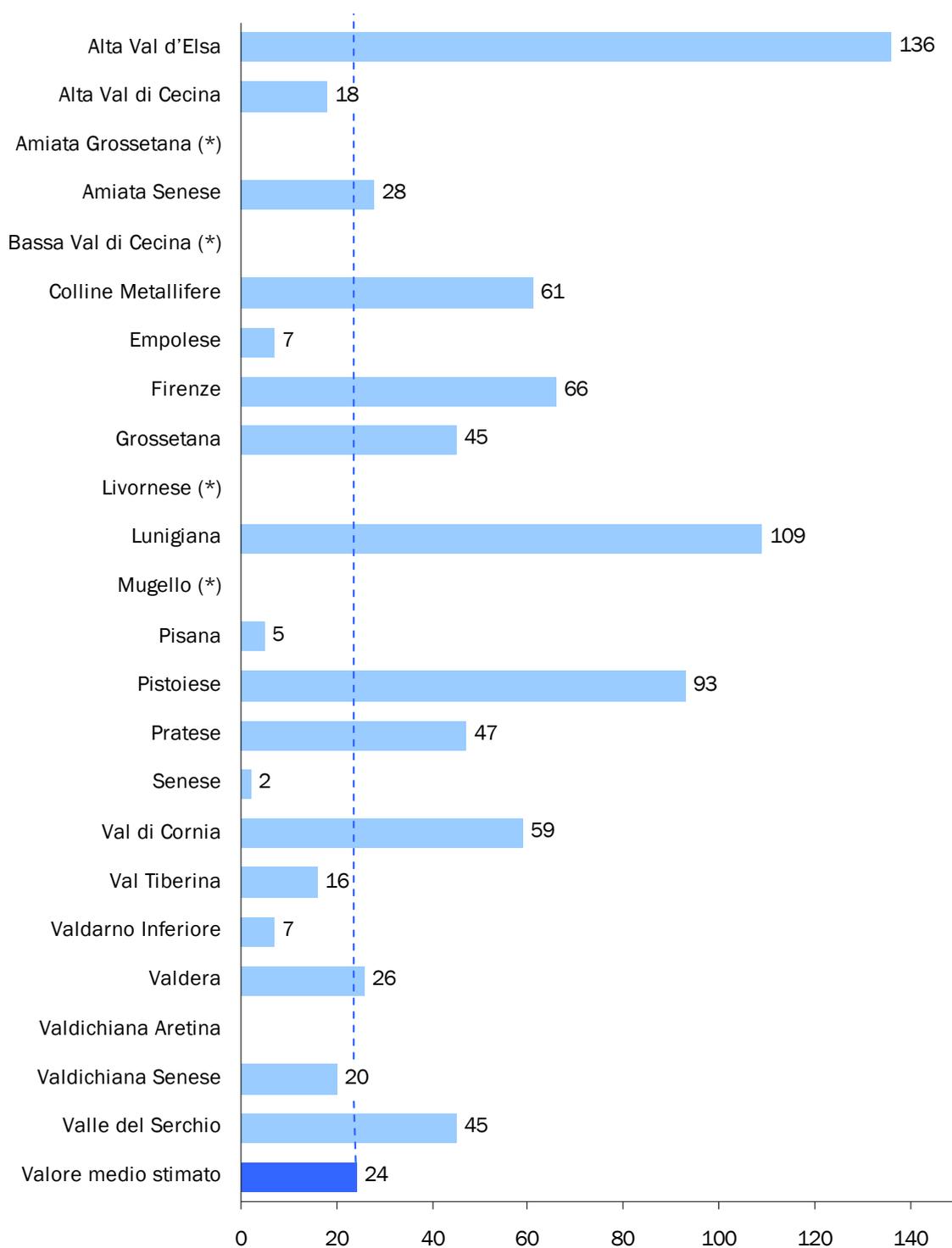
Note: - dato non disponibile; (*) I valori della zona Grossetana comprendono una quota dei costi sussidiari e indiretti del soggetto gestore.

Fig. 4 – Costo complessivo del segretariato sociale, per zona, valori pro capite in euro, 2008



Nota: (*) dato non disponibile.

Fig. 5 – Costo complessivo del segretariato sociale, per zona, valori medi per utente, 2008



Nota: (*) dato non disponibile.

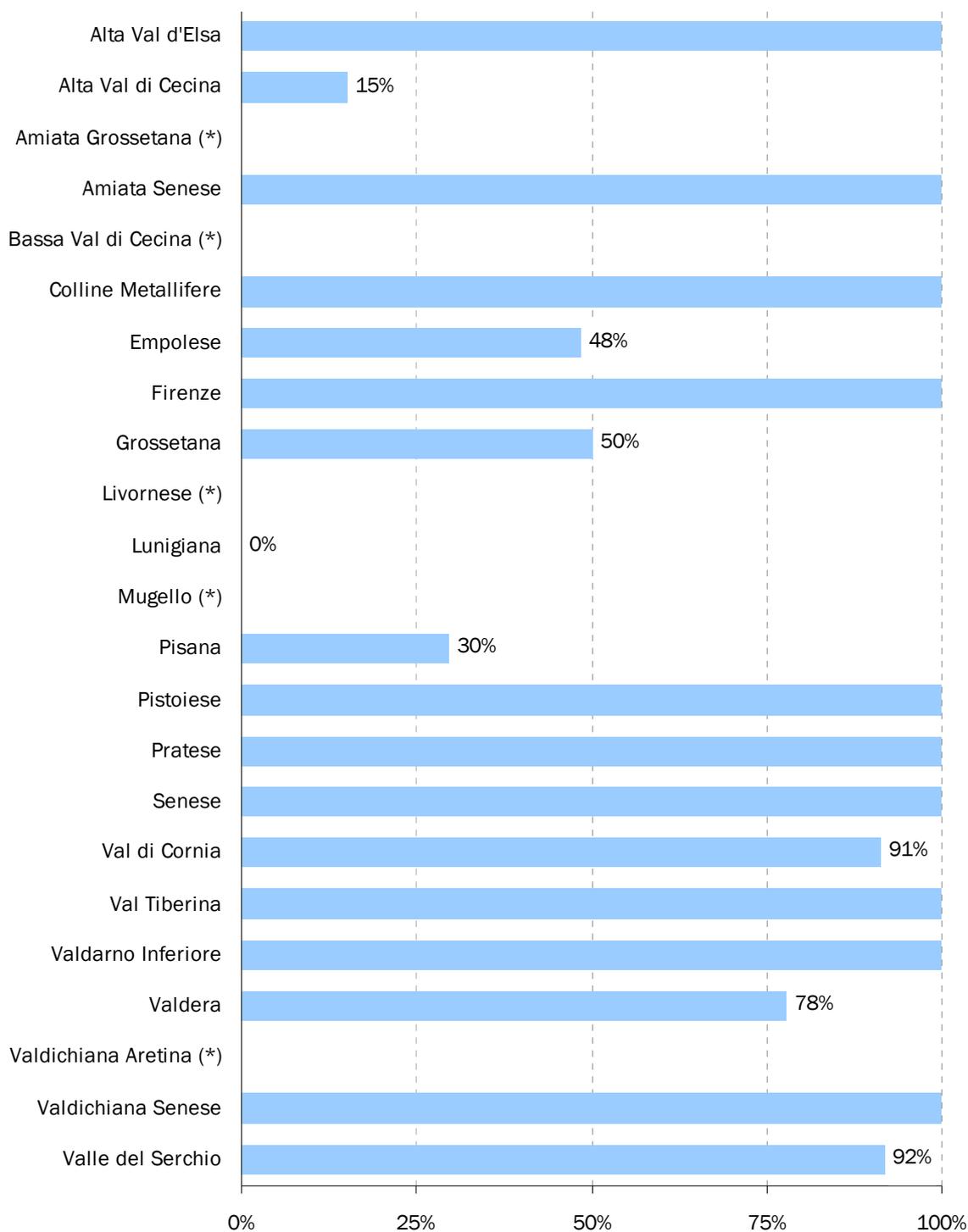
Il costo a carico dei comuni rappresenta circa il 90% del costo complessivo: in media 0,89 pro capite, 20 euro per ogni utente seguito.

Tab. 11 - Costo del segretariato sociale a carico dei comuni, per zona, valori assoluti, pro capite, per utente, in euro, 2008

| Zona | Costo | Costo pro capite | Costo per utente |
|-----------------------------|---------|------------------|------------------|
| Alta Val d'Elsa | 243.969 | 3,89 | 136 |
| Alta Val di Cecina | 3.322 | 0,15 | 3 |
| Amiata Grossetana | - | - | - |
| Amiata Senese | 27.713 | 1,90 | 28 |
| Bassa Val di Cecina | 96.473 | 1,19 | 197 |
| Colline Metallifere | 47.058 | 1,02 | 61 |
| Empolese | 37.641 | 0,25 | 3 |
| Firenze | 324.000 | 0,89 | 66 |
| Grossetana(*) | 96.105 | 0,90 | 22 |
| Livornese | - | - | - |
| Lunigiana | 0 | 0 | 0 |
| Mugello | 51.914 | 0,78 | 11 |
| Pisana | 13.000 | 0,07 | 1 |
| Pistoiese | 119.802 | 0,71 | 93 |
| Pratese | 152.247 | 0,62 | 47 |
| Senese | 16.053 | 0,25 | 2 |
| Val di Cornia | 109.773 | 1,85 | 54 |
| Val Tiberina | 26.400 | 0,84 | 16 |
| Valdarno Inferiore | 111.730 | 1,72 | 7 |
| Valdera | 66.852 | 0,47 | 20 |
| Valdichiana Aretina | 294.600 | 5,63 | - |
| Valdichiana Senese | 4.794 | 0,08 | 20 |
| Valle del Serchio | 38.787 | 0,65 | 41 |
| Valore medio stimato | | 0,89 | 20 |

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

Fig. 6 – Costo a carico dei comuni, per zona, valori percentuali, 2008



Nota: (*) dato non disponibile.

Conclusioni

I dati disponibili mostrano per le zone considerate una buona presenza del servizio di segretariato sociale, con sedi in quasi tutti i comuni e personale dedicato, professionalmente qualificato.

Il dettaglio sul numero degli operatori e degli utenti e sui costi del servizio, parametrati sulla popolazione, permettono di confrontare le zone che hanno partecipato alla rilevazione. Il quadro complessivo è abbastanza eterogeneo, con differenze notevoli nella capacità di offerta e di spesa tra zone.

La comparazione tra i territori, presentata nel quaderno, vuole evidenziare le differenze esistenti, al fine di supportare approfondimenti basati su basi informative adeguate per il confronto tra tecnici e amministratori e per una congrua contestualizzazione delle informazioni. L'obiettivo è quello di facilitare una corretta interpretazione dei dati, così da poterli utilizzare per la programmazione e il governo complessivo del sistema dei servizi toscani.

Il monitoraggio dei livelli base di cittadinanza costituisce infatti una base informativa unitaria, a disposizione delle zone, che la alimentano e che la utilizzano. Nel contempo è una base informativa preziosa per la Regione, per qualificare i processi di programmazione strategica nonché per la valutazione dei servizi, grazie a un bagaglio di strumenti tecnici pensati per coniugare semplicità di lettura, sintesi e completezza di informazione.

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

