



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

# IL PATTO PER L'INCLUSIONE SOCIALE DEL REDDITO DI CITTADINANZA: Una valutazione di processo della presa in carico

*Sintesi del rapporto*



**WORLD BANK GROUP**  
Social Protection & Jobs



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

# Introduzione



**WORLD BANK GROUP**

Social Protection & Jobs



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



## La *process evaluation* sul PaIS RdC

- **Nasce con l'obiettivo di comprendere come la presa in carico dei beneficiari del RdC orientati ai servizi sociali viene implementata nei territori**, attraverso l'esperienza diretta e quotidiana degli operatori sociali;
- **Analizza le diverse fasi del processo di presa in carico attraverso il GePI**: Avvio del caso, Analisi Preliminare, Quadro di Analisi, Patto per l'Inclusione Sociale e Monitoraggio;
- **Dà voce agli operatori impegnati sul campo nell'attuazione del PaIS del RdC, utilizzando tre fonti di dati**: 1) dati amministrativi della piattaforma GePI, 2) questionario online anonimo somministrato ai case manager attivi su GePI, 3) focus group con assistenti sociali e coordinatori in 7 città italiane;
- **Fa emergere punti di forza, di debolezza e possibili spazi di miglioramento degli strumenti e della metodologia**, messi a disposizione dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- **Offre analisi e spunti utili per avviare un dialogo** con gli attori a vario titolo coinvolti nel processo di implementazione della misura, per continuare ad accompagnare i territori in maniera sempre più efficace nel rispondere agli obiettivi di inclusione sociale dei beneficiari.





## Alcuni elementi emersi dalla *process evaluation*

### PUNTI DI FORZA DELLA PRESA IN CARICO

In generale, dalla valutazione emerge che la logica della presa in carico sociale è molto apprezzata dagli operatori, che considerano la metodologia utile e appropriata ai fini dell'analisi dei bisogni e dell'inclusione sociale dei nuclei in carico e che permette di avere uno sguardo su un ventaglio ampio di vulnerabilità, anche in ottica preventiva.

- **Apprezzamento diffuso dello strumento di valutazione del bisogno dell'Analisi Preliminare**, considerato utile ed esaustivo ed utilizzato come traccia durante i colloqui;

- **Il Patto rappresenta un importante momento di progettualità tra operatori e famiglie.** La metodologia prevista dal Patto è percepita come utile nel guidare gli operatori nella costruzione di progettualità condivise con il nucleo e a standardizzare le modalità di attuazione della presa in carico a livello nazionale

- **Gli operatori considerano il monitoraggio parte integrante del processo di presa in carico**, e strumento utile per finalizzare al meglio il percorso di inclusione sociale del beneficiario, capace di far emergere nuovi elementi sul nucleo che permettano un eventuale ri-orientamento della presa in carico.

Gli operatori chiedono di non cambiare tutto l'assetto e gli strumenti ma di dare loro tempo di padroneggiarli correttamente





## Alcuni elementi emersi dalla *process evaluation*

### PUNTI DI DEBOLEZZA DELLA PRESA IN CARICO

La presa in carico dei beneficiari RdC ad oggi non risulta ancora pienamente a regime sul territorio italiano a causa di una pluralità di fattori, alcuni attinenti all'organizzazione dei servizi nei singoli territori, altri più strettamente legati al disegno e all'attuazione del RdC, tra gli altri si segnalano:

- **Scarsità di operatori disponibili rispetto al numero di beneficiari**, ovvero carichi di lavoro troppo elevati per consentire una presa in carico di tutti i beneficiari;
- **scarsità di spazi e strumenti adeguati**, ad esempio, PC per accedere al GePI, uffici per effettuare i colloqui;

- **mancanza di regolarità nel caricamento dei casi in piattaforma GePI da parte di INPS** e conseguente dilatazione dei tempi tra accoglimento della domanda ed effettivo invio dei beneficiari ai Centri per l'Impiego o ai servizi sociali;
- **diffusa difficoltà nel rintracciare i beneficiari** per convocarli presso i servizi in tempi ragionevoli;

- **diffusa mancanza di conoscenza degli obiettivi di inclusione sociale della misura RdC** e conseguente diffidenza dei beneficiari verso i servizi sociali;
- **insufficienza di sostegni** adeguati nel territorio ai fini della costruzione dei PaIS e dunque necessari alla finalizzazione della presa in carico;
- **mancanza o reticenza degli operatori** (soprattutto sanitari e specialistici) a lavorare in equipe per la presa in carico complessa.



# Punti di debolezza per singola fase della presa in carico

1

## Avvio del caso

I ritardi nell'avvio della presa in carico sono perlopiù dovuti a fattori esterni alla responsabilità del case manager, come il ritardo nel caricamento dei casi da parte di INPS, la necessità di controlli prima dell'avvio del caso (soprattutto anagrafici, ma anche legati alla composizione del nucleo e all'ISEE) la necessità per i case manager di spiegare ai beneficiari l'obbligo della presa in carico sociale per il mantenimento del beneficio

2

## Analisi Preliminare

I bisogni dei nuclei beneficiari risultanti dalle Analisi Preliminari in GePI sono sottostimati rispetto ai bisogni rilevati dai case manager in fase di colloquio. (principali cause: Difficoltà a codificare i bisogni, carichi di lavoro elevati, utilizzo di strumenti complementari al GePI quali cartelle sociali, cartaceo ecc)

3

## Quadro di Analisi

Il Quadro di analisi è utilizzato raramente e le equipe multidisciplinari sono molto difficili da costruire con i servizi esterni (mancanza di protocolli, accordi, line guida ecc) oppure esistono ma non sono rilevate in GePI

4

## Patto

Gli operatori hanno difficoltà nel definire e attivare efficacemente i sostegni dei PaIS, per mancanza di offerta di servizi, di informazioni standardizzate sull'offerta disponibile sul territorio (es un catalogo dei servizi) e di utilizzo dei fondi

5

## Monitoraggio:

La frequenza mensile è ritenuta eccessiva nei casi semplice, gli operatori preferirebbero non imporre la visita in presenza ma utilizzare modalità di contatto alternative (tel, videochiamate etc)



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

# Il contesto di riferimento

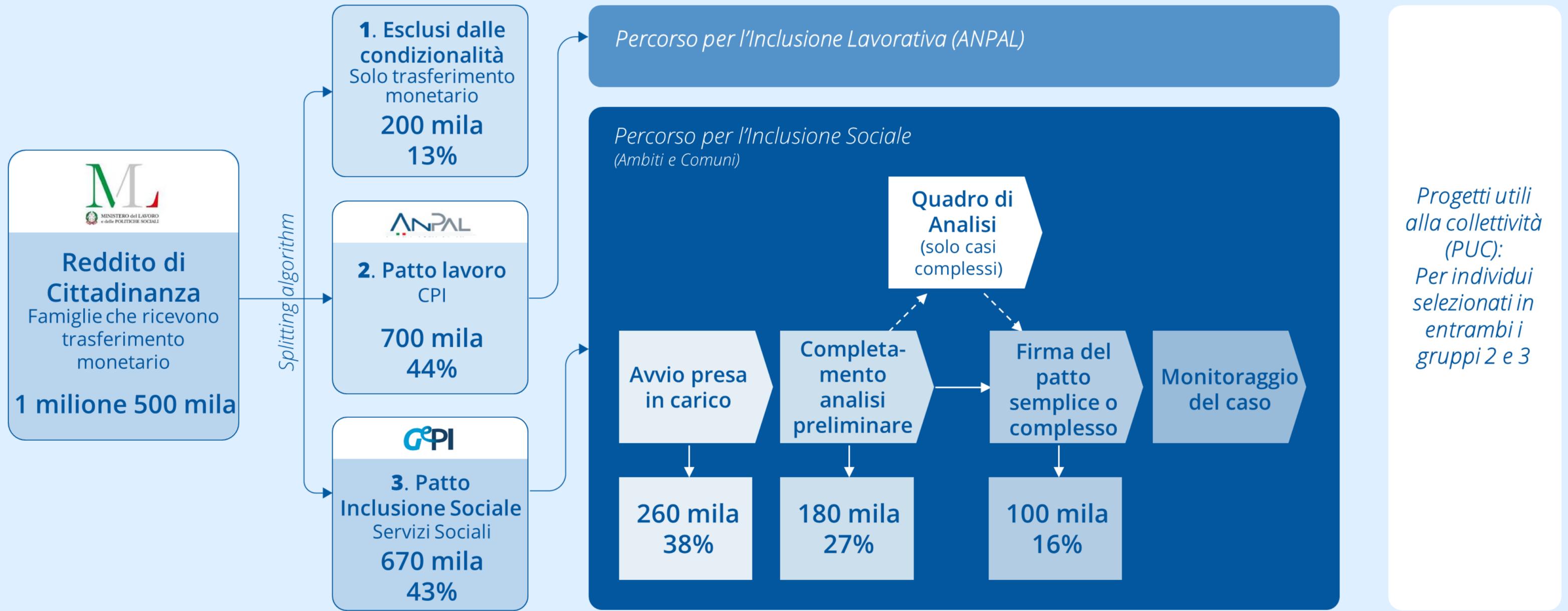
*La delivery chain RdC  
e lo stato di attuazione*



**WORLD BANK GROUP**  
Social Protection & Jobs



# Reddito di Cittadinanza (RdC) – delivery chain semplificata



Fonte: Calcolata in base ai microdati RdC per famiglie che hanno ricevuto almeno un mese di pagamento nel corso del 2022





UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

# La metodologia



**WORLD BANK GROUP**  
Social Protection & Jobs



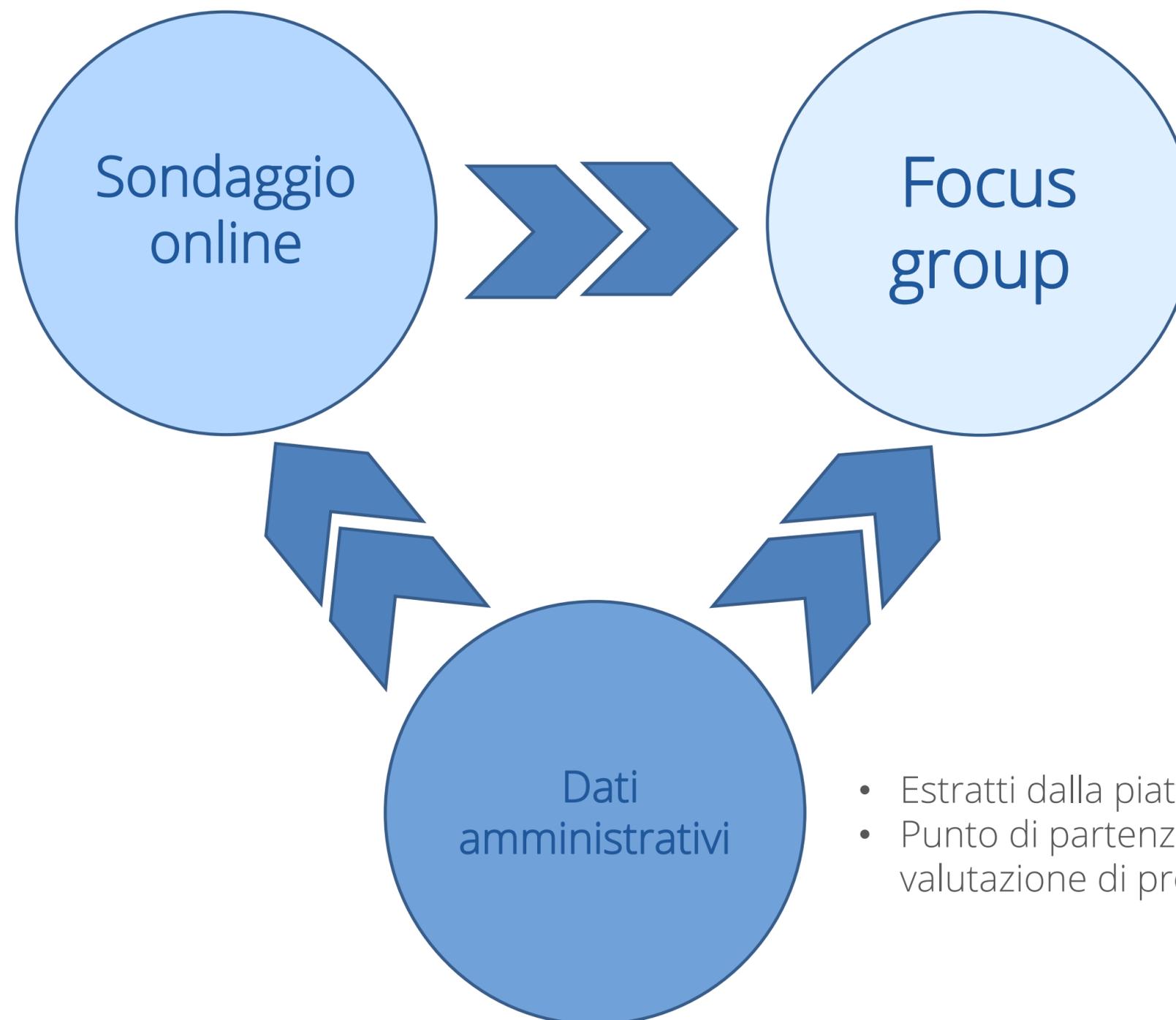
# Valutazione di processo – parte di un più ampio piano di valutazione





# Metodologia della Valutazione di Processo

- Questionario anonimo con domande a scelta multipla e scala Likert
- Somministrato online sulla piattaforma GePI
- Accessibile agli operatori con credenziali di accesso per il profilo Case Manager



- Focus group in Napoli, Firenze, Perugia, Venezia, Udine, Bologna, Roma.
- Partecipanti: assistenti sociali
- Obiettivo: complementare i dati esistenti e i risultati del questionario.

- Estratti dalla piattaforma GePI
- Punto di partenza della valutazione di processo





UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



# Le fasi del processo analizzate



**1**  
Assegnazione del caso e convocazione del beneficiario

Da quando il coordinatore assegna il caso su GePI fino alla convocazione del beneficiario per l'Analisi Preliminare

**2**  
Valutazione dei bisogni del nucleo - Analisi preliminare

Da quando l'assistente sociale incontra il nucleo beneficiario fino a uno dei 4 possibili esiti

**3**  
Valutazione dei bisogni del nucleo - Quadro di Analisi

Dalla chiusura dell'Analisi Preliminare alla sottoscrizione del Patto

**4**  
Sottoscrizione del Patto per L'Inclusione Sociale (PaIS) e attivazione degli interventi

Dalla valutazione via Analisi preliminare e Quadro di Analisi. Trasforma i bisogni del nucleo in obiettivi e risultati di inclusione sociale.

**5**  
Monitoraggio

Dalla chiusura del PaIS. Quando viene verificato il raggiungimento degli impegni contenuti nel PaIS e il suo eventuale aggiornamento.





# Dati amministrativi

## Fonte dei dati

- Dati raccolti attraverso le piattaforme GePI e RdC. Quest'ultima incorpora fonti di dati aggiuntive (es. INPS, ANPAL)
- Dati **anonimizzati** a livello **individuale e di nucleo familiare, a partire da Ottobre 2019** (introduzione della misura e di GePI)
- Aggiornati giornalmente e mensilmente
- Contengono informazioni su tutte le fasi della presa in carico e includono marche temporali e dettagli sui contenuti dei Patti di Inclusion Sociale.

## Popolazione di Riferimento

- I dati inseriti nella valutazione di processo fanno riferimento ai **beneficiari del 2022 in carico ai servizi sociali** al fine di permettere il confronto con le informazioni raccolte tramite il questionario online e i focus group (**~700.000 nuclei familiari**)
- Indicatori calcolati a livello di Case Manager (**>8000 CMs**)
- Dati presentati a livello regionale, nazionale e macro-regionale





# Informazioni sui case manager partecipanti al sondaggio

**13 giorni**

*dal 22/11 al 05/12/2022*

Periodo di pubblicazione  
del questionario:

**1362**

*(circa 26%)*

Numero risposte  
ricevute

**5287**

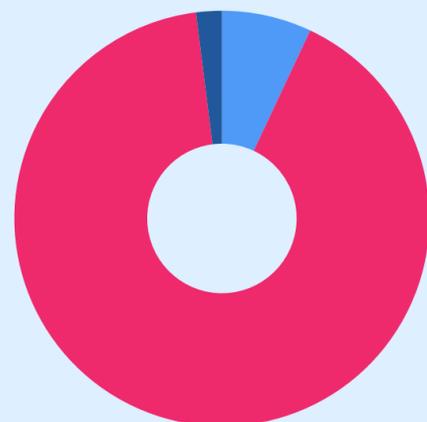
Numero di CM che  
hanno fatto accesso a  
GePI nell'ultimo mese

I partecipanti sono per la maggior parte donne e relativamente giovani

Maschio

Femmina

Non specificato



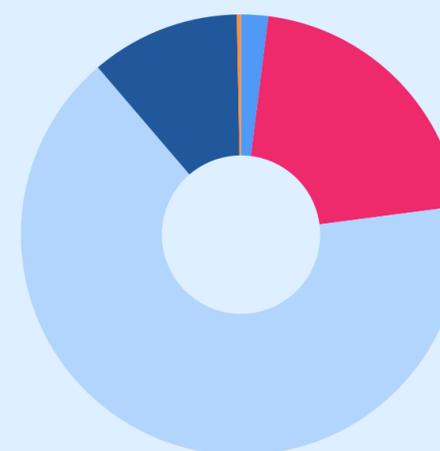
18 e 24 anni

25 e 29 anni

30 e 53 anni

54 e 64 anni

Oltre 65 anni

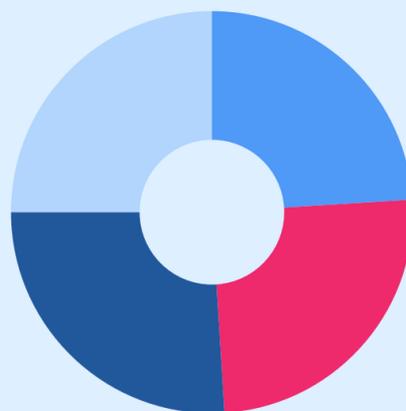




# Informazioni sui case manager partecipanti al sondaggio

## Lavoro sul RdC da\*

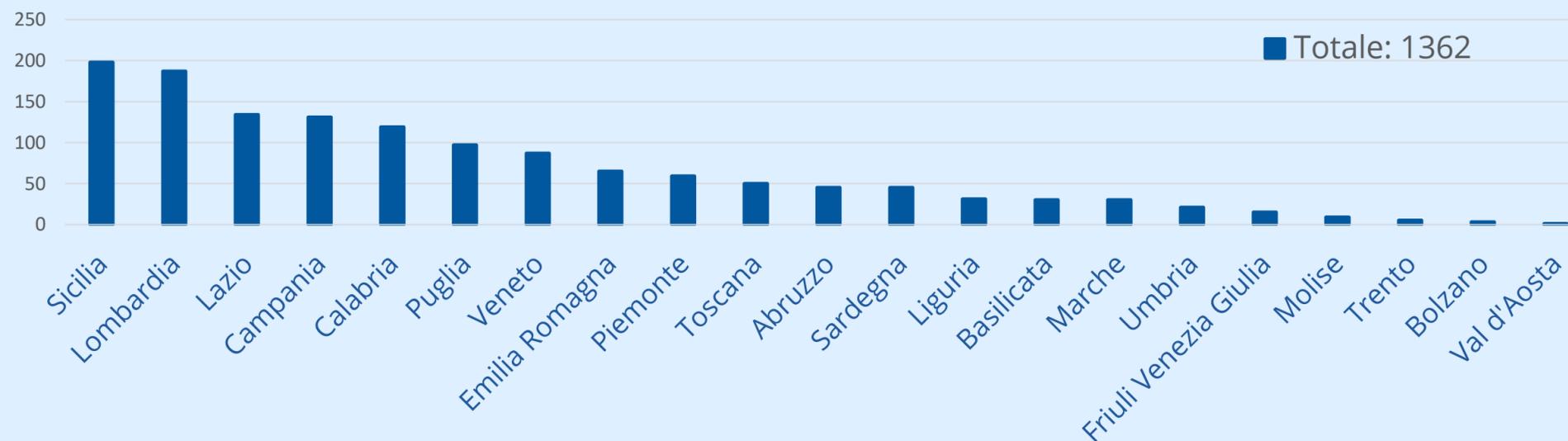
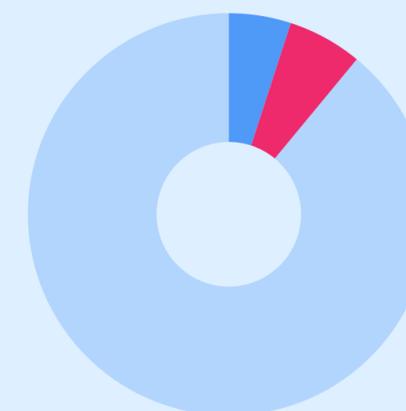
- Meno di un anno
- Tra 1 anno e 2 anni
- Tra 2 anni e 3 anni
- Più di 3 anni



\*Coloro che lavorano su RdC hanno profili professionali molto diversificati. La metà lavora sulla misura da meno di 2 anni. È da approfondire se è dovuto ad un alto turnover o è un effetto dei provvedimenti di assunzione del Ministero.

## Istruzione

- Istruzione secondaria superiore
- Brevi corsi professionali o pre-universitari
- Istruzione terziaria





UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



# Focus Group



Circa 140 partecipanti in totale

Città	Data
<b>Napoli</b>	<i>14 Dicembre 2022</i>
<b>Firenze</b>	<i>12 Gennaio 2023</i>
<b>Perugia</b>	<i>18 Gennaio 2023</i>
<b>Venezia</b>	<i>23 Gennaio 2023</i>
<b>Udine</b>	<i>24 Gennaio 2023</i>
<b>Bologna</b>	<i>25 Gennaio 2023</i>
<b>Roma</b>	<i>15 Febbraio 2023</i>



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



# Focus Group

- **Dove:** in sette città italiane (rappresentazione macroregionale bilanciata, grandi città, buone pratiche a livello locale).
- **Obiettivo:** raccogliere informazioni sulle modalità attraverso le quali gli assistenti sociali attuano la presa in carico sul territorio, integrando quanto emerso dai dati amministrativi
- **Partecipanti:** assistenti sociali, circa 15 per sessione
  - In tre città sono state organizzate sessioni ad-hoc per i profili dirigenziali e di coordinamento
  - In quattro focus group, hanno partecipato diversi ATS
- **Durata:** ~2 ore
- **Struttura:** breve introduzione; discussione diretta da un unico membro del team; Q&A. 2-3 membri del team prendevano note. Le sessioni sono state registrate
- **Coordinamento con MLPS:** il MLPS ha partecipato in alcune delle sessioni. Il team di Banca Mondiale ha fornito informazioni al MLPS immediatamente dopo ciascun Focus Group, a cadenza regolare



I Focus Group hanno avuto la funzione di **Comunità di Pratica** tra operatori sociali



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



# Limitazioni



- La valutazione di processo non permette di valutare l'impatto su variabili-risultato ma solamente di approfondire le modalità attraverso le quali si snoda il processo di presa in carico.
- Possibile auto-selezione dei Case Managers che hanno compilato il questionario online
- Sebbene aiutino a spiegare alcuni degli elementi emersi dai dati amministrativi e dal questionario online, i focus group non sono rappresentativi delle modalità di implementazione della presa in carico a livello nazionale





UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

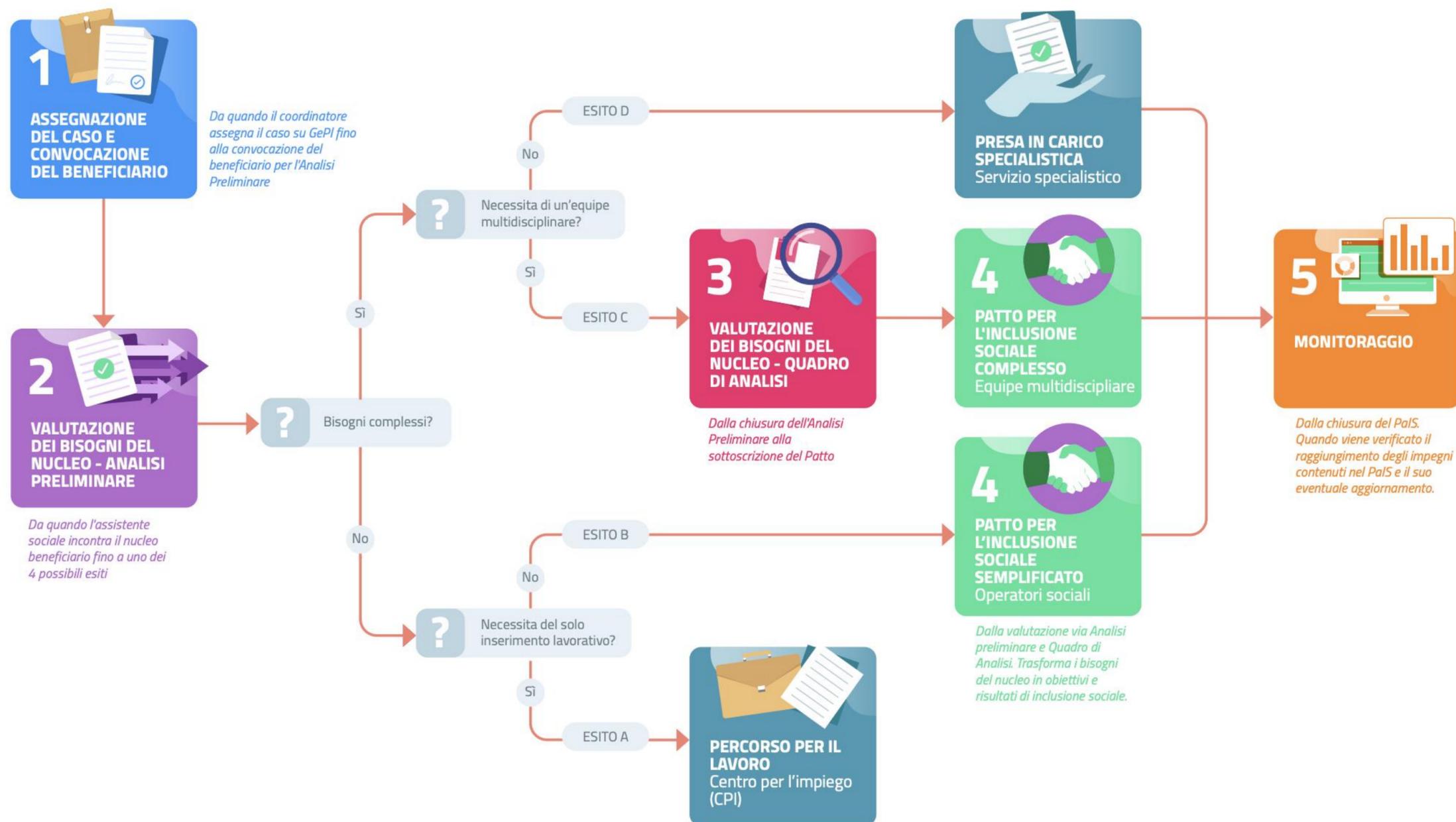
# Principali risultati delle analisi



**WORLD BANK GROUP**  
Social Protection & Jobs



# La presa in carico PaIS RdC





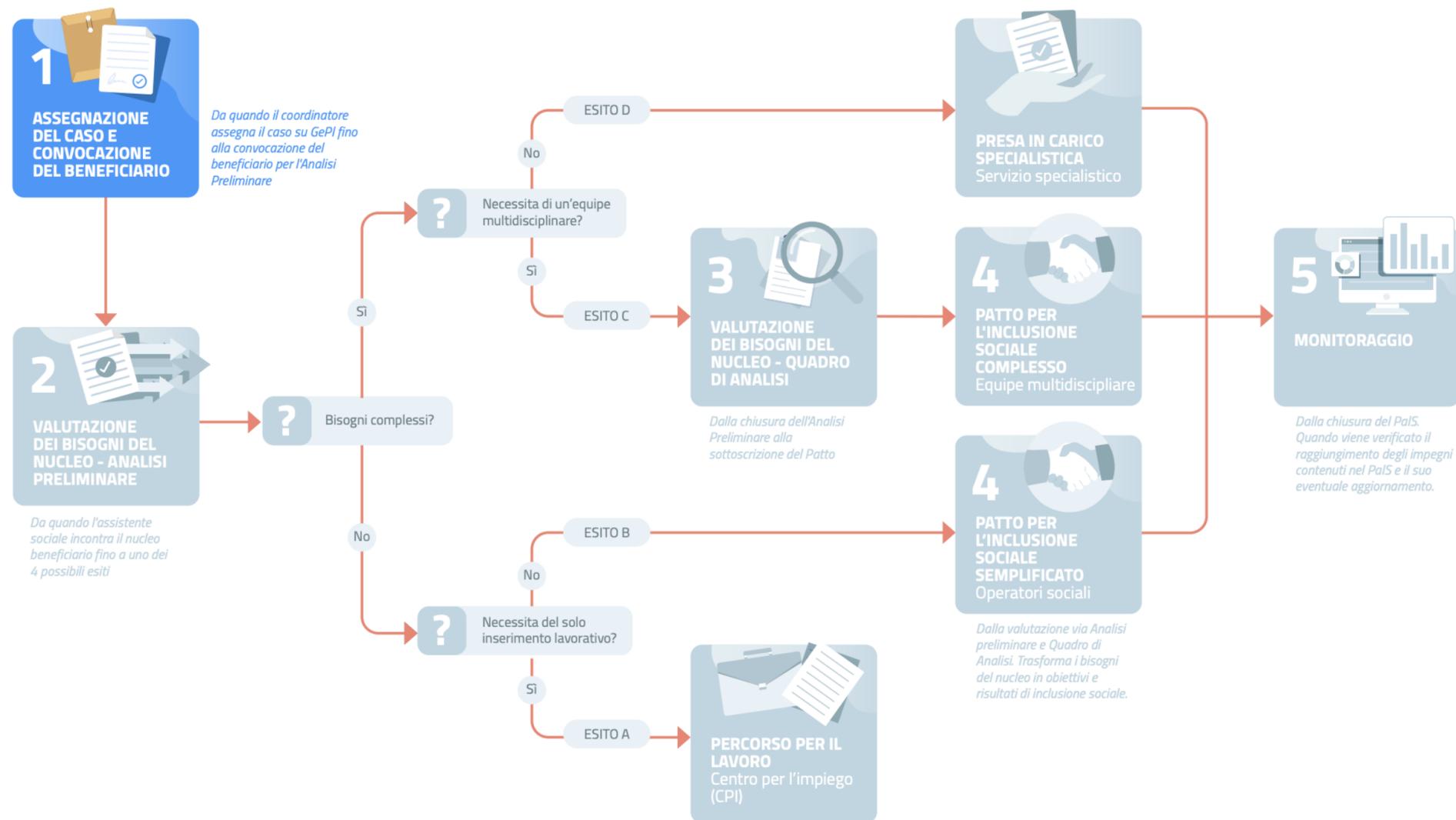
UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

# Apertura del caso





UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE

M

MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

Process evaluation PaIS RdC



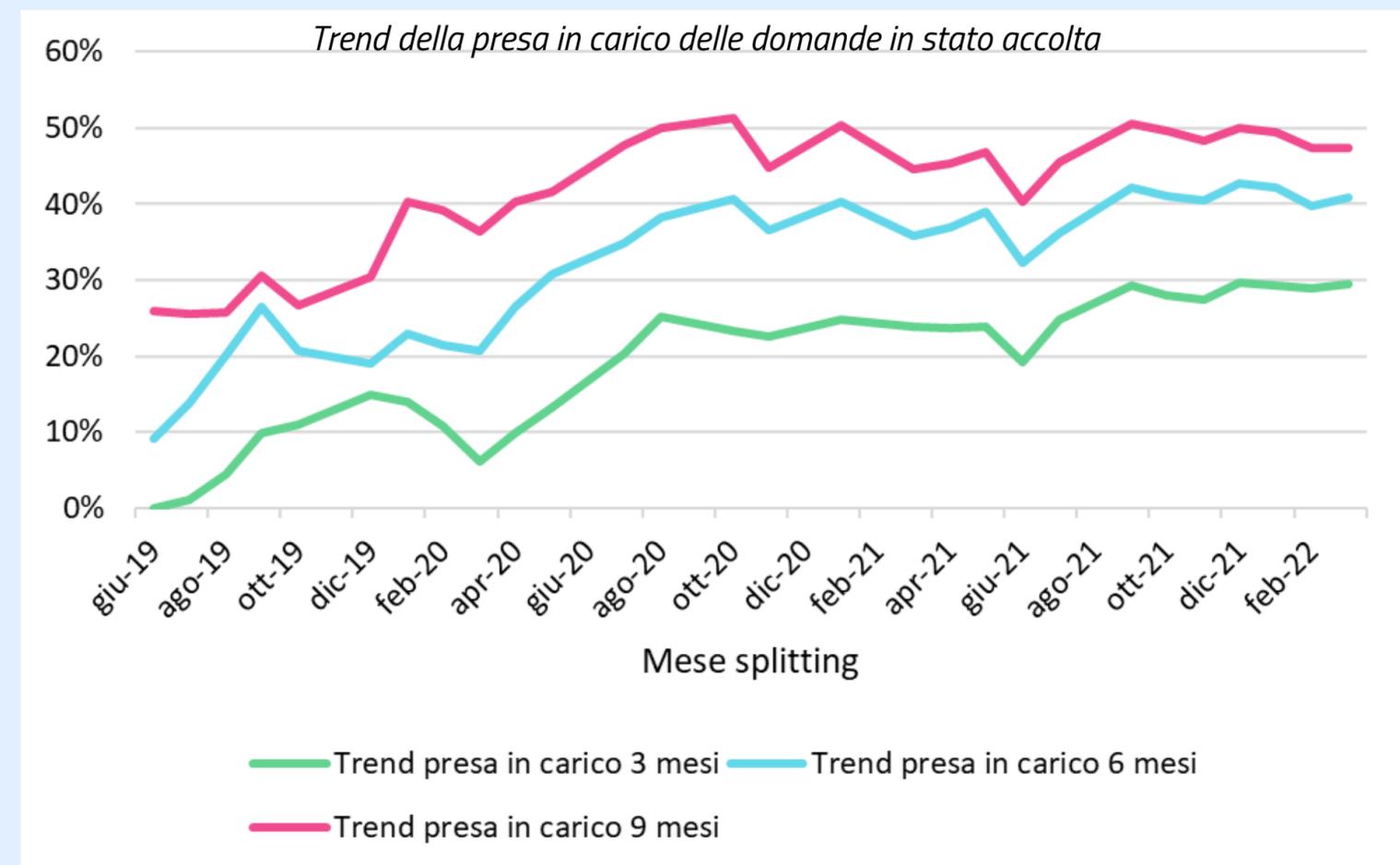
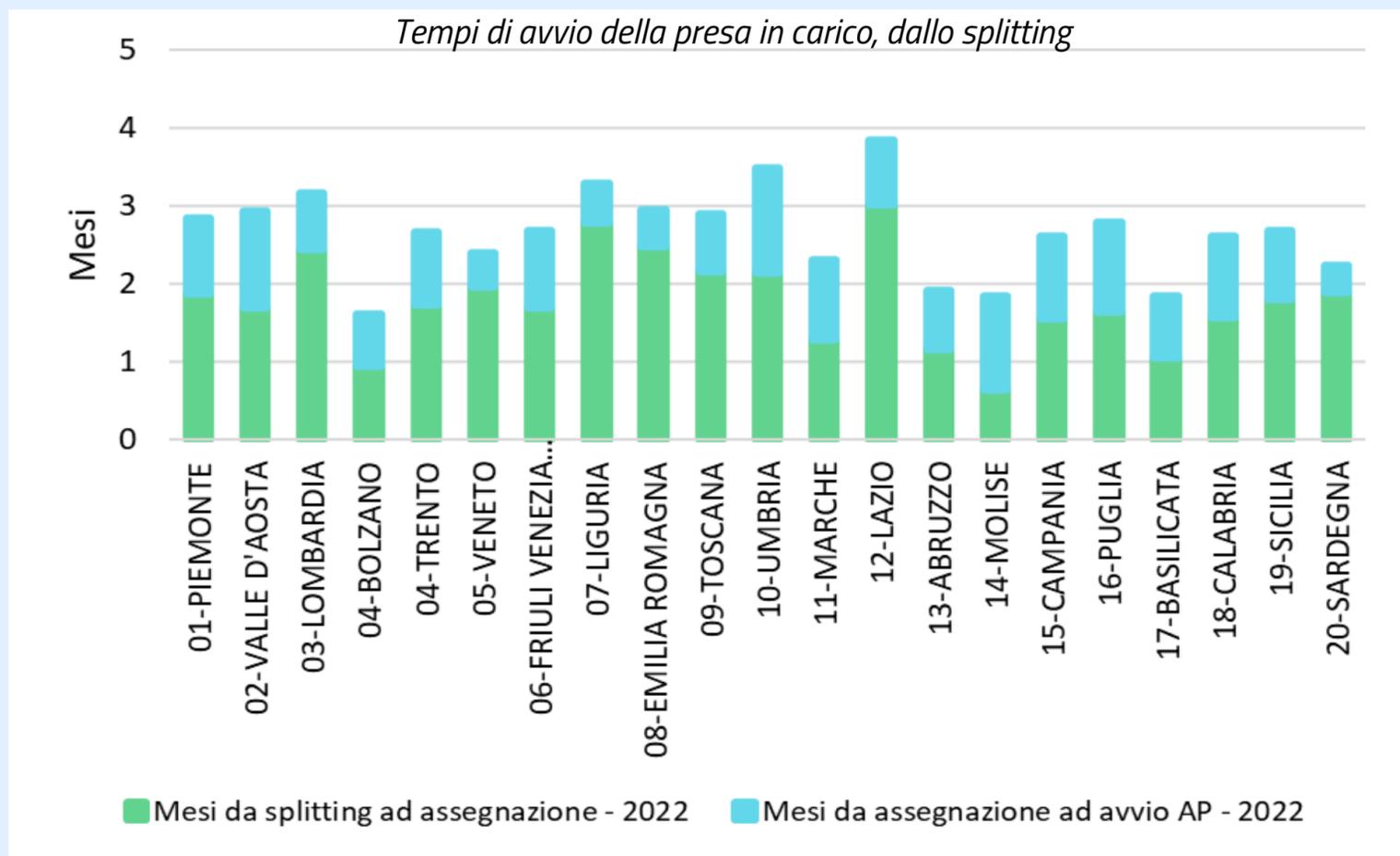
# Assegnazione del caso e convocazione del beneficiario

Dall'accoglimento del beneficio alla convocazione del beneficiario per l'Analisi Preliminare

- ✓ Per legge, i beneficiari RdC dovrebbero essere convocati dal Case Manager per l'Analisi Preliminare entro 30 giorni dall'accoglimento del beneficio
- ✓ Sia i dati amministrativi che il questionario online hanno messo in evidenza ritardi sostanziali nella prima fase della presa in carico
- ✓ I focus group hanno permesso di identificare le principali fonti di questi ritardi: i ritardi si materializzano ed accumulano ben prima che il Coordinatore assegni il caso al Case Manager



# Assegnazione del caso e convocazione del beneficiario



I ritardi si accumulano progressivamente:

- Nel 2022 erano necessari circa 3 mesi per l'avvio della presa in carico
- I casi non sono caricati in maniera continuativa sulla piattaforma ma ad intervalli di tempo diversi (progressivamente piu' regolari)

Implicazioni

- Solo il 50% dei beneficiari ha una presa in carico avviata entro 9 mesi dal caricamento sulla Piattaforma GePI.
- L'accumulo dei ritardi crea un arretrato difficile da riassorbire



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

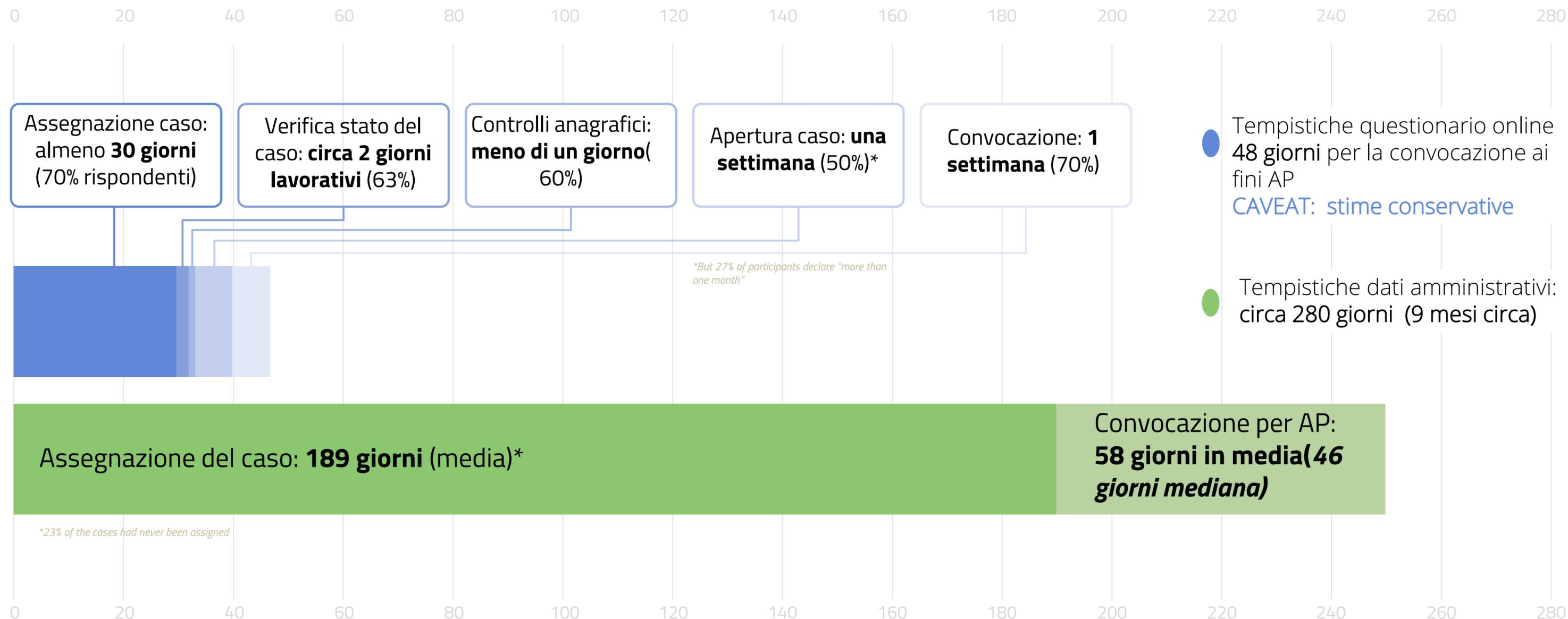
**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



# Assegnazione del caso e convocazione del beneficiario





# Assegnazione del caso e convocazione del beneficiario

# 70%

dei CM afferma di ricevere i casi dal proprio coordinatore con frequenza mensile o maggiore



*Nella mia piattaforma ho circa 2000 casi. Alcuni non li aprirò mai perché non sarei in grado di prenderli i carico*

*Il 70% dei casi che lavoriamo non li prendiamo dal GePI ma ci vengono segnalati dall'esterno, poi controlliamo se sono percettori e in quel caso li lavoriamo in GePI. Diamo priorità a questi, a quelli già conosciuti ai servizi e ai nuclei con minori (Napoli)*



## Motivazioni riscontrate:

- **Ritardi nel caricamento dei casi in piattaforma GePI da parte di INPS** e conseguente dilatazione dei tempi tra accoglimento della domanda ed effettivo invio dei beneficiari ai Centri per l'Impiego o ai servizi sociali;
- **necessità di verifiche aggiuntive e controlli prima dell'avvio del caso** (soprattutto anagrafici, ma anche legati alla composizione del nucleo e all'ISEE);
- **diffusa difficoltà nel rintracciare i beneficiari** per convocarli presso i servizi in tempi ragionevoli (contatti di CAF e Patronati; la convocazione dei beneficiari attraverso canali formali richiede tempistiche elevate);
- **manca di comunicazione adeguata sul contenuto della misura e sulla presa in carico** e conseguente diffidenza dei beneficiari verso i servizi sociali;
- **scarsità di operatori disponibili rispetto al numero di beneficiari**, ovvero carichi di lavoro troppo elevati per consentire una presa in carico di tutti i beneficiari o necessita' di stabilire ordini di priorità;
- **scarsità di spazi e strumenti adeguati**, ad esempio, PC per accedere al GePI, uffici per effettuare i colloqui.





UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

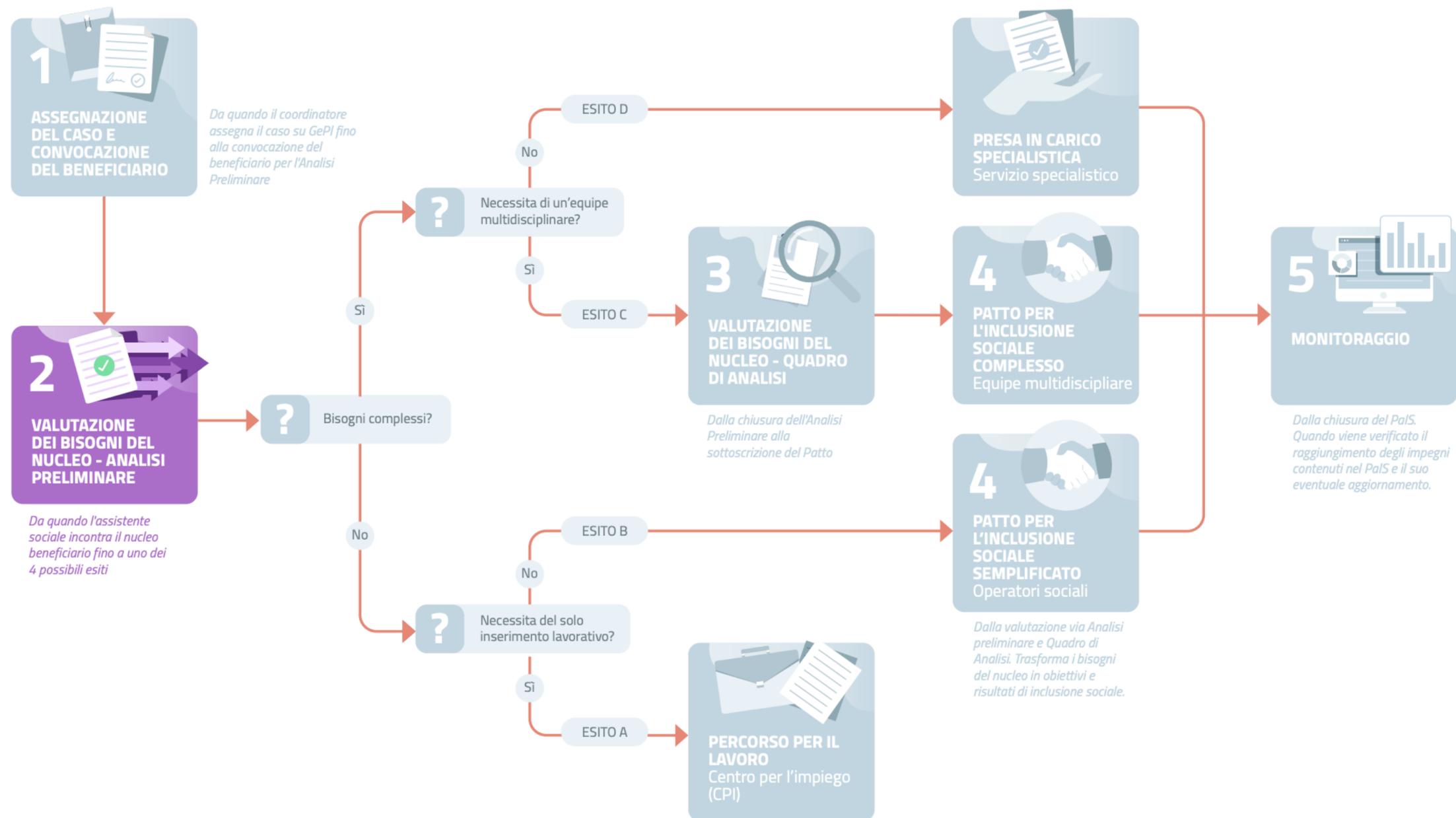
**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



# Analisi Preliminare





# Analisi Preliminare: La fotografia dell'AP dai dati del GePI: pochi beneficiari con bisogni complessi

18%

non vengono selezionate criticità in nessuna area\*

3/60

Ciascun CM inserisce in media 3 criticità su 60 per nucleo familiare\*

Le 3 più frequenti vulnerabilità selezionate sono relative a:

- Lavoro
- Educazione
- Salute

\*al netto di spese e alloggio

Percentuale di bisogni selezionati nell'Analisi Preliminare (Nuclei beneficiari 2022 con Patto firmato)



- Vulnerabilità lavorative e difficoltà a trovare un lavoro in tempi brevi
- > ¼ criticità legate a patologie, gravi o lievi permanenti
- >21% mancanza di rete sociale, come parenti o amici, ovvero situazione di isolamento sociale

# Sondaggio e focus group: AP strumento apprezzato dai cm ma percepito poco flessibile per comprendere a fondo i bisogni del beneficiario

91%

Gli assistenti sociali che trovano utili le domande dell'AP

88%

Numero di CM che usa l'AP come traccia durante i colloqui

Principali difficoltà nell'utilizzo della scheda AP:

- Difficoltà di codificare i bisogni emersi durante i colloqui nella scheda di AP  
-> conseguente inserimento dei bisogni in nota e non evidenza nei dati
- Scarsa flessibilità della scheda di AP, ovvero difficoltà di modificare agevolmente i bisogni/vulnerabilità  
-> Modifica ritenuta necessaria dai cm perchè i "bisogni emergono con il tempo"



Risultato: uso di strumenti complementare alla scheda di AP (uso di cartelle sociali, appunti su cartaceo ecc)

*Secondo me l'AP è un ottimo strumento per fotografare la situazione e le difficoltà della famiglia. Potremmo esportarlo anche in altri ambiti. Tuttavia sarebbe necessaria una maggiore flessibilità*

# Gli esiti dell'Analisi Preliminare: molti patti semplificati, pochissimi rinvii ai servizi specialistici

Tra le Analisi Preliminare svolte nel 2022, su quattro possibili esiti, nel 70% dei casi prevale l'esito B, ovvero il percorso verso il Patto semplificato.



■ *Invio ai Centri per l'impiego*

■ *Patto semplificato*

■ *Patto complesso*

■ *Invio ai servizi specialistici*

**63%**

CM che usano patto semplificato per evitare appesantimenti burocratici



Il patto semplificato è ritenuto più gestibile all'interno del servizio sociale, senza il coinvolgimento di soggetti esterni

**30%**

Ha protocolli operativi e buona comunicazione con servizi specialistici per esito D



- Rapporti sia formali sia informali inesistenti o difficoltosi
- Difficoltà a seguire il beneficiario
  - Inserimento del servizio specialistico in esito C



# L'Analisi Preliminare richiede più di un colloquio se il beneficiario non è già conosciuto ai servizi e se non sa che la presa in carico è una condizionalità

**71%**

Di CM dichiara di completare l'AP in un solo colloquio



1. Chi riesce è anche perchè:
  - a. effettua pre-analisi preliminari a telefono.
  - b. sono situazioni già in carico e info presenti sulle proprie cartelle sociali
2. Chi non riesce è perchè:
  - a. Ricerca o verifica di info;
  - b. Necessità di spiegare il motivo della convocazione

Padova - Buone pratiche per ovviare alla mancanza di comunicazione adeguata sulla misura: formazione per CM su strategie da utilizzare per gestire le criticità e facilitare l'aggancio al progetto RdC.



# La compilazione delle informazioni in GePI non sempre avviene in maniera contestuale al colloquio

60%

Dei case manager non usa GePI durante il colloquio AP ma a posteriori

1. Chi non lo usa è perché:
  - a. Percepisce di creare distanza con il beneficiario;
  - b. Non ha il pc durante il colloquio (anche AP a domicilio)
2. Chi lo usa è perché:
  - a. ottimizza i tempi di lavoro
  - b. per mostrare lo schermo e spiegare il perché di talune domande (trasparenza)

*“Io condivido lo schermo del computer e ne discutiamo insieme, per trasparenza. Viene molto apprezzato, aiuta anche a tranquillizzare il beneficiario e diventa un momento di riflessione sulla situazione, che lo aiuta anche a prendere le distanze dalle sue problematiche”*



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

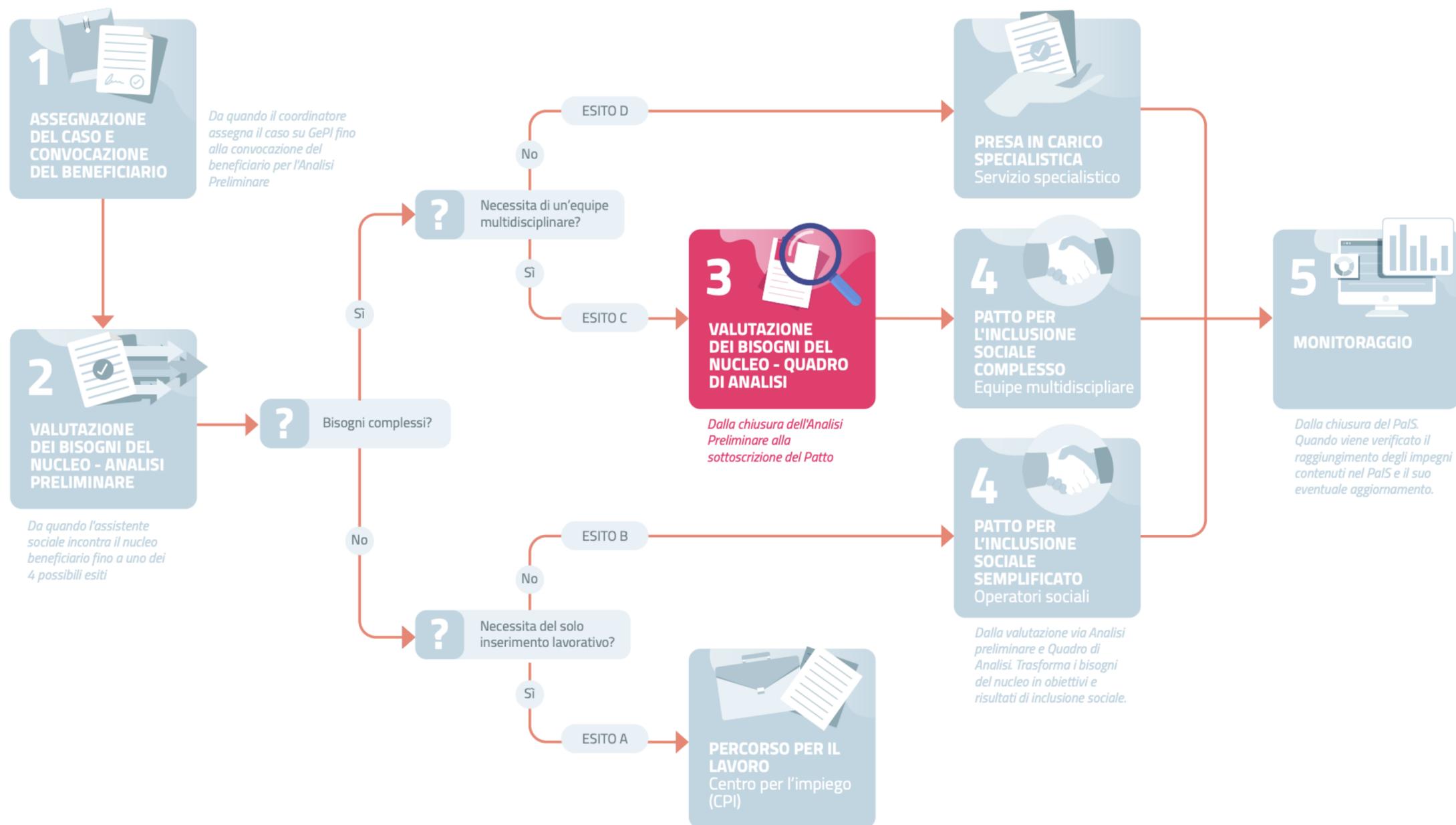
**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



# Quadro di analisi





UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE

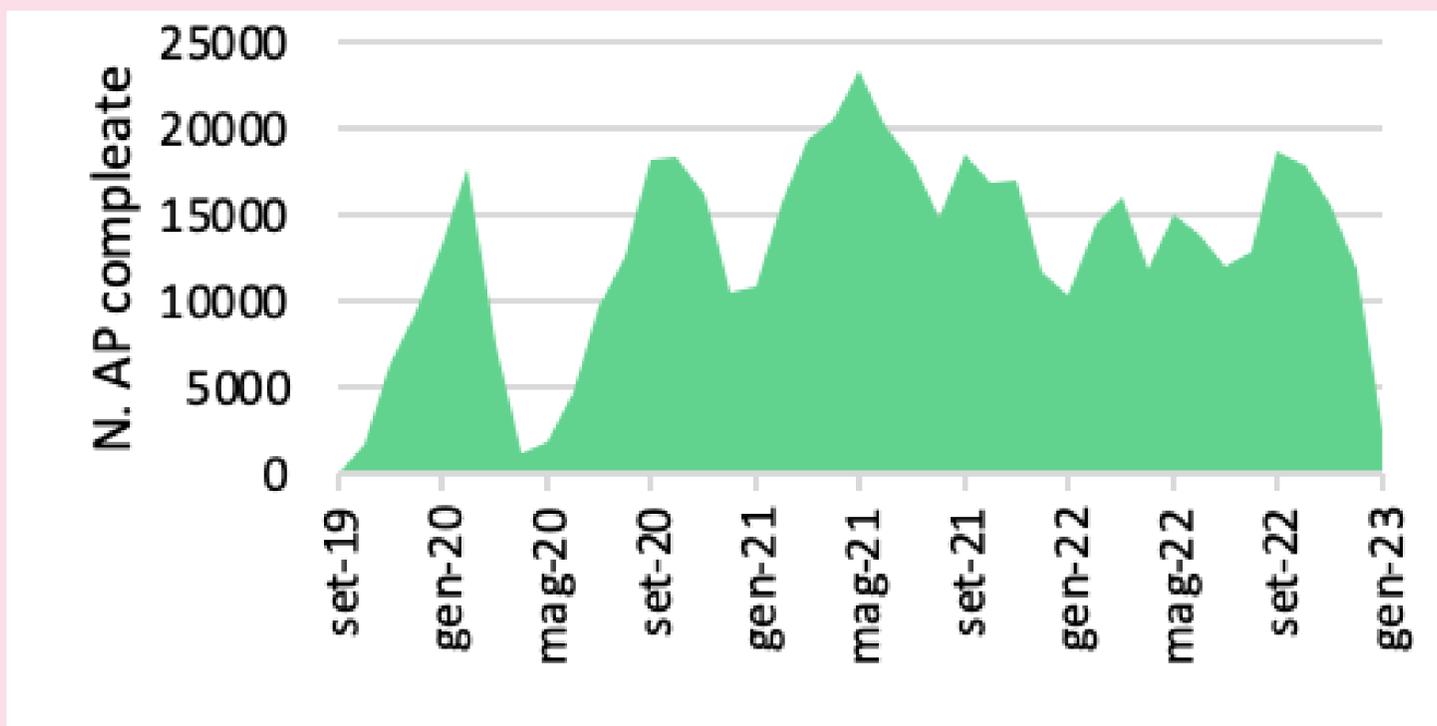


MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

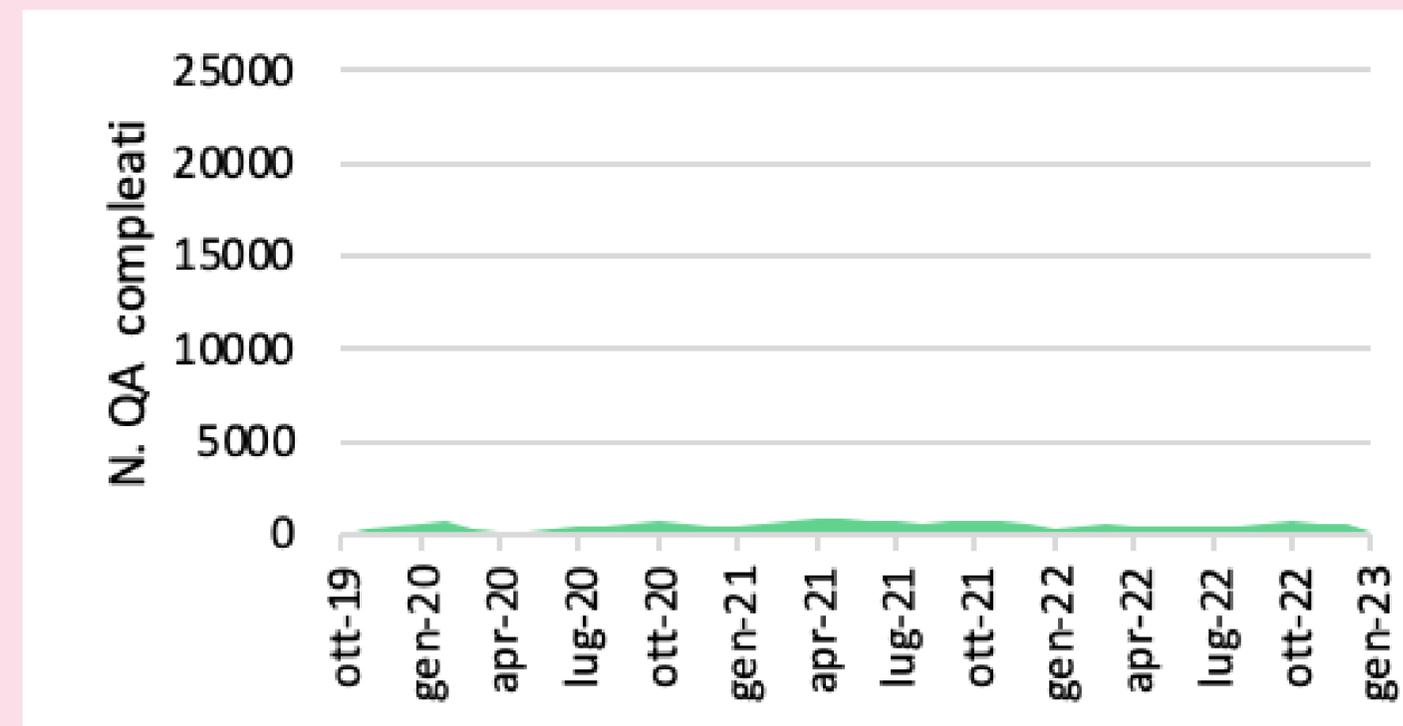


# Nel 2022 solo il 4% delle AP completate ha identificato bisogni complessi ed è proseguita con il QA

*Confronto tra numero Analisi Preliminari e numero Quadri di Analisi completati per mese*



Num. Tot di AP soggetto a variazioni nel tempo



Num. Tot di QA invariato nel tempo, sotto I 1000 al mese



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



# Dal sondaggio emerge che il 43% dei CM non usa molto il QA

Generalmente, nel mio lavoro quotidiano, non uso molto lo strumento Quadro di Analisi perché:



**43%**  
sondaggio online

Non usano molto il Quadro di Analisi



# Dai Focus Group: 1. non usa il QA per la difficoltà di attivazione delle equipe multidisciplinari

“  
Servirebbero accordi a livello ministeriale (tra Ministero del Lavoro e Ministero della Salute) così da avere di conseguenza dei riferimenti formali entro cui operare a livello territoriale  
”

1. Mancanza di protocolli/accordi istituzionali intersettoriali  
assenza di cornice regolativa di riferimento che provoca:
  - reticenza degli operatori a lavorare in equipe
  - creazione di equipe tramite contatti personali tra operatori
2. Mancanza di protocolli/linee guida operative sul lavoro professionale della presa in carico attraverso equipe multidisciplinari
3. Privacy degli assistiti (autorizzazione a condividere info sugli assistiti)
4. Assenza o scarsità di servizi e operatori nel territorio e internalizzazione delle equipe
5. Equipe attive a livello territoriale ma non rappresentate in GePI
  - Presenza di equipe preesistenti non riportate in GePI
  - Difficoltà a censire i membri delle equipe in GePI



## Dai Focus Group: 2. non usa il QA per la complessità dello strumento



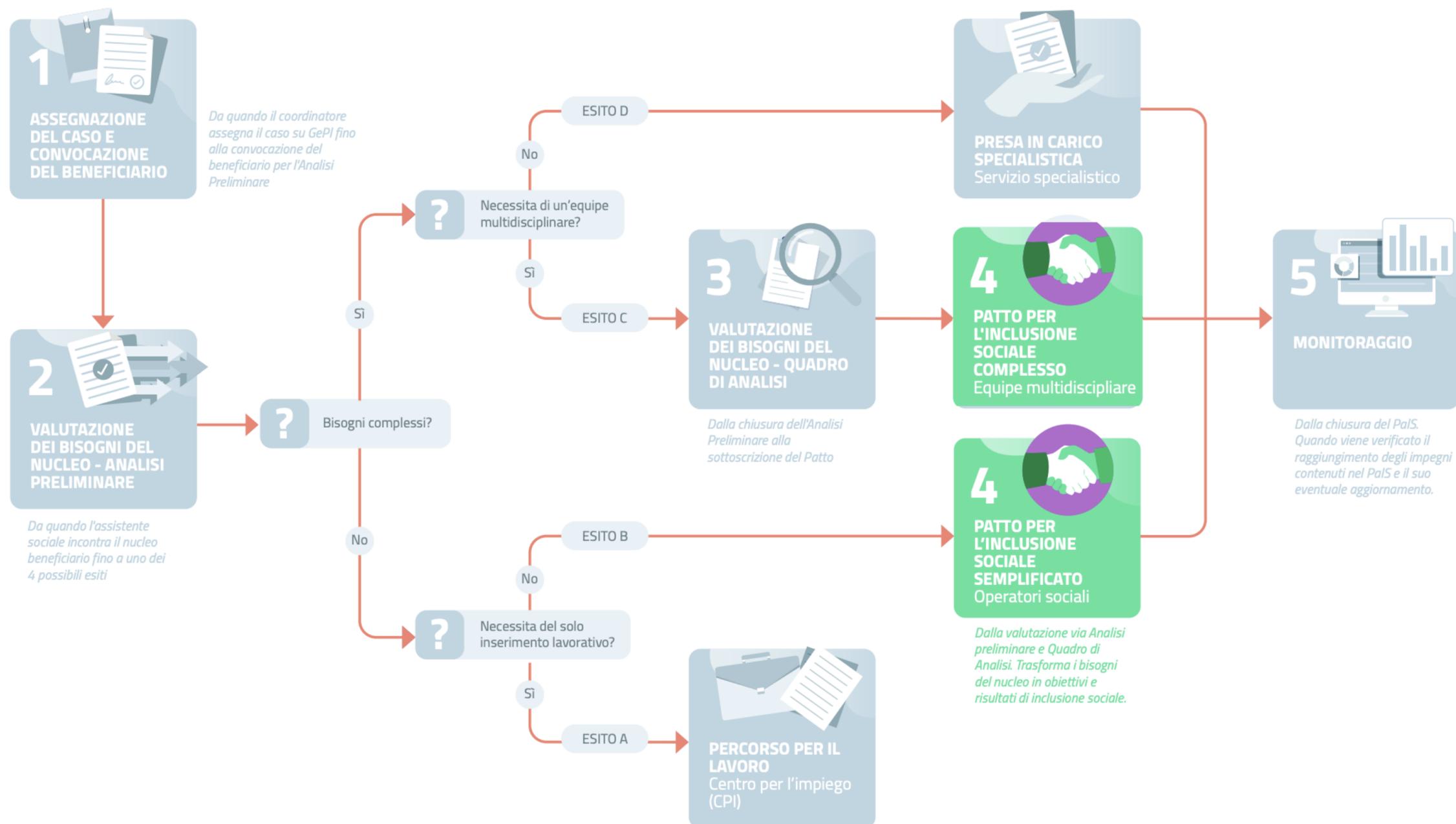
*Inizialmente usavo molto il QA, facevamo le call in equipe ed era anche molto interessante e utile, soprattutto per i casi complessi. Oggi con questi numeri per noi è impossibile passare tanto tempo sul QA. Le problematiche ci sono, e ne teniamo conto, ma per questione di tempo ci troviamo a non riportarle sul GePI*



1. QA considerato poco flessibile e troppo ripetitivo, con la necessità di essere compilato in ogni sua parte (dover compilare il QA per ogni componente del nucleo familiare e dover inserire tutte le informazioni richieste per ognuno è una delle principali rigidità segnalate)
2. Carichi di lavoro elevati e incompatibili con la compilazione del QA per tutti i casi complessi rilevati



# Il Patto per l'Inclusione sociale (semplice e complesso)





# Il Patto per l'Inclusione Sociale

- Gli operatori **apprezzano la metodologia**: usano obiettivi, risultati, impegni
- La metodologia, infatti, **aiuta a uniformare le modalità di attuazione della presa in carico**, consentendo la costruzione di progettualità ampiamente condivise con il nucleo

## Gradimento complessivo

78%

Di CM ritiene gli strumenti del PaIS una buona base per definire impegni e risultati attesi

## Strumento relativamente agile

14 giorni

Tempo medio per la sottoscrizione del Patto dal termine dell'Analisi Preliminare

La sottoscrizione del Patto per l'Inclusione Sociale avviene facilmente dopo l'Analisi Preliminare in 2 casi su 3



## Il Patto per l'Inclusione Sociale – *caratteristiche principali del piano d'intervento (osservazioni dall'esperienza quotidiana)*

- Nell'esperienza quotidiana, gli operatori creano Patti molto "semplici": **vengono utilizzati obiettivi molto generici** (es. "Potenziare/sviluppare il benessere e il funzionamento della persona") o piuttosto molto specifici, nel caso in cui attengano a bisogni lavorativi
- In media, **non sono contenuti più di 2 impegni**, e sono solitamente riguardanti il frequente contatto con i servizi o piuttosto:
  - Partecipazione ai Progetti Utili alla Collettività (PUC)
  - Atti di ricerca attiva del lavoro
- **Il 77% dei Patti non contiene alcun sostegno**, rischiando di risultare in un patto privo di un piano di interventi concretizzabile

40%

Di CM lamenta una scarsa offerta di servizi attivabili nel proprio Comune

1.5

Numero medio di sostegni inclusi in ciascun Patto per l'Inclusione Sociale



## Il Patto per l'Inclusione Sociale – *perché i contenuti sono limitati?*

- Una certa complessità nella struttura del Patto, così come l'inevitabile correlazione tra gli elementi che lo compongono e le fasi precedenti della presa in carico, può rendere poco immediata per gli operatori:
  - a) Identificare obiettivi strettamente correlati ai bisogni emersi in sede di valutazione
  - b) Definire impegni concreti e facilmente monitorabili
- Criticità nel sistema dei servizi territoriali (assenza di servizi, o assenza di accordi/protocolli)
- Scarsa conoscenza circa la presenza di sostegni (assenza di cataloghi e/o sistemi standardizzati di mappatura dei servizi) presenti sul territorio e attribuibili al beneficiario

Gli operatori, dunque, potrebbero preferire limitarsi alla selezione degli obiettivi e impegni più generici, ma rilevanti nel percorso di inclusione del nucleo



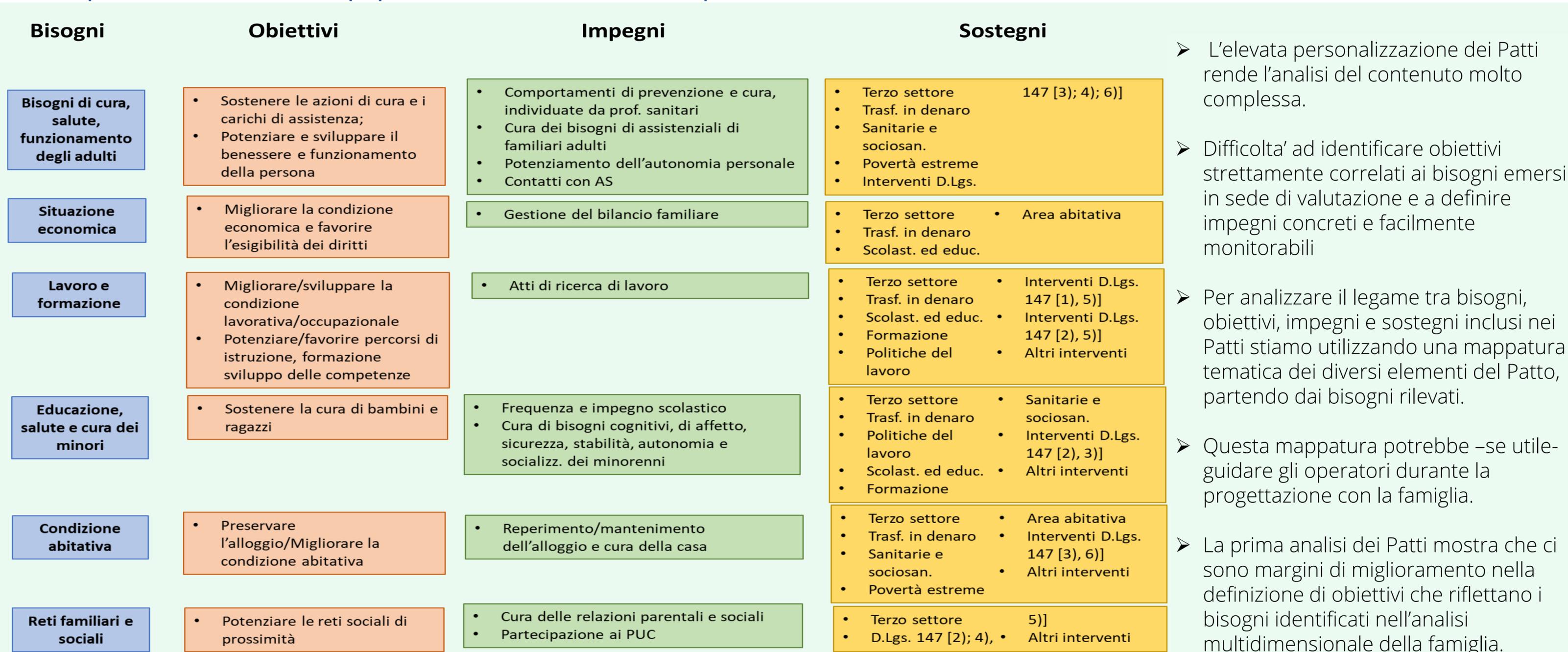
*Se io so che manca il servizio sul territorio, io apro un PaIS, ma poi cosa offro alla famiglia?*



*Non riesco più a rintracciarlo, ma non voglio segnalarlo perché perderebbe l'unica cosa che ha*



# Proposta di mappatura teorica per descrivere il contenuto dei Patti



- L'elevata personalizzazione dei Patti rende l'analisi del contenuto molto complessa.
- Difficoltà' ad identificare obiettivi strettamente correlati ai bisogni emersi in sede di valutazione e a definire impegni concreti e facilmente monitorabili
- Per analizzare il legame tra bisogni, obiettivi, impegni e sostegni inclusi nei Patti stiamo utilizzando una mappatura tematica dei diversi elementi del Patto, partendo dai bisogni rilevati.
- Questa mappatura potrebbe –se utile– guidare gli operatori durante la progettazione con la famiglia.
- La prima analisi dei Patti mostra che ci sono margini di miglioramento nella definizione di obiettivi che riflettano i bisogni identificati nell'analisi multidimensionale della famiglia.



# Il Patto di Inclusione Sociale – *considerazioni dal dialogo con gli operatori e con i dirigenti*

- Gli operatori non sempre riescono a dare piena attuazione al Patto perché **mancano i sostegni**. L'introduzione di strumenti standardizzati di individuazione dei servizi (inclusi quelli mancanti, ad es. un catalogo popolabile su più livelli) è fortemente raccomandata.
- **Rafforzare gli investimenti nel terzo settore**, con un adeguato uso sia dei fondi già disponibili sia di strumenti di coordinamento e collaborazione quali accordi e protocolli, potrebbe rafforzare la componente di attivazione sociale che il patto dovrebbe contenere.
- **Fare leva sulle buone pratiche esistenti a livello locale**, anche in termini di **rete**, è cruciale per creare sinergie che favoriscano l'attivazione sociale del nucleo.

29%

Di CM ha a disposizione un catalogo dei servizi attivabili sul territorio

40%

Di CM conosce personalmente gli operatori e procede all'attivazione dei servizi informalmente



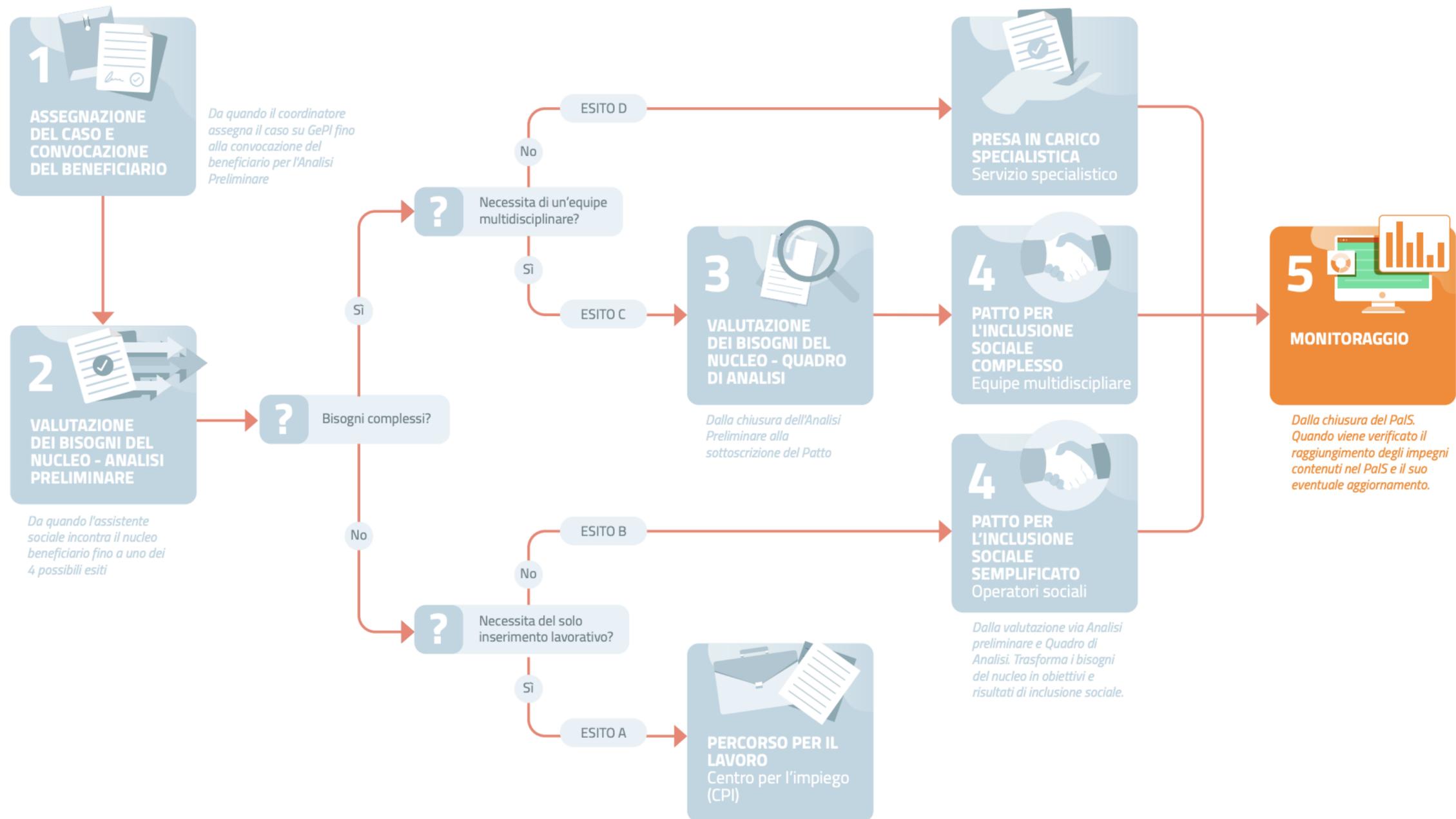
UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

# Monitoraggio





# Monitoraggio

- I dati amministrativi mostrano che il 50% dei case managers monitorerebbero non più di 10 casi su GePI in ciascun mese dato, su una mediana di 21 casi assegnati
- Nel 2022, i case managers hanno incontrato in media i nuclei familiari non più di due volte in un anno in media (a fronte del requisito di incontro mensile)
- La mancanza di conseguenze (“se un patto non viene firmato, non succede nulla”) comporta **grande discrezionalità** nelle modalità in cui i servizi vengono organizzati e nel modo in cui i gruppi prioritariamente attenzionati vengono gestiti

92%

È considerato utile e importante

90%

Convoca meno di una volta al mese nei casi meno complessi

88%

Ritiene che nei colloqui di monitoraggio emergono nuovi e importanti elementi sul nucleo



## Monitoraggio – *Perchè un uso così limitato?*

1. Il requisito dell'incontro mensile, in presenza, è considerato molto **oneroso**.
2. Il monitoraggio potrebbe avvenire secondo modalità **informali**, ma non è registrato in piattaforma
3. GePI non permette la gestione del caso **al di là del termine** del beneficio, dunque gli assistenti sociali preferiscono gestire i casi in altre piattaforme gestionali

2

*Media di incontri di monitoraggio per anno*



*Il monitoraggio è un processo continuo, che comincia dall'inizio della presa in carico e che portiamo avanti costantemente.*

*Una volta agganciata la famiglia ci chiama, ci aggiorna, ci cerca ed emergono nuovi elementi.*





UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

PON  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

# Proposte e prossimi passi per AdI



**WORLD BANK GROUP**  
Social Protection & Jobs



# Dalla process evaluation alla nuova misura

## Dai risultati della process

- Le convocazioni dei beneficiari e l'avvio **della presa in carico RdC avvengono con molto ritardo rispetto all'erogazione economica** o non avvengono affatto, per una pluralità di cause\*
- Tra le cause dei ritardi nella convocazione ai fini della presa in carico c'è la **difficoltà nel contattare i beneficiari** (residenze non reali, numeri di contatto di CAF e Patronati ecc.)
- Apprezzamento diffuso dello strumento di valutazione del bisogno dell'Analisi Preliminare
- Nuclei esclusi dagli obblighi per i quali per i quali gli assistenti sociali non possono avviare una presa in carico RdC

## Nella nuova misura

- ✓ La nuova misura prevede che il **beneficio economico sia subordinato alla presa in carico** da parte degli assistenti sociali
- ✓ La convocazione dei beneficiari **tramite la piattaforma GePI avrà' valore formale** (non e' piu' necessario inviare raccomandate A/R)
- ✓ Ruolo centrale dell'**Analisi Preliminare effettuata dagli assistenti sociali per l'ottenimento del beneficio**
- ✓ Scompaiono i nuclei totalmente esclusi dagli obblighi



## Dalla process evaluation alle modifiche in GePI (I)

### Difficolta' emerse

- Tra le difficoltà in fase di assegnazione del caso: il Case Manager **non sempre ha contezza della presenza di nuovi casi** da lavorare
- Tra le difficoltà relative al contatto con il beneficiario: **informazioni di contatto** inserite in fase di presentazione della domanda **non corrette**
- Tra le difficoltà legate al Quadro di Analisi: necessità di **dover compilare il QA per ogni componente** e per ognuno compilare ogni sezione (lavorativa ecc.)

### Modifiche effettuate

- ✓ Inserimento di **notifiche** che avvisano il coordinatore della presenza di **casi non assegnati** dopo n giorni (configurabili)
- ✓ Possibilità di **inserire in GePI un contatto differente** da quello dato in fase di presentazione della domanda da utilizzare per le comunicazioni ufficiali
- ✓ **Quadro di Analisi configurabile**: è possibile ora compilare il QA anche solo per alcuni componente e non piu' necessariamente per tutto il nucleo e in tutte le sezioni



## Dalla process evaluation alle modifiche in GePI (II)

### Difficolta' emerse

- Tra le difficoltà legate all'equipe multidisciplinare: **obbligo creazione equipe per patto complesso e vincolo di dati personali** per censire professionisti equipe
- Tra le difficoltà relative al Patto:
  - **Patto non finalizzato** e tenuto aperto per poter effettuare più facilmente le modifiche (definalizzazione e modifica possibile solo dopo 24 ore)
  - **Non semplice identificazione tra obiettivi e bisogni** emersi in sede di valutazione

### Modifiche effettuate

- ✓ Possibilità di creare un'equipe in tutte le diverse fasi della presa in carico (AP, QA, Patto) e indipendentemente dall'esito (B,C,D). Eliminata obbligatorietà dell'inserimento dei dati personali dei professionisti partecipanti.
- ✓ Annullamento immediato della finalizzazione del Patto e **possibilità immediata di modifica**
- ✓ **Aggiornamento della sezione dei sostegni** con più immediata correlazione tra obiettivi e sostegni attivabili



# Ulteriori proposte in fase di valutazione e/o implementazione

- Considerare l'introduzione di **categorie prioritarie in situazioni** di elevato carico di lavoro
- Rendere **più efficace il processo di modifica dell'Analisi Preliminare** e ampliare la formazione dei case manager coinvolti nel processo di presa in carico
- Consentire la presa in carico di famiglie con bisogni **complessi senza l'uso obbligatorio del quadro di analisi e scollegare lo strumento del Quadro di Analisi dalla**
- **metodologia di lavoro in equipe**, per tenere traccia anche dell'esistenza di equipe interne al servizio sociale e quindi dei bisogni complessi esistenti.
- **Introdurre un catalogo di servizi** attivabili sui territori accessibile da GePI, sul modello del catalogo pubblico dei PUC, organizzato per target
- Rivedere gli elementi del Patto per (a) **rendere più immediata la correlazione tra obiettivi e bisogni del nucleo** e (b) **rendere più semplice la definizione di risultati** specifici, garantendo flessibilità
- Permettere all'operatore di stabilire **modalità e tempistiche meno prescrittive degli incontri di monitoraggio**, ma più appropriate rispetto agli obiettivi del Patto ed agli impegni assunti dal beneficiario.
- Continuare gli **investimenti nel rafforzamento dei servizi sociali al fine di raggiungere standard minimi di prestazione** (idealmente condizionando il trasferimento di fondi al raggiungimento di risultati minimi).