



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

Bologna, 29 maggio 2023



WORLD BANK GROUP
Social Protection & Jobs



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

PON
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Introduzione alla valutazione di processo



WORLD BANK GROUP
Social Protection & Jobs

La *process evaluation* sul PaIS RdC: cosa vedremo nella presentazione

- **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.





UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

PON
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Process evaluation PaIS RdC



Principali punti di forza e di debolezza 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.

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

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





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



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

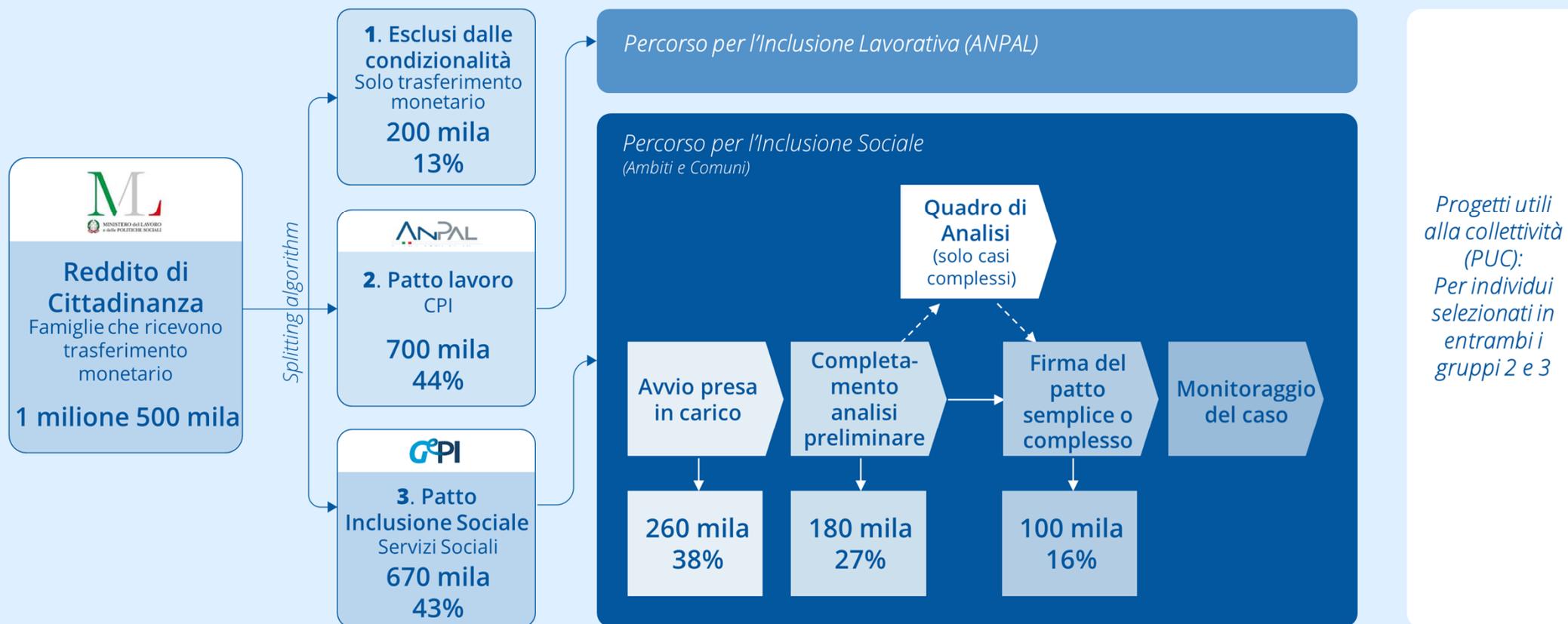


MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Process evaluation PaIS RdC



Reddito di Cittadinanza (RdC) – delivery chain semplificata



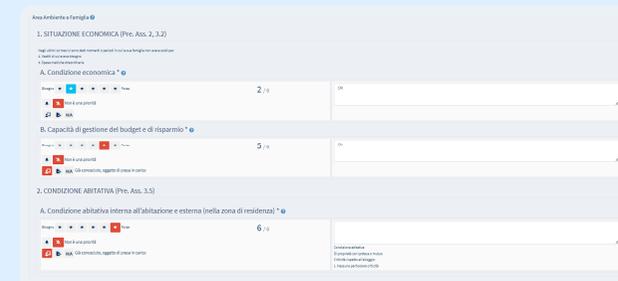
Fonte: Calcolata in base ai microdati RdC per famiglie che hanno ricevuto almeno un mese di pagamento nel corso del 2022



La Piattaforma GePI– strumento importante per la presa in carico



- GePI è un **Case Management Information System (CMIS)** sviluppato per supportare l'implementazione del *RdC*
- GePI trasforma in formato digitale le linee guida sulla presa in carico RdC
- È il primo sistema unitario di presa in carico sociale sviluppato a livello nazionale in Italia. Attualmente è utilizzato da più di 8.000 comuni.
- Inizialmente sviluppato come sistema di presa in carico puro, ora comprende altre funzionalità (controlli di residenza e sulla composizione del nucleo, gestione dei PUC).
- La presa in carico su GePI si sviluppa come segue:
 - Apertura caso
 - Analisi Preliminare con quattro possibili esiti
 - Quadro Analisi per un sottoinsieme di casi
 - Patto per l'Inclusione Sociale (PaIS)
 - Monitoraggio





UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

PON
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

La metodologia



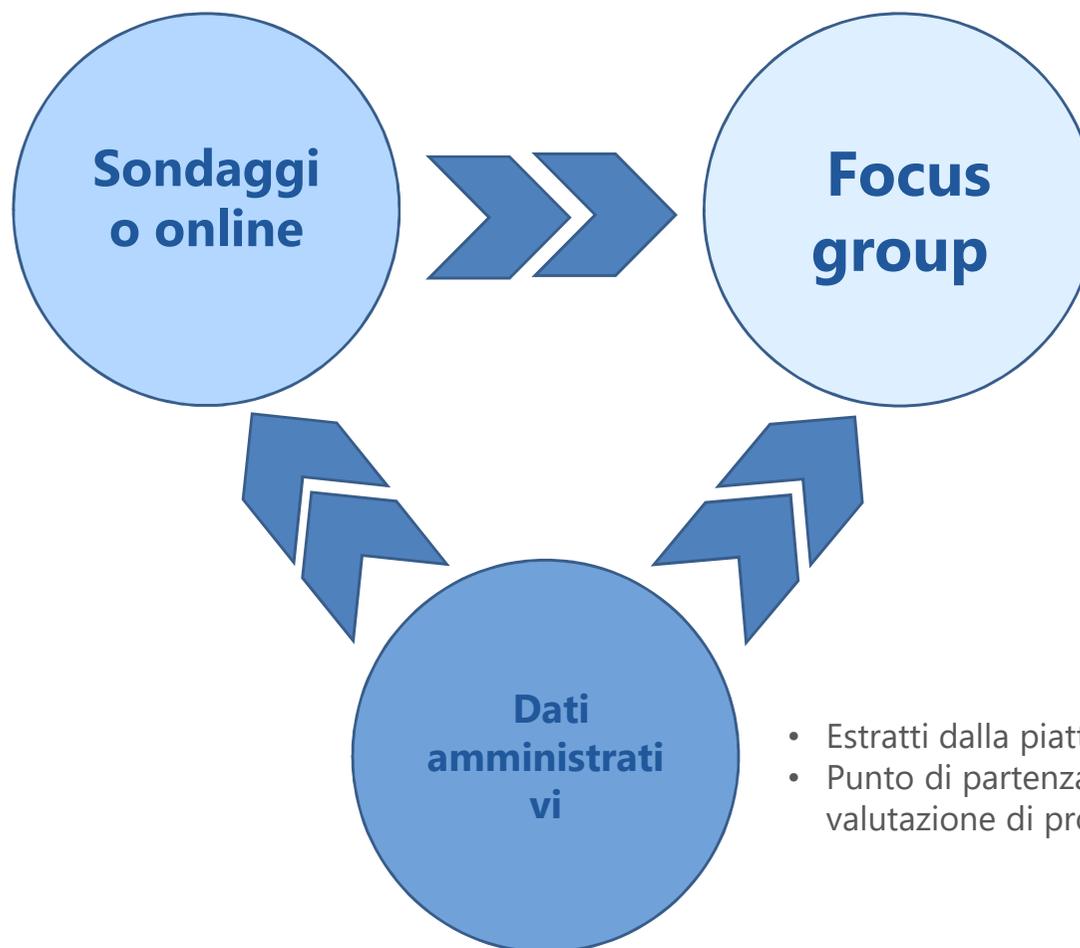
WORLD BANK GROUP
Social Protection & Jobs

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





UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

PON
INCLUSIONE

M

MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Process evaluation PaIS RdC



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 Inclusione 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





UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

PON
INCLUSIONE

M

MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Process evaluation PaIS RdC



Informazioni sui case manager partecipanti al sondaggio

13 giorni

dal 22/11 al 05/12/2022

Periodo di pubblicazione
del questionario:

1362

(circa 26%)

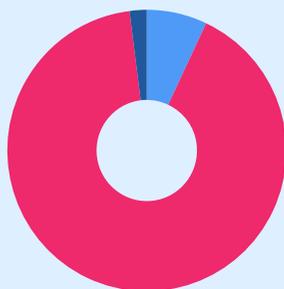
Numero risposte
ricevute

5287

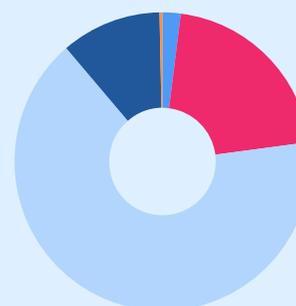
Numero di CM che
hanno fatto accesso a
GePI nell'ultimo mese

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

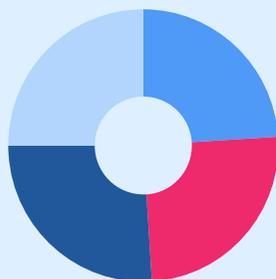




Informazioni sui case manager partecipanti al sondaggio

Lavoro sul RdC da*

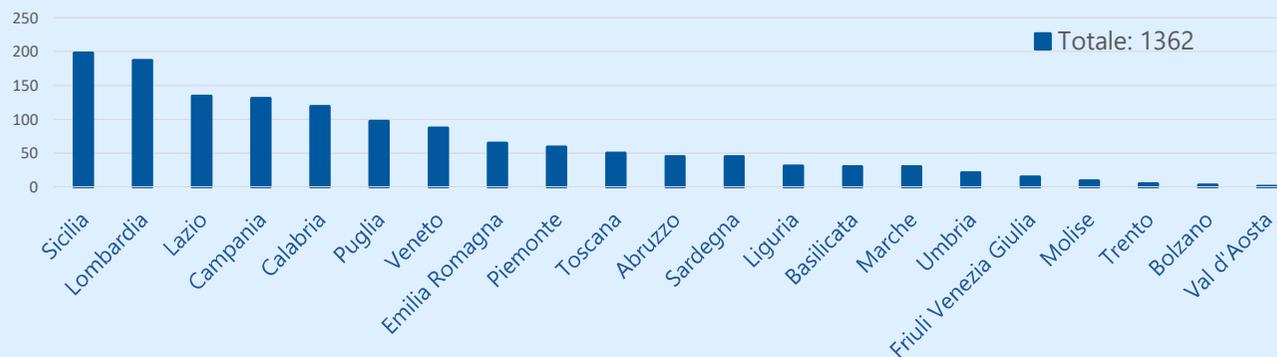
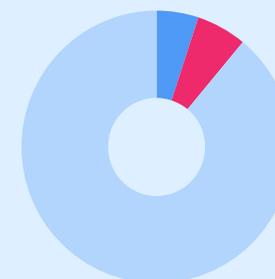
- Meno di un anno
- Tra 1 anno e 2 anni
- Tra 2 anni e 3 anni
- Più di 3 anni



**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



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Process evaluation PaIS RdC



Focus Group



Circa 140 partecipanti in totale

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



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



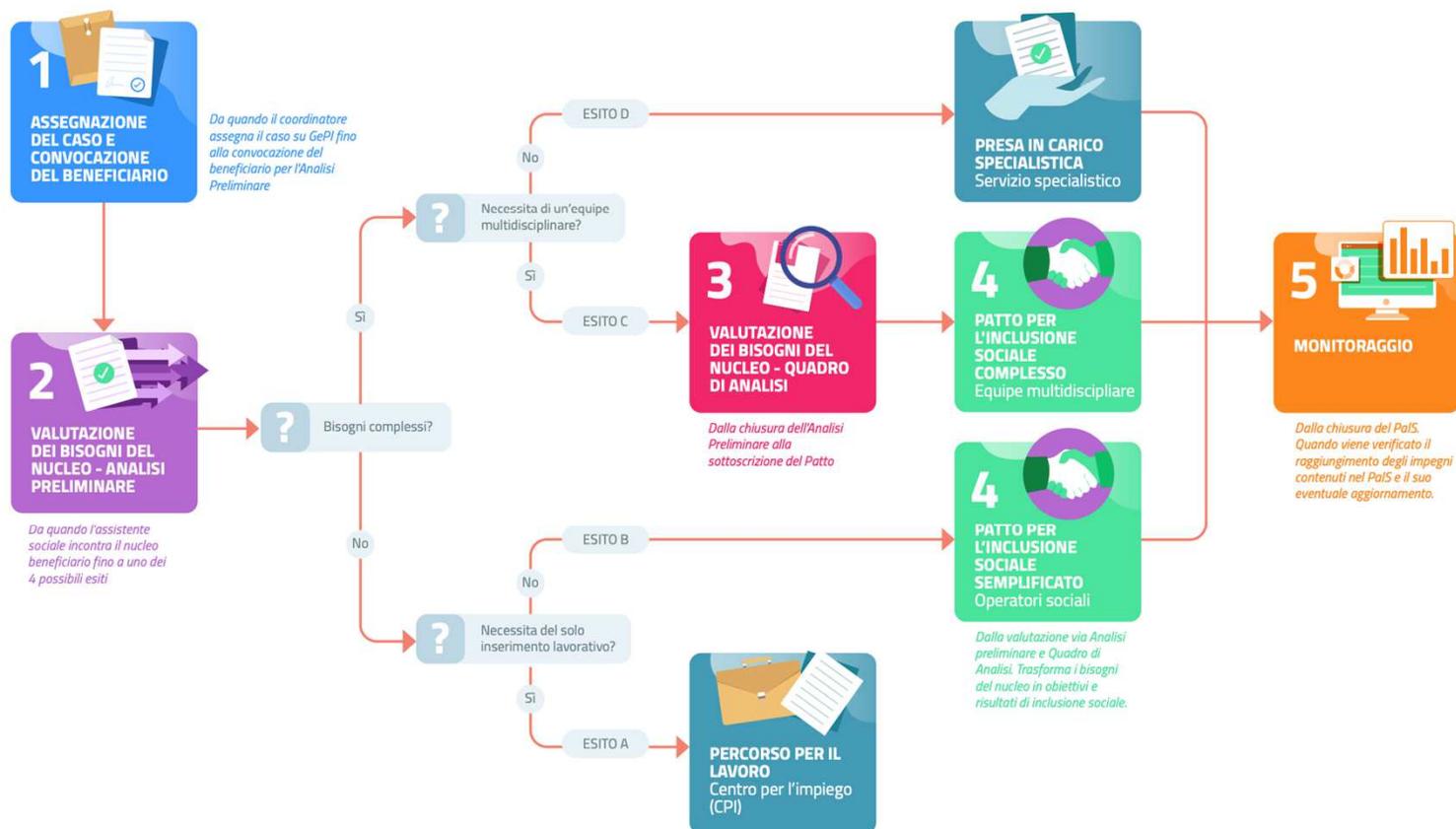
UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



La presa in carico PaIS RdC





UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

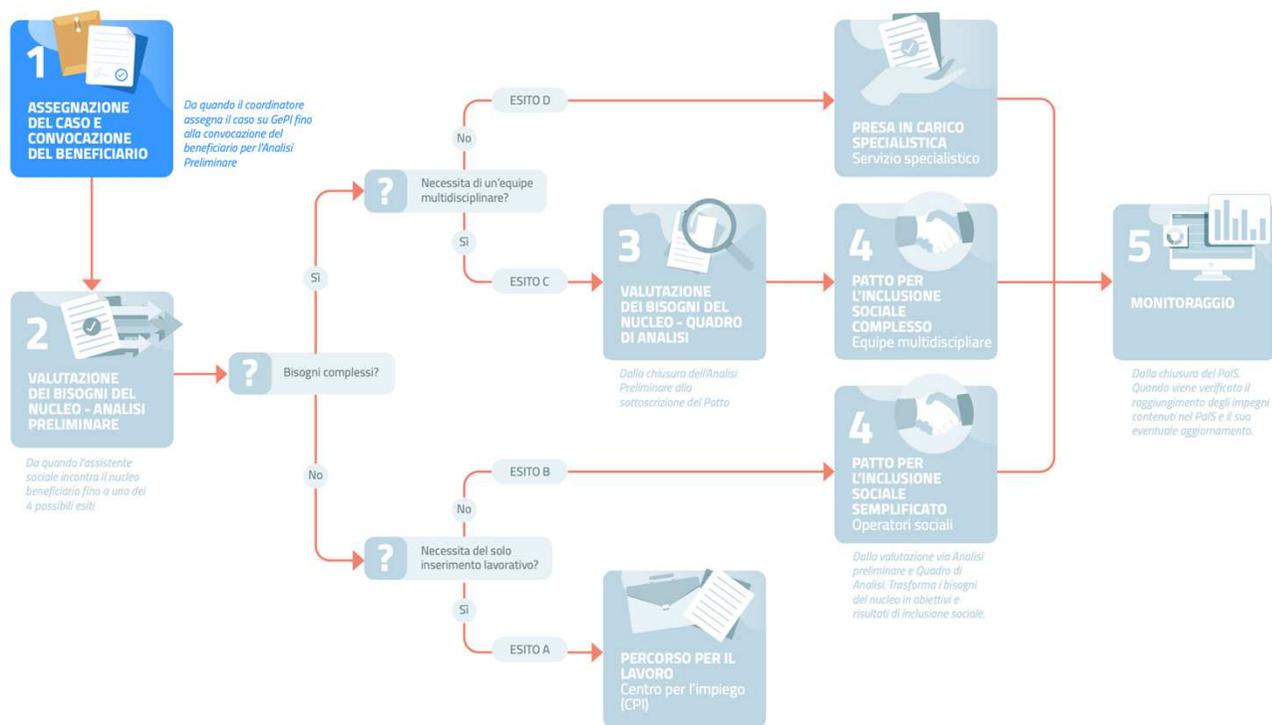
PON
INCLUSIONE

M

MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Apertura del caso





UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

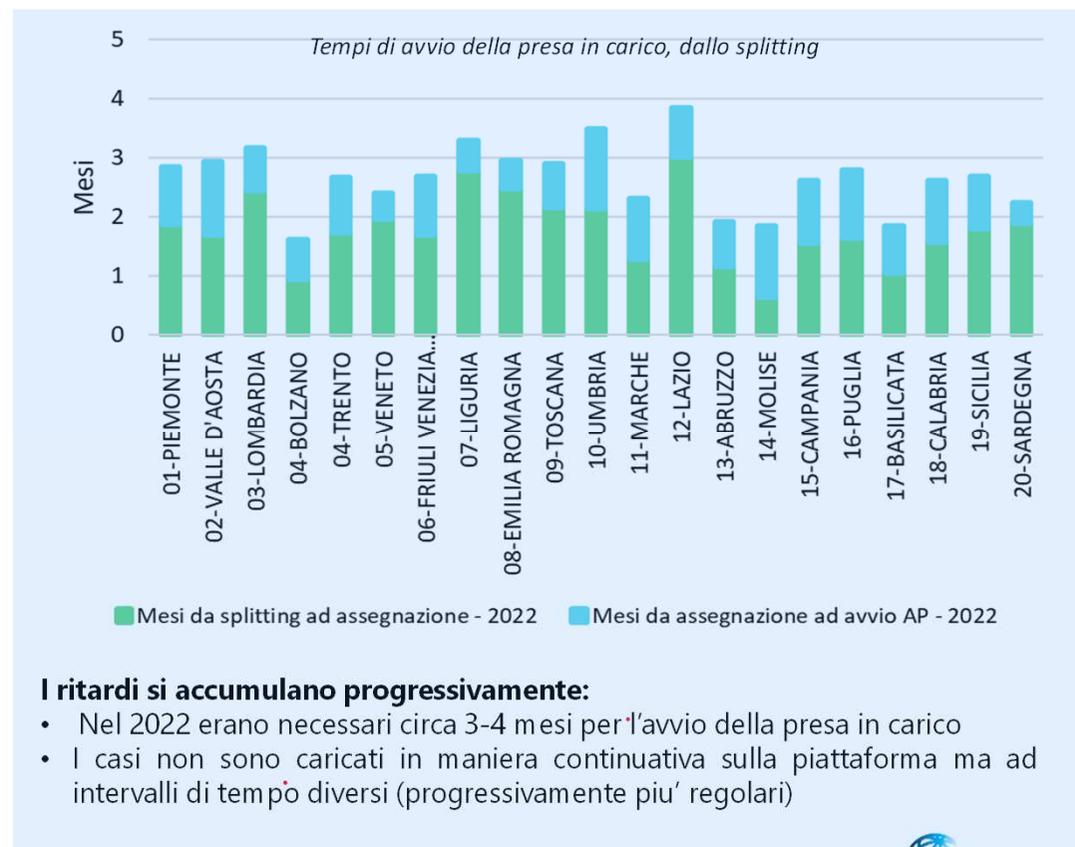


MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Assegnazione del caso e convocazione del beneficiario

- ✓ 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 sia 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 già prima che il Coordinatore assegni il caso al Case Manager e continuano fino all'avvio dell'Analisi Preliminare





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);
- **mancanza 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.



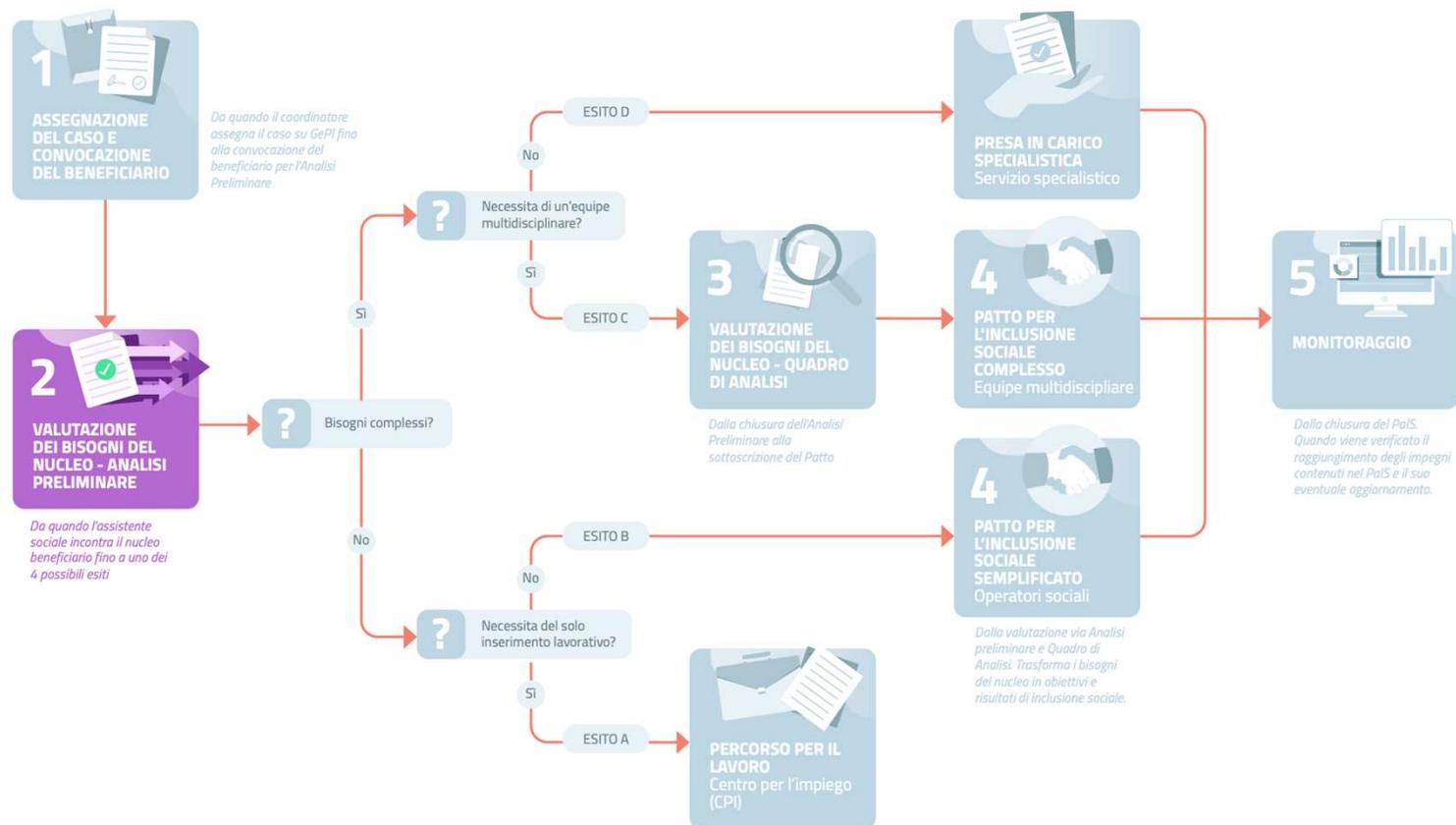


UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Analisi Preliminare



Analisi Preliminare: identificazione dei bisogni del nucleo

18%

*non vengono selezionate criticità in nessuna area**

3/60

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

I bisogni dei nuclei beneficiari risultanti dalle Analisi Preliminari in GePI sono sottostimati rispetto ai bisogni rilevati dai case manager in fase di colloquio.

Le principali cause sono:

- Difficoltà a codificare i bisogni, conseguente inserimento degli stesso 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: utilizzo di strumenti complementari al GePI quali cartelle sociali, cartaceo ecc)

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



- *Vulnerabilità lavorative e difficoltà a trovare un lavoro in tempi brevi*
- *> 1/4 criticità legate a patologie, gravi o lievi permanenti*
- *>21% mancanza di rete sociale, come parenti o amici, ovvero situazione di isolamento sociale*

* al netto di spese e alloggio

Analisi Preliminare: esiti

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 nel patto complesso



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

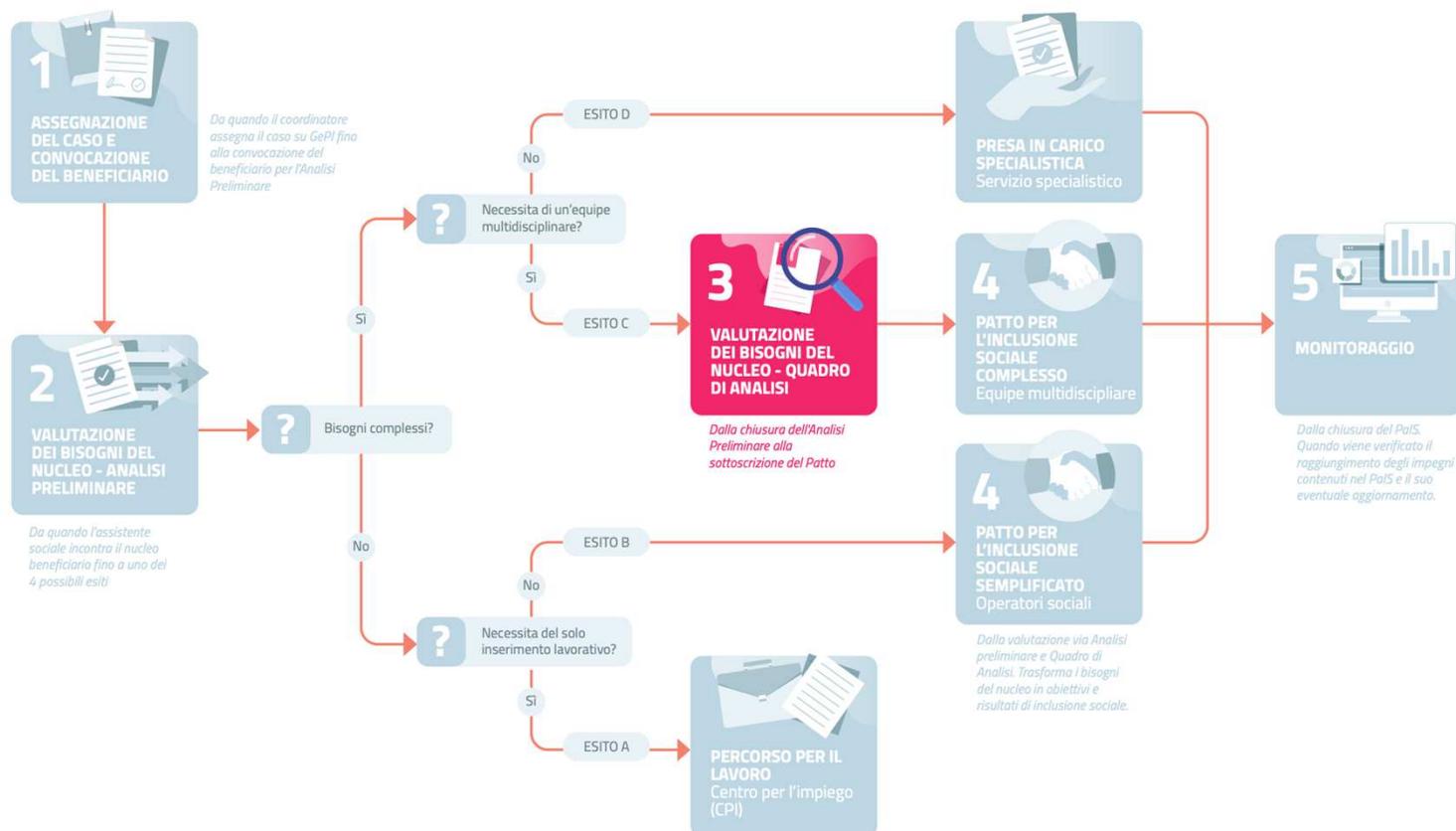
PON
INCLUSIONE

M

MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

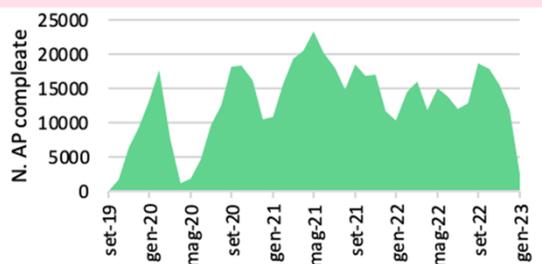


Quadro di analisi



Quadro di analisi: utilizzo

Confronto tra numero Analisi Preliminari e numero Quadri di Analisi completati per mese: Nel 2022 solo il 4% delle AP completate ha identificato bisogni complessi ed è proseguita con il QA



Num. Tot di AP soggetto a variazioni nel tempo



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

43%
sondaggio online

Non usa molto il
Quadro di Analisi

Motivazioni riscontrate:

- 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 ciascuno è una delle principali rigidità segnalate)
- Carichi di lavoro elevati** e incompatibili con la compilazione del QA per tutti i casi complessi rilevati

Quadro di Analisi: creazione di 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 (Venezia)



Motivazioni riscontrate:

- 1. Mancanza di protocolli/accordi istituzionali intersettoriali.** L'assenza di una cornice regolativa di riferimento che provoca reticenza degli operatori a lavorare in equipe
- 2. Mancanza di protocolli/linee guida operative sul lavoro professionale della presa in carico attraverso equipe multidisciplinari** (capaci di definire ruoli, processi, responsabilita')
- 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. Difficoltà a censire formalmente** i membri delle equipe in GePI (CF)
- 6. Equipe attive a livello territoriale ma non rappresentate in GePI** (Presenza di equipe preesistenti non riportate in GePI)



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

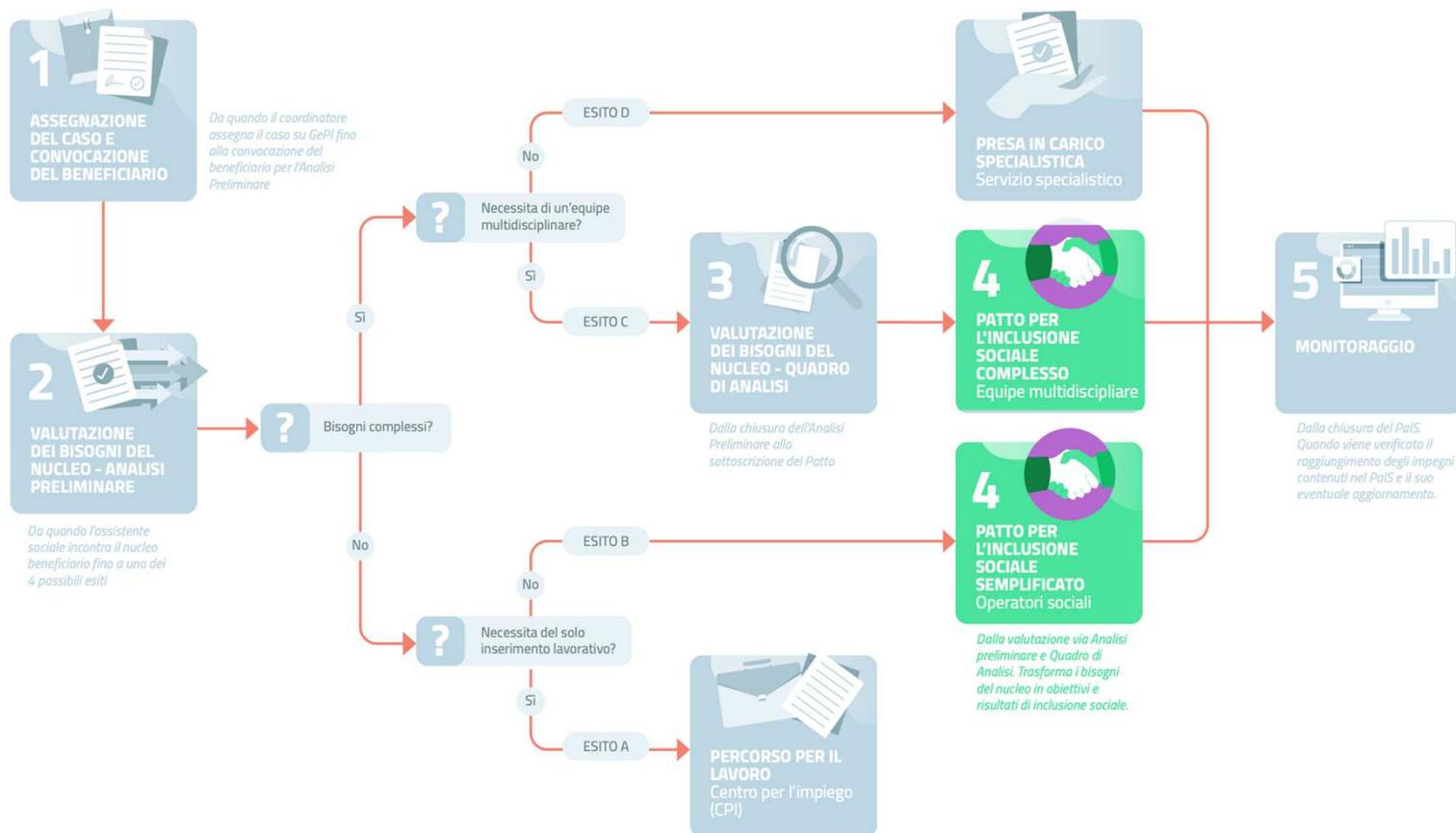
PON
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



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



Il Patto di Inclusion Sociale

1.5

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

40%

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



Se io so che manca il servizio sul territorio, io apro un PaIS, ma poi cosa offro alla famiglia? Non ha senso farlo se poi so già che non potremmo raggiungere gli obiettivi - e non per colpa del beneficiario. Napoli



- Patti molto "semplici": **obiettivi 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 solitamente riguardano il frequente contatto con i servizi o piuttosto: Partecipazione ai Progetti Utili alla Collettività (PUC) e Atti di ricerca attiva del lavoro
- Il **77% dei Patti non contiene alcun sostegno**, rischiando di risultare un patto privo di un piano di interventi concretizzabile
- Il 65% delle persone pronte per il Patto non lo sottoscrivono

Motivazioni riscontrate:

1. **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
2. **Criticita' nel rapporto con i servizi territoriali**: assenza di servizi o assenza di accordi/protocolli (spesso i rapporti sono informali. Rapporto con le ASL e' molto complesso).
3. Sono segnalate difficoltà nel definire obiettivi e sostegni (per mancanza di servizi, componenti nucleo non si sentono coinvolti, mancato accordo con beneficiari etc.). Sostegni su condizione abitativa risultano critici
5. **I Patti non vengono finalizzati perche' poi non sono piu modificabili**

Proposta di mappatura teorica per descrivere il contenuto dei Patti

Bisogni **Obiettivi** **Impegni** **Sostegni**

Bisogni di cura, salute, funzionamento degli adulti	<ul style="list-style-type: none"> Sostenere le azioni di cura e i carichi di assistenza; Potenziare e sviluppare il benessere e funzionamento della persona 	<ul style="list-style-type: none"> Comportamenti di prevenzione e cura, individuate da prof. sanitari Cura dei bisogni di assistenziali di familiari adulti Potenziamento dell'autonomia personale Contatti con AS 	<ul style="list-style-type: none"> Terzo settore 147 [3]; 4); 6]) Trasf. in denaro Sanitarie e sociosan. Povertà estreme Interventi D.Lgs.
Situazione economica	<ul style="list-style-type: none"> Migliorare la condizione economica e favorire l'esigibilità dei diritti 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione del bilancio familiare 	<ul style="list-style-type: none"> Terzo settore Trasf. in denaro Scolast. ed educ. Area abitativa
Lavoro e formazione	<ul style="list-style-type: none"> Migliorare/sviluppare la condizione lavorativa/occupazionale Potenziare/favorire percorsi di istruzione, formazione sviluppo delle competenze 	<ul style="list-style-type: none"> Atti di ricerca di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> Terzo settore Trasf. in denaro Scolast. ed educ. Formazione Politiche del lavoro Interventi D.Lgs. 147 [1], 5]) Interventi D.Lgs. 147 [2], 5]) Altri interventi
Educazione, salute e cura dei minori	<ul style="list-style-type: none"> Sostenere la cura di bambini e ragazzi 	<ul style="list-style-type: none"> Frequenza e impegno scolastico Cura di bisogni cognitivi, di affetto, sicurezza, stabilità, autonomia e socializz. dei minorenni 	<ul style="list-style-type: none"> Terzo settore Trasf. in denaro Politiche del lavoro Scolast. ed educ. Formazione Sanitarie e sociosan. Interventi D.Lgs. 147 [2], 3]) Altri interventi
Condizione abitativa	<ul style="list-style-type: none"> Preservare l'alloggio/Migliorare la condizione abitativa 	<ul style="list-style-type: none"> Reperimento/mantenimento dell'alloggio e cura della casa 	<ul style="list-style-type: none"> Terzo settore Trasf. in denaro Sanitarie e sociosan. Povertà estreme Area abitativa Interventi D.Lgs. 147 [3], 6]) Altri interventi
Reti familiari e sociali	<ul style="list-style-type: none"> Potenziare le reti sociali di prossimità 	<ul style="list-style-type: none"> Cura delle relazioni parentali e sociali Partecipazione ai PUC 	<ul style="list-style-type: none"> Terzo settore D.Lgs. 147 [2]; 4), 5]) Altri interventi

- 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.



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

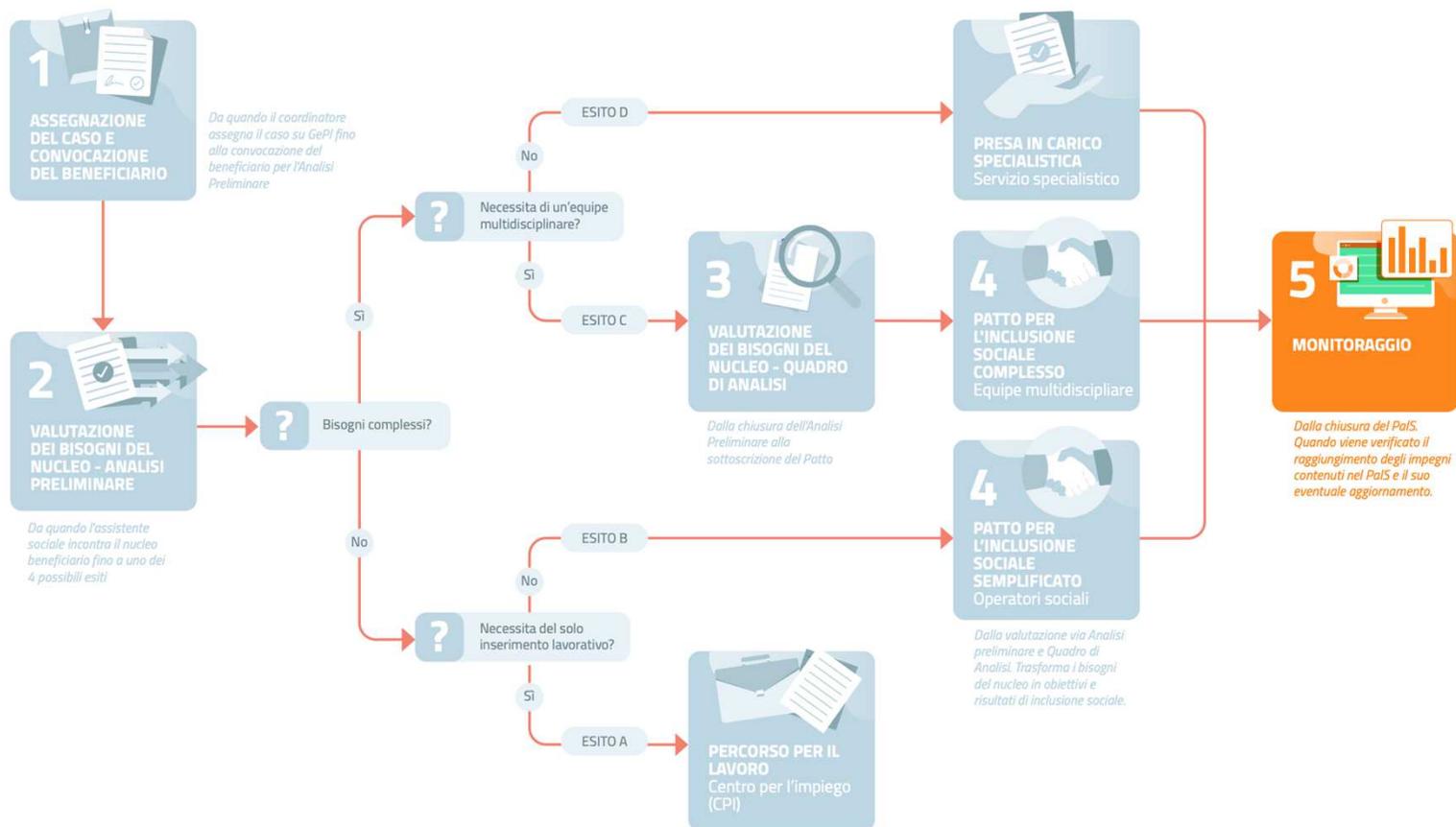
PON
INCLUSIONE

M

MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



Monitoraggio



Monitoraggio

2

Media di incontri di monitoraggio per anno

88%

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

- 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)

“ 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. ”

Motivazioni riscontrate:

1. Il monitoraggio inteso dai CM è diverso da quello inteso dalla norma. Il monitoraggio avviene anche secondo modalità informali, ma non è registrato in piattaforma
2. Spesso non ci sono casi in monitoraggio perché non si finalizza il Patto (il Patto non si finalizza perché non modificabile)
3. Gli operatori hanno una cartella sociale in cui inseriscono le note del proprio monitoraggio. Vorrebbero una sezione note che fosse una sorta di storico.
4. GePI non permette la gestione del caso anche dopo che il nucleo ha terminato di ricevere il beneficio: questo è uno dei motivi che porta gli assistenti sociali a preferire la gestione dei casi in altre piattaforme gestionali
5. La frequenza mensile è ritenuta eccessiva nei casi semplici, gli operatori preferirebbero non imporre la visita in presenza ma utilizzare modalità di contatto alternative (tel, videochiamate etc)

Gli operatori preferirebbero avere una sezione di monitoraggio continua durante in tutti gli step e non alla fine della sottoscrizione.



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 è più 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)

Difficoltà' 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 piu' 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 piu' 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
- 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).





Grazie