

- Periodicità mensile e presenza obbligatorie risultano macchinose, incompatibili con carichi di lavoro e non necessariamente in linea con i bisogni della famiglia
- Mancata finalizzazione del Patto in GePI comporta "a cascata" impossibilità dell'utilizzo della funzione monitoraggio in piattaforma
- La struttura del monitoraggio in GePI è troppo schematica, la compilazione in piattaforma comporterebbe comunque trascrizione successiva nelle piattaforme regionali/comunali (es. Cartella sociale)
- Mancata interoperabilità con strumenti regionali/ di Ambito/ comunali (es. Cartella sociale informatizzata)

Opportunità di miglioramento

- Rendere gli obblighi relativi al monitoraggio particolarmente stringenti è poco opportuno sia rispetto ai carichi di lavoro degli operatori sia rispetto ai nuclei con bisogni meno complessi. Introdurre forme di monitoraggio meno formalizzate, con un requisito minimo di legge (ad esempio, contatto semestrale con i servizi, non necessariamente in frequenza) potrebbe facilitare il lavoro degli operatori.
- Non tutti i territori godono di un'offerta di sostegni tale da potersi adeguare nel tempo e che possa accompagnare lo sviluppo umano del nucleo. Si rimanda, a tal proposito, al tema del potenziamento dei servizi affrontato a proposito del Patto.
- Al fine di una presa in carico olistica, che possa andare oltre la misura RdC, sarebbe opportuno continuare a gestire i casi sulla piattaforma GePI al di là del termine di erogazione del beneficio.

Sezione III - Opportunità di Miglioramento della Piattaforma GePI

Nell'ambito della valutazione di processo un'attenzione particolare è stata rivolta al GePI, ovvero alla piattaforma informatica che traduce le linee guida sui patti per l'inclusione sociale.

Strumento fondamentale nel supportare gli assistenti sociali nell'implementazione della presa in carico sociale ai fini del Reddito di Cittadinanza, il GePI è la prima piattaforma nazionale e unitaria per la presa in carico del RdC. Durante la valutazione di processo, gli operatori hanno espresso il proprio apprezzamento per la piattaforma, la cui introduzione ha rivoluzionato le modalità di lavoro all'interno dei servizi sociali, facilitando una presa in carico più omogenea e fornendo strumenti completi e standardizzati.

Uno dei principali elementi esaminati attraverso la valutazione di processo è stata la piattaforma GePI, strumento fondamentale nel supportare gli assistenti sociali nell'implementazione della presa in carico sociale ai fini del Reddito di Cittadinanza. Alcuni degli elementi critici identificati nella valutazione di processo si riferiscono specificatamente alla piattaforma GePI. Questo capitolo fornisce una panoramica sull'utilizzo del GePI a livello locale, i punti di forza riconosciuti alla piattaforma e le principali difficoltà rilevate dagli operatori nel suo utilizzo quotidiano. Va premesso che, sebbene gli operatori abbiano associato alcune delle criticità al funzionamento della piattaforma, una parte di queste sono in realtà legate al disegno della metodologia e riflesse in GePI in quanto traduzione informatica delle linee guida della presa in carico RdC⁵⁶. Il capitolo è introdotto da una breve sezione su un tema trasversale a tutta la presa in carico, ovvero l'interoperabilità, e poi organizzato seguendo le fasi della presa in carico, al fine di evidenziare i principali punti emersi nell'analisi. Si nota che alcune delle semplificazioni proposte sono già in lavorazione da parte del gruppo di sviluppo di GePI interno al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

La mancanza di Interoperabilità con INPS impatta tutte le fasi della presa in carico

Il GePI è stato sviluppato con l'obiettivo di fornire uno strumento standardizzato a livello nazionale che supportasse l'implementazione della presa in carico, permettendo di lavorare sul caso attraverso tutte le fasi del processo. La mancata interoperabilità con altri sistemi, in particolare INPS ed i sistemi locali, limita fortemente l'esperienza quotidiana degli operatori

⁵⁶ Linee Guida RdC: <https://lavoro.gov.it/redditodicittadinanza/Patto-per%20-inclusione-sociale/Documents/RdC-LINEE-GUIDA.pdf>

nell'utilizzo della piattaforma. La mancata interoperabilità con i sistemi informativi INPS, in particolare, impatta tutte le fasi del processo di presa in carico, a partire dall'aggiornamento non tempestivo dello stato del beneficio, che impone ai case manager di effettuare un'ulteriore verifica prima di procedere all'apertura del caso, fino all'impossibilità di utilizzare GePI per trasferire un caso ad un altro comune, nelle situazioni in cui il beneficiario cambia la propria residenza. La mancanza di quest'ultima funzionalità non limita solamente l'operatività della piattaforma, ma ha conseguenze sulla presa in carico, a causa del rischio di perdere traccia dei beneficiari della misura che si spostano sul territorio nazionale. Il tema della mancata interoperabilità è emerso con forza sia nel questionario online sia durante i focus group, durante i quali è stato indicato come il principale limite della piattaforma.

La mancanza di interoperabilità con le piattaforme locali complica inutilmente il lavoro degli operatori. Durante i focus group gli assistenti sociali hanno spesso fatto riferimento all'utilizzo di altre piattaforme informative regionali. In alcune regioni le piattaforme regionali sono utilizzate per raccogliere ed estrarre informazioni ai fini della rendicontazione, mentre in altri casi supportano anche la presa in carico dei beneficiari. La mancanza di comunicazione con questi sistemi locali ha portato a duplicazioni nell'inserimento di informazioni e – in alcuni casi – alla copia di intere funzioni del GePI su altri sistemi. L'appesantimento in termini burocratici e di tempistica imposto dall'inserimento delle stesse informazioni in piattaforme diverse impedisce in alcuni casi agli assistenti sociali di approfondire adeguatamente la situazione dei beneficiari e dunque limita l'efficacia della presa in carico.

Convocazione del beneficiario e Apertura del caso: inserimento di notifiche per diminuire i ritardi

Nelle fasi iniziali della presa in carico, uno dei principali punti critici identificati sul GePI riguarda l'assegnazione dei casi su GePI, che non avviene con cadenza regolare da parte dei coordinatori. I motivi sono diversi e vanno dal modo in cui è suddiviso il lavoro all'interno dei Comuni, all'adeguatezza del numero di risorse umane mobilitate fino alla regolarità nell'accesso alla piattaforma. In risposta a questo aspetto, si propone di inserire sul GePI un sistema di notifiche che segnali ai coordinatori quando sono presenti casi che non sono stati assegnati entro un determinato numero di giorni (da stabilire a livello comunale) dalla data di caricamento dei casi sulla piattaforma GePI. In aggiunta, si suggerisce l'inserimento di una regola per definire il termine

oltre il quale i casi vengono assegnati automaticamente, al fine di superare questo collo di bottiglia.

Durante i focus group gli assistenti sociali hanno anche espresso perplessità per la scarsa visibilità dei nuovi casi assegnati. Il case manager non riceve alcun avviso a seguito di assegnazione da parte del coordinatore e pertanto non sempre ha cognizione dei nuovi casi che gli vengono assegnati. Questo aspetto risulta problematico soprattutto nei casi in cui i coordinatori procedono ad assegnare un numero elevato di casi e potrebbe essere risolta con l'inserimento di una nuova grafica che indichi chiaramente quali sono i nuovi casi recentemente assegnati dal coordinatore.

Analisi Preliminare: verso flessibilità di modifica e inserimento campi note

I dati amministrativi estratti dal GePI mostrano che solo il 38% delle domande sulla piattaforma ha un'Analisi Preliminare completata. La valutazione di processo ha tuttavia messo in evidenza, sia attraverso il questionario sia attraverso i focus group, che i ritardi nell'avvio dell'Analisi Preliminare e il basso numero di Analisi Preliminari avviate rispetto al numero di casi assegnati non dipende da fattori legati alla piattaforma ma da cause esterne, quali ad esempio gli elevati carichi di lavoro e la difficoltà ad avviare la presa in carico e contattare i beneficiari. Al contrario, non sono state riscontrate criticità legate all'interfaccia dell'Analisi Preliminare su GePI e alla struttura delle sue domande, che sono considerate esaustive e utili a strutturare la conversazione con il beneficiario, nonostante la difficoltà riscontrate nel codificare alcune informazioni per poterle inserire nella scheda.

Durante i focus group gli assistenti sociali hanno riconosciuto che, sebbene chiara ed esaustiva, sarebbe utile che la scheda dell'Analisi Preliminare in GePI fosse più flessibile, ovvero più facilmente modificabile e con maggiore spazio per campi note in cui appuntare le proprie considerazioni, eventuali informazioni sullo storico della presa in carico dei beneficiari ed ulteriori elementi di contesto.

Quadro di Analisi: verso una semplificazione e separazione dall'equipe

Durante la valutazione di processo è emerso che il Quadro di Analisi non viene quasi mai compilato su GePI. Sebbene gli sia riconosciuto il merito di permettere un approfondimento

dettagliato per tutti i componenti del nucleo familiare, è considerato rigido ed eccessivamente ripetitivo rispetto all'Analisi Preliminare. La sua compilazione è pertanto considerata un appesantimento burocratico. Durante i focus group gli assistenti sociali hanno evidenziato le loro difficoltà a procedere alla compilazione della scheda del Quadro di Analisi, molto approfondito e con molte sezioni da compilare, per ogni membro del nucleo familiare e per ogni area di bisogno. In alcuni territori, gli elevati carichi di lavoro hanno dunque fatto sì che, anche in presenza di bisogni complessi, gli assistenti sociali procedano con Patti di inclusione semplificati, al fine di evitare la compilazione del Quadro di Analisi.

In risposta alle esigenze espresse dagli operatori, si suggerisce di rendere facoltativa la compilazione del Quadro di Analisi per taluni membri del nucleo familiare per i quali non si riscontrano particolari aree di criticità e di permettere la sola compilazione dei campi rilevanti per il singolo membro del nucleo familiare e non tutte le aree per ciascun membro (es area lavoro, salute ecc). L'eliminazione di questo vincolo garantirebbe una maggiore flessibilità dello strumento, velocizzerebbe la sua compilazione e consentirebbe un'analisi più focalizzata solo sui componenti con maggiori criticità.

La compilazione del Quadro di Analisi richiede inoltre la composizione di un'equipe multidisciplinare. Come descritto approfonditamente nei capitoli precedenti, la creazione dell'equipe multidisciplinare è ostacolata, tra gli altri, dalla limitata collaborazione tra servizi e dalla mancanza di protocolli che disciplinino il lavoro in equipe. Le difficoltà di lavorare in equipe, sebbene dovute a fattori esterni al GePI, si riflettono sulla piattaforma e contribuiscono a limitarne l'utilizzo in questa fase della presa in carico. La presa in carico congiunta tra servizi potrebbe essere facilitata dando accesso alla piattaforma GePI agli operatori di altri servizi che partecipano all'equipe, permettendogli di avere informazioni sui casi da loro seguiti e di monitorare l'evoluzione delle decisioni prese in equipe. L'accesso sarebbe garantito in modalità solo lettura, senza la possibilità di apportare modifiche al caso. In questo modo si imposterebbe un rapporto tra professionisti basato sulla trasparenza e si faciliterebbe concretamente il modello di lavoro in equipe. Durante i focus group, gli assistenti sociali hanno inoltre evidenziato che il vincolo dell'inserimento dei dati personali dei partecipanti all'equipe complica la relazione con i professionisti di altri servizi, spesso restii a fornire dati quali il proprio codice fiscale.

Patto di Inclusione Sociale e Monitoraggio: aggiornabile e collegato a un catalogo dei servizi

La struttura del Patto di inclusione sociale sul GePI riflette il contenuto Patto nella metodologia della presa in carico. La sezione del GePI in cui si delinea il contenuto del Patto contiene informazioni sugli obiettivi, risultati e impegni. Questa sezione è considerata esaustiva e ben strutturata. Tuttavia, dalla valutazione di processo si è compreso che la sezione del Patto è utilizzata in maniera impropria dagli operatori. Le linee guida infatti prevedono che a seguito della valutazione dei bisogni del nucleo, il Patto per l'Inclusione venga finalizzato e sottoscritto e poi eventualmente aggiornato una volta che il caso passa alla fase di monitoraggio.

Nella pratica, tuttavia, gli assistenti sociali spesso non procedono alla finalizzazione del Patto sulla piattaforma GePI ma lo lasciano aperto, non finalizzato. Questa prassi, che è stata ripetutamente raccontata durante i focus group, è dovuta alla macchinosità della procedura di aggiornamento del Patto sul GePI, una volta che questo viene finalizzato. Gli operatori in questi casi devono de-finalizzare il Patto tramite un apposito pulsante e, dopo 24 ore, possono procedere ad aggiornarne il contenuto, reinserendo tutte le informazioni necessarie prima di finalizzare la versione aggiornata. Questa procedura è poco snella e pertanto viene utilizzata poco frequentemente. Gli assistenti sociali hanno espresso l'esigenza di poter aggiornare il contenuto del Patto in maniera più flessibile e continuativa, per seguire l'evoluzione della situazione dei beneficiari nel tempo.

Infine, la piattaforma GePI potrebbe essere utilizzata per favorire una maggiore visibilità dei servizi attivabili sul territorio. Molti operatori, infatti, lamentano una scarsa conoscenza dei servizi disponibili a livello locale e che tale conoscenza deriva spesso da reti di contatti informali. La pubblicazione di un catalogo di servizi disponibili e attivabili sul territorio, costruito sul modello del catalogo PUC attualmente disponibile sulla piattaforma, sarebbe accolta con favore dagli assistenti sociali e favorirebbe una presa in carico più omogenea all'interno dello stesso territorio.

Sezione IV – Conclusioni e Raccomandazioni

Il Reddito di Cittadinanza (RdC), nella sua struttura portante, presenta tutte le caratteristiche di una misura di "reddito minimo garantito", cioè di sostegno economico ad integrazione dei redditi delle famiglie che sono sotto una determinata soglia di reddito e patrimonio. Salvo alcune eccezioni, la partecipazione alla misura, e quindi la ricezione del beneficio economico, è condizionata alla partecipazione a percorsi di inclusione sociale o di inserimento lavorativo.

Nel 2022, i nuclei familiari che hanno ricevuto il beneficio economico per almeno una mensilità sono circa 1 milione e 500 mila. Di questi, il 43% (circa 670 mila) sono stati indirizzati ai servizi sociali dall'algoritmo di suddivisione delle platee (c.d. *splitting*) ma solo 260 mila (il 38% degli indirizzati ai servizi sociali) ha iniziato il processo di presa in carico. Ne consegue che, nonostante la partecipazione alla misura sia condizionata alla partecipazione ai percorsi di inclusione, la maggior parte dei nuclei familiari ha ricevuto un beneficio economico di fatto "incondizionato".

Ad oggi, un beneficiario su due non viene preso in carico entro nove mesi dal caricamento su GePI. I ritardi nella presa in carico dei beneficiari rilevati dai dati amministrativi e dall'ascolto degli operatori nei territori hanno dato impulso a questa valutazione, che ha il fine di approfondire le modalità di implementazione della presa in carico, identificare problematiche esistenti e proporre eventuali modifiche al processo.

La valutazione di processo evidenzia un apprezzamento generale degli operatori per il Reddito di Cittadinanza, in quanto misura di contrasto alla povertà legata alla prova dei mezzi, poiché si è rivelata un'importante rete di protezione per le famiglie che cadute in povertà durante la pandemia del COVID-19. Gli operatori hanno inoltre evidenziato come la misura abbia permesso loro di intercettare famiglie non già in carico ai servizi sociali che, nonostante ciò, presentano vulnerabilità sostanziali e necessitano l'attivazione di sostegni.

Dalla valutazione emerge che la logica della presa in carico è apprezzata dagli operatori, che considerano la metodologia utile e appropriata ai fini dell'inclusione sociale. Il 91% degli operatori che hanno risposto al questionario online apprezza le domande dell'Analisi Preliminare e il 78% ritiene che il patto di inclusione sociale sia una buona base di partenza per definire gli impegni e i risultati attesi. Tuttavia, dai focus group sono emersi molti spunti di miglioramento del processo.

Gli operatori ritengono fondamentale subordinare il pagamento del beneficio alla verifica dei requisiti essenziali e all'avvio della presa in carico. Nel disegno di una nuova misura potrebbero considerarsi "accolte" solo le domande verificate rispetto ai requisiti di accesso alla misura, compresi quelli anagrafici e di composizione del nucleo, tramite adeguata interoperabilità tra le piattaforme (in primis, anagrafe nazionale). Tale riorganizzazione permetterebbe di creare i giusti incentivi per la reperibilità e per iniziare tempestivamente la presa in carico. Inoltre, assicurarsi che i beneficiari incontrino i servizi sociali prima di ricevere il beneficio permetterebbe di chiarire dal principio l'obiettivo di una misura di inclusione sociale che prevede un percorso di accompagnamento personalizzato. Questo agevolerebbe l'attuazione omogenea della misura e l'uso della metodologia prevista dalle linee guida a livello nazionale.

La comunicazione sul RdC al pubblico non ha rispecchiato fedelmente gli obiettivi della misura, ponendo scarsa attenzione ai contenuti e all'obbligatorietà del percorso di inclusione sociale. Nei territori incontrati emerge che i beneficiari spesso non conoscono la condizionalità del RdC. Ciò ha ripercussioni sul lavoro dei case manager, soprattutto in fase di convocazione e primo colloquio con i beneficiari, i quali sono reticenti ad essere coinvolti in un percorso di inclusione sociale, dopo aver ricevuto, per diversi mesi, un beneficio economico di fatto "incondizionato". Sarebbe importante considerare una strategia di comunicazione mirata, che chiarisca ai potenziali beneficiari, ancor prima della presentazione della domanda, l'opportunità e la necessità di attivazione personale.

Dal dialogo con gli operatori sono emerse importanti proposte di modifica e miglioramento del processo di presa in carico che vengono qui offerti all'attenzione di esperti e responsabili della metodologia come spunti di interesse. Partendo dalla metodologia esistente, si potrebbero assicurare la flessibilità e l'adattamento degli strumenti all'evoluzione dinamica dei bisogni della famiglia, mantenendo il rispetto dei Livelli Essenziali. La gestione dei flussi dovrebbe essere improntata al principio di efficienza: ogni fase e ogni strumento dovrebbe aggiungere valore senza appesantire il processo con informazioni non necessarie. Un altro principio attiene alla praticità: si potrebbe permettere agli operatori di costruire un Patto sulla base delle risorse disponibili sul territorio di riferimento, garantendo comunque il rispetto dei livelli essenziali.

Si suggeriscono, nello specifico, alcune modifiche operative: i) prevedere un'unica fase di valutazione e definizione del Patto con diversi gradi di complessità determinati sulla base delle necessità e delle risorse disponibili; ii) prevedere che il mancato riscontro, da parte dei beneficiari,

alla convocazione effettuata tramite canali quali messaggistica telefonica o posta elettronica acquisisca un valore formale; iii) consentire di tenere traccia nel GePI della presa in carico di famiglie con bisogni complessi anche senza l'uso obbligatorio del Quadro di Analisi; iv) scollegare il Quadro di Analisi dalla metodologia di lavoro in equipe multidisciplinare, e, al contempo, facilitare il dialogo interistituzionale per favorire accordi che permettano la collaborazione inter-settoriale in equipe, laddove necessario; v) consentire una maggiore flessibilità e possibilità di modifica degli strumenti dell'Analisi Preliminare e del Patto per l'Inclusione sociale vi) permettere all'operatore di definire le modalità del Monitoraggio in base al contenuto del patto. Tra gli altri miglioramenti suggeriti si segnalano: facilitare la conoscenza dei servizi esistenti e disponibili a livello locale (magari attraverso lo sviluppo di un catalogo specifico); dare la possibilità agli operatori di segnalare i servizi necessari ma non disponibili nel territorio di riferimento per poter guidare la programmazione delle risorse a livello locale; agevolare le modifiche al Patto a livello informatico; consentire la gestione del nucleo familiare sulla piattaforma informatica oltre la conclusione del beneficio.

In generale, si suggerisce comunque, come richiesto dagli stessi assistenti sociali, di non cambiare per intero l'assetto attuale degli strumenti di presa in carico, anche in vista dell'introduzione di una nuova misura, in quanto, misure come RdC di contrasto alla povertà, sono complesse e multilivello e per definizione richiedono tempi lunghi di applicazione, soprattutto nella componente di attivazione. Conoscere gli strumenti, così come inserirli nel proprio lavoro quotidiano, richiede tempo, e dover ricominciare il processo di conoscenza di eventuali nuovi strumenti non agevolerebbe il lavoro di presa in carico degli assistenti sociali ma rischierebbe di avere effetti contrari. Sfruttare il patrimonio di conoscenze acquisito e sviluppato in questi anni, adottando gli opportuni miglioramenti e semplificazioni al processo attuale, rappresenterebbe un adeguato viatico all'implementazione della nuova misura.

Allegato I

Analisi dati del questionario online

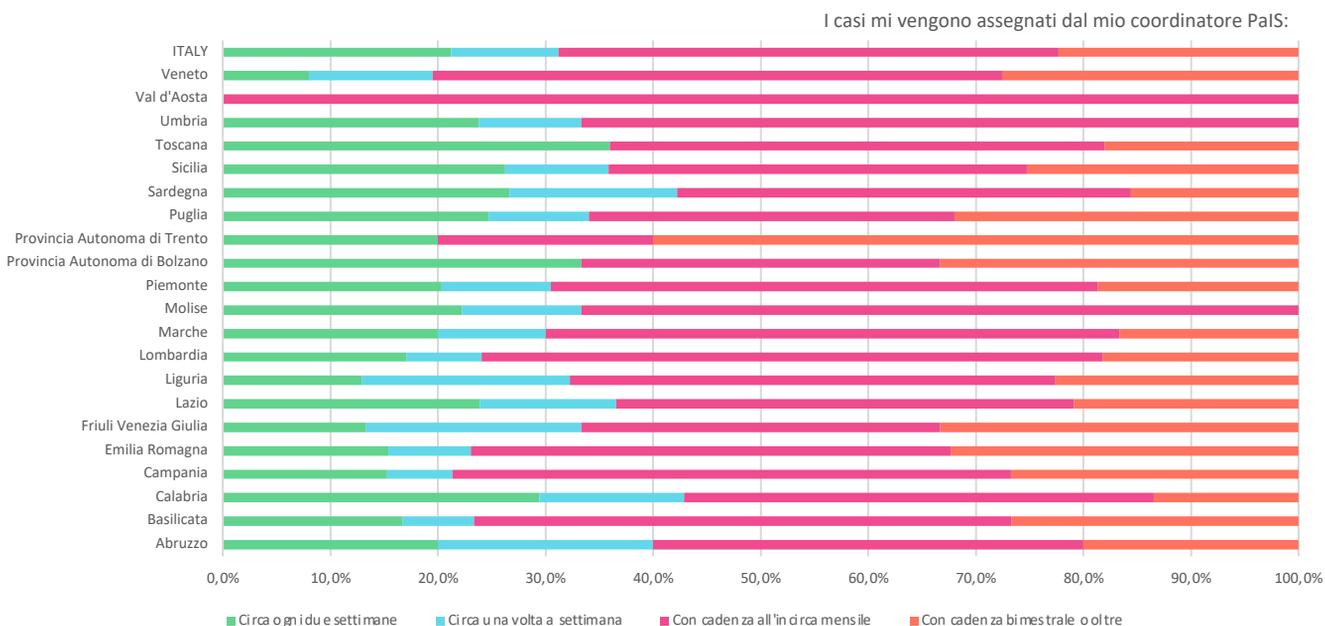


WORLD BANK GROUP
Social Protection & Jobs



Domanda 1:

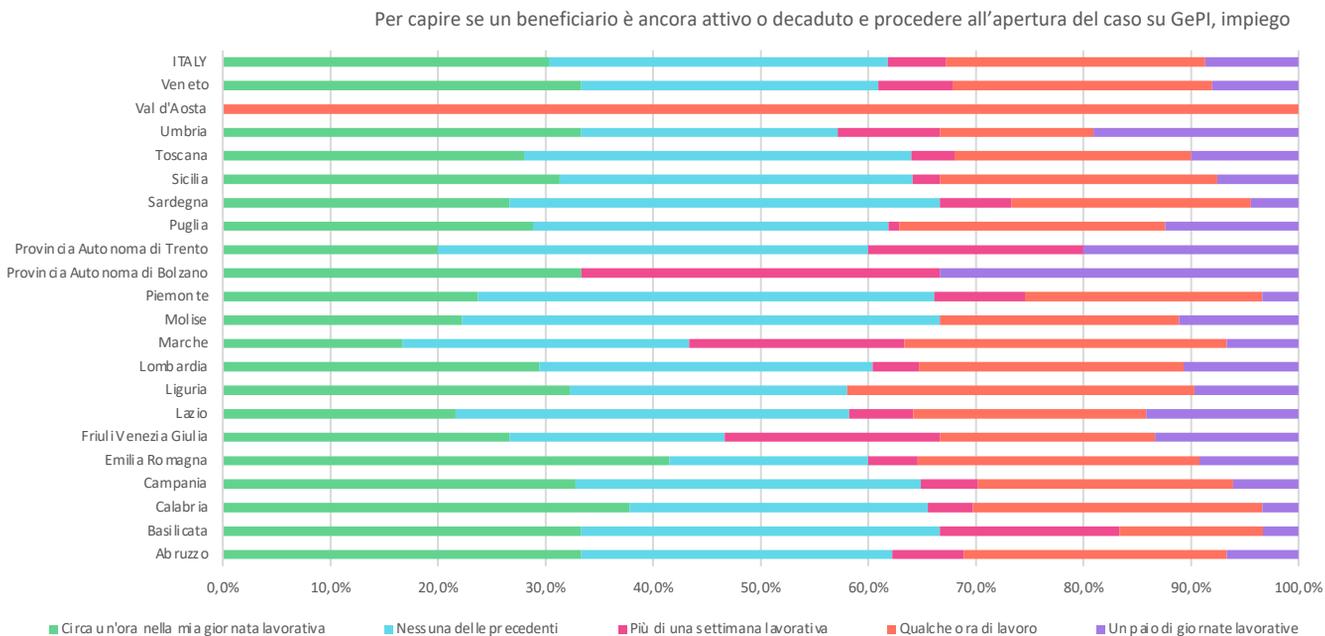
I casi mi vengono assegnati dal mio coordinatore PaIS:



In media, solo per il 10% dei rispondenti l'assegnazione avviene settimanalmente. Per i rimanenti, le assegnazioni avvengono ogni due settimane o oltre

Domanda 2:

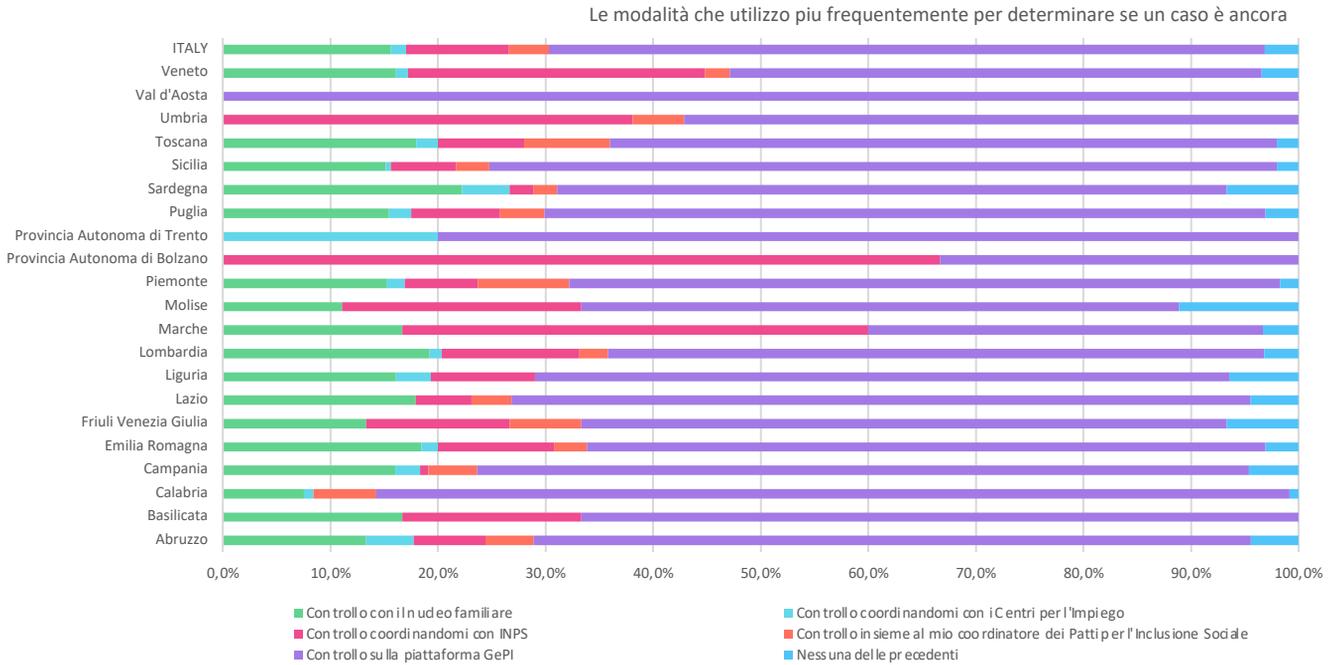
Per capire se un beneficiario è ancora attivo o decaduto e procedere all'Analisi Preliminare e apertura del caso su GePI, impiego:



In media, circa il 50% dei rispondenti riporta di impiego da circa un'ora della giornata lavorativa a qualche ora di lavoro. Per circa il 32% è nessuna delle precedenti

Domanda 3:

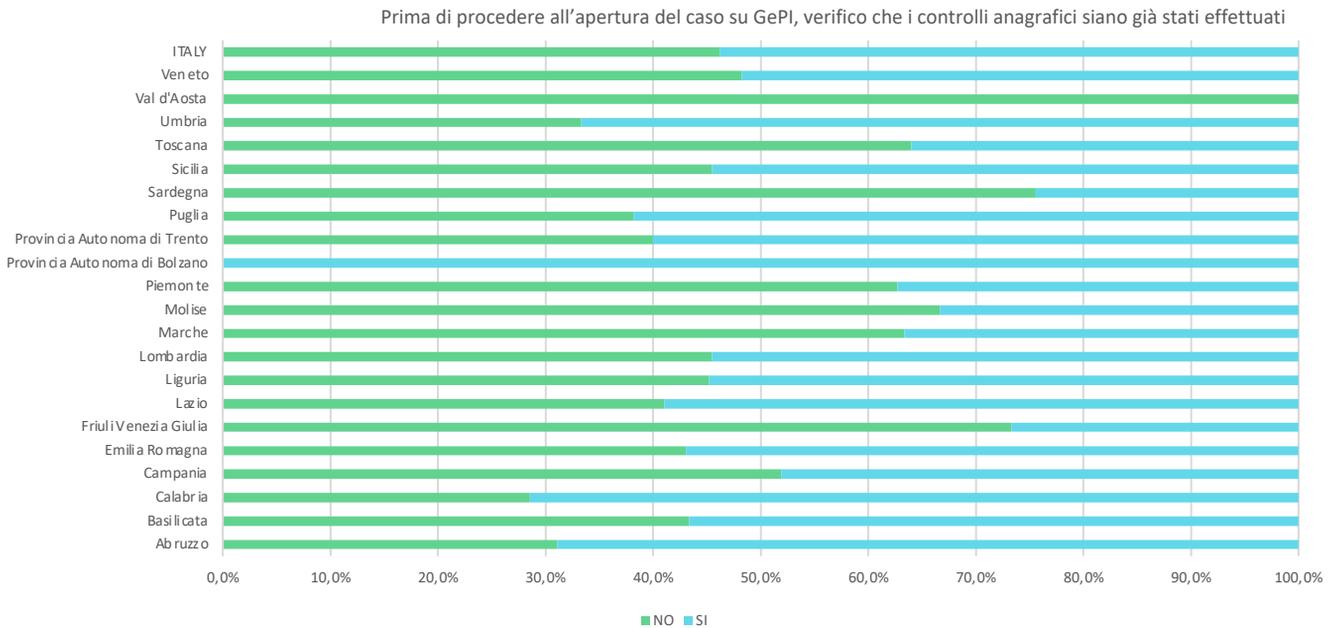
Le modalità che utilizzo più frequentemente per determinare se un caso è ancora attivo o decaduto sono:



In media, il 67% dei rispondenti controlla sulla piattaforma GePI per determinare se un caso è ancora attivo o decaduto

Domanda 4:

Prima di procedere all'Analisi Preliminare di apertura del caso su GePI, verifico che i controlli anagrafici siano già stati effettuati

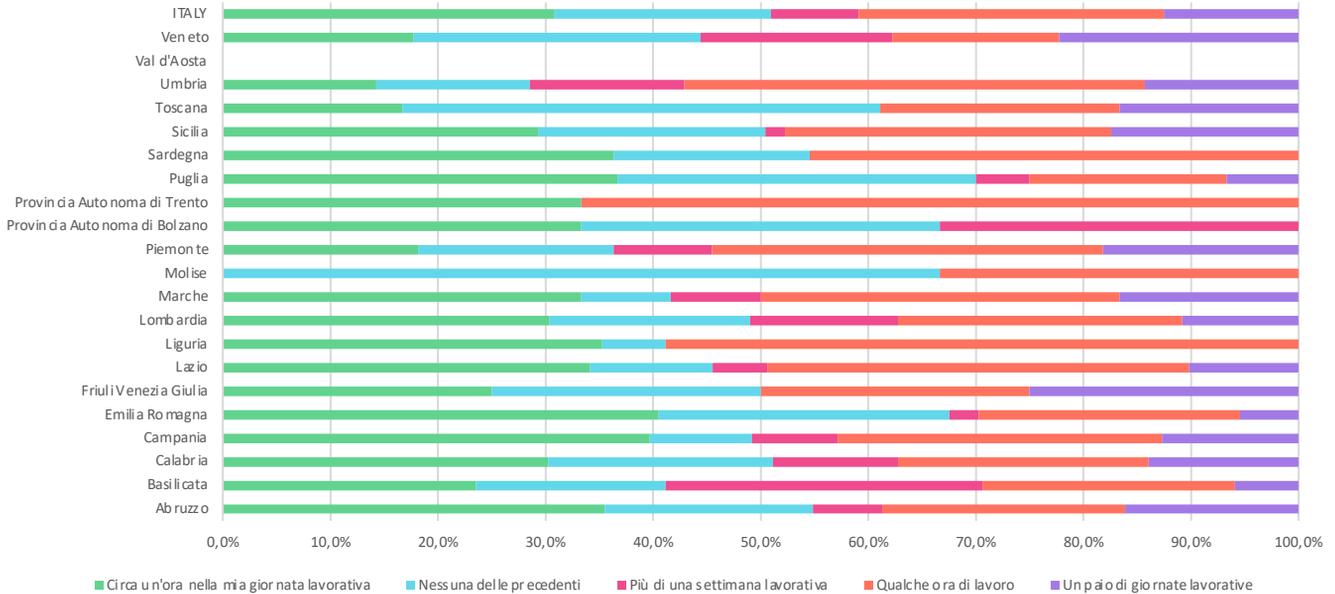


In media, il 54% dei rispondenti riporta di verificare che i controlli anagrafici siano già stati effettuati prima di procedere all'Analisi Preliminare di apertura del caso

Domanda 5:

Il tempo che generalmente impiego per determinare se i controlli anagrafici sono già stati effettuati è:

Il tempo che generalmente impiego per determinare se i controlli anagrafici sono già stati effettuati è:

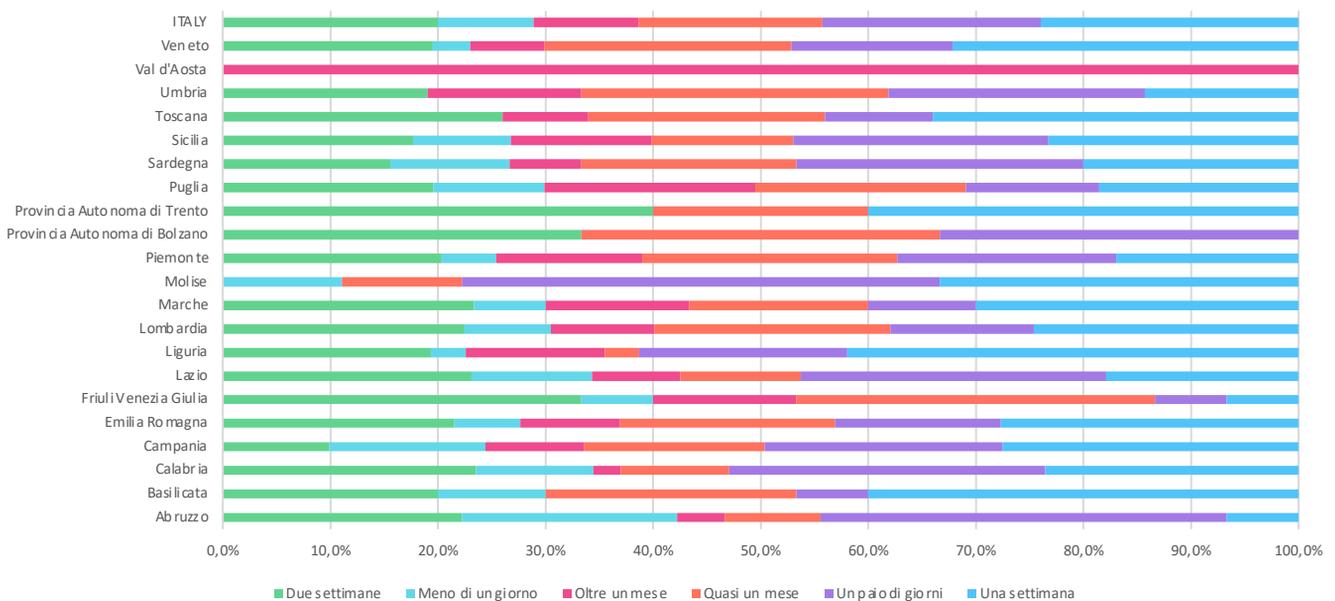


In media, il 58% dei rispondenti dichiara di impiegare da circa un'ora della giornata lavorativa a qualche ora di lavoro per determinare se i controlli anagrafici sono stati effettuati. Per il 20% è nessuna delle precedenti

Domanda 6:

Generalmente, dall'assegnazione del caso da parte del coordinatore PaIS al momento in cui io Analisi Preliminarero il caso su GePI, impiego:

Generalmente, dall'assegnazione del caso da parte del coordinatore PaIS al momento in cui io apro il caso su GePI, impiego:



In media, circa il 54% dei rispondenti riporta di impiegare una o due settimane per Analisi Preliminarere un caso dall'assegnazione; circa il 30% meno di un giorno o un paio di giorni a settimana; i rimanenti un mese o oltre

Domanda 7:

Generalmente, dall'Analisi Preliminare apertura del caso alla convocazione del nucleo beneficiario, impiego:

Generalmente, dall'apertura del caso alla convocazione del nucleo beneficiario trascorrono:



In media, un 23% dei rispondenti dichiara di impiegare un paio di giorni dall'Analisi Preliminare apertura del caso alla convocazione e un 53% una o due settimane. Solo il 4% dichiara di impiegare oltre un mese

Domanda 8:

Nella mia esperienza, per ogni 10 beneficiari convocati, in media si presentano:

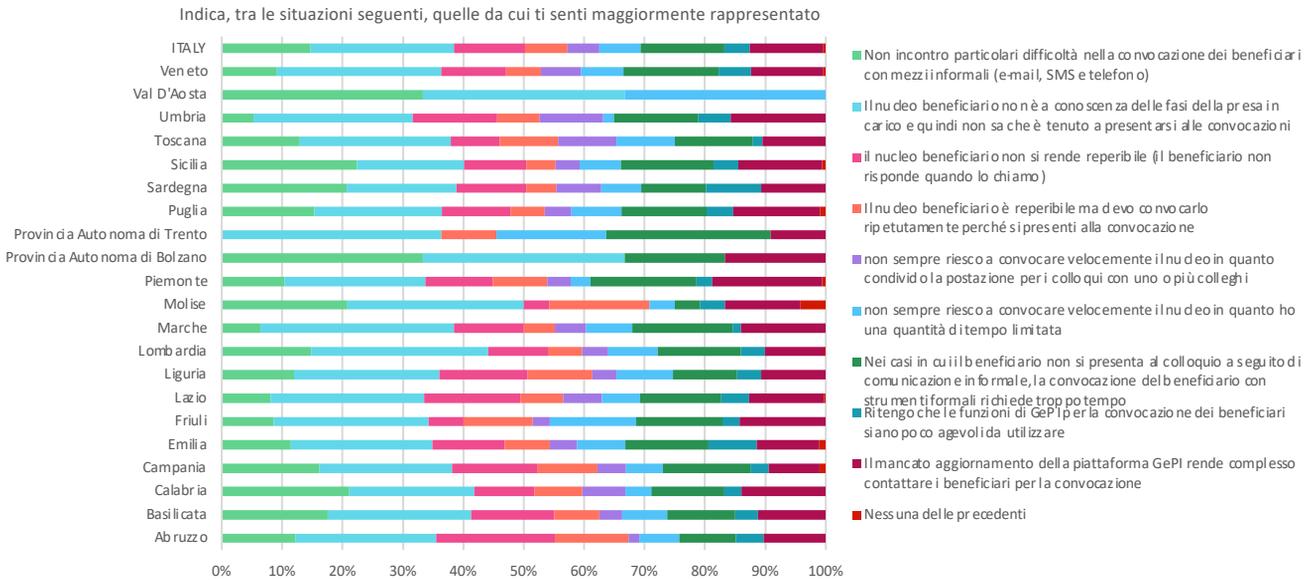
Nella mia esperienza, per ogni 10 beneficiari convocati, in media si presentano:



In media, per il 73% dei rispondenti per ogni 10 beneficiari convocati si presentano tra i 5 e i 7 o oltre i 7 beneficiari

Domanda 9:

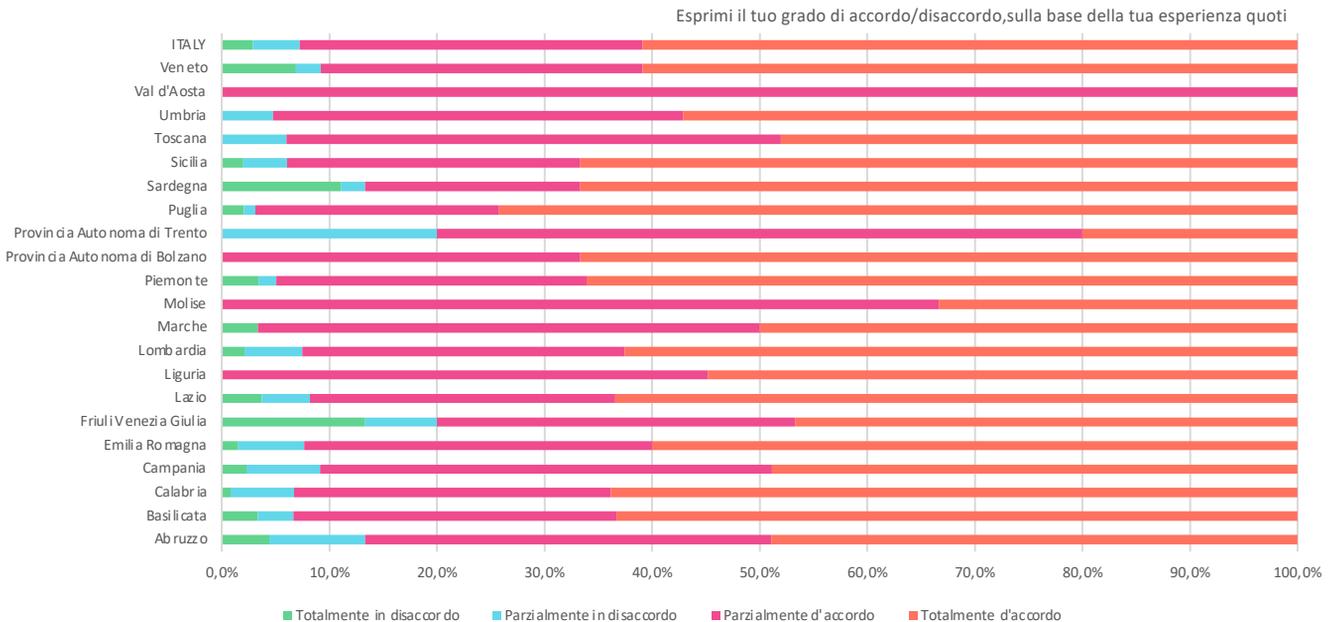
Indica, tra le situazioni seguenti, quelle da cui ti senti maggiormente Analisi Preliminare presentato (scelta multipla, risposta singola)



In media, per il 24% dei rispondenti il nucleo beneficiario non è a conoscenza delle fasi della presa in carico dunque non sa che è tenuto a presentarsi. Altre situazioni riguardano irreperibilità del beneficiario (12%), tempistiche troppo lunghe per la convocazione formale (14%), mancato aggiornamento della piattaforma (12%). Un 15% dichiara non incontrare particolari difficoltà nella convocazione dei beneficiari con mezzi informali

Domanda 10:

La piattaforma GePI contiene tutte le funzioni utili per l'avvio del caso ma il suo mancato aggiornamento da parte di INPS rallenta il mio lavoro

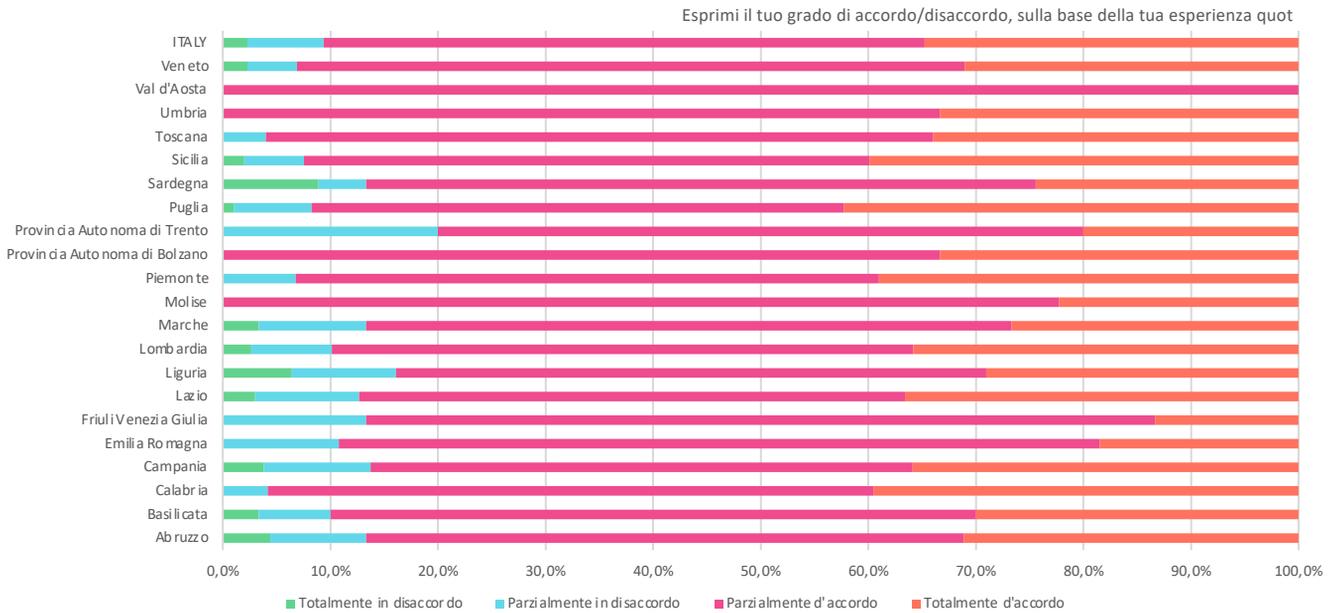


In media, il 93% dei rispondenti è totalmente o parzialmente d'accordo che la piattaforma GePI contenga tutte le funzioni utili per l'avvio del caso ma che il suo mancato aggiornamento da parte di INPS rallenti il lavoro



Domanda 11:

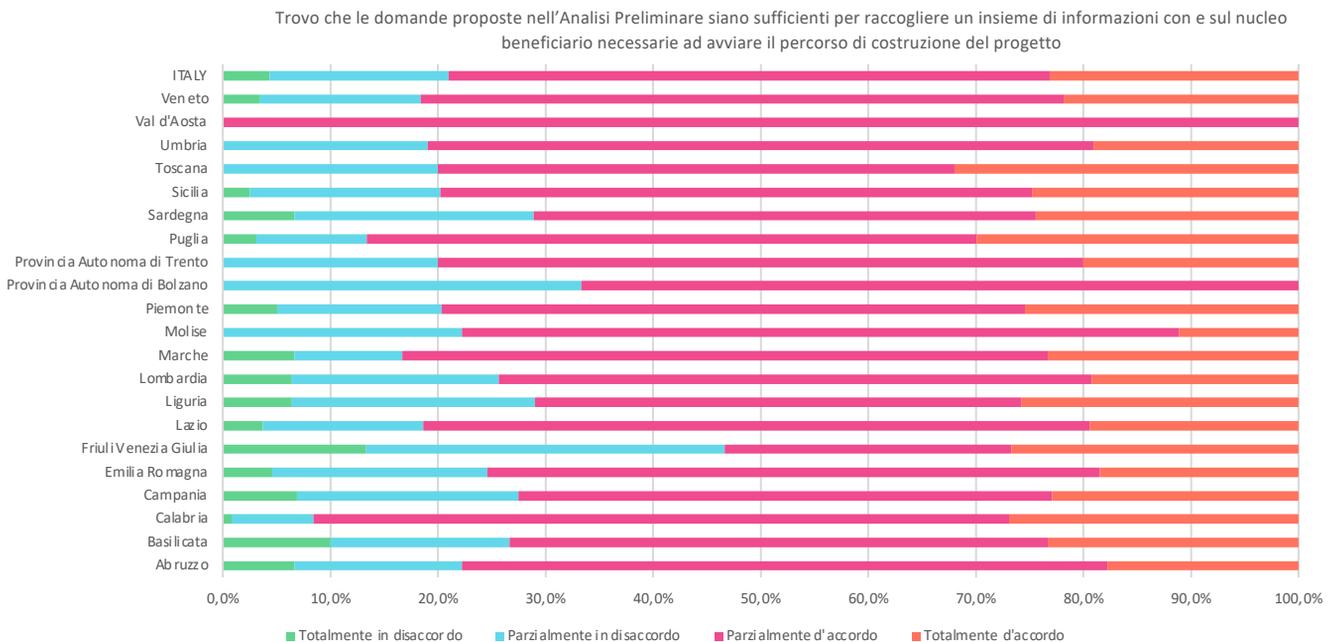
Trovo che le domande proposte nell'Analisi Preliminare siano utili per raccogliere un insieme di informazioni con e sul nucleo beneficiario necessarie ad avviare il percorso di costruzione del progetto



In media, il 91% dei rispondenti è totalmente o parzialmente d'accordo che le domande proposte dall'Analisi Preliminare siano utili per raccogliere informazioni necessarie per avviare il percorso di costruzione del progetto

Domanda 12:

Trovo che le domande proposte nell'Analisi Preliminare siano sufficienti per raccogliere un insieme di informazioni con e sul nucleo beneficiario necessarie ad avviare il percorso di costruzione del progetto

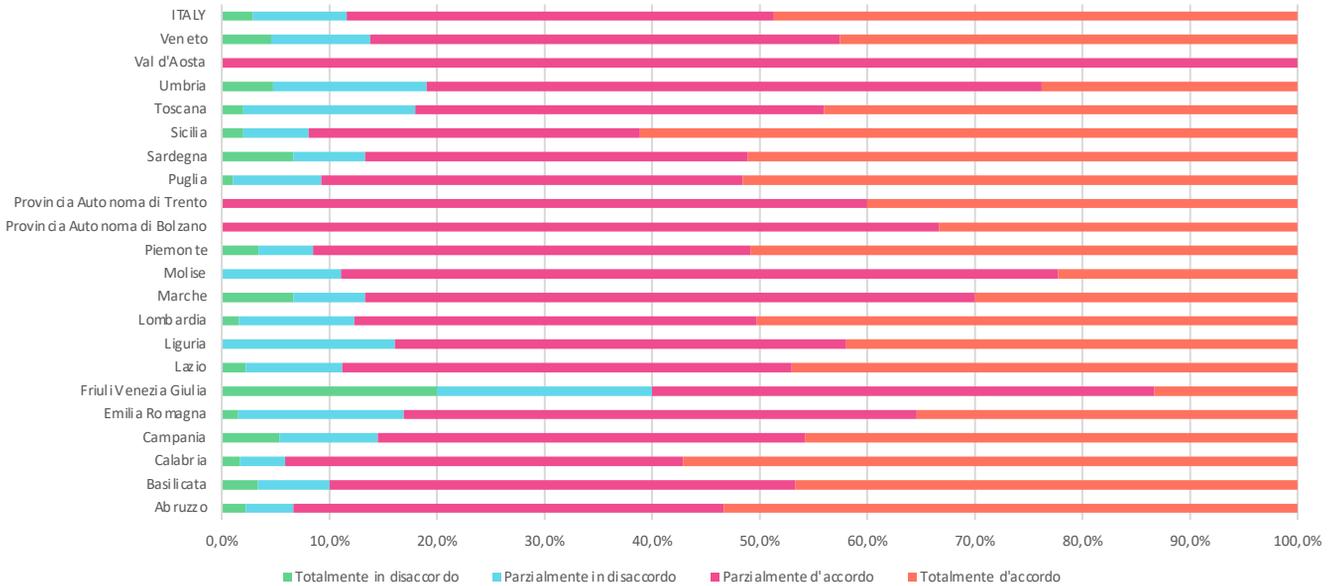


In media, il 79% è totalmente o parzialmente d'accordo che le domande proposte dall'Analisi Preliminare siano sufficienti per raccogliere informazioni necessarie per avviare il percorso di costruzione del progetto

Domanda 13:

Uso frequentemente le domande contenute nell'Analisi Preliminare come traccia per impostare domande conoscitive durante i colloqui in presenza con il nucleo beneficiario

Uso frequentemente le domande contenute nell'Analisi Preliminare come traccia per impostare domande conoscitive durante i colloqui in presenza con il nucleo beneficiario

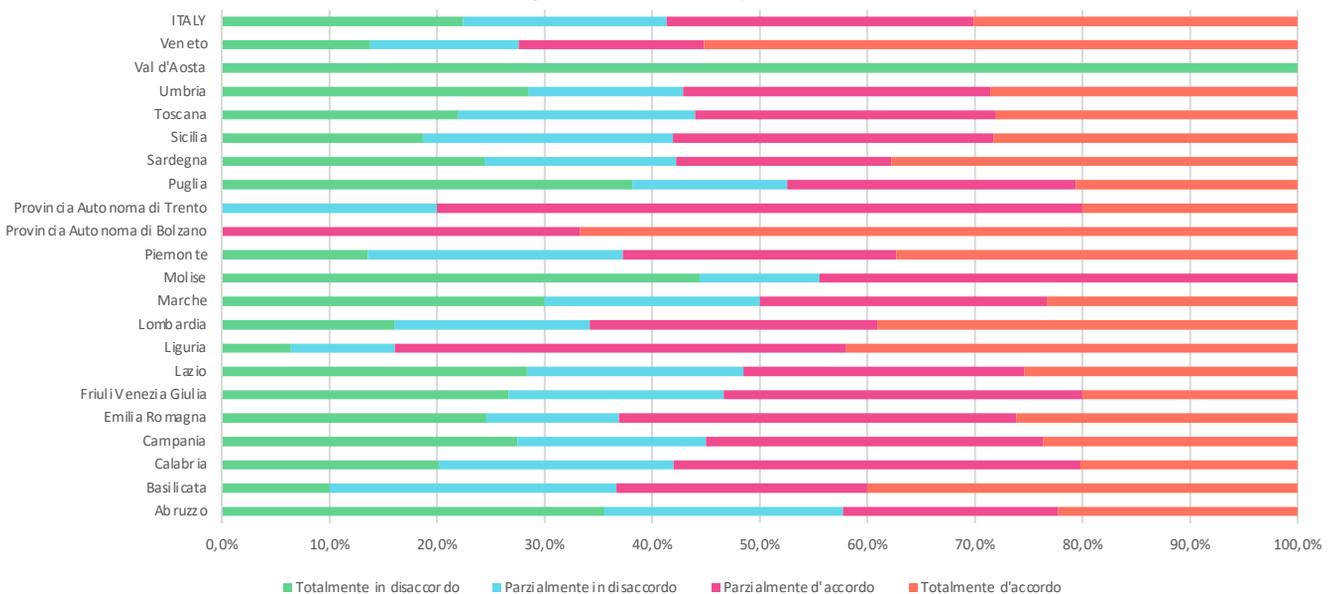


In media, quasi il 90% (totalmente o parzialmente d'accordo) dei rispondenti dichiara di usare frequentemente le domande contenute nell'Analisi Preliminare come traccia per impostare domande conoscitive durante i colloqui

Domanda 14:

Quando faccio un colloquio con un beneficiario RdC preferisco non inserire contestualmente le informazioni in GePI ma usare altri strumenti (digitali o cartacei) e inserire quelle informazioni in GePI in un secondo momento

Quando faccio un colloquio con un beneficiario RdC preferisco non inserire contestualmente le informazioni in GePI ma usare altri strumenti (digitali o cartacei) e inserire quelle informazioni in GePI in un secondo momento



In media, circa il 59% dei rispondenti è parzialmente o totalmente d'accordo sul preferire un inserimento non contestuale delle informazioni su GePI, ma in un secondo momento

Domanda 15:

Nei colloqui per l'Analisi Preliminare preferisco coinvolgere più di un membro del nucleo beneficiario

Nei colloqui per l'Analisi Preliminare preferisco coinvolgere più di un membro del nucleo beneficiario

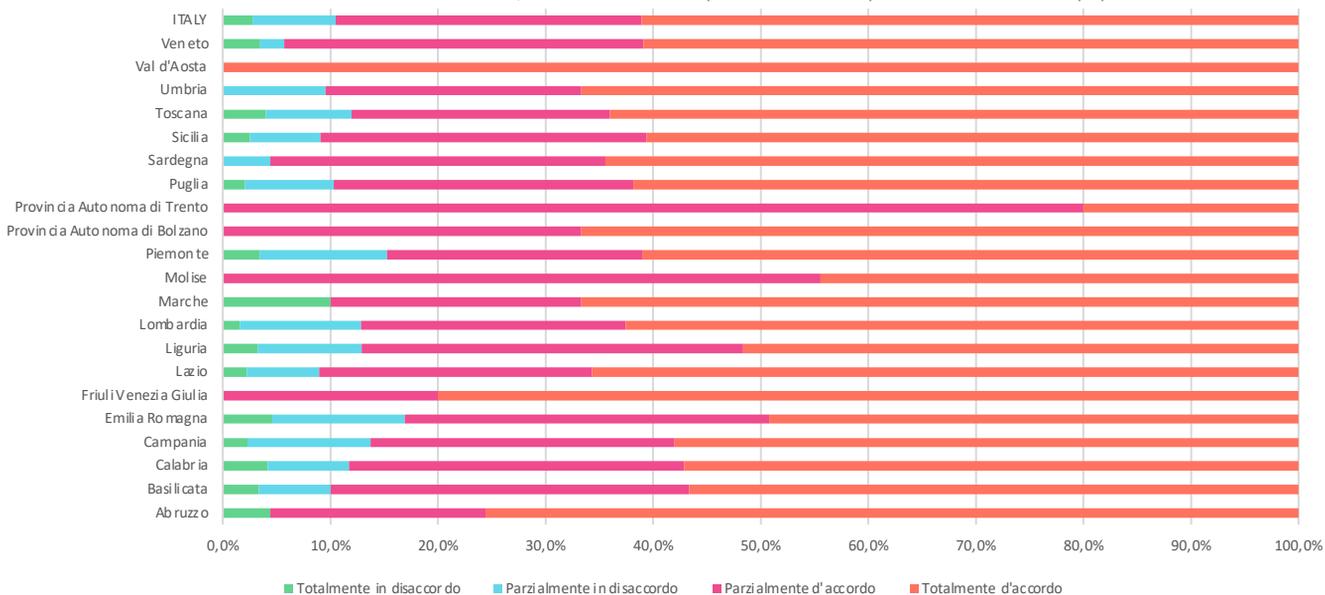


In media, circa l'82% dei rispondenti dichiara di essere totalmente o parzialmente d'accordo sul coinvolgere più di un membro del nucleo beneficiario durante l'Analisi Preliminare

Domanda 16:

Generalmente, i nuclei beneficiari non portano con sé i componenti minorenni ai colloqui per l'Analisi Preliminare

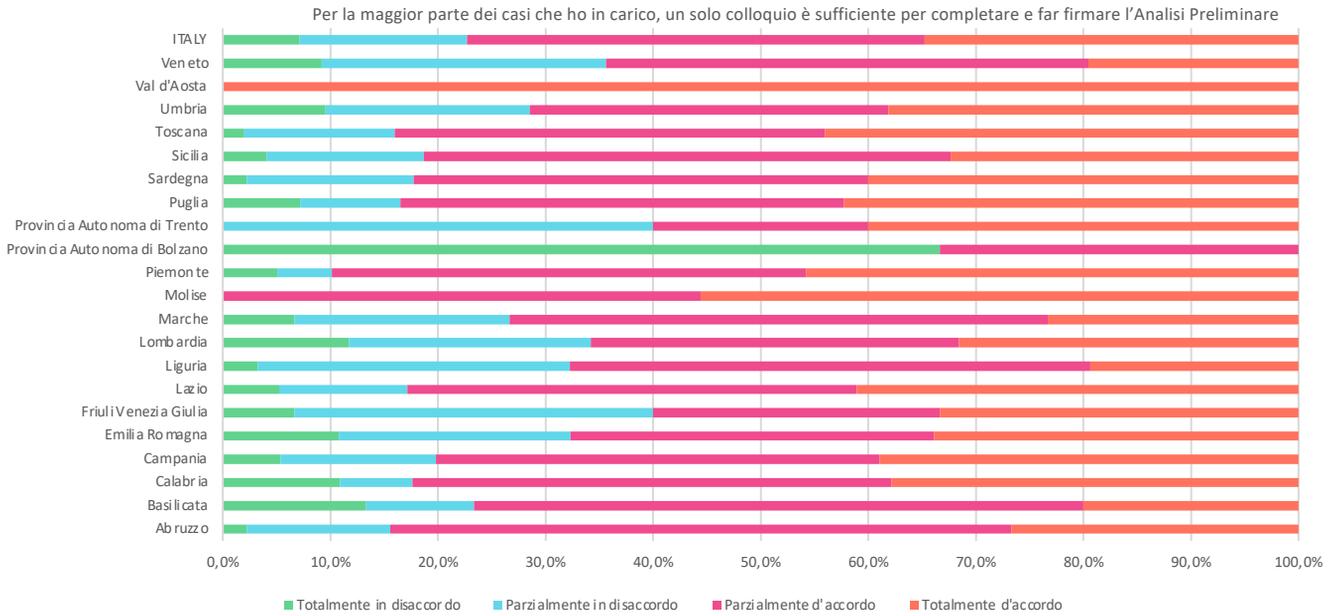
Generalmente, i nuclei beneficiari non portano con sé i componenti minorenni ai colloqui per l'Analisi Preliminare



In media, per circa un 90% dei rispondenti i nuclei beneficiari non portano con sé i componenti minorenni ai colloqui per l'Analisi Preliminare

Domanda 17:

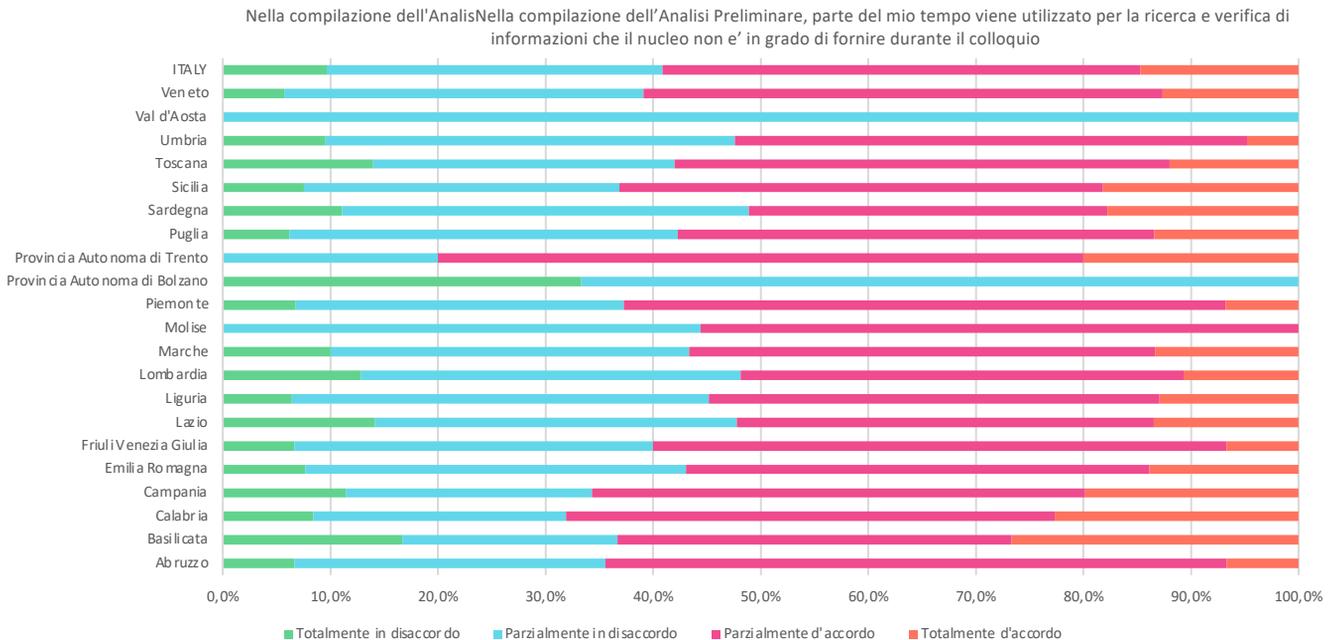
Per la maggior parte dei casi che ho in carico, un solo colloquio è sufficiente per completare e far firmare l'Analisi Preliminare



In media, circa il 77,3% dei rispondenti è parzialmente o totalmente d'accordo che, per la maggior parte dei casi in carico, un solo colloquio è sufficiente per completare e firmare l'Analisi Preliminare

Domanda 18:

Nella compilazione dell'Analisi Preliminare, parte del mio tempo viene utilizzato per la ricerca e verifica di informazioni che il nucleo non è in grado di fornire durante il colloquio

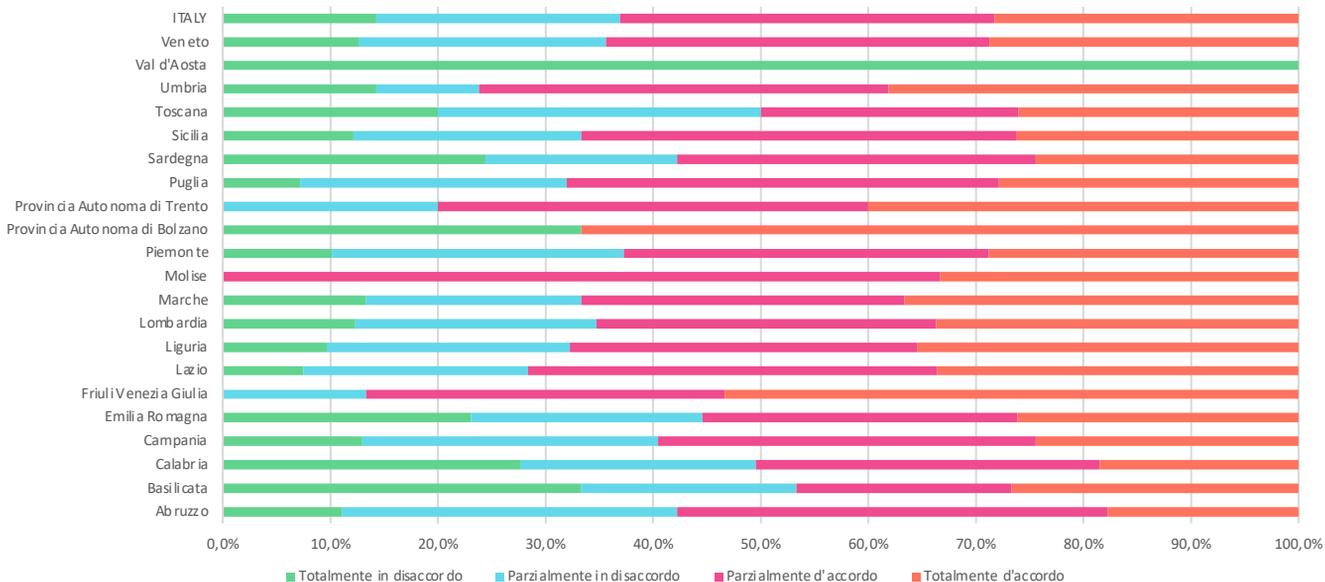


In media, circa il 59% dei rispondenti è parzialmente o totalmente d'accordo che gran parte del tempo di compilazione dell'Analisi Preliminare, venga impiegato a ricercare e verificare informazioni che il nucleo non è in grado di fornire durante il colloquio

Domanda 19:

Anche in presenza di bisogni complessi, ritengo più efficace ed utile per il beneficiario procedere con un Patto semplificato (esito B), per evitare eccessivi appesantimenti burocratici

Anche in presenza di bisogni complessi, ritengo più efficace ed utile per il beneficiario un Patto semplificato (esito B), per evitare eccessivi appesantimenti burocratici

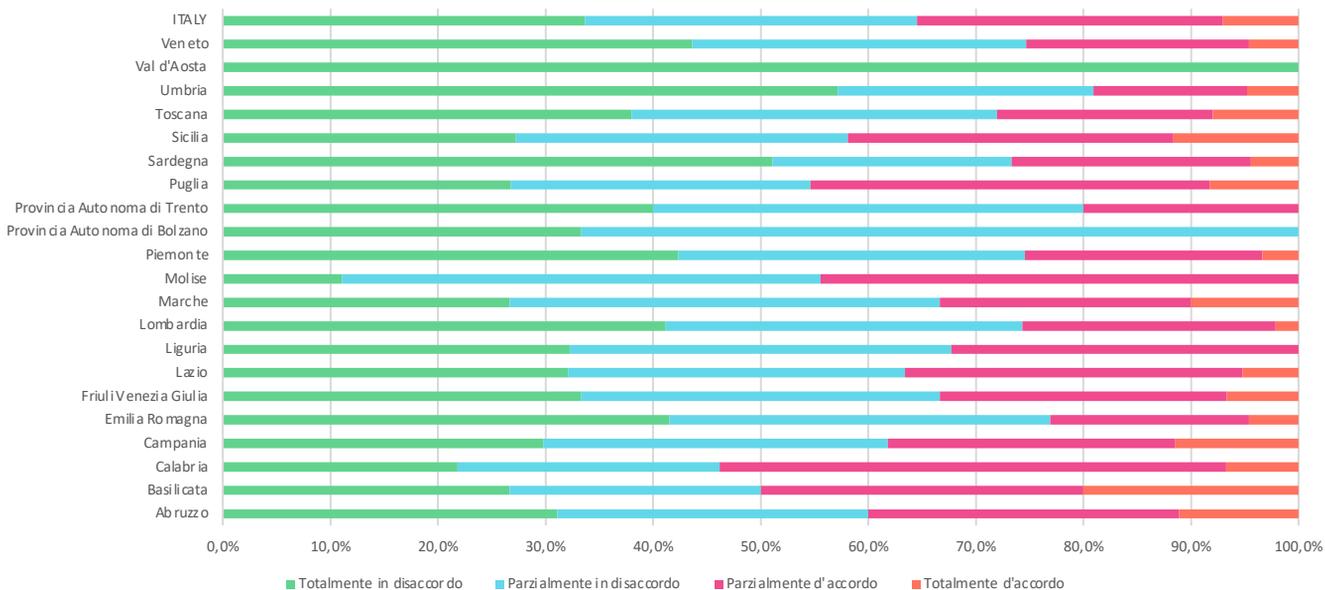


In media, per circa il 63% dei rispondenti, anche in presenza di bisogni complessi, è più efficace ed utile procedere con un Patto semplificato per evitare eccessivi appesantimenti burocratici

Domanda 20:

Nel mio Comune/Ambito ho una buona comunicazione con i servizi specialistici; pertanto, è agevole il rinvio dei beneficiari ai servizi specialistici (esito D)

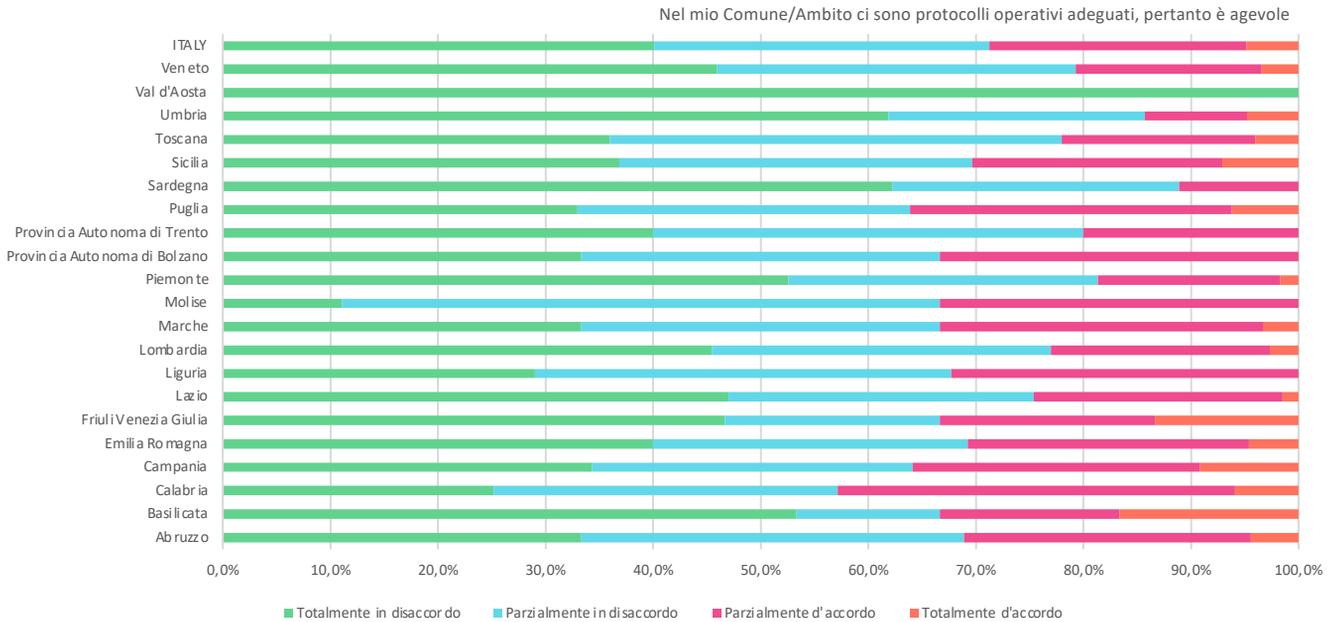
Nel mio Comune/Ambito ho una buona comunicazione con i servizi specialistici; pertanto, è agevole il rinvio dei beneficiari ai servizi specialistici (esito D)



In media, solo per il 35% dei rispondenti nel proprio Comune/Ambito vi è una buona comunicazione con i servizi specialistici, per tanto è agevole il rinvio ai servizi specialistici (esito D)

Domanda 21:

Nel mio Comune/Ambito ci sono protocolli operativi adeguati, pertanto è agevole l'invio dei beneficiari ai servizi specialistici (esito D)

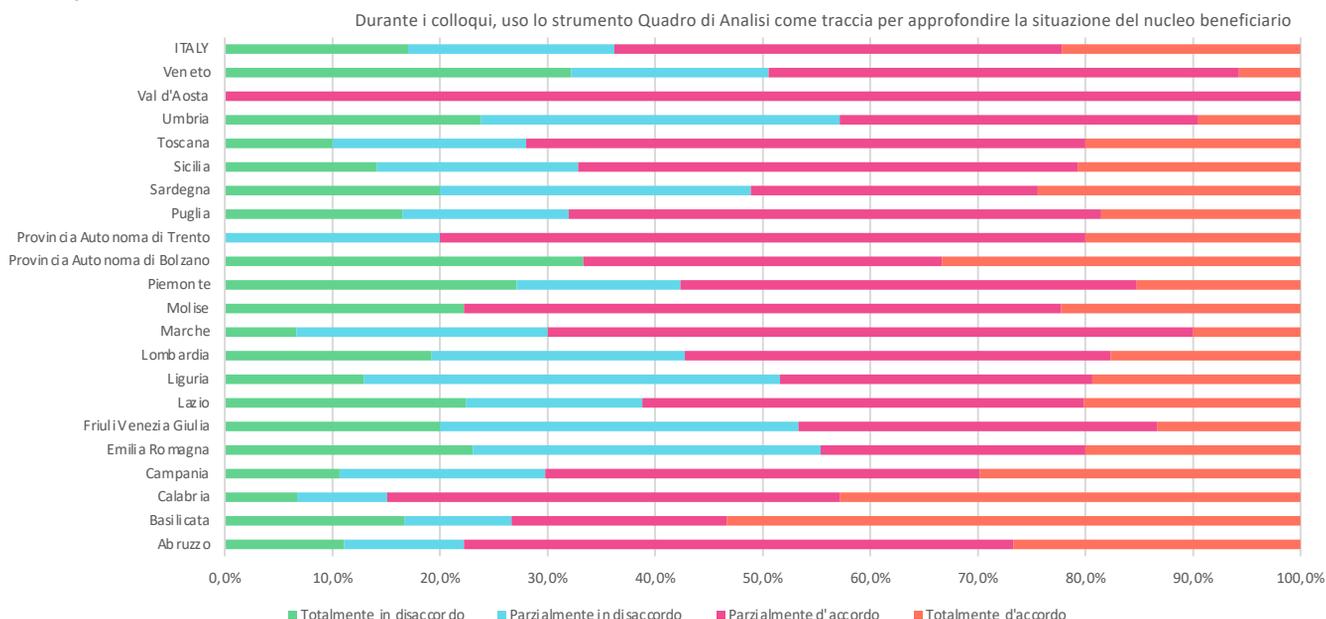


In media, solo per circa il 30% dei rispondenti nel proprio Comune/Ambito vi sono protocolli operativi adeguati, pertanto è agevole l'invio dei beneficiari ai servizi specialistici (esito D)



Domanda 22:

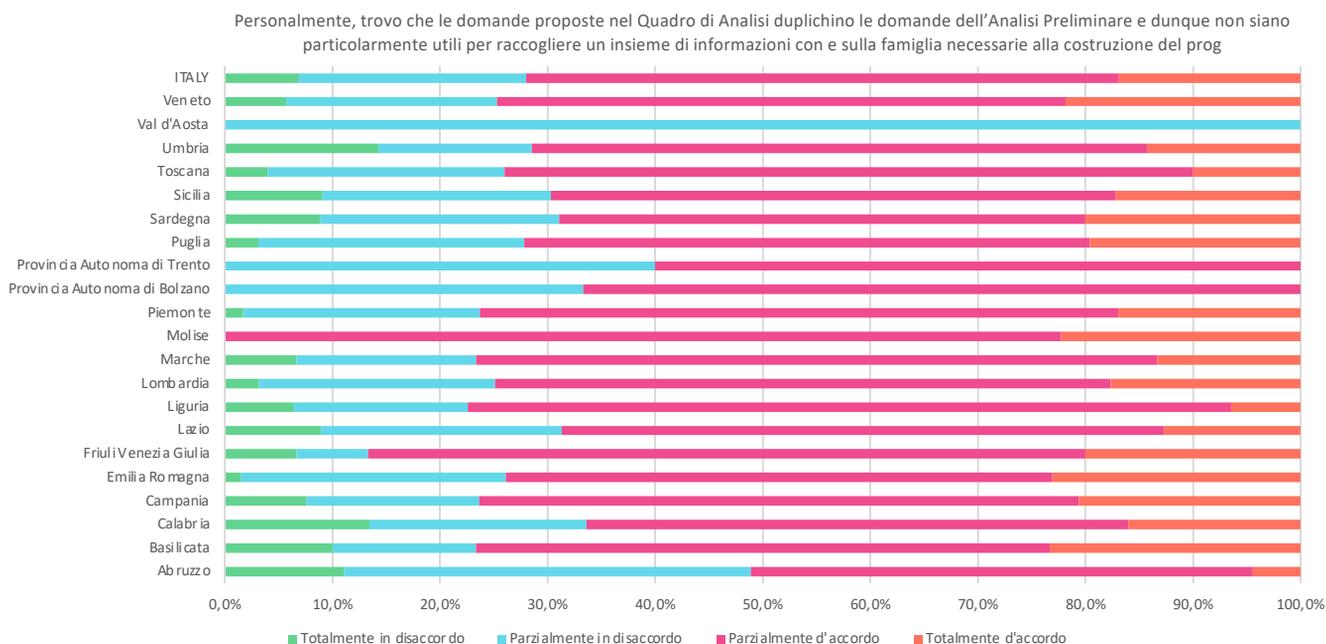
Durante i colloqui, uso lo strumento Quadro di Analisi come traccia per approfondire la situazione del nucleo beneficiario



In media, per il 64% dei rispondenti il Quadro di Analisi viene utilizzato durante i colloqui come traccia per approfondire la situazione del nucleo beneficiario

Domanda 23:

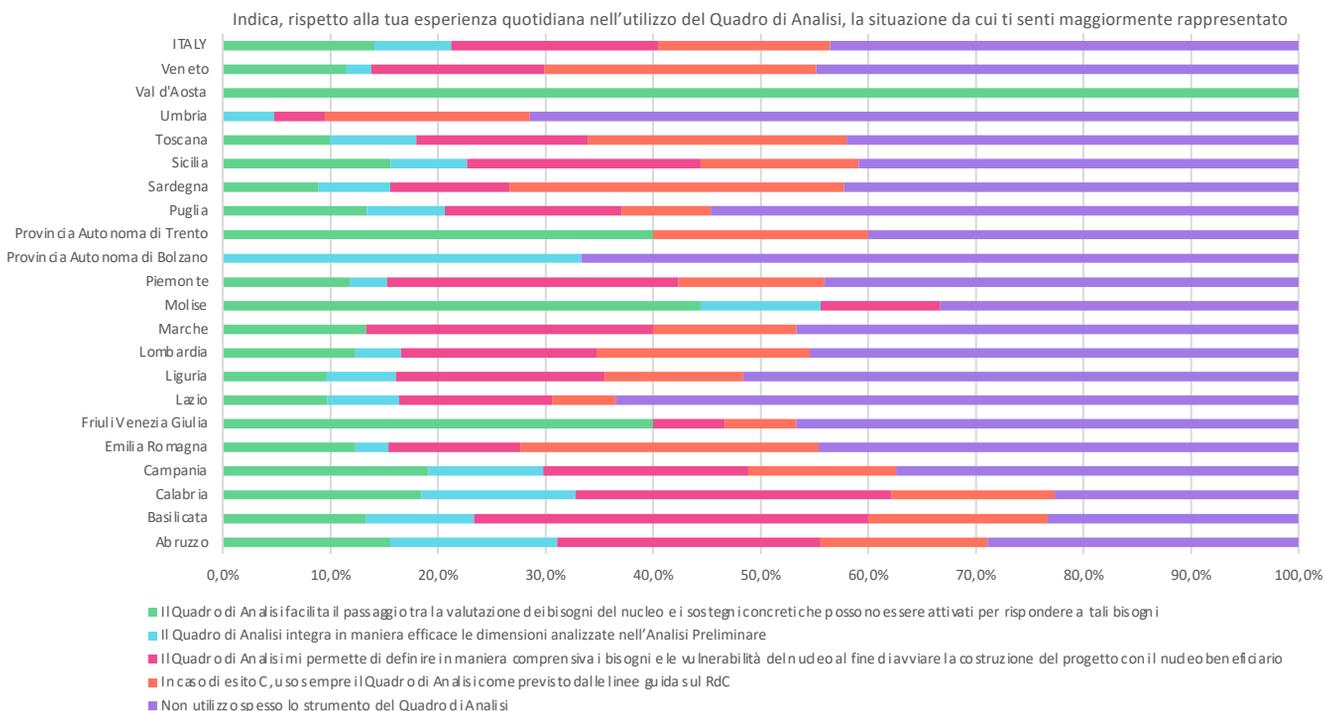
Personalmente, trovo che le domande proposte nel Quadro di Analisi duplichino le domande dell'Analisi Preliminare e dunque non siano particolarmente utili per raccogliere un insieme di informazioni con e sulla famiglia necessarie alla costruzione del progetto



In media, il 72% dei rispondenti è d'accordo che le domande proposte nel Quadro di Analisi duplichino le domande dell'Analisi Preliminare e dunque non siano particolarmente utili per raccogliere informazioni con e sulla famiglia necessarie alla costruzione del progetto

Domanda 24:

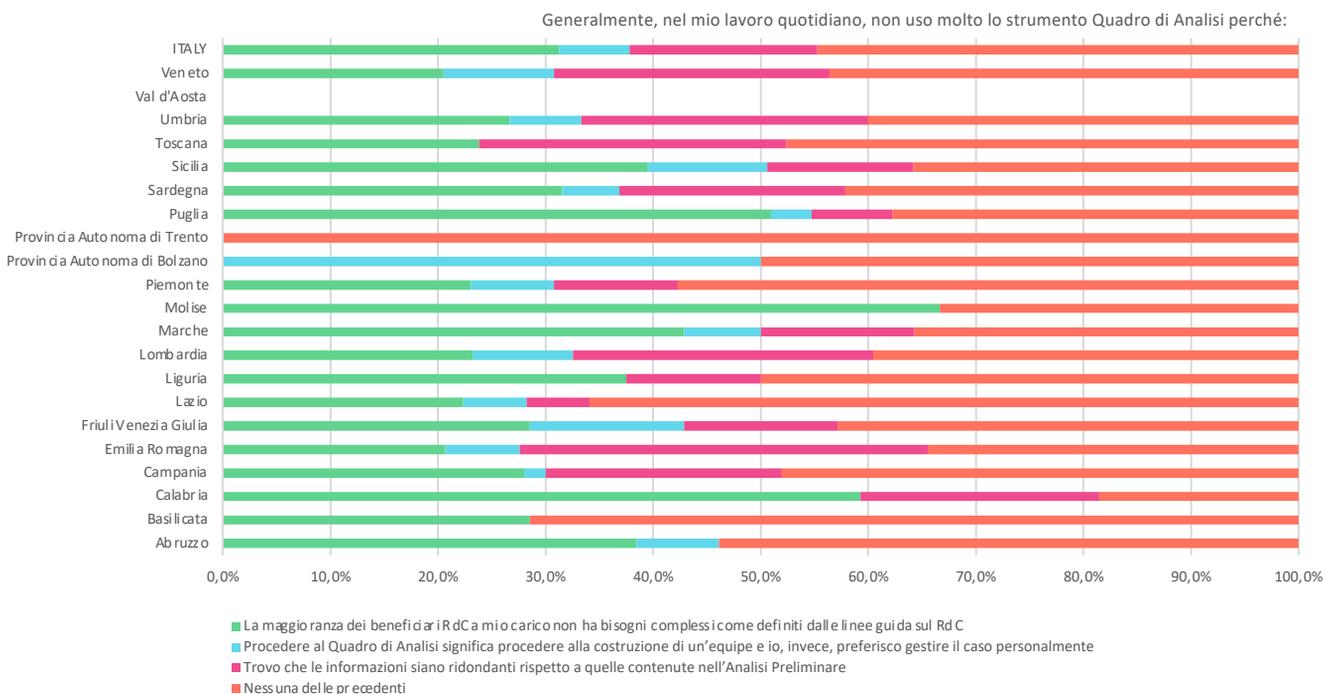
Indica, rispetto alla tua esperienza quotidiana nell'utilizzo del Quadro di Analisi, la situazione da cui ti senti maggiormente rappresentato (seleziona max 2 opzioni):



In media, circa il 44% dei rispondenti dichiara di non utilizzare spesso lo strumento del Quadro di Analisi

Domanda 25:

Generalmente, nel mio lavoro quotidiano, non uso molto lo strumento Quadro di Analisi perché:
(se alla domanda 24 ha risposto "non utilizzo spesso il Quadro di Analisi")



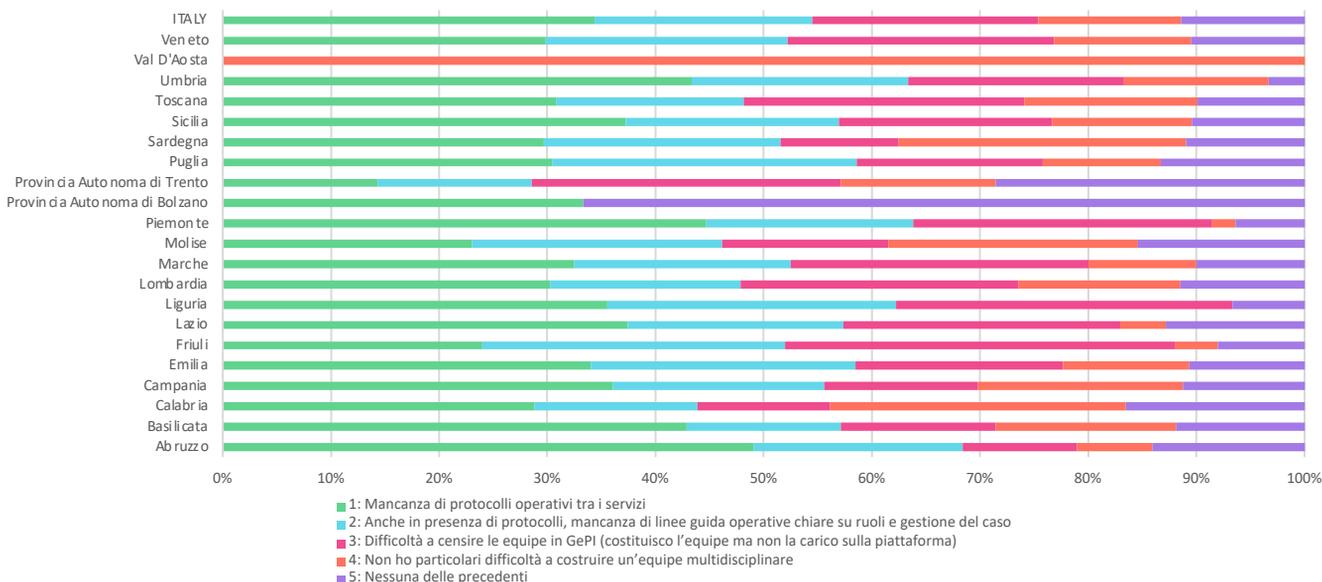
In media, tra chi dichiara di non utilizzare spesso il Quadro di Analisi, circa il 31% dichiara che la maggioranza dei beneficiari RdC in carico non ha bisogni complessi come definiti dalle linee guida e il 18% che le informazioni siano ridondanti rispetto all'Analisi Preliminare. Ma per un 45% è nessuna delle precedenti

Domanda 26:

Sulla base della mia esperienza relativa all'attivazione delle equipe multidisciplinari, trovo difficile la costruzione di un'equipe multidisciplinare a causa di:

(scelta multipla, risposta singola)

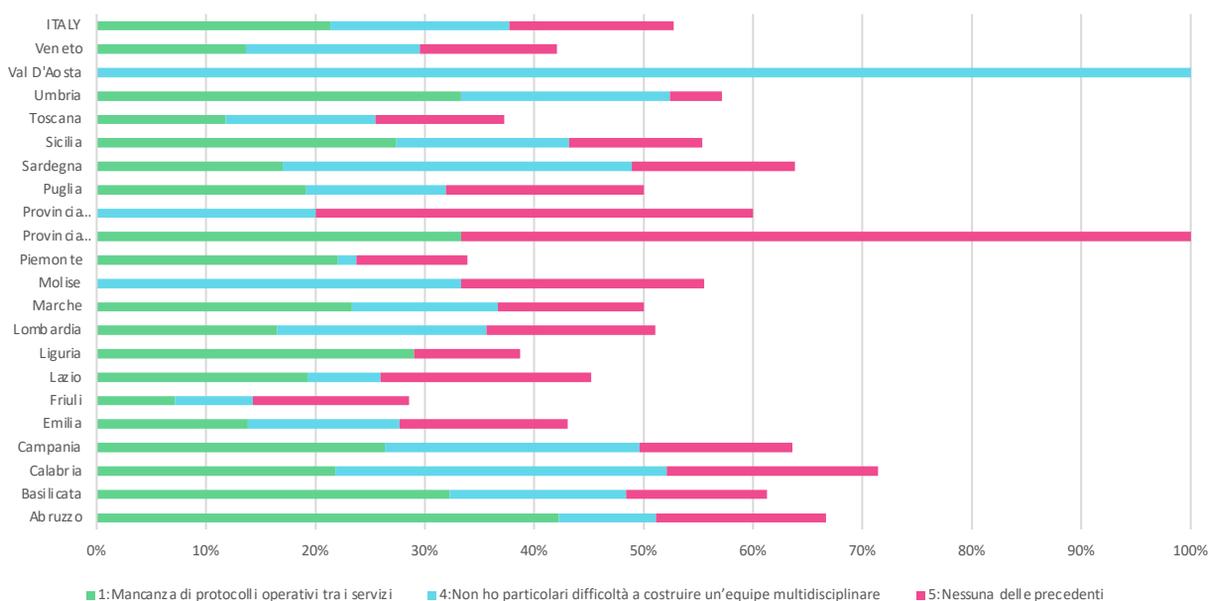
Sulla base della mia esperienza relativa all'attivazione delle equipe multidisciplinari, trovo difficile la costruzione di un'equipe multidisciplinare a causa di:



In media, l'opzione «mancanza di protocolli operativi» è stata scelta nel 34% dei casi. A seguire, vengono indicate la «difficoltà a censire l'equipe in GePI» (21%) e «anche in presenza di protocolli, mancanza di linee guida operative su ruoli e gestione del caso» (20%)

(scelta multipla, risposte raggruppate, risultati chiave)

Sulla base della mia esperienza relativa all'attivazione delle equipe multidisciplinari, trovo difficile la costruzione di un'equipe multidisciplinare a causa di [seleziona un massimo di 3 opzioni disponibili]:

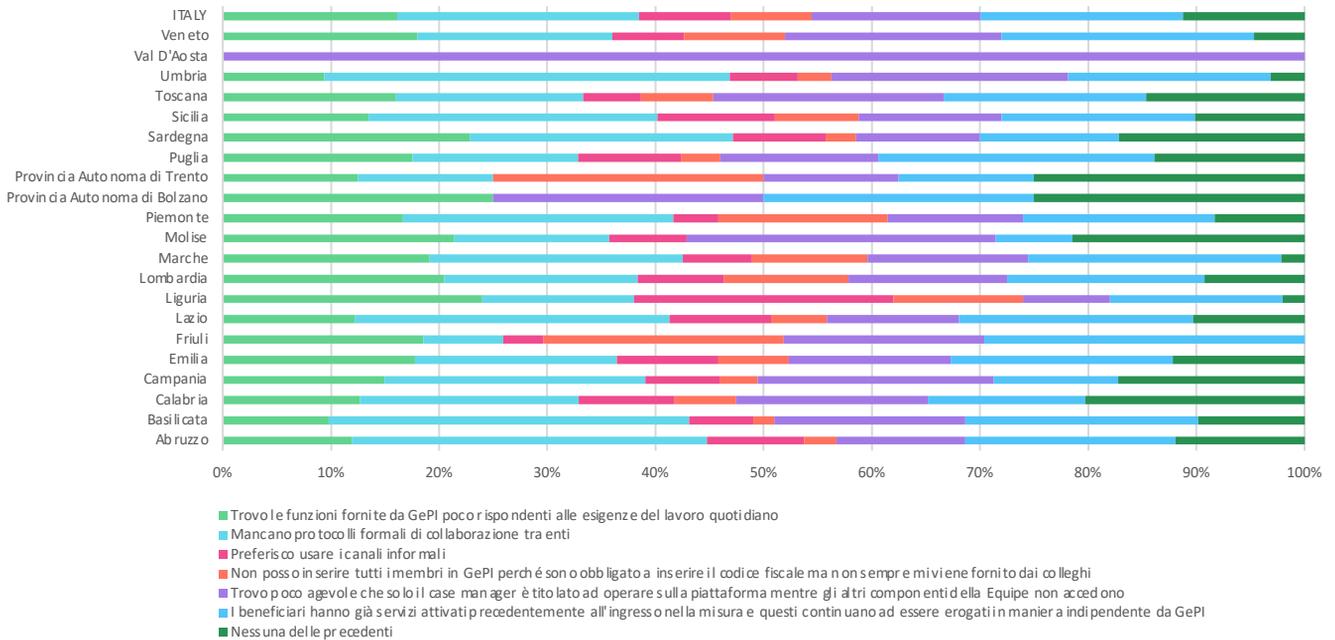


In media, il 21% dei rispondenti ha riportato che la difficoltà nella costruzione di un'equipe multidisciplinare è dovuta alla mancanza di protocolli operativi tra servizi. Un 16% ha riportato di non avere particolari difficoltà e un 15% nessuna delle precedenti

Domanda 27:

Preferisco lavorare fuori piattaforma nel relazionarmi con i membri dell'Equipe Multidisciplinare, perché:
(scelta multipla, risposta singola)

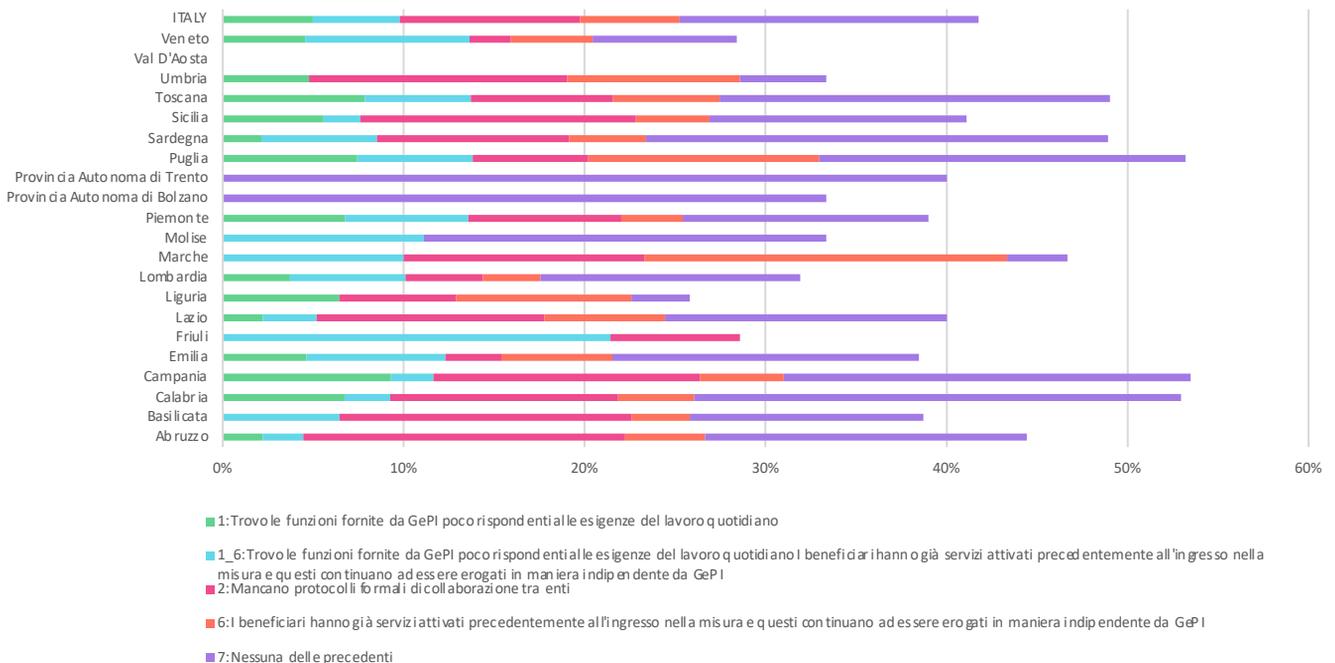
Preferisco lavorare fuori piattaforma nel relazionarmi con i membri dell'Equipe Multidisciplinare, perché:



In media, l'opzione «mancanza di protocolli formali di collaborazione tra enti» è stata selezionata nel 22% dei casi. Ulteriori ragioni selezionate riguardano: l'esistenza per i beneficiari di servizi già attivati prima di RdC ed erogati indipendentemente da Gepi (19%), l'obbligatorietà dell'inserimento del codice fiscale (16%) e le funzionalità di GePI poco rispondenti (16%)

(scelta multipla, risposte raggruppate, risultati chiave)

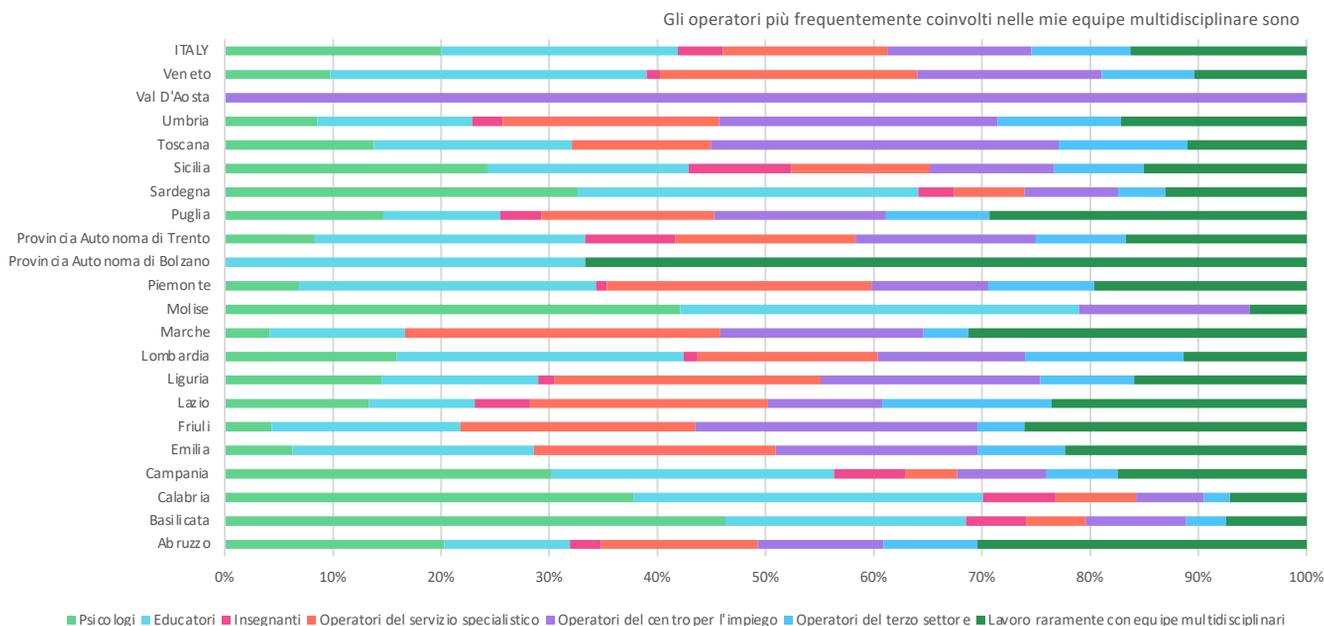
Preferisco lavorare fuori piattaforma nel relazionarmi con i membri dell'Equipe



In media, il 10% dei rispondenti preferisce relazionarsi fuori piattaforma per la mancanza di protocolli formali tra enti. Ma per il 17% dei rispondenti è nessuna delle precedenti

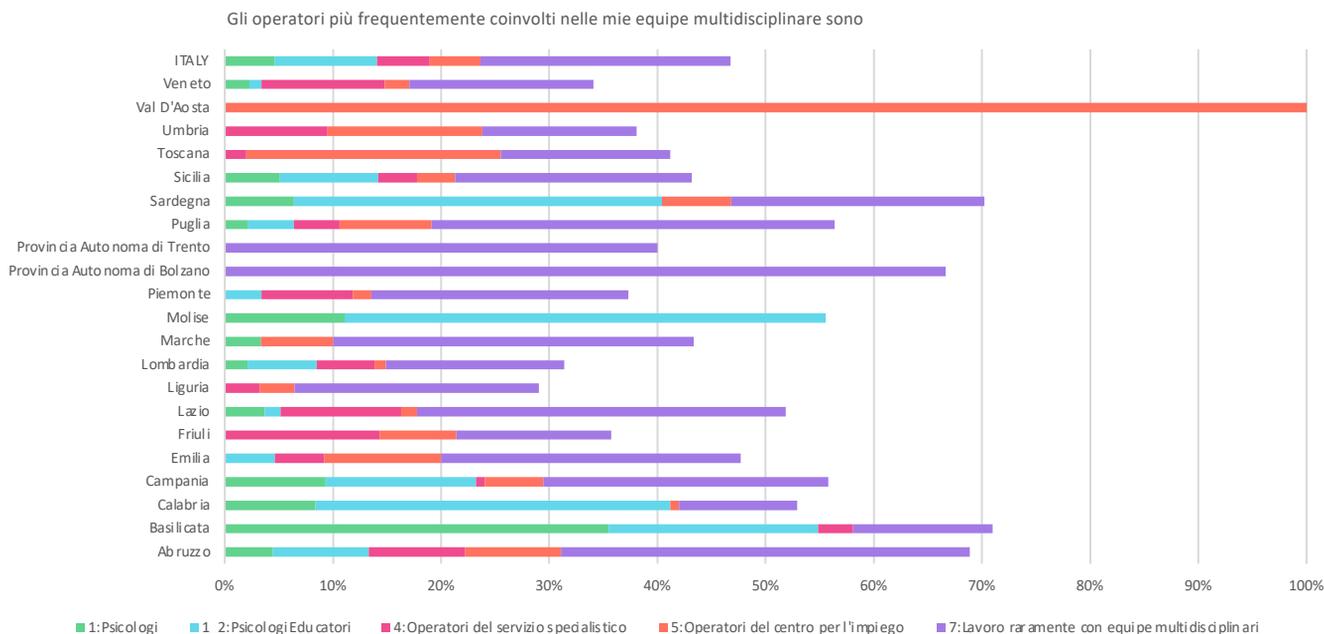
Domanda 28:

Gli operatori più frequentemente coinvolti nelle mie equipe multidisciplinare sono:
(scelta multipla, risposta singola)



In media, l'opzione «educatori» è stata scelta nel 22% dei casi, seguita da «psicologi» (20%), come figure più frequentemente coinvolte nell'equipe

(scelta multipla, risposte raggruppate, risultati chiave)



In media, il 23% dichiara di lavorare raramente in equipe. Un 9% dichiara di coinvolgere più frequentemente psicologi ed educatori

Domanda 29:

Trovo più semplice individuare figure specialistiche all'interno del mio stesso Comune piuttosto che procedere al Quadro di Analisi e creare equipe con specialisti di altri servizi

Trovo più semplice individuare figure specialistiche all'interno del mio stesso Comune, piuttosto che procedere al Quadro di Analisi e creare equipe con specialisti di altri servizi (Aziende Sanitarie Locali, Centri per l'Impiego, etc.)

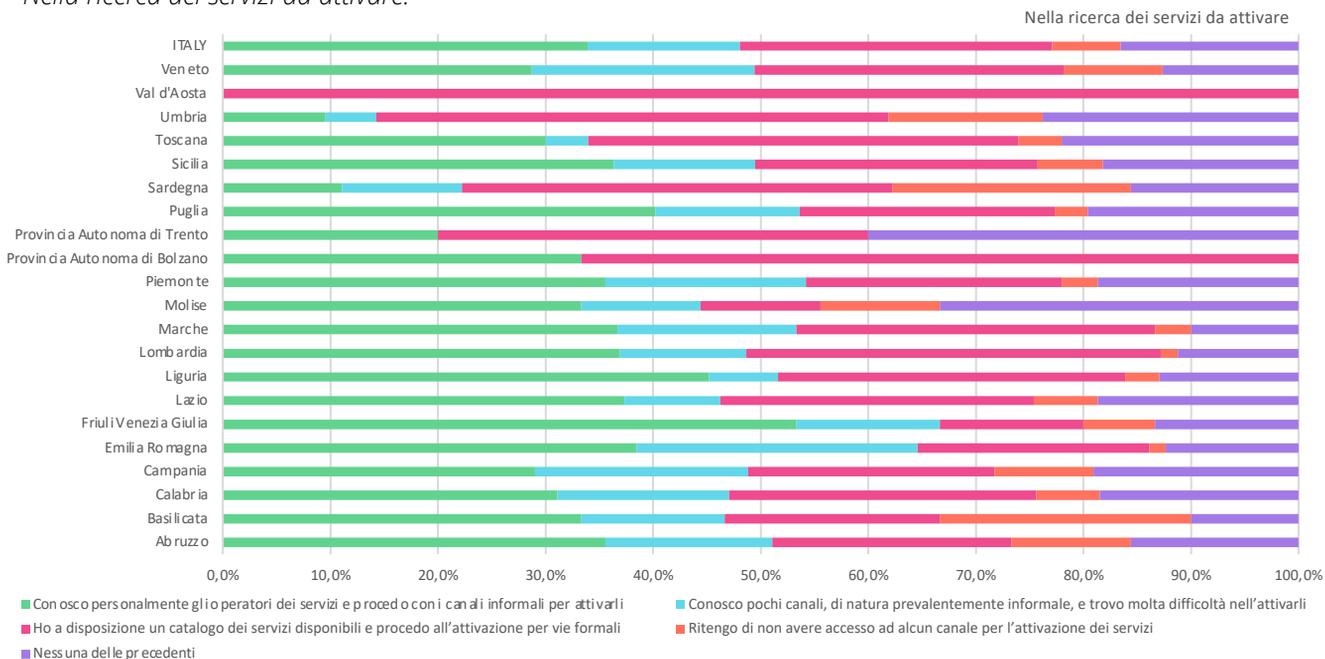


In media, il 72% dei rispondenti è parzialmente o totalmente d'accordo che sia più semplice individuare figure specialistiche all'interno del proprio Comune, piuttosto che procedere al Quadro di Analisi e creare equipe con specialisti di altri servizi



Domanda 30:

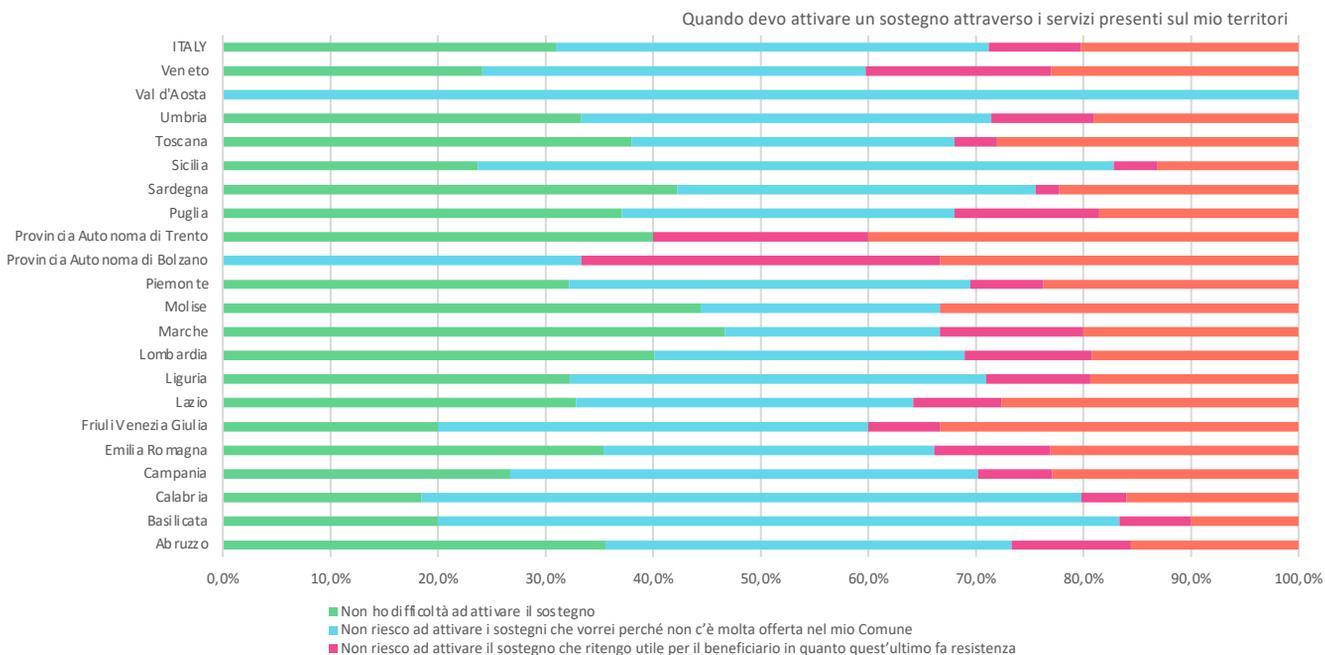
Nella ricerca dei servizi da attivare:



In media, nella ricerca di servizi da attivare, circa il 40% dei rispondenti riporta di conoscere personalmente gli operatori dei servizi e procedere ad attivarli informalmente. Un 29% dei rispondenti dichiara di avere a disposizione un catalogo di servizi e procedere formalmente all'attivazione

Domanda 31:

Quando devo attivare un sostegno attraverso i servizi presenti sul mio territorio:

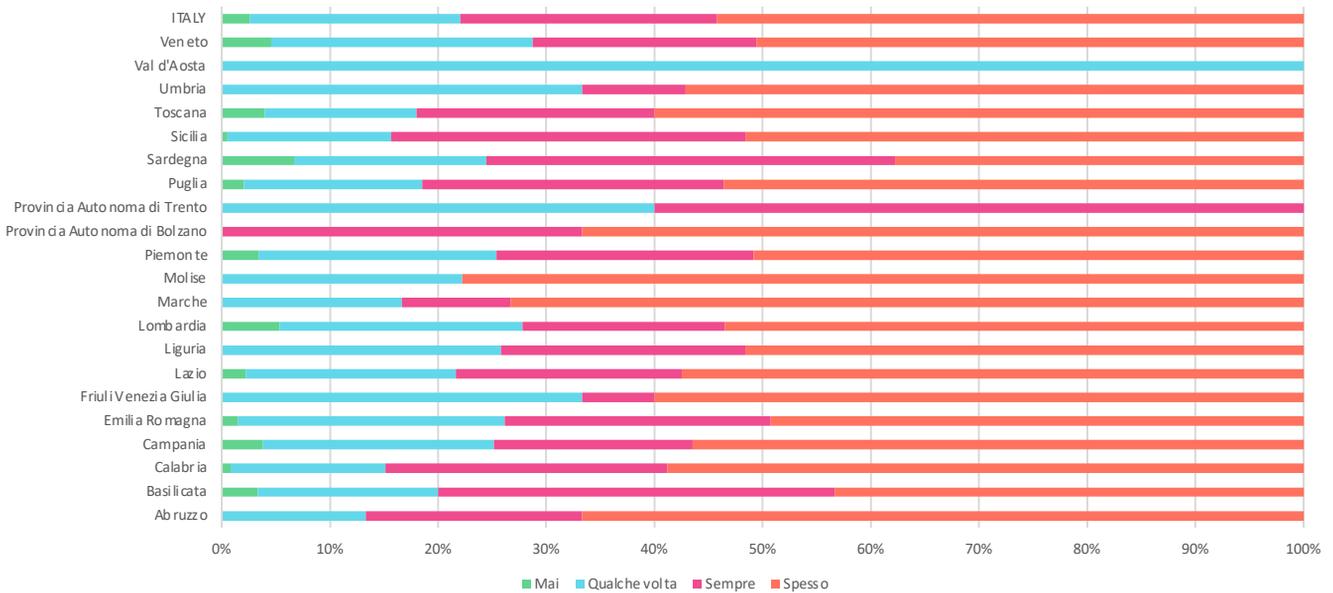


In media, il 40% dei rispondenti dichiara di non riuscire ad attivare i sostegni che vorrebbe per via della poca offerta del Comune. Un 31% riporta di non avere difficoltà ad attivare i sostegni. Il 20% dichiara nessuna delle precedenti

Domanda 32:

Usa gli obiettivi generali definiti dalle Linee Guida e come presenti in GePI, ritenendoli una buona base per definire i risultati attesi, anche in base ai risultati dell'Analisi Preliminare

Usa gli obiettivi generali definiti dalle Linee Guida e come presenti in GePI, ritenendoli una buona base per definire i risultati attesi, anche in base ai risultati dell'Analisi Preliminare

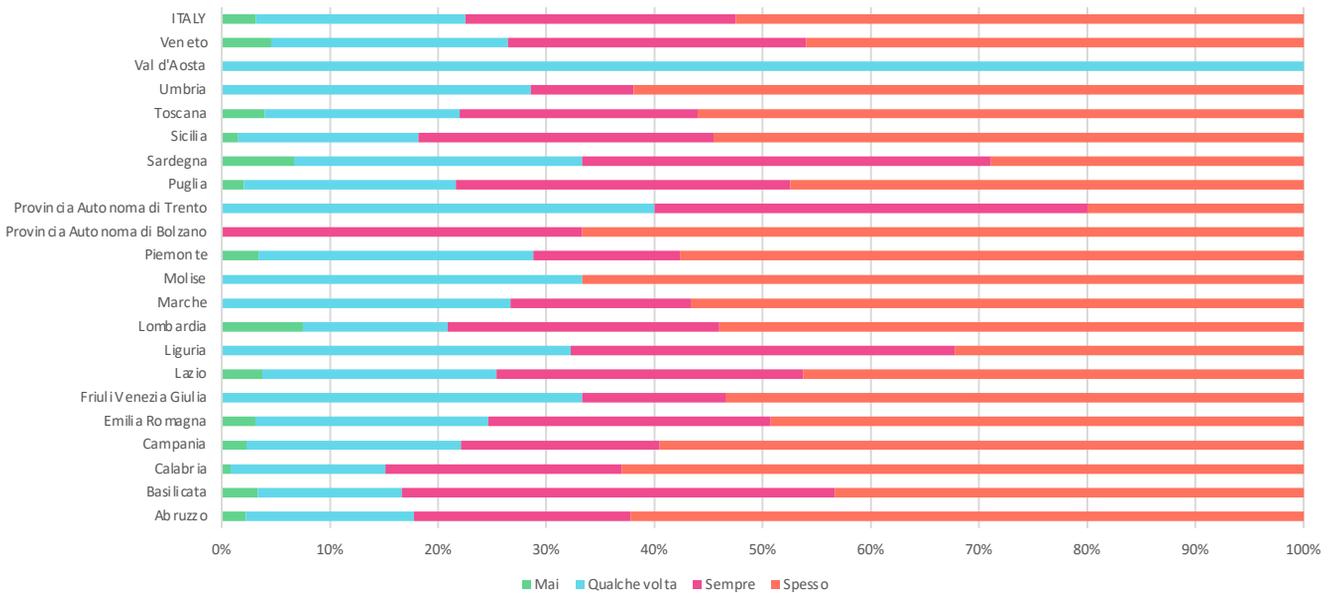


In media, il 78% dei rispondenti dichiara di utilizzare spesso o sempre gli obiettivi generali delle Linee Guida, ritenendoli una buona base per definire i risultati attesi, anche in base ai risultati dell'Analisi Preliminare

Domanda 33:

Usa gli strumenti definiti dalle Linee Guida e come presenti in GePI per predisporre impegni che il beneficiario possa assumere in vista della realizzazione dei risultati attesi

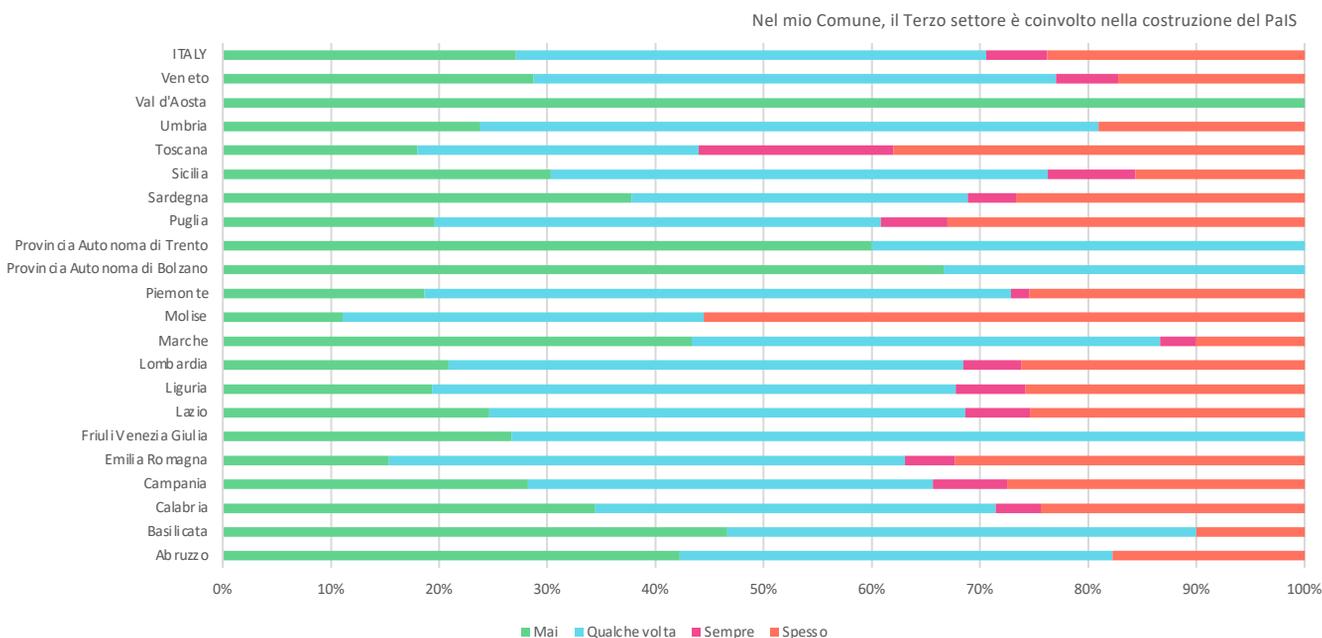
Usa gli strumenti definiti dalle Linee Guida e come presenti in GePI per predisporre impegni che il beneficiario possa assumere in vista della realizzazione dei risultati attesi



In media, il 77% dei rispondenti dichiara di utilizzare spesso o sempre gli strumenti definiti dalle Linee Guida per predisporre gli impegni per il beneficiario

Domanda 34:

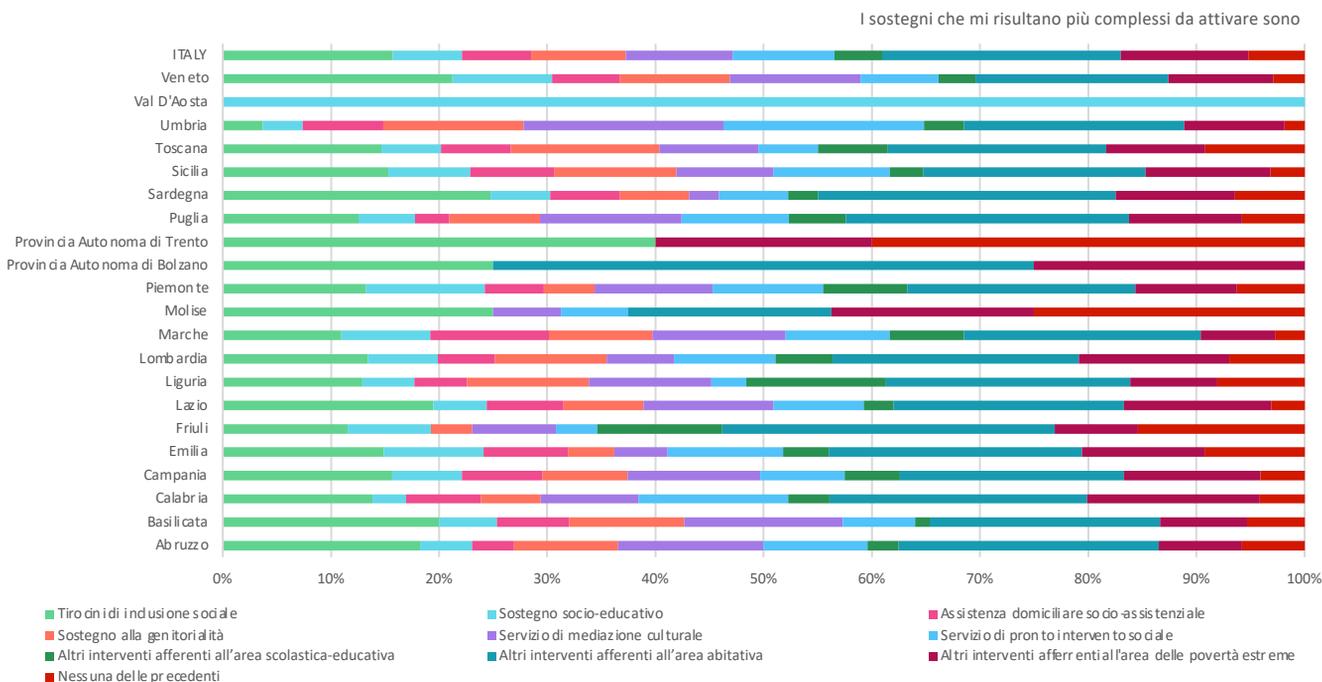
Nel mio Comune, il Terzo settore è coinvolto nella costruzione del Patto



In media, il 70% dei rispondenti riporta di coinvolgere qualche volta o mai il Terzo settore nella costruzione del Patto

Domanda 35:

I sostegni che mi risultano più complessi da attivare sono:
(scelta multipla, risposta singola)



In media, nel 22% dei casi gli interventi afferenti all'area abitativa sono stati scelti come sostegni più complessi da attivare, seguiti da tirocini di inclusione sociale (16%) e interventi afferenti alle povertà estreme (12%)



Domanda 36:

Il monitoraggio è uno strumento utile e importante per il beneficiario nel suo percorso di inclusione sociale

Il monitoraggio è uno strumento utile e importante per il beneficiario nel suo percorso di inclusione sociale

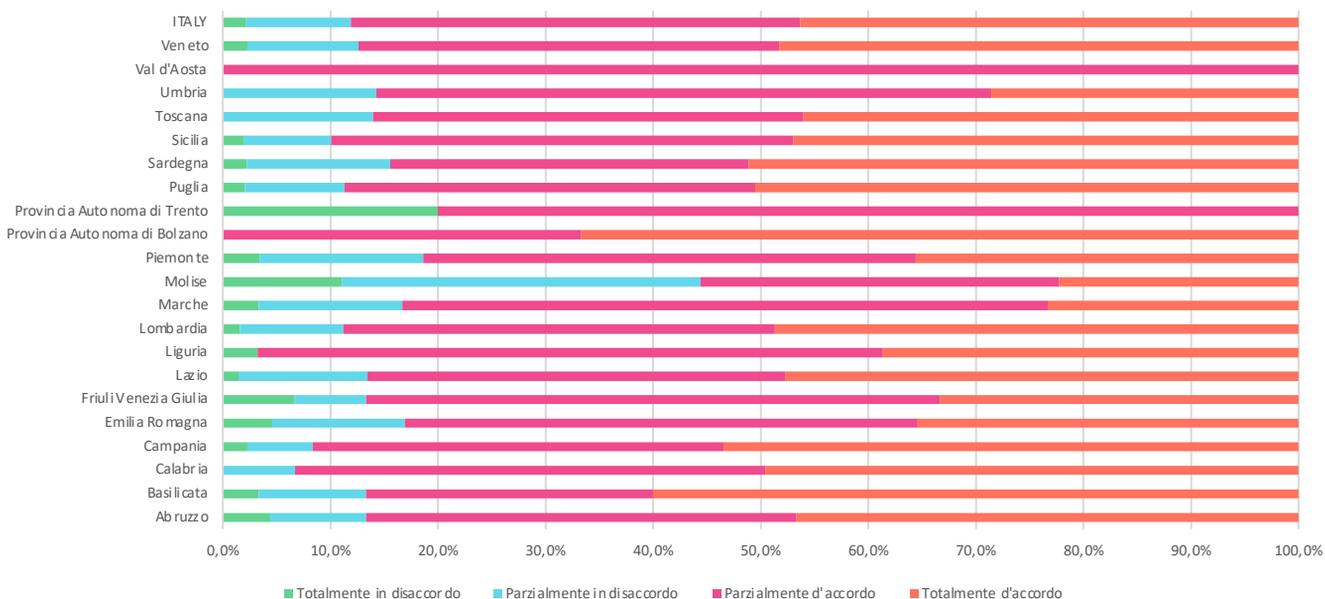


In media, il 92% dei rispondenti è parzialmente o totalmente d'accordo che il monitoraggio sia uno strumento utile e importante per il beneficiario

Domanda 37:

Spesso durante i colloqui di monitoraggio emergono nuovi e importanti elementi sul nucleo beneficiario

Spesso durante i colloqui di monitoraggio emergono nuovi e importanti elementi sul nucleo beneficiario



In media, l'88% dei rispondenti è parzialmente o totalmente d'accordo che durante i colloqui di monitoraggio emergono nuovi e importanti elementi sul nucleo beneficiario

Domanda 38:

Mi sento più a mio agio ad utilizzare gli strumenti informali (Whatsapp, telefono) per monitorare un caso, piuttosto che convocare formalmente il beneficiario in presenza

Mi sento più a mio agio ad utilizzare gli strumenti informali (WhatsApp, telefono) per monitorare un caso, piuttosto che convocare formalmente il beneficiario in presenza

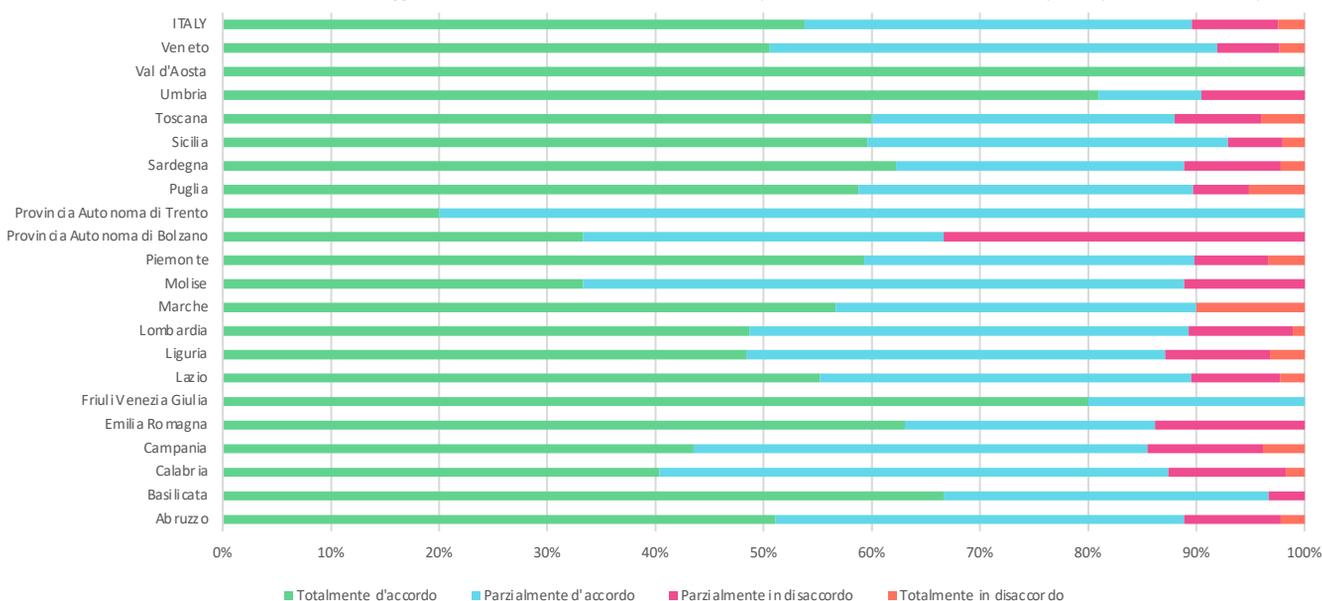


In media, il 55% dei rispondenti è parzialmente o totalmente d'accordo sul trovarsi maggiormente a proprio agio nell'utilizzare gli strumenti informali per monitorare il caso, piuttosto che convocare formalmente il beneficiario in presenza

Domanda 39:

Il monitoraggio mensile è uno strumento utile nei casi complessi mentre lo faccio con meno frequenza per i casi meno complessi

Il monitoraggio mensile è uno strumento utile nei casi complessi mentre lo faccio con meno frequenza per i casi meno complessi



In media, il 90% dei rispondenti è parzialmente o totalmente d'accordo che il monitoraggio mensile sia uno strumento utile nei casi complessi, ma che viene utilizzato come meno frequenza per i casi meno complessi

Domanda 40:

Qualora necessario, procedere all'aggiornamento del Patto in fase di monitoraggio in accordo col beneficiario, è rapido e relativamente semplice

Qualora necessario, aggiornare il PaIS in fase di monitoraggio è rapido e relativamente semplice

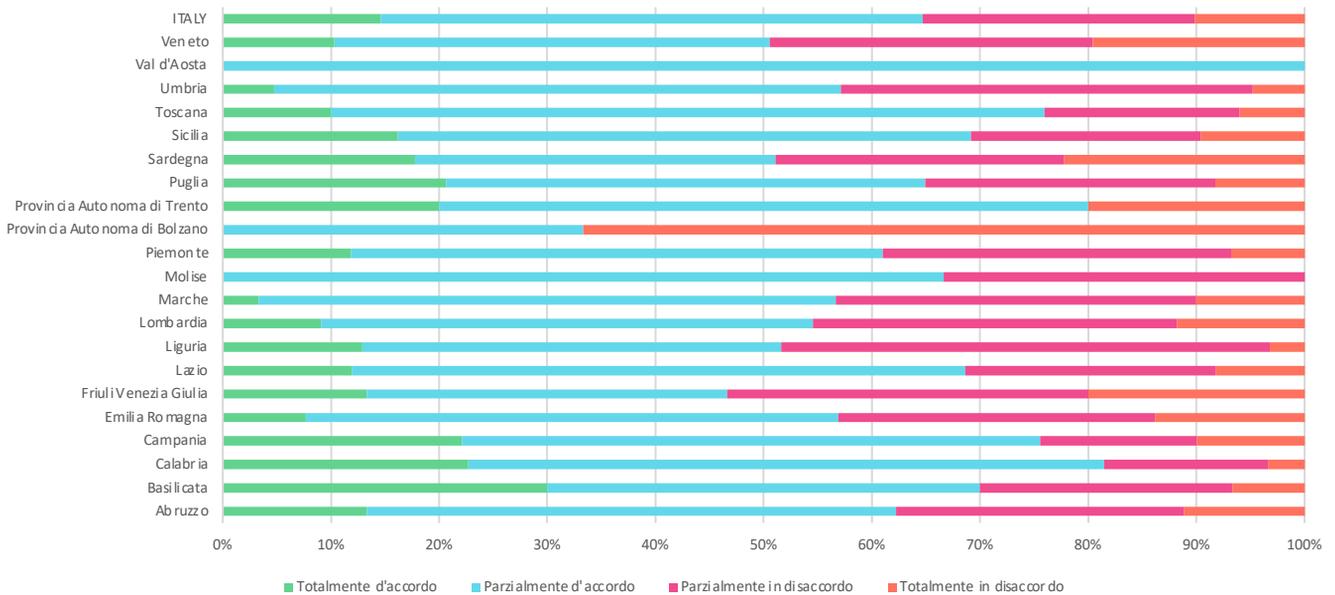


In media, il 67% dei rispondenti è parzialmente o totalmente d'accordo che procedere all'aggiornamento del Patto in accordo col beneficiario in fase di monitoraggio sia rapido e relativamente facile

Domanda 41:

Ai fini del monitoraggio del nucleo trovo che la piattaforma GePI contenga tutte le funzionalità necessarie

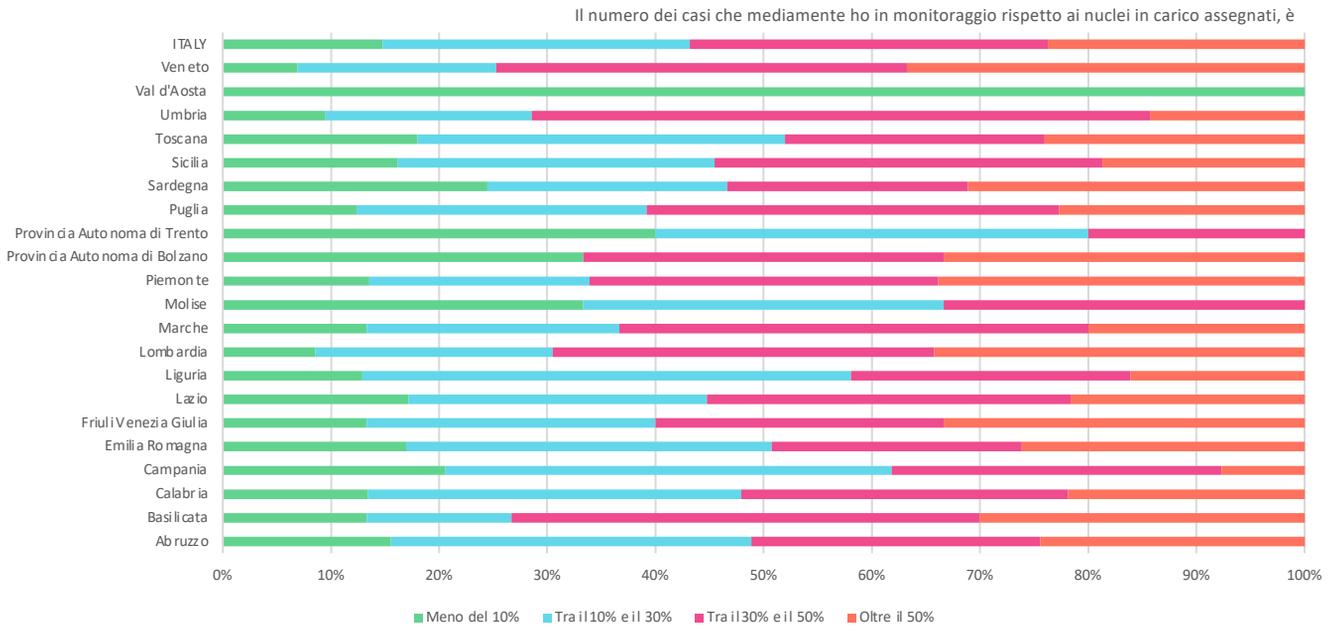
Ai fini del monitoraggio del nucleo trovo che la piattaforma GePI contenga tutte le funzionalità necessarie



In media, il 65% dei rispondenti è parzialmente o totalmente d'accordo che ai fini del monitoraggio la piattaforma GePI contenga tutte le funzionalità necessarie

Domanda 42:

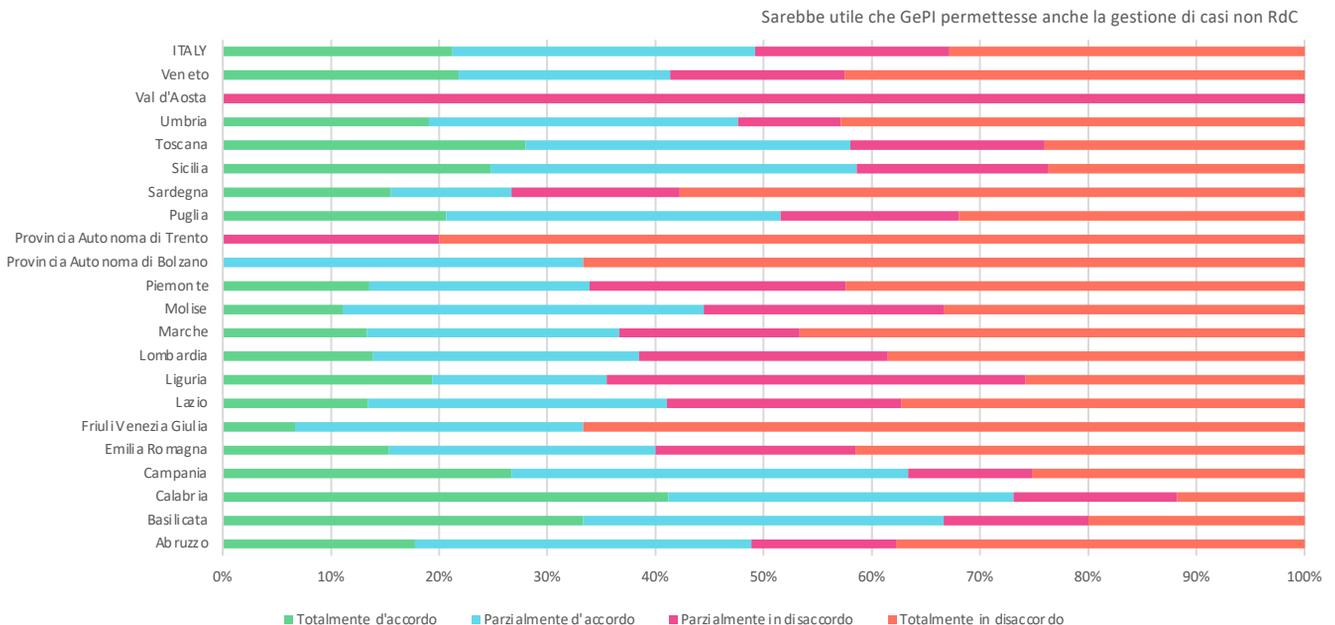
Il numero dei casi che mediamente ho in monitoraggio (a seguito della sottoscrizione del Patto), rispetto ai nuclei in carico assegnati, è:



In media, il 33% dei rispondenti è totalmente in disaccordo che sarebbe utile che GePI permettesse la gestione di casi non RdC

Domanda 43:

Sarebbe utile che GePI permettesse anche la gestione di casi non RdC che mi trovo ad affrontare nel mio lavoro quotidiano

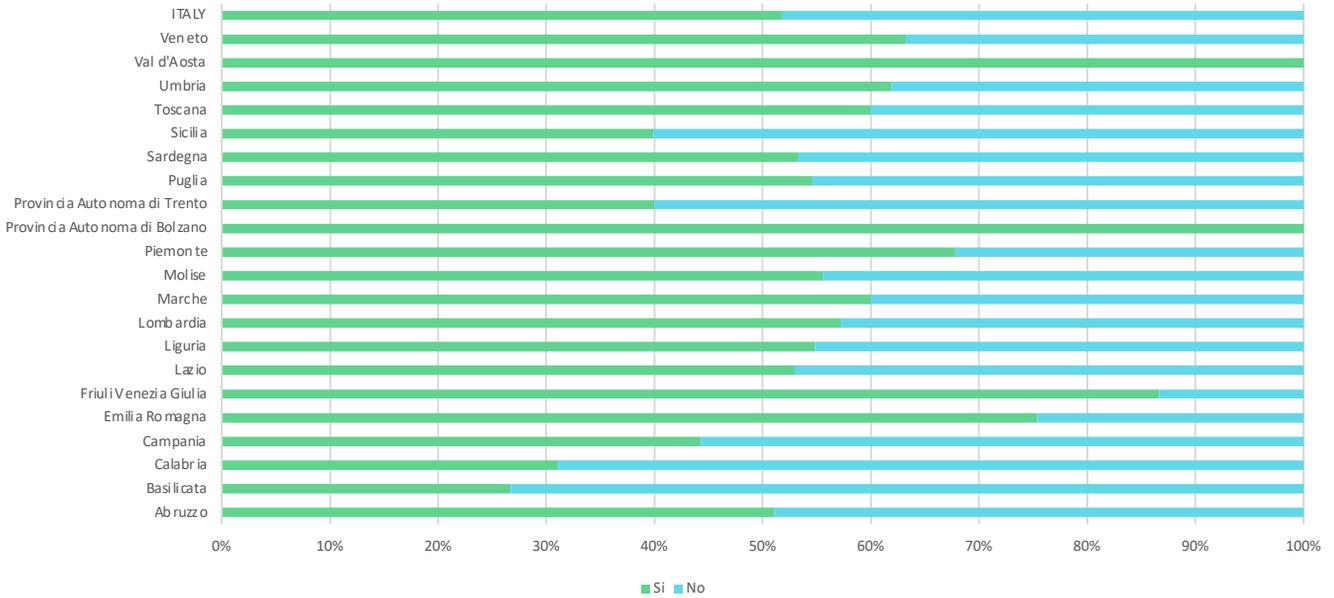


In media, il 51% dei rispondenti dichiara di non essere d'accordo che sarebbe utile che GePI permettesse anche la gestione di casi non RdC

Domanda 44:

Nel mio lavoro mi ritrovo spesso ad utilizzare strumenti o piattaforme digitali alternativi a GePI per la presa in carico dei beneficiari RdC

Utilizzo spesso strumenti o piattaforme digitali alternativi a GePI per la presa in carico dei beneficiari RdC

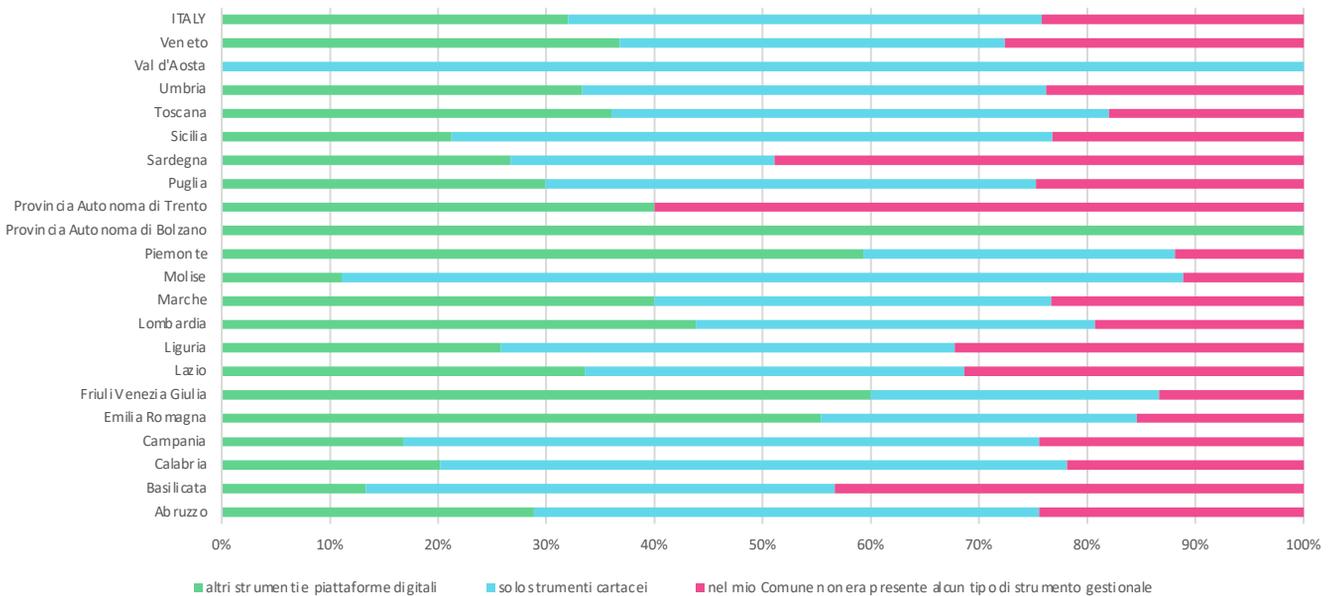


In media, il 52% dei rispondenti dichiara di utilizzare spesso strumenti o piattaforme digitali alternative a GePI per la presa in carico di beneficiari RdC

Domanda 45:

Per i beneficiari RdC, prima di GePI utilizzavo:

Per i beneficiari RdC, prima di GePI utilizzavo



In media, prima di GePI, il 44% dichiara di aver utilizzato solo strumenti cartacei per i beneficiari RdC, e 32% altri strumenti e piattaforme digitali. Per il rimanente 24% non era presente alcun strumento gestionale nel proprio Comune

Allegato II

Le domande del questionario online



WORLD BANK GROUP
Social Protection & Jobs



QUESTIONARIO:

Ti proponiamo di rispondere a questo breve questionario a scelta multipla sulla base della tua esperienza quotidiana di operatore nel processo di presa in carico dei beneficiari del Reddito di Cittadinanza. Il questionario è del tutto anonimo: una volta terminata la compilazione, non sarà in alcun modo possibile risalire all'autore delle risposte. Il questionario è compilabile una sola volta. La compilazione richiede circa **12 minuti**.





Assegnazione del caso e convocazione del beneficiario

Questa fase preliminare inizia quando il coordinatore PaIS assegna il caso su GePI al Case Manager e termina con la convocazione del beneficiario ai fini dell'Analisi Preliminare.

Indica, sulla base della tua esperienza quotidiana, l'opzione che ritieni più corretta per ognuna delle seguenti situazioni:

- 1. I casi mi vengono assegnati dal mio coordinatore PaIS:**
 - a. Circa una volta a settimana
 - b. Circa ogni due settimane
 - c. Con cadenza all'incirca mensile
 - d. Con cadenza bimestrale o oltre

- 2. Per capire se un beneficiario è ancora attivo o decaduto e procedere all'apertura del caso su GePI, impiego.**
 - a. Circa un'ora nella mia giornata lavorativa
 - b. Qualche ora di lavoro
 - c. Un paio di giornate lavorative
 - d. Più di una settimana lavorativa
 - e. Nessuna delle precedenti

- 3. Le modalità che utilizzo più frequentemente per determinare se un caso è ancora attivo o decaduto sono:**
 - a. controllo sulla piattaforma GePI
 - b. controllo con il nucleo familiare
 - c. controllo coordinandomi con INPS
 - d. controllo coordinandomi con i Centri per l'Impiego
 - e. Controllo insieme al mio coordinatore dei Patti per l'Inclusione Sociale
 - f. Nessuna delle precedenti

- 4. Prima di procedere all'apertura del caso su GePI, verifico che i controlli anagrafici siano già stati effettuati.**
 - a. Sì
 - b. No

[SE SI SELEZIONA "SÌ" SI VA ALLA DOMANDA 5, ALTRIMENTI ALLA DOMANDA 6]





Assegnazione del caso e convocazione del beneficiario

5. **Il tempo che generalmente impiego per determinare se i controlli anagrafici sono già stati effettuati è:**
 - a. Circa un'ora nella mia giornata lavorativa
 - b. Qualche ora di lavoro
 - c. Un paio di giornate lavorative
 - d. Più di una settimana lavorativa
 - e. Nessuna delle precedenti

6. **Generalmente, dall'assegnazione del caso da parte del coordinatore PaIS al momento in cui io apro il caso su GePI, impiego:**
 - a. Meno di un giorno
 - b. Un paio di giorni
 - c. Una settimana
 - d. Due settimane
 - e. Quasi un mese
 - f. Oltre un mese

7. **Generalmente, dall'apertura del caso su GePI alla convocazione del nucleo beneficiario trascorrono:**
 - a. Meno di un giorno
 - b. Un paio di giorni
 - c. Una settimana
 - d. Due settimane
 - e. Quasi un mese
 - f. Oltre un mese

8. **Nella mia esperienza, per ogni 10 beneficiari convocati, in media si presentano al primo colloquio.**
 - a. Meno di 2 beneficiari
 - b. Tra 2 e 5 beneficiari
 - c. Tra 5 e sette beneficiari
 - d. Oltre 7 beneficiari





Assegnazione del caso e convocazione del beneficiario

9. Indica, tra le situazioni seguenti, quelle da cui ti senti maggiormente rappresentato, con riguardo alla tua esperienza quotidiana nella convocazione del nucleo beneficiario (seleziona max 3 opzioni):

- a. Non incontro particolari difficoltà nella convocazione dei beneficiari con mezzi informali (e-mail, SMS e telefono)
- b. Il nucleo beneficiario non è a conoscenza delle fasi della presa in carico e quindi non sa che è tenuto a presentarsi alle convocazioni (il beneficiario non sa che la norma prevede tra gli obblighi del nucleo quello di partecipare ai colloqui con i servizi sociali del comune e dunque non si presenta)
- c. il nucleo beneficiario non si rende reperibile (*il beneficiario non risponde quando lo chiamo*)
- d. Il nucleo beneficiario è reperibile ma devo convocarlo ripetutamente perché si presenti alla convocazione (il beneficiario è al corrente dell'obbligo di presentazione ai colloqui e risponde alle chiamate ma non si presenta ugualmente ai colloqui)
- e. non sempre riesco a convocare velocemente il nucleo in quanto condivido la postazione per i colloqui con uno o più colleghi
- f. non sempre riesco a convocare velocemente il nucleo in quanto ho una quantità di tempo limitata
- g. Nei casi in cui il beneficiario non si presenta al colloquio a seguito di comunicazione informale, la convocazione del beneficiario con strumenti formali richiede troppo tempo
- h. Ritengo che le funzioni di GePI per la convocazione dei beneficiari siano poco agevoli da utilizzare
- i. Il mancato aggiornamento della piattaforma GePI rende complesso contattare i beneficiari per la convocazione
- j. Nessuna delle precedenti

10. Esprimi il tuo grado di accordo/disaccordo, sulla base della tua esperienza quotidiana, rispetto alla seguente frase: La piattaforma GePI contiene tutte le funzioni utili per l'avvio del caso ma il suo mancato aggiornamento da parte di INPS rallenta il mio lavoro.

- a. Totalmente d'accordo
- b. Parzialmente d'accordo
- c. Parzialmente in disaccordo
- d. Totalmente in disaccordo



Valutazione dei bisogni del nucleo - Analisi preliminare

L'Analisi Preliminare (AP) rappresenta la prima componente della valutazione multidimensionale del bisogno del nucleo familiare, che comincia quando l'assistente sociale incontra il nucleo beneficiario. L'Analisi Preliminare termina con il rinvio al CPI o ai servizi specialistici, con l'avvio del Quadro di Analisi oppure direttamente con il Patto semplificato. Infine, è possibile che l'Analisi Preliminare porti alla chiusura del caso, nei casi in cui tutti i beneficiari vengano esclusi o totalmente esonerati.

Esprimi il tuo grado di accordo/disaccordo, sulla base della tua esperienza quotidiana, rispetto alle seguenti frasi:

- 11. Trovo che le domande proposte nell'Analisi Preliminare siano utili per raccogliere un insieme di informazioni con e sul nucleo beneficiario necessarie ad avviare il percorso di costruzione del progetto.**
 - a. Totalmente d'accordo
 - b. Parzialmente d'accordo
 - c. Parzialmente in disaccordo
 - d. Totalmente in disaccordo

- 12. Trovo che le domande proposte nell'Analisi Preliminare siano sufficienti per raccogliere un insieme di informazioni con e sul nucleo beneficiario necessarie ad avviare il percorso di costruzione del progetto.**
 - a. Totalmente d'accordo
 - b. Parzialmente d'accordo
 - c. Parzialmente in disaccordo
 - d. Totalmente in disaccordo

- 13. Uso frequentemente le domande contenute nell'Analisi Preliminare come traccia per impostare domande conoscitive durante i colloqui in presenza con il nucleo beneficiario.**
 - a. Totalmente d'accordo
 - b. Parzialmente d'accordo
 - c. Parzialmente in disaccordo
 - d. Totalmente in disaccordo



Valutazione dei bisogni del nucleo - Analisi preliminare

- 14. Quando faccio un colloquio con un beneficiario RdC preferisco non inserire contestualmente le informazioni in GePI ma usare altri strumenti (digitali o cartacei) e inserire quelle informazioni in GePI in un secondo momento.**
- Totalmente d'accordo
 - Parzialmente d'accordo
 - Parzialmente in disaccordo
 - Totalmente in disaccordo
- 15. Nei colloqui per l'Analisi Preliminare preferisco coinvolgere più di un membro del nucleo beneficiario.**
- Totalmente d'accordo
 - Parzialmente d'accordo
 - Parzialmente in disaccordo
 - Totalmente in disaccordo
- 16. Generalmente, i nuclei beneficiari non portano con sé i componenti minorenni ai colloqui per l'Analisi Preliminare.**
- Totalmente d'accordo
 - Parzialmente d'accordo
 - Parzialmente in disaccordo
 - Totalmente in disaccordo
- 17. Per la maggior parte dei casi che ho in carico, un solo colloquio è sufficiente per completare e far firmare l'Analisi Preliminare.**
- Totalmente d'accordo
 - Parzialmente d'accordo
 - Parzialmente in disaccordo
 - Totalmente in disaccordo
- 18. Nella compilazione dell'Analisi Preliminare, parte del mio tempo viene utilizzato per la ricerca e verifica di informazioni che il nucleo non è in grado di fornire durante il colloquio.**
- Totalmente d'accordo
 - Parzialmente d'accordo
 - Parzialmente in disaccordo
 - Totalmente in disaccordo





Valutazione dei bisogni del nucleo - Analisi preliminare

19. Anche in presenza di bisogni complessi, ritengo più efficace ed utile per il beneficiario un Patto semplificato (esito B), per evitare eccessivi appesantimenti burocratici.

- a. Totalmente d'accordo
- b. Parzialmente d'accordo
- c. Parzialmente in disaccordo
- d. Totalmente in disaccordo

20. Nel mio Comune/Ambito ho una buona comunicazione con i servizi specialistici; pertanto, è agevole il rinvio dei beneficiari ai servizi specialistici (esito D).

- a. Totalmente d'accordo
- b. Parzialmente d'accordo
- c. Parzialmente in disaccordo
- d. Totalmente in disaccordo

21. Nel mio Comune/Ambito ci sono protocolli operativi adeguati, pertanto è agevole l'invio dei beneficiari ai servizi specialistici (esito D).

- a. Totalmente d'accordo
- b. Parzialmente d'accordo
- c. Parzialmente in disaccordo
- d. Totalmente in disaccordo





Il Quadro Analisi

Il Quadro di Analisi (QA) rappresenta il secondo passaggio della valutazione multidimensionale del bisogno. Prende avvio dopo la chiusura dell'Analisi Preliminare ma non per tutti i nuclei, solo per quelli per i quali nell'AP siano emersi bisogni complessi che necessitano di approfondimenti e dell'attivazione di un'Equipe Multidisciplinare. Il Quadro di Analisi termina al momento della sottoscrizione del Patto.

Indica, sulla base della tua esperienza quotidiana, l'opzione che ritieni più corretta per ognuna delle seguenti situazioni:

22. Durante i colloqui, uso lo strumento Quadro di Analisi come traccia per approfondire la situazione del nucleo beneficiario.

- a. Totalmente d'accordo
- b. Parzialmente d'accordo
- c. Parzialmente in disaccordo
- d. Totalmente in disaccordo

23. Personalmente, trovo che le domande proposte nel Quadro di Analisi duplichino le domande dell'Analisi Preliminare e dunque non siano particolarmente utili per raccogliere un insieme di informazioni con e sulla famiglia necessarie alla costruzione del progetto.

- a. Totalmente d'accordo
- b. Parzialmente d'accordo
- c. Parzialmente in disaccordo
- d. Totalmente in disaccordo

Indica, sulla base della tua esperienza quotidiana, l'opzione che ritieni più corretta.

24. Indica, rispetto alla tua esperienza quotidiana nell'utilizzo del Quadro di Analisi, la situazione da cui ti senti maggiormente rappresentato (seleziona max 2 opzioni):

- a. Il Quadro di Analisi integra in maniera efficace le dimensioni analizzate nell'Analisi Preliminare
- b. Il Quadro di Analisi facilita il passaggio tra la valutazione dei bisogni del nucleo e i sostegni concreti che possono essere attivati per rispondere a tali bisogni
- c. Il Quadro di Analisi mi permette di definire in maniera comprensiva i bisogni e le vulnerabilità del nucleo al fine di avviare la costruzione del progetto con il nucleo beneficiario
- d. In caso di esito C, uso sempre il Quadro di Analisi come previsto dalle linee guida sul RdC
- e. Non utilizzo spesso lo strumento del Quadro di Analisi





Il Quadro Analisi

*[SOLO SE SI SELEZIONA e. NELLA DOMANDA 24, SI VISUALIZZA LA 25.
TUTTI GLI ALTRI VANNO ALLA 26]*

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

- a. Trovo che le informazioni siano ridondanti rispetto a quelle contenute nell'Analisi Preliminare
- b. Procedere al Quadro di Analisi significa procedere alla costruzione di un'equipe e io, invece, preferisco gestire il caso personalmente
- c. La maggioranza dei beneficiari RdC a mio carico non ha bisogni complessi come definiti dalle linee guida sul RdC
- d. Nessuna delle precedenti

26. Sulla base della mia esperienza relativa all'attivazione delle equipe multidisciplinari, trovo difficile la costruzione di un'equipe multidisciplinare a causa di *[seleziona un massimo di 3 opzioni disponibili]*:

- a. Mancanza di protocolli operativi tra i servizi
- b. Anche in presenza di protocolli, mancanza di linee guida operative chiare su ruoli e gestione del caso
- c. Non so a chi rivolgermi per costruire un'equipe
- d. Difficoltà a censire le equipe in GePI (*costituisco l'equipe ma non la carico sulla piattaforma*)
- e. Non ho particolari difficoltà a costruire un'equipe multidisciplinare
- f. Nessuna delle precedenti

27. Preferisco lavorare fuori piattaforma nel relazionarmi con i membri dell'Equipe Multidisciplinare, perché (indica l'opzione che ritieni più corretta):

- a. trovo le funzioni fornite da GePI poco rispondenti alle esigenze del lavoro quotidiano
- b. Mancano protocolli formali di collaborazione tra enti
- c. Preferisco usare i canali informali
- d. Non posso inserire tutti i membri in GePI perché sono obbligato a inserire il codice fiscale ma non sempre mi viene fornito dai colleghi
- e. Trovo poco agevole che solo il case manager è titolato ad operare sulla piattaforma mentre gli altri componenti della Equipe non accedono
- f. I beneficiari hanno già servizi attivati precedentemente all'ingresso nella misura e questi continuano ad essere erogati in maniera indipendente da GePI
- g. Nessuna delle precedenti





Il Quadro Analisi

28. Gli operatori più frequentemente coinvolti nelle mie equipe multidisciplinare sono

[seleziona una o più tra le opzioni disponibili]:

- a. Psicologi
- b. Educatori
- c. Insegnanti
- d. Operatori del servizio specialistico
- e. Operatori del centro per l'impiego
- f. Operatori del terzo settore
- g. Lavoro raramente con equipe multidisciplinari

29. Trovo più semplice individuare figure specialistiche all'interno del mio stesso Comune, piuttosto che procedere al Quadro di Analisi e creare equipe con specialisti di altri servizi (Aziende Sanitarie Locali, Centri per l'Impiego, etc.).

- a. Totalmente d'accordo
- b. Parzialmente d'accordo
- c. Parzialmente in disaccordo
- d. Totalmente in disaccordo





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

Prende avvio dalla valutazione compiuta attraverso l'Analisi preliminare (e nel caso di rilevazione di bisogni complessi dal Quadro di Analisi) e descrive le azioni attraverso le quali i bisogni vengono trasformati in obiettivi e risultati di inclusione sociale.

Esprimi il tuo grado di accordo/disaccordo, sulla base della tua esperienza quotidiana, rispetto alle seguenti frasi:

30. Nella ricerca dei servizi da attivare (indica l'opzione che ritieni più corretta):

- Ho a disposizione un catalogo dei servizi disponibili e procedo all'attivazione per vie formali
- Conosco personalmente gli operatori dei servizi e procedo con i canali informali per attivarli
- Conosco pochi canali, di natura prevalentemente informale, e trovo molta difficoltà nell'attivarli
- Ritengo di non avere accesso ad alcun canale per l'attivazione dei servizi
- Nessuna delle precedenti

31. Quando devo attivare un sostegno attraverso i servizi presenti sul mio territorio (indica l'opzione che ritieni più corretta):

- Non ho difficoltà ad attivare il sostegno
- Non riesco ad attivare i sostegni che vorrei perché non c'è molta offerta nel mio Comune
- Non riesco ad attivare il sostegno che ritengo utile per il beneficiario in quanto quest'ultimo fa resistenza
- Nessuna delle precedenti

Indica, sulla base della tua esperienza quotidiana, l'opzione che ritieni più corretta:

32. Uso gli obiettivi generali definiti dalle Linee Guida e come presenti in GePI, ritenendoli una buona base per definire i risultati attesi, anche in base ai risultati dell'Analisi Preliminare.

- Sempre
- Spesso
- Qualche volta
- Mai





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

33. Uso gli strumenti definiti dalle Linee Guida e come presenti in GePI per predisporre impegni che il beneficiario possa assumere in vista della realizzazione dei risultati attesi.

- a. Sempre
- b. Spesso
- c. Qualche volta
- d. Mai

34. Nel mio Comune, il Terzo settore è coinvolto nella costruzione del PaIS.

- a. Sempre
- b. Spesso
- c. Qualche volta
- d. Mai

Indica, sulla base della tua esperienza, una o più opzioni

35. I sostegni che mi risultano più complessi da attivare sono *[seleziona un massimo di 3 opzioni disponibili]*:

- a. Tirocini di inclusione sociale
- b. Sostegno socio-educativo
- c. Assistenza domiciliare socio-assistenziale
- d. Sostegno alla genitorialità
- e. Servizio di mediazione culturale
- f. Servizio di pronto intervento sociale
- g. Altri interventi afferenti all'area scolastica-educativa
- h. Altri interventi afferenti all'area abitativa
- i. Altri interventi afferenti all'area delle povertà estreme
- j. Nessuna delle precedenti





Monitoraggio

Si tratta della fase in cui viene verificato il raggiungimento degli impegni contenuti nel PaIS da parte del nucleo beneficiario e il suo eventuale aggiornamento. Il beneficiario è tenuto a parteciparvi mensilmente.

Esprimi il tuo grado di accordo/disaccordo, sulla base della tua esperienza quotidiana, rispetto alle seguenti frasi:

36. Il monitoraggio è uno strumento utile e importante per il beneficiario nel suo percorso di inclusione sociale.

- a. Totalmente d'accordo
- b. Parzialmente d'accordo
- c. Parzialmente in disaccordo
- d. Totalmente in disaccordo

37. Spesso durante i colloqui di monitoraggio emergono nuovi e importanti elementi sul nucleo beneficiario.

- a. Totalmente d'accordo
- b. Parzialmente d'accordo
- c. Parzialmente in disaccordo
- d. Totalmente in disaccordo

38. Mi sento più a mio agio ad utilizzare gli strumenti informali (WhatsApp, telefono) per monitorare un caso, piuttosto che convocare formalmente il beneficiario in presenza.

- a. Totalmente d'accordo
- b. Parzialmente d'accordo
- c. Parzialmente in disaccordo
- d. Totalmente in disaccordo

39. Il monitoraggio mensile è uno strumento utile nei casi complessi mentre lo faccio con meno frequenza per i casi meno complessi.

- a. Totalmente d'accordo
- b. Parzialmente d'accordo
- c. Parzialmente in disaccordo
- d. Totalmente in disaccordo



Monitoraggio

40. Qualora necessario, procedere all'aggiornamento del PaIS in fase di monitoraggio in accordo col beneficiario, è rapido e relativamente semplice.

- a. Totalmente d'accordo
- b. Parzialmente d'accordo
- c. Parzialmente in disaccordo
- d. Totalmente in disaccordo

41. Ai fini del monitoraggio del nucleo trovo che la piattaforma GePI contenga tutte le funzionalità necessarie.

- e. Totalmente d'accordo
- a. Parzialmente d'accordo
- b. Parzialmente in disaccordo
- c. Totalmente in disaccordo

Indica, sulla base della tua esperienza quotidiana, l'opzione che ritieni più corretta:

42. Il numero dei casi che mediamente ho in monitoraggio (a seguito della sottoscrizione del Patto), rispetto ai nuclei in carico assegnati, è:

- a. meno del 10%
- b. tra il 10% e il 30%
- c. tra il 30 e il 50%
- d. oltre il 50%





Sul GePI (*generiche*)

Le seguenti domande riguardano considerazioni sulla Piattaforma GePI non specificatamente legate alle fasi della presa in carico.

43. Esprimi il tuo grado di accordo/disaccordo, sulla base della tua esperienza quotidiana, rispetto alle seguenti frasi. Sarebbe utile che GePI permettesse anche la gestione di casi non RdC che mi trovo ad affrontare nel mio lavoro quotidiano.

- a. Totalmente d'accordo
- b. Parzialmente d'accordo
- c. Parzialmente in disaccordo
- d. Totalmente in disaccordo

44. Nel mio lavoro mi ritrovo spesso ad utilizzare strumenti o piattaforme digitali alternativi a GePI per la presa in carico dei beneficiari RdC.

- a. Si
- b. no

45. Per i beneficiari RdC, prima di GePI utilizzavo (indica l'opzione piu corretta).

- a. altri strumenti e piattaforme digitali
- b. solo strumenti cartacei
- c. nel mio Comune non era presente alcun tipo di strumento gestionale





Informazioni su di te

Queste domande anagrafiche sono raccolte solamente a fini statistici. Ricordiamo che il questionario è del tutto anonimo: una volta terminata la compilazione, non sarà in alcun modo possibile risalire all'autore delle valutazioni.

46. Lavoro sul Reddito di Cittadinanza da:

- a. Da meno di un anno
- b. Tra 1 anno e 2 anni
- c. Tra 2 anni e 3 anni
- d. Da più di 3 anni

47. Il mio genere è:

- a. Maschio
- b. Femmina
- c. Preferisco non specificare

48. La mia età è compresa tra:

- a. 18 e 24 anni
- b. 25 e 29 anni
- c. 30 e 53 anni
- d. 54 e 64 anni
- e. Oltre 65 anni

49. La mia Regione:

50. Seleziona il tuo livello di educazione:

- a. Istruzione secondaria superiore
- b. Istruzione post secondaria (*brevi corsi professionali o pre-universitari*)
- c. Istruzione terziaria



Metodologia analisi dati amministrativi

Fonte dati e contenuto

- ***I dati amministrativi sono stati resi disponibili a partire da ottobre 2019 e sono estratti sia dalla piattaforma GePI che dal sistema informativo RdC, che include dati provenienti anche dai sistemi INPS e ANPAL.***
- *L'aggiornamento dei database avviene quotidianamente da parte della piattaforma GePI, e mensilmente da parte delle alternative fonti dati.*
- *Tutti i dati estratti sono anonimizzati e vengono forniti a livello di domanda, nucleo familiare e individui. Inoltre, vengono registrate le informazioni sui contenuti e sulle tempistiche di ogni specifica fase del processo di presa in carico.*

Fonte dati e contenuto

- ***Ai fini di questa analisi, sono state analizzate le informazioni riguardanti i soli nuclei beneficiari della misura per almeno un mese durante l'anno 2022, in modo da facilitare la comparazione con le informazioni raccolte attraverso il questionario online e i focus group.***
- *Il campione include dunque circa 700.000 nuclei familiari presi in carico da più di 8.000 operatori sociali.*
- *I dati sono qui presentati in forma aggregata a livello nazionale, regionale e in gruppi definiti in base alla macroarea geografica (nord, centro, sud e isole) e densità di popolazione beneficiaria (alta densità, bassa densità e grandi città).*

Allegato III

I dati amministrativi



WORLD BANK GROUP
Social Protection & Jobs

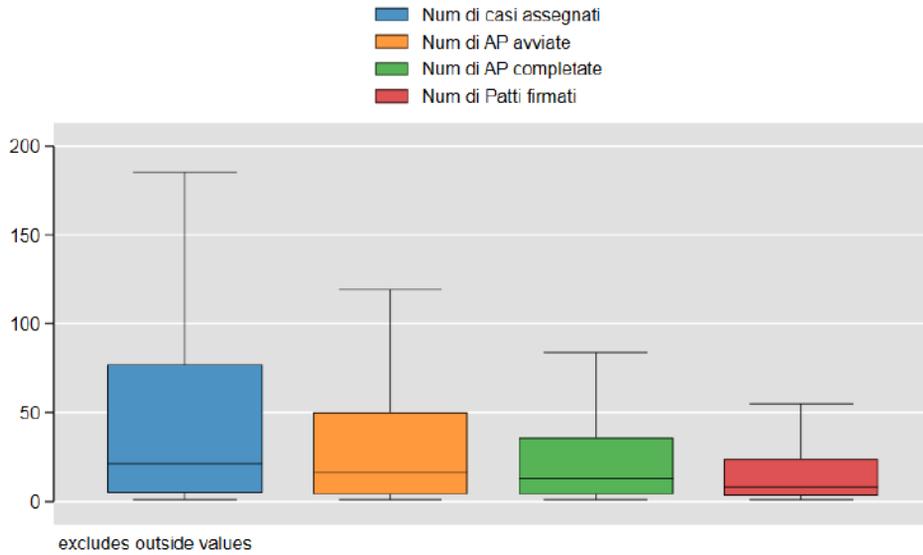


La presa in carico nelle varie fasi - analisi a livello di Case Manager

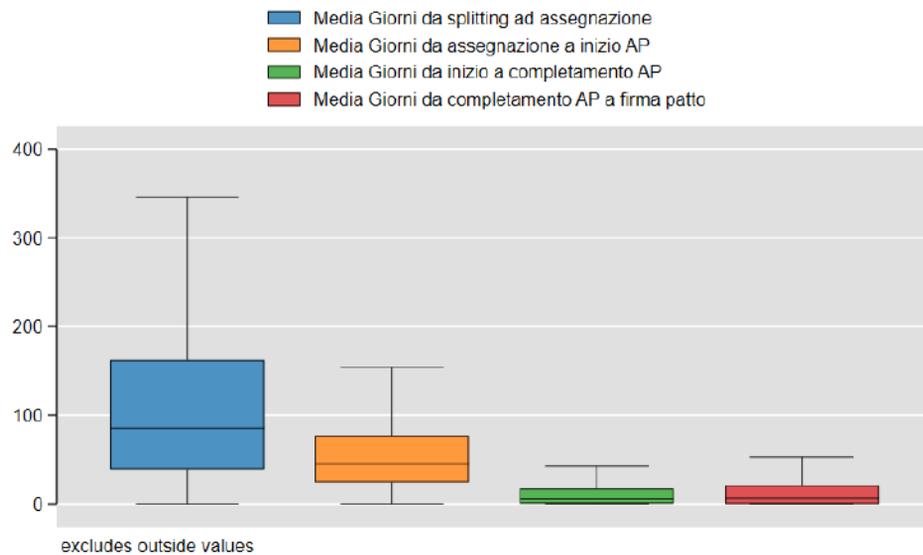


Distribuzione carico di lavoro dei Case Manager e tempistiche presa in carico - 1

Numerosità presa in carico - Italia



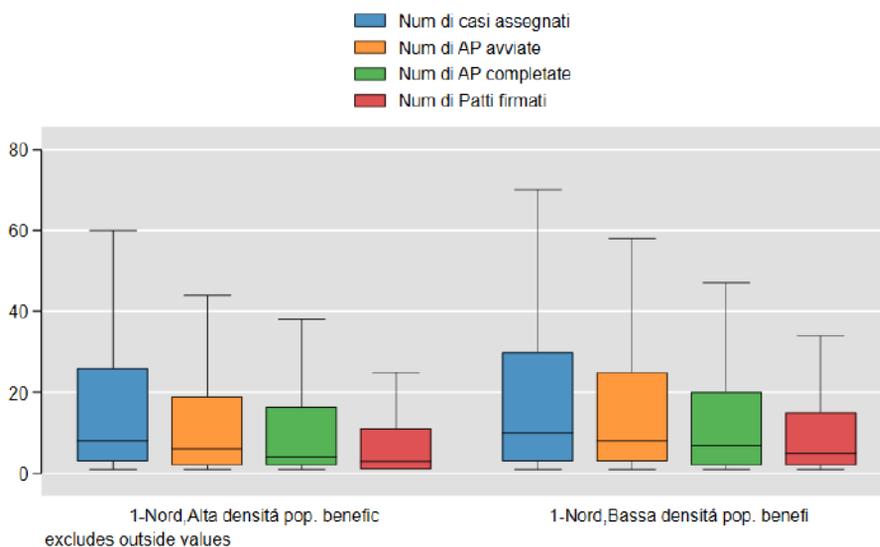
Tempistiche presa in carico - Italia



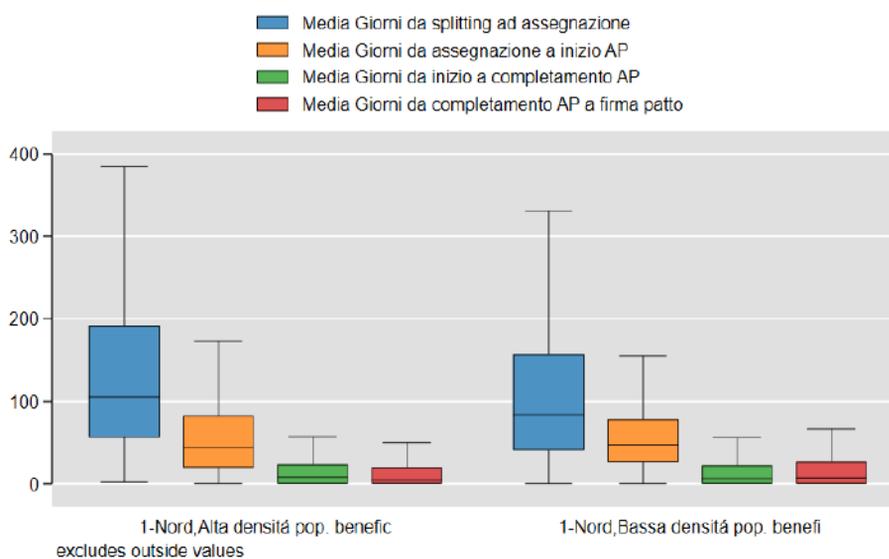
Popolazione di riferimento: Case Manager con casi assegnati nel 2022 - analisi a livello di case manager

Distribuzione carico di lavoro dei Case Manager e tempistiche presa in carico - 2

Numerosità presa in carico - Nord



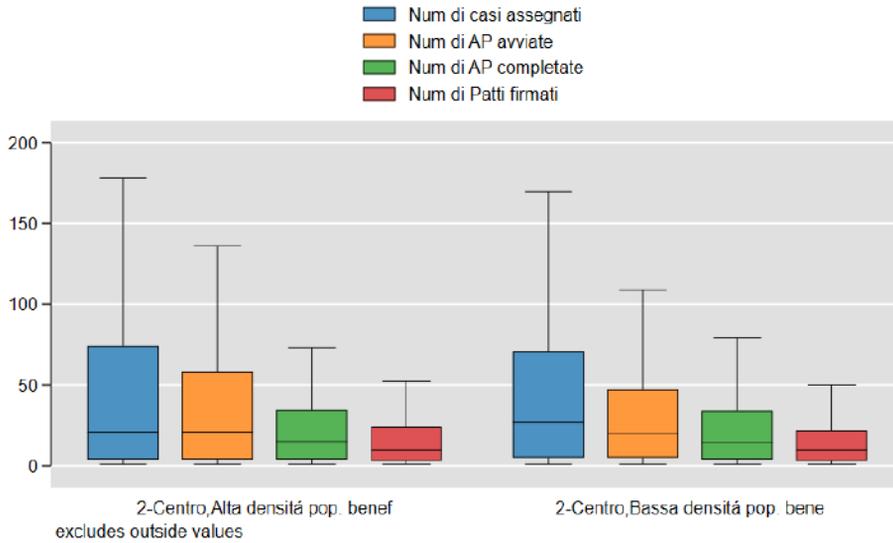
Tempistiche presa in carico - Nord



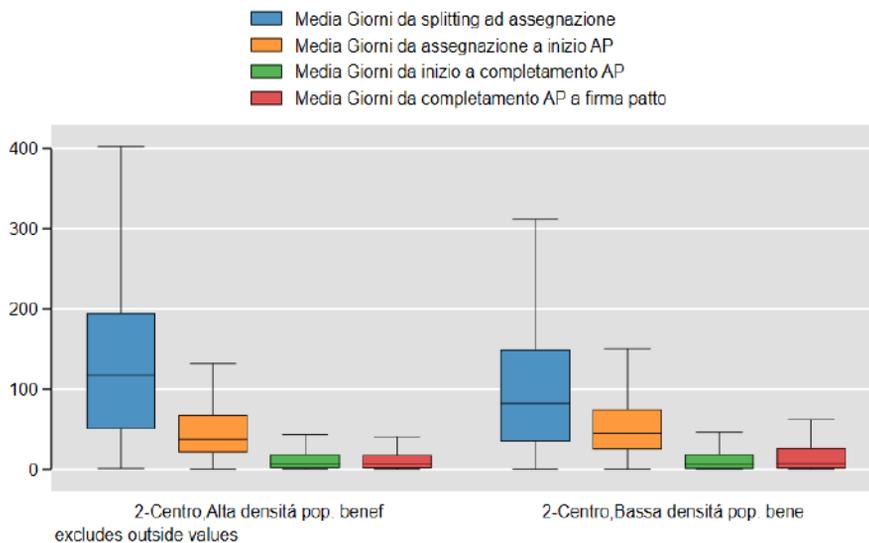
Popolazione di riferimento: Case Manager con casi assegnati nel 2022 - analisi a livello di case manager

Distribuzione carico di lavoro dei Case Manager e tempistiche presa in carico - 3

Numerosità presa in carico - Centro



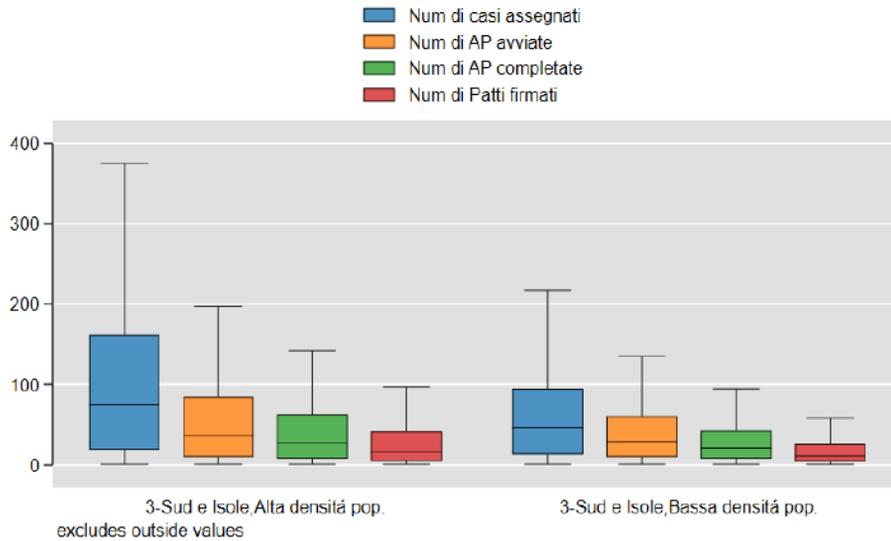
Tempistiche presa in carico - Centro



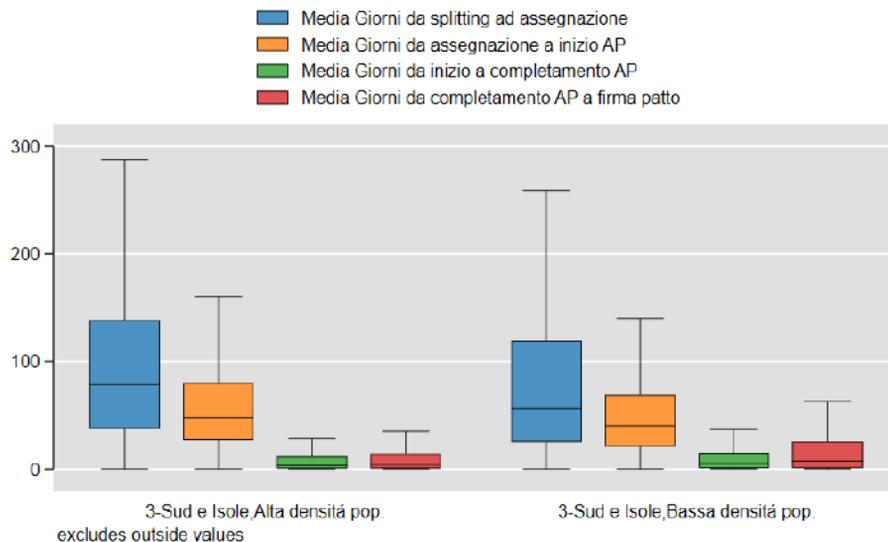
Popolazione di riferimento: Case Manager con casi assegnati nel 2022 - analisi a livello di case manager

Distribuzione carico di lavoro dei Case Manager e tempistiche presa in carico - 4

Numerosità presa in carico - Sud e Isole



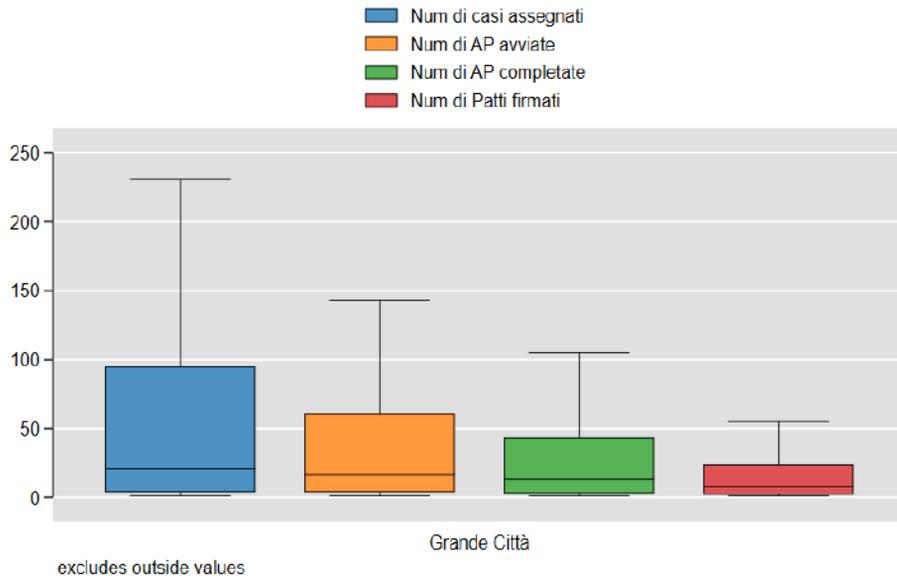
Tempistiche presa in carico - Sud e Isole



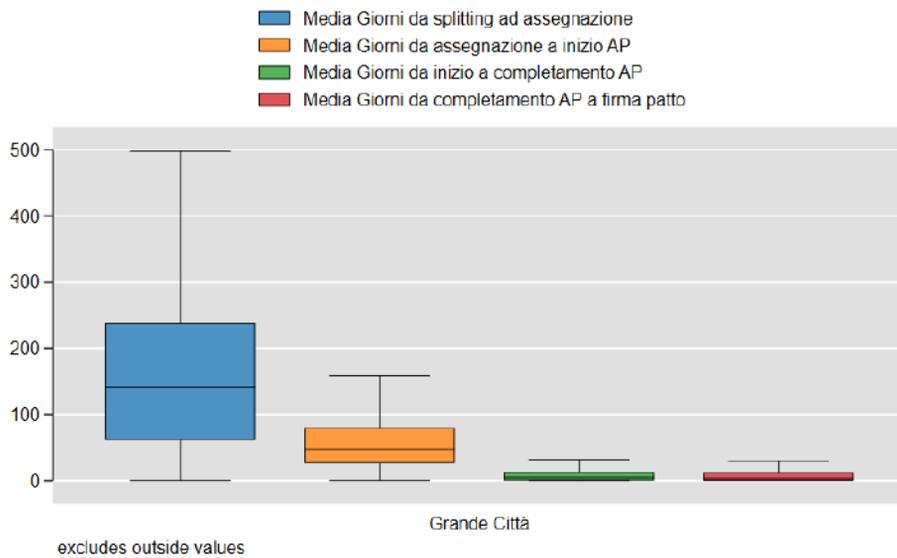
Popolazione di riferimento: Case Manager con casi assegnati nel 2022 - analisi a livello di case manager

Distribuzione carico di lavoro dei Case Manager e tempistiche presa in carico - 5

Numerosità presa in carico - Grandi città



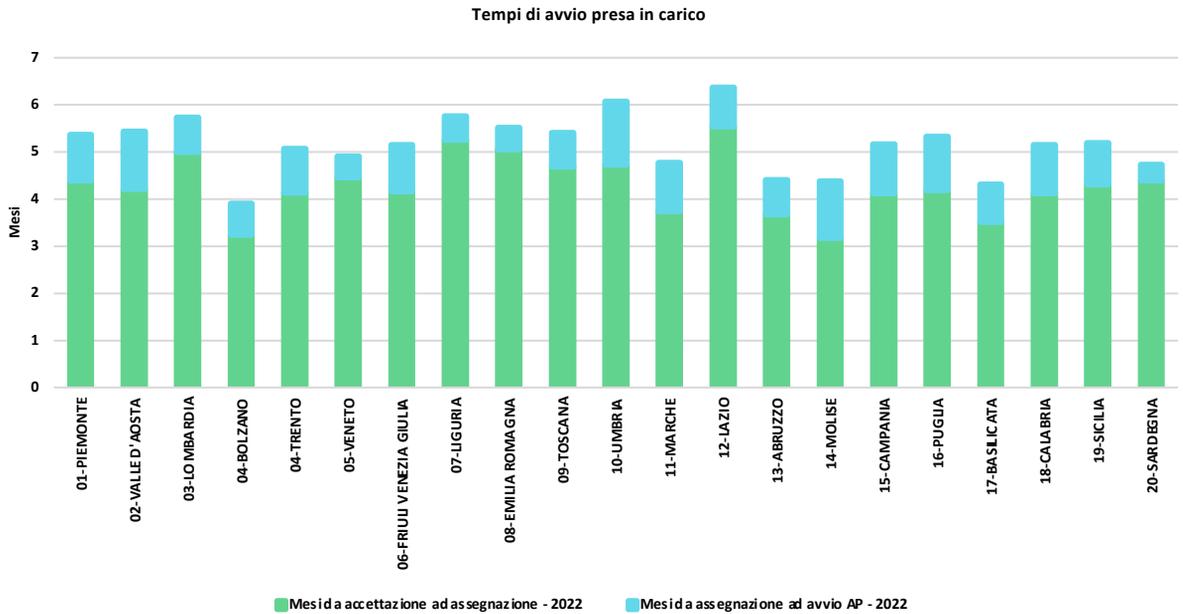
Tempistiche presa in carico - Grandi città



Popolazione di riferimento: Case Manager con casi assegnati nel 2022 - analisi a livello di case manager

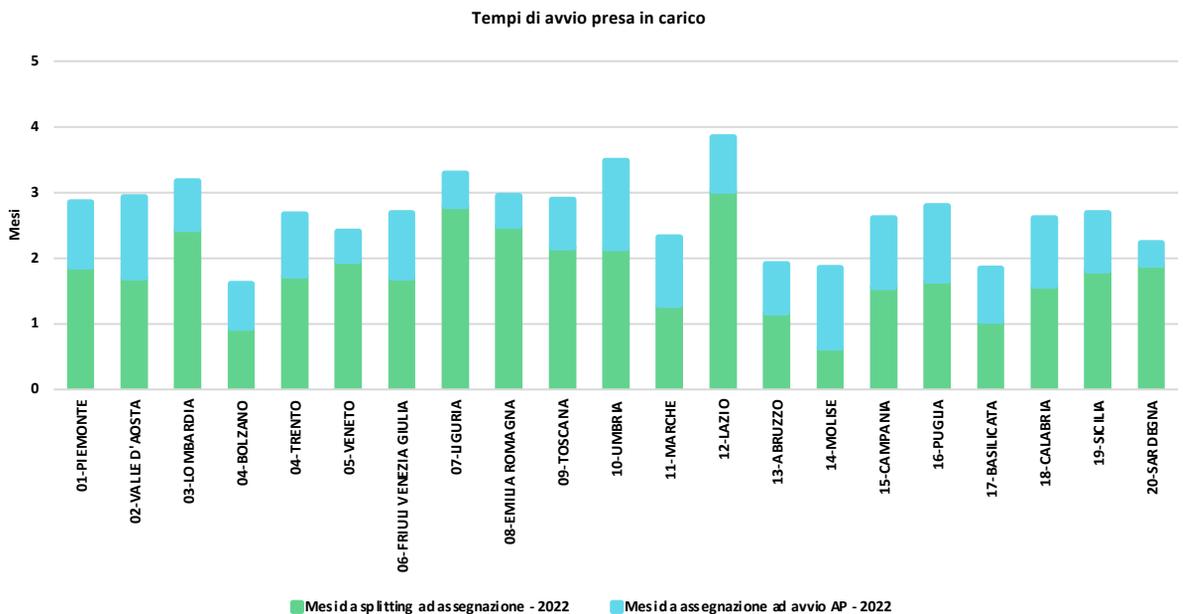


Tempistiche della presa in carico: da accoglimento domanda ad avvio Analisi Preliminare



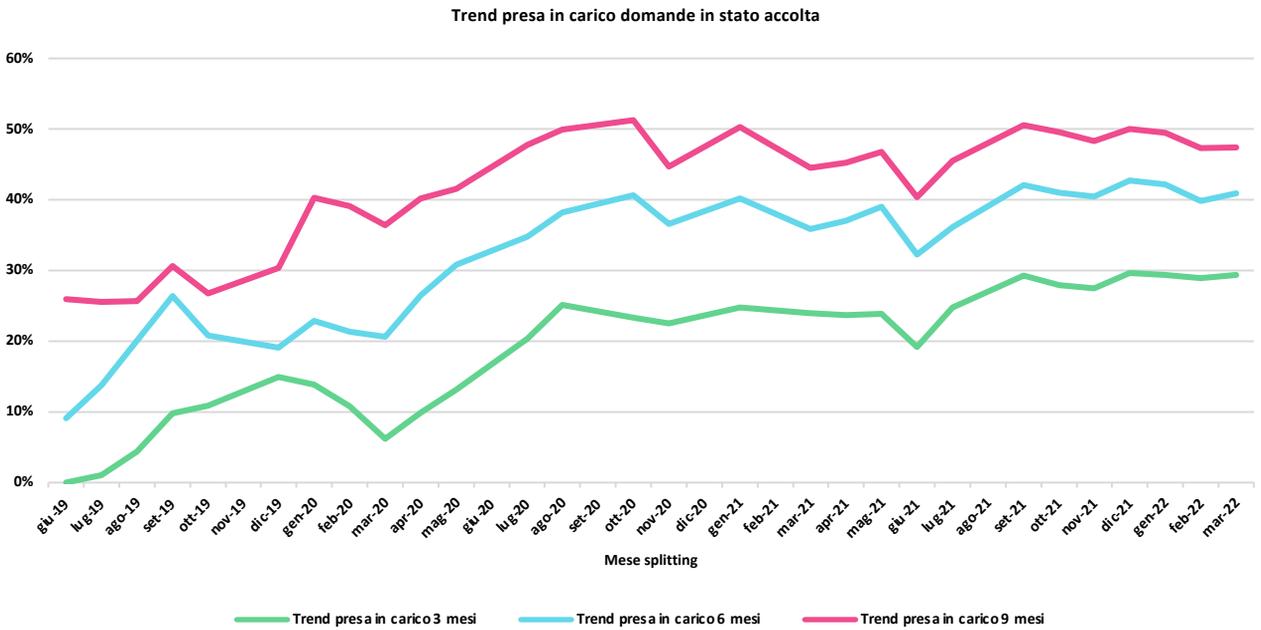
Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 (prima domanda presentata per nucleo)

Tempistiche della presa in carico: da splitting ad avvio Analisi Preliminare - 1



Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 (prima domanda presentata per nucleo)

Tempistiche della presa in carico: da splitting ad avvio Analisi Preliminare - 2



Popolazione di riferimento: storico nuclei beneficiari da inizio misura



Utilizzo degli strumenti: Analisi preliminare

36%

Solo il 36% delle Analisi Preliminari vengono completate, rispetto al totale dei casi assegnati

3

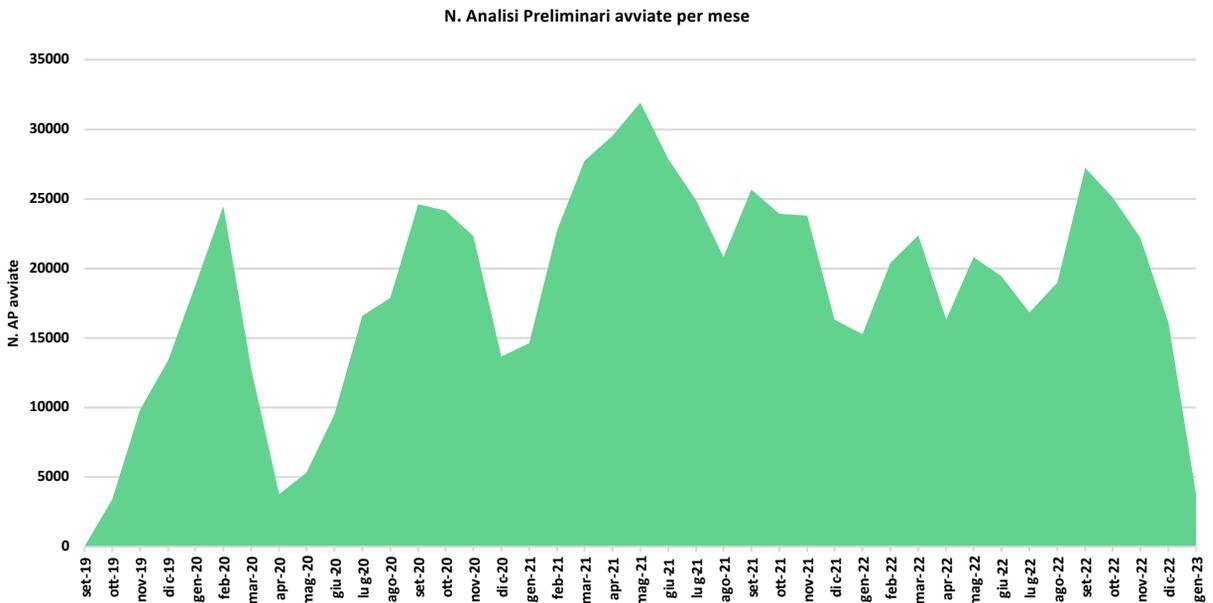
Ciascun Case Manager inserisce in media solo 3 criticità nell'Analisi Preliminare (al netto dei bisogni abitativi e dei bisogni monetari).

18%

Il 18% delle Analisi Preliminari contiene "nessuna criticità" in tutte le aree ad esclusione di spese e alloggio

Popolazione di riferimento: Case Manager con casi assegnati nel 2022 - analisi a livello di case manager

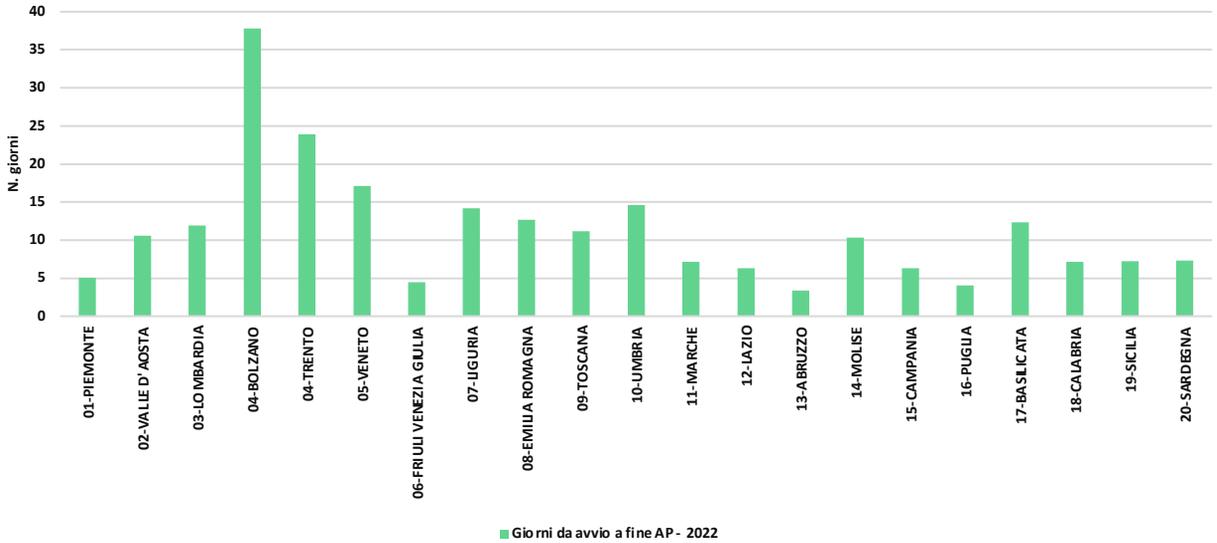
Num Analisi Preliminari avviate per mese



Popolazione di riferimento: storico nuclei beneficiari da inizio misura

Tempistiche della presa in carico

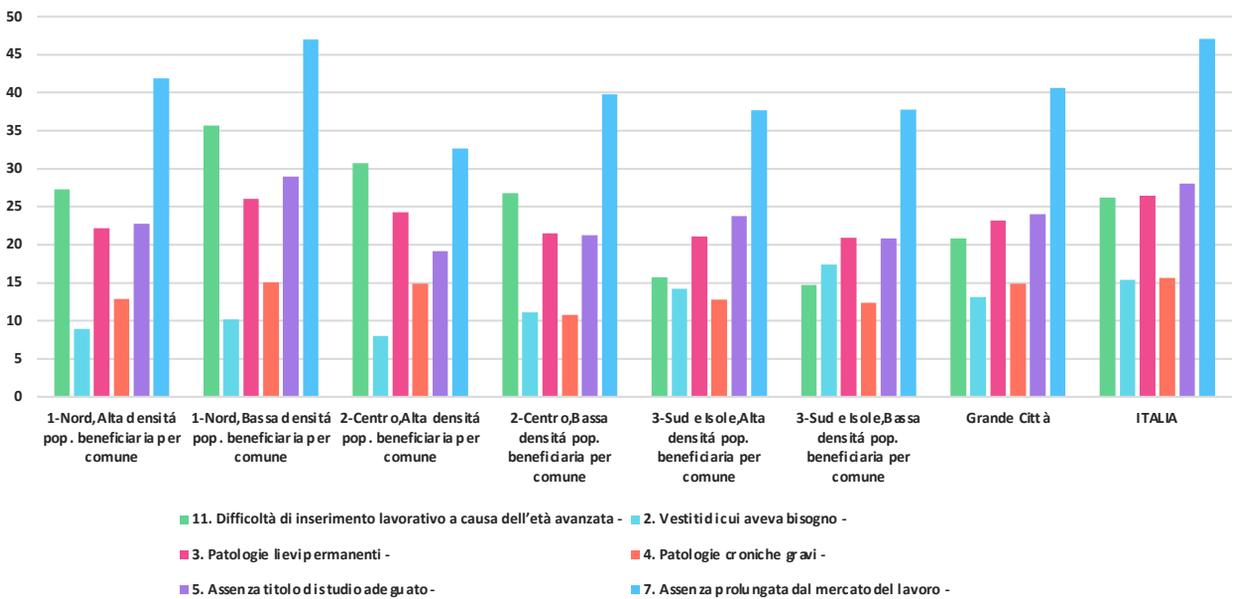
Tempistiche completamento AP



Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 (prima domanda presentata per nucleo)

Frequenza Bisogni più frequenti nell'Analisi Preliminare - macroaree

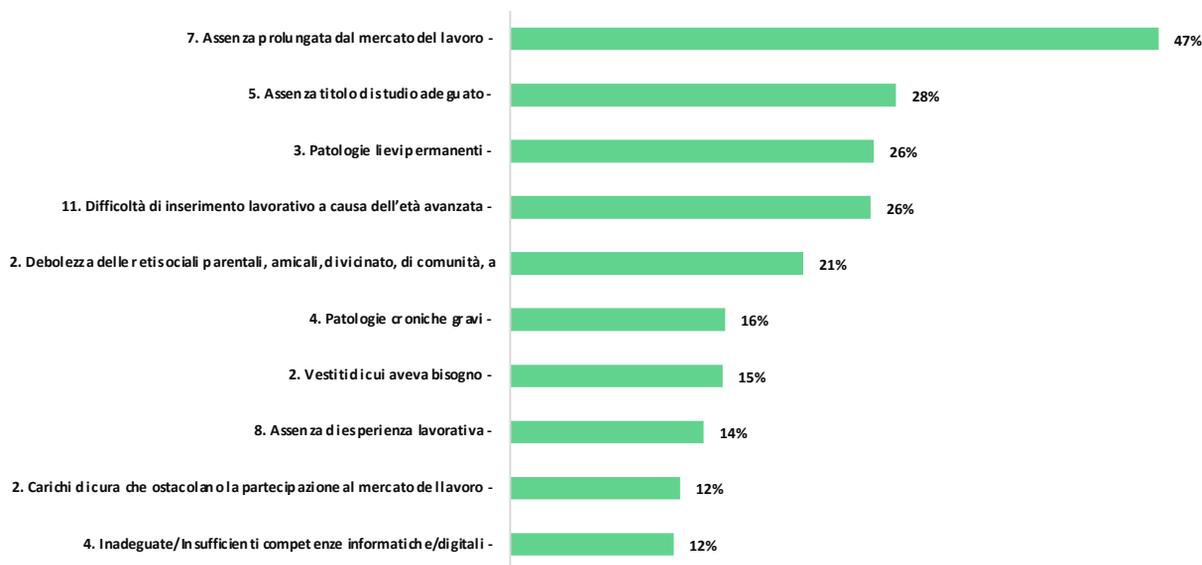
% Bisogni selezionati nell'analisi preliminare
(Nuclei beneficiari 2022 con Patto firmato)



Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Patto firmato

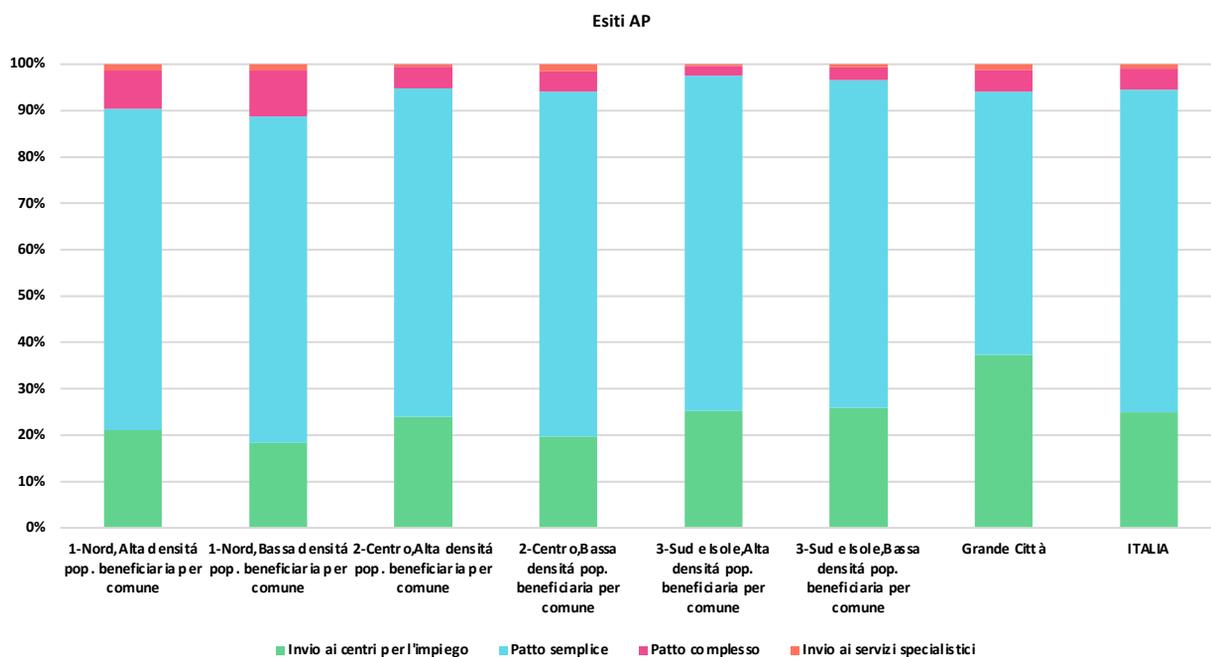
Frequenza dei 10 bisogni più selezionati nell'Analisi Preliminare - Italia

% Bisogni selezionati nell'analisi preliminare
(Nuclei beneficiari 2022 con Patto firmato)



Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Patto firmato

Risultati Analisi Preliminare per macroarea geografica

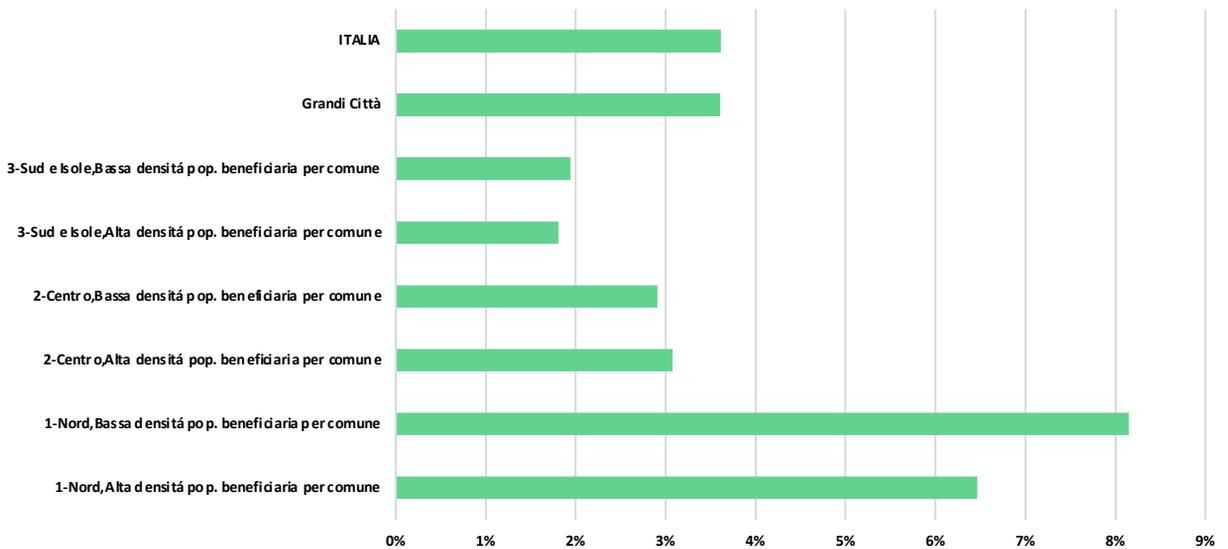


Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Analisi Preliminare



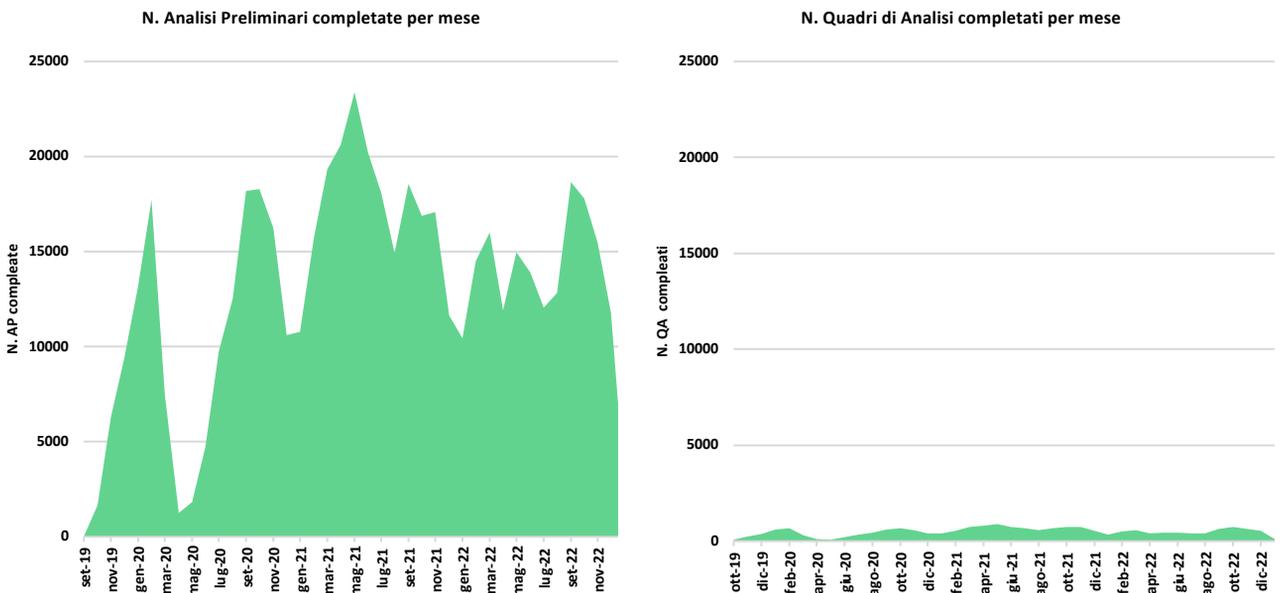
Il 4% delle Analisi Preliminari completate ha identificato bisogni complessi ed è proseguita con il Quadro di Analisi

% Quadri di analisi completati



Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Analisi Preliminare completata

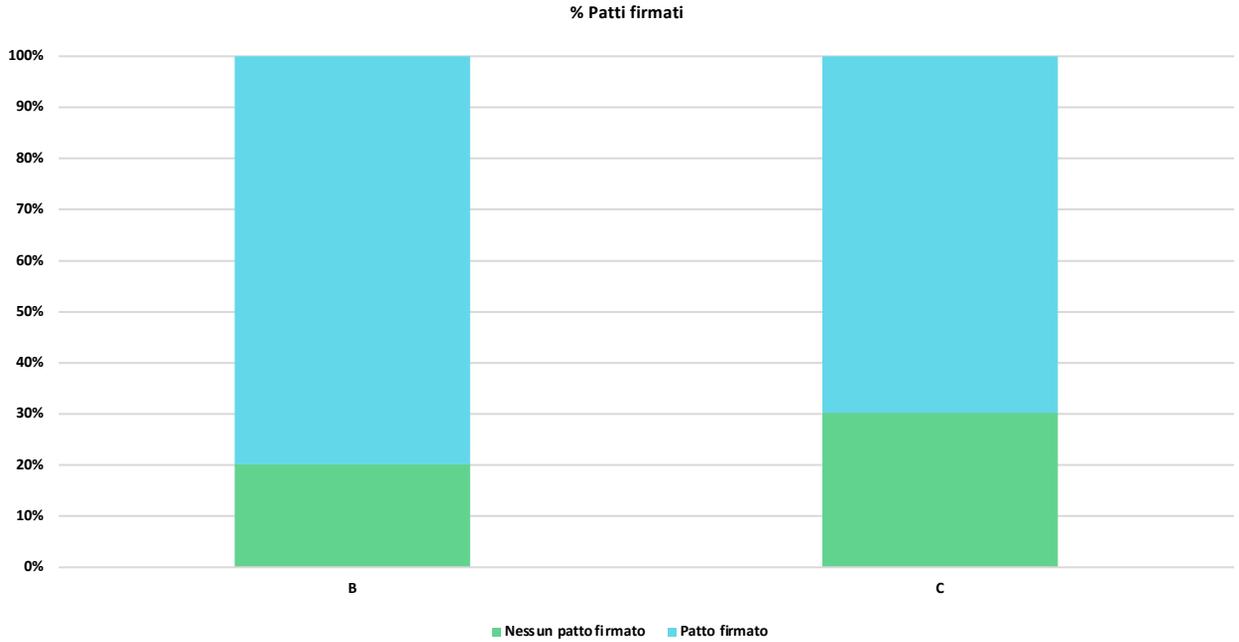
Confronto tra Numero Analisi Preliminari e Quadri di Analisi completati per mese



Popolazione di riferimento: storico nuclei beneficiari da inizio misura

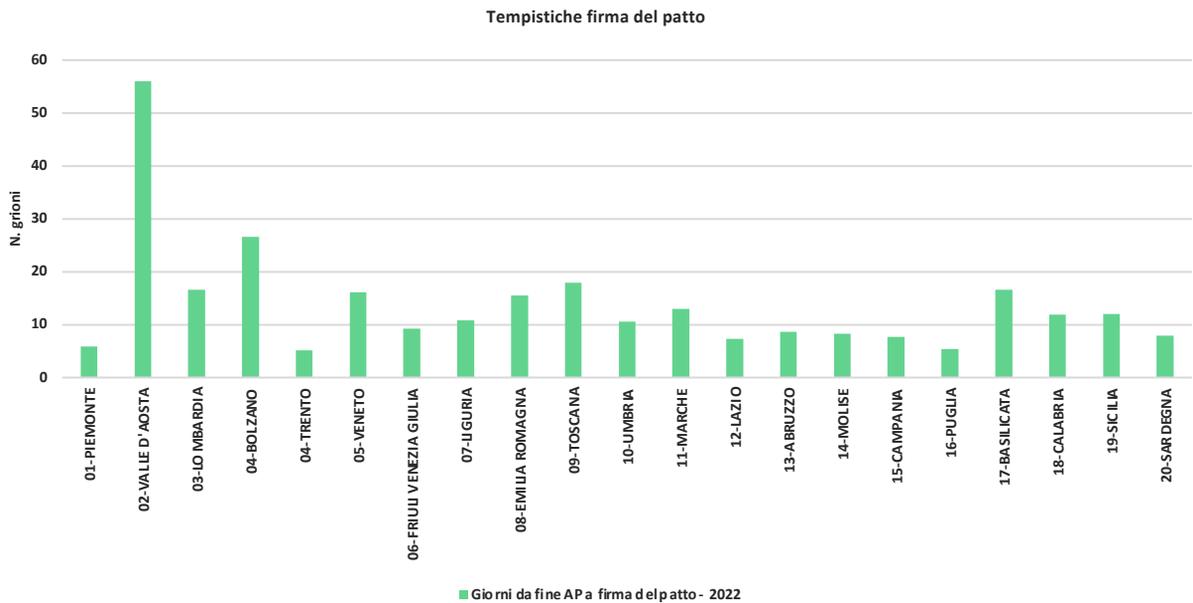


% Patti Firmati su Analisi Preliminari completate con esito B o C



Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Analisi Preliminare completata con esito B o C

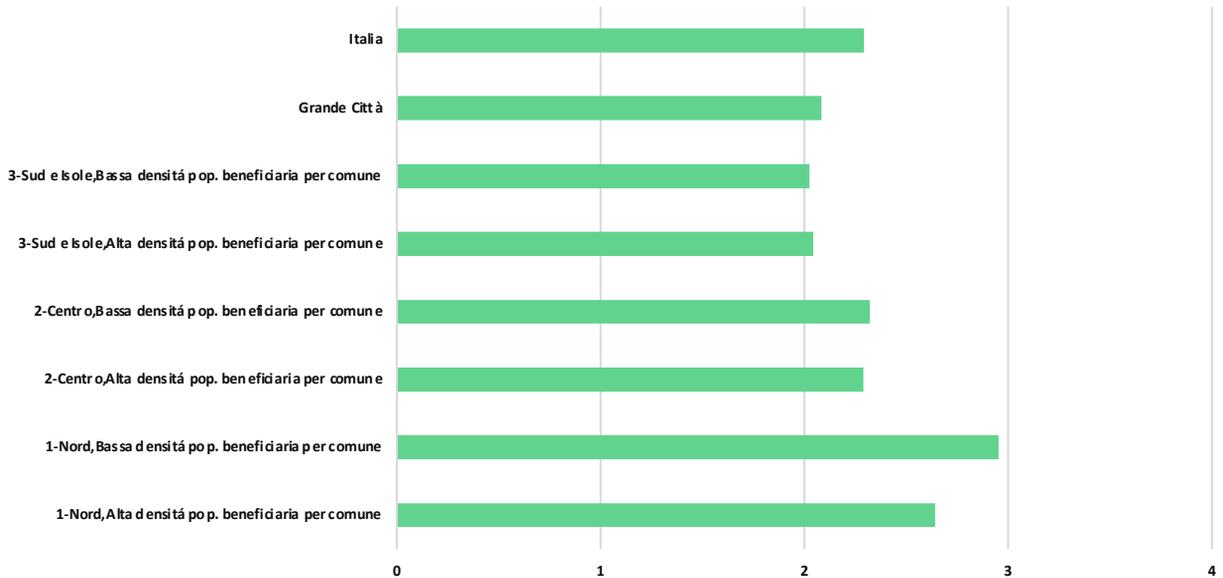
Tempistiche completamento Patto: numero di giorni da fine Analisi Preliminare a Firma del Patto



Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Analisi Preliminare

Numero medio di Obiettivi selezionati per Patto

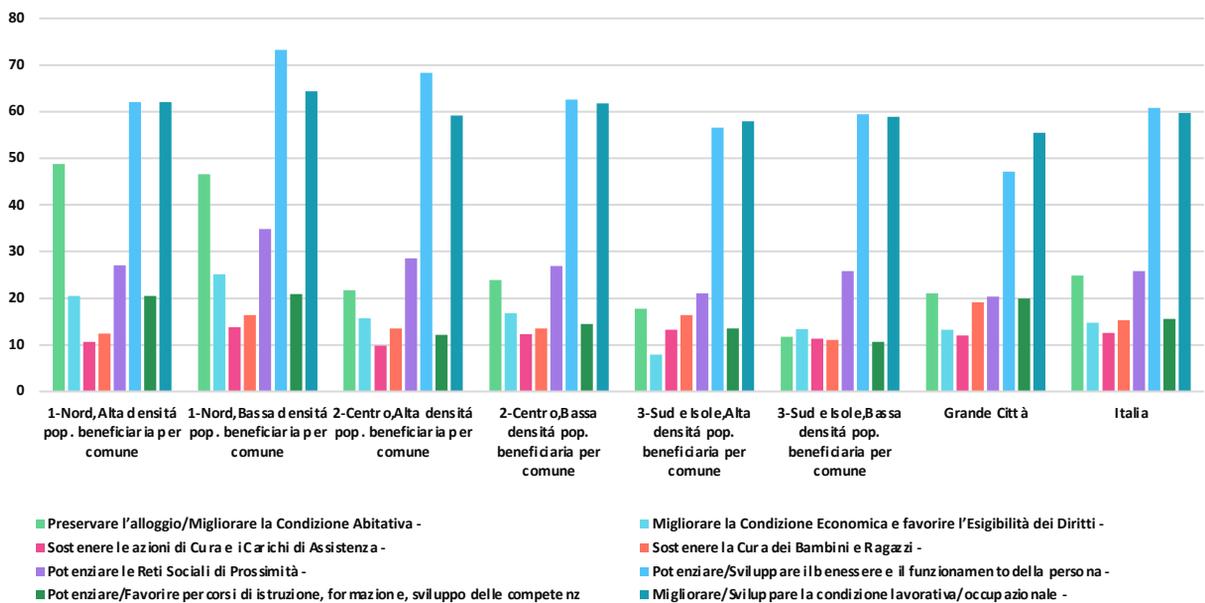
Media Numero Obiettivi per Patto



Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Patto firmato

% Obiettivi selezionati nei Patti

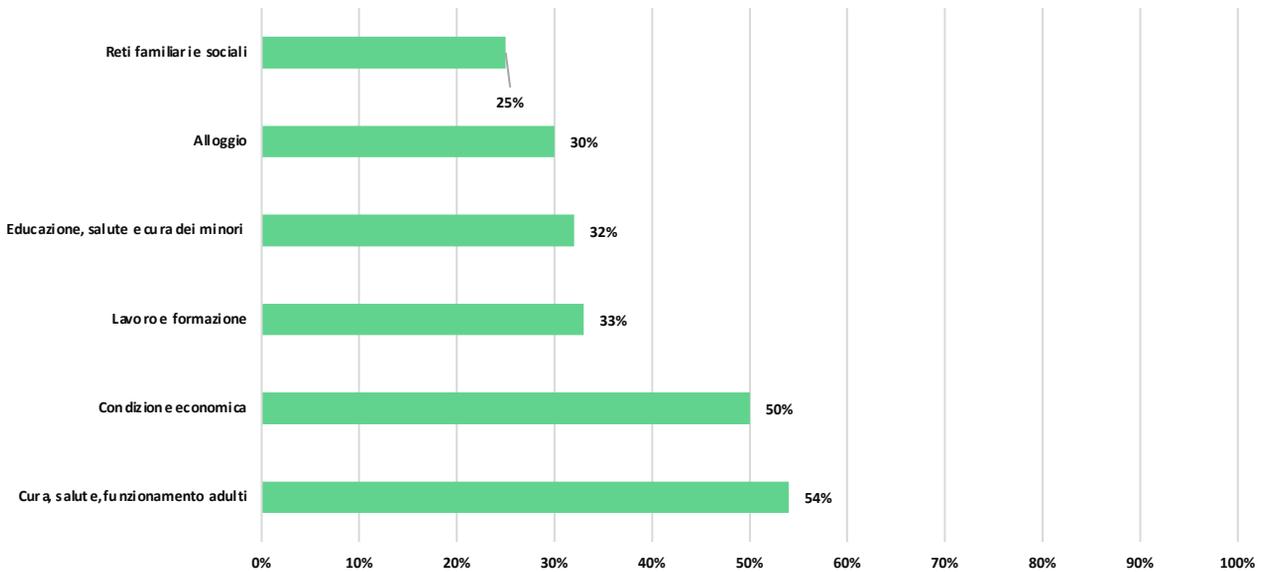
% Obiettivi



Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Patto firmato

% Patti con bisogni e obiettivi selezionati nella stessa area tematica

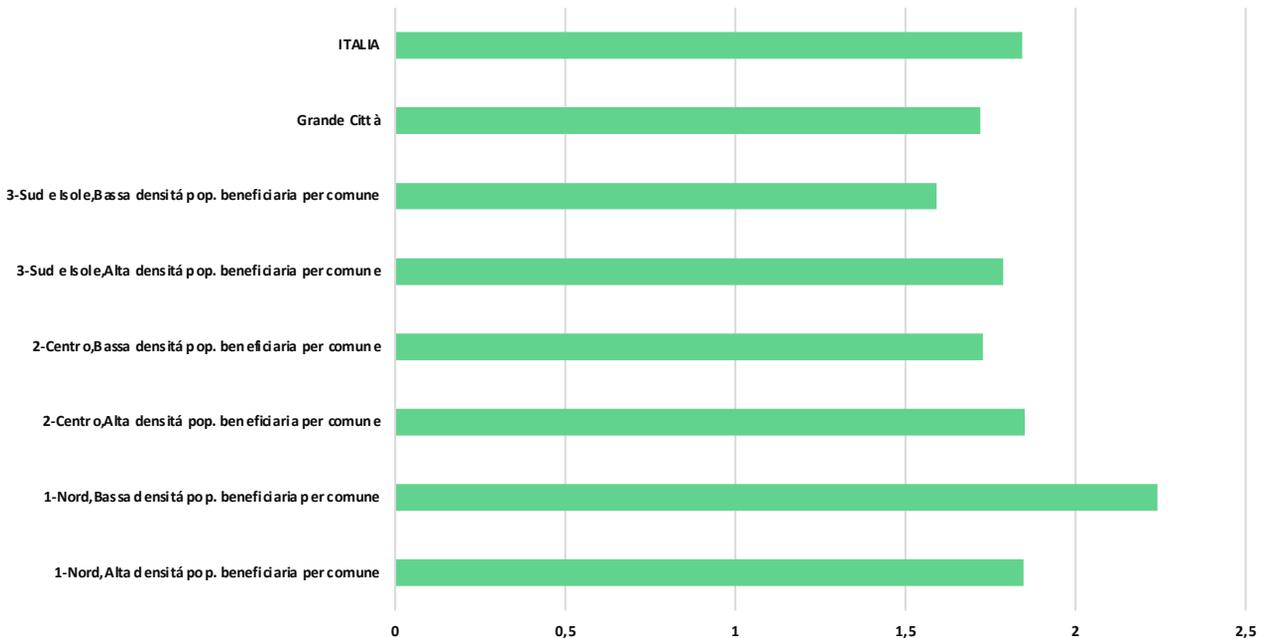
% Patti con bisogni e obiettivi selezionati nella stessa area tematica



Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Patto firmato

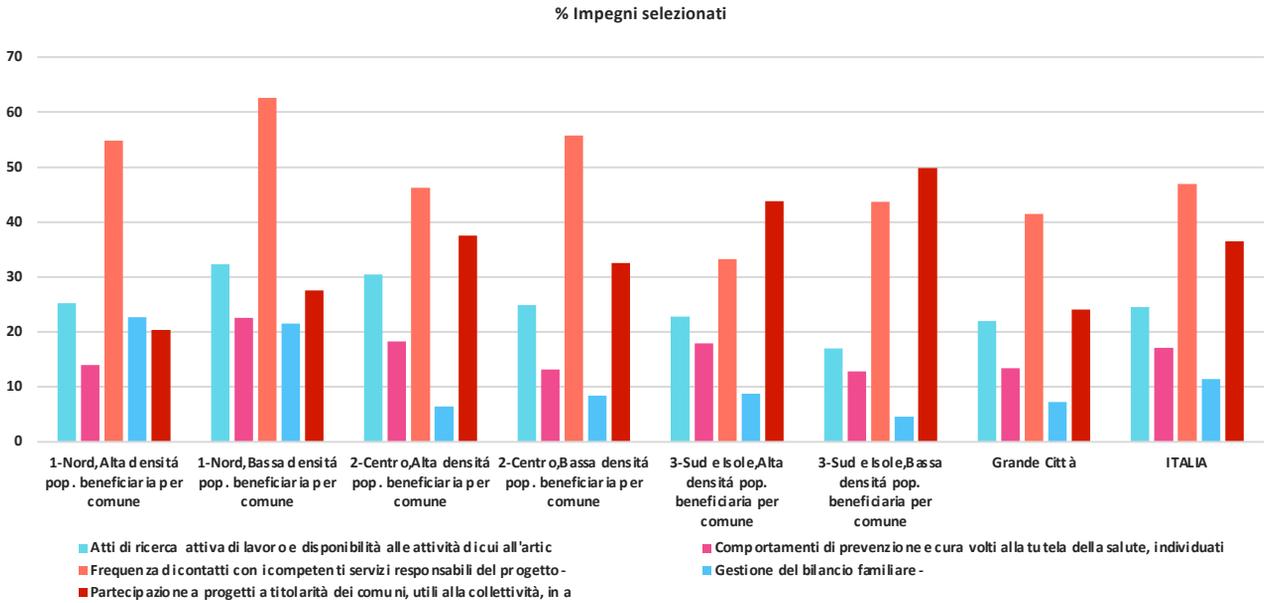
Numero medio di Impegni selezionati per Patto

Media Numero Impegni per Patto



Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Patto firmato

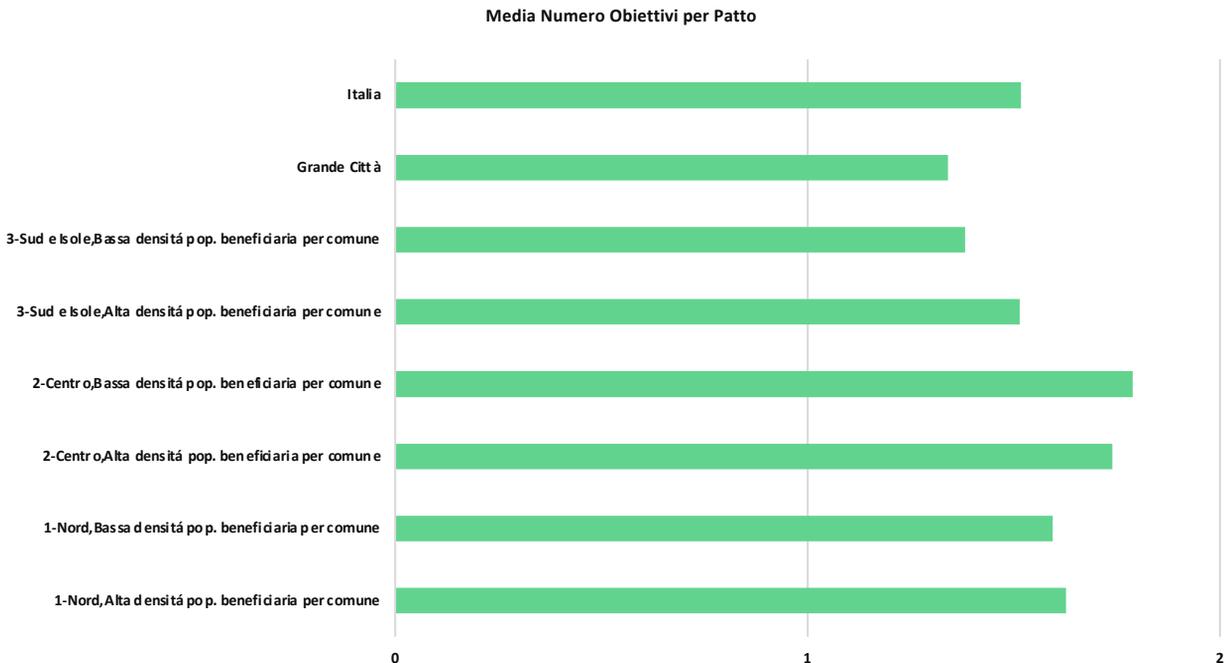
% Impegni selezionati nei Patti



Il grafico non riporta le frequenze di Impegni selezionati, in media in Italia, nel meno del 10% dei casi, ovvero: (i) Cura dei bisogni cognitivi, di affetto, sicurezza, stabilità, autonomia e socializzazione dei minorenni (7%); (ii) Potenziamento dell'autonomia personale (9%); (iii) Cura delle relazioni parentali e sociali (3%); (iv) Cura dei bisogni assistenziali di familiari adulti (3%); (v) Frequenza e impegno scolastico (6%)

Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Patto firmato

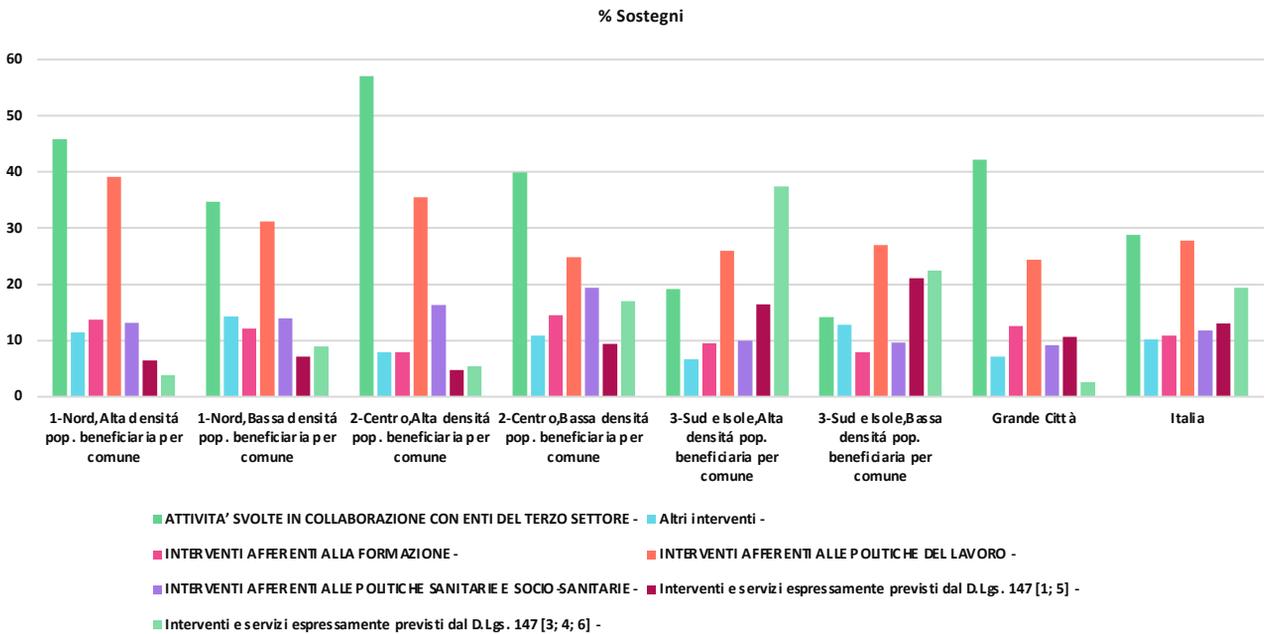
I Patti: Numero medio di Sostegni selezionati per Patto



Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Patto firmato

%Sostegni (macroarea) selezionati nei Patti

% di Patti in cui vengono selezionati i seguenti Sostegni sul totale dei Patti delle famiglie del 2022



Il grafico non riporta le frequenze di Impegni selezionati, in media in Italia, nel meno del 5% dei casi, ovvero:

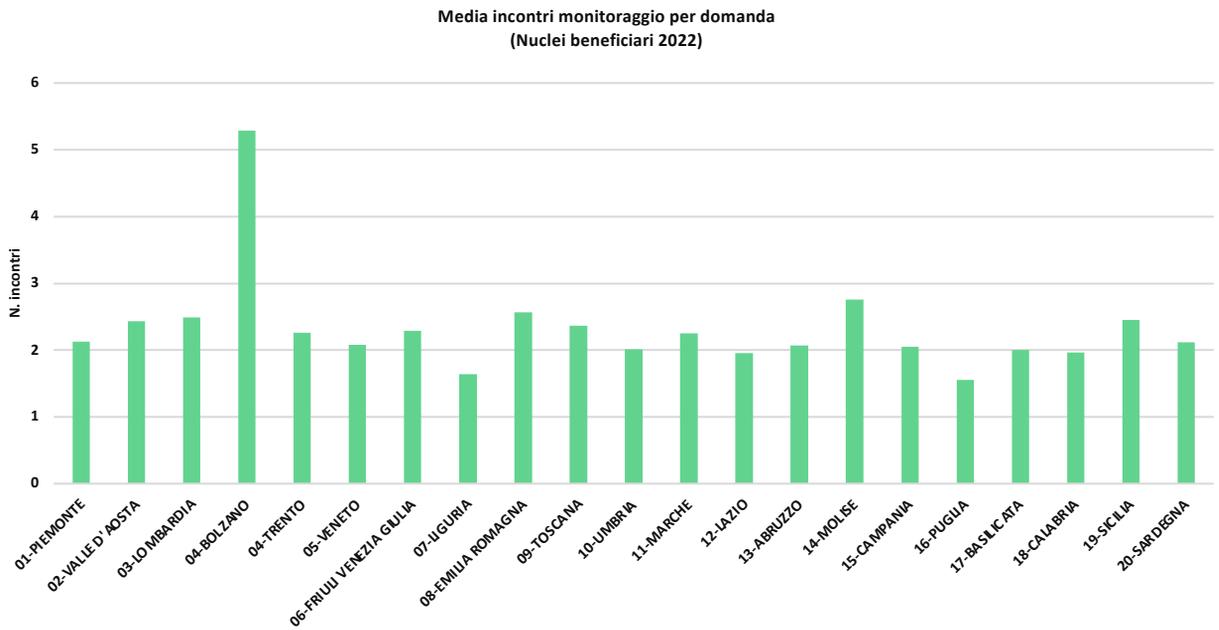
- Interventi afferenti all'area delle povertà estreme (4%)
- Interventi e servizi espressamente previsti dal D.Lgs. 147 [2, 3] (2%)
- Interventi e servizi espressamente previsti dal D.Lgs. 147 [2, 4, 5] (4%)
- Interventi e servizi espressamente previsti dal D.Lgs. 147 [2; 5] - (3%)
- Interventi e servizi espressamente previsti dal D.Lgs. 147 [3; 6] - (1%)
- Trasferimento in denaro (4%)

Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Patto firmato

Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 con Patto firmato



Utilizzo degli strumenti: il Monitoraggio



Popolazione di riferimento: Nuclei beneficiari 2022 in monitoraggio