

## DELIVERABLE 1

# **Models and tools for identifying the processes and levels of integration of social services**

**(WP 1 – Task 1.1)**

*Within the WP1 phase of the Reticulate Project, the action-research process conducted by IRS has seen the collection and analysis of both quantitative and qualitative data regarding the level of integration among services and actors involved in combating poverty and supporting vulnerability in the four contexts of the study.*

*For the quantitative part, **a survey has been administered to professionals** – both in coordinating and front-office roles – working in the four local social-health authorities of the study (Società della Salute Pistoiese; Zona-distretto della Piana di Lucca; Zona-distretto Livornese; Società della Salute Amiata Grossetana, Colline Metallifere, Grossetana). The purpose of the survey being that of reconstructing strengths, weaknesses and the key features of integration among services dedicating to fighting poverty at a local level: social services, employment services, health services, housing services as well as third sector actors.*

*In particular, following local guidance two different surveys were constructed:*

- 1. One for professionals working for local social-health authorities (Zone-distretto/Società della Salute) and regarding services offered at this level, including Reddito di Cittadinanza (RdC, the Italian income support measure) homelessness (or at risk of homelessness) and extreme deprivation services;*
- 2. One for professionals working for local authorities (Comuni) and regarding services offered at this level, such as social inclusion support and other care services, both in cash and in kind.*

*In total, 16 surveys were completed and data examined with Excel and coded in three macro categories: integration at a social services level, professional and managerial integration among different public services, community integration.*

*For the qualitative part of the project, instead, we further investigated the main topics emerged from the surveys through **semi-structured in-depth interviews and focus-groups**. In this case too, both professionals with managerial and front-office roles took part in the interviews.*

*These are the templates used for the two surveys and the topic guide for the interviews:*

Reticulate: Questionario SDS/Zone distretto

RETICULATE (WP1 - Task 1.1)

Questionario per i referenti delle Società della Salute/Zone Distretto

**Analisi dello stato dell'integrazione tra servizi nei quattro territori oggetto della sperimentazione**

**La presente indagine rientra nel percorso di ricerca azione, di responsabilità dell'IRS, volto a ricostruire lo stato dell'integrazione tra servizi e soggetti territoriali coinvolti nel sostegno delle vulnerabilità nei quattro territori oggetto della sperimentazione nell'ambito progetto RETICULATE. L'obiettivo dell'indagine è quello di analizzare le modalità organizzative e professionali dell'area '*Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione\**' della Società della Salute/Zona Distretto ed il suo livello di integrazione (professionale, gestionale e comunitaria) con gli altri servizi ed attori territoriali.**

**\*Si fa qui riferimento all'area dedicata al contrasto alla grave emarginazione adulta ed alla condizione dei senza dimora.**

1. Indirizzo

Nome

Cognome

Zona/Ambito territoriale

Comuni di riferimento della Zona

Servizio di appartenenza

Ruolo ricoperto

Indirizzo e-mail

Numero di telefono

2. Al fine di ricostruire il contesto organizzativo-istituzionale zonale, illustrare brevemente (max 5 righe) la forma di governance sovra-comunale agita sul territorio (es. gestione associata, convenzione, altro...) e, se possibile, inviare relativa utile documentazione:

## Reticulate: Questionario SDS/Zone distretto

### Sezione A) ORGANIZZAZIONE DELL'AREA

3. Al fine di ricostruire la dotazione professionale dell'area 'Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione' della Società della Salute/Zona Distretto, compilare i seguenti campi, con riferimento agli operatori in forze al 31.12.2022

	Figura professionale	Ruolo organizzativo	Numero di operatori che ricoprono tale figura professionale	Totale di ore settimanali lavorate (per operatore)
1.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Altro (specificare figure professionali e ruoli organizzativi non definiti)

4. È ravvisata una sotto-dotazione di organico?

- Sì  
 No

5. Se sì, perché ed in riferimento a quali ruoli professionali e organizzativi?

6. Quanti beneficiari ha attualmente in carico l'area 'Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione'? Compilare i campi sottostanti inserendo il numero dei beneficiari per ogni categoria:

Famiglie con minori	<input type="text"/>
Coppie con o senza membri aggregati (maggiorescenti)	<input type="text"/>
Persone senza dimora	<input type="text"/>
Altro (specificare)	<input type="text"/>
Totale	<input type="text"/>

7. Rispetto ai beneficiari in carico all'area 'Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione' qual è la percentuale indicativa di persone/famiglie di origine straniera?

8. Rispetto ai beneficiari in carico all'area 'Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione' qual è la percentuale indicativa delle nuove prese in carico\*?

*\*Ci si riferisce qui a situazioni (persone o famiglie) mai rivolte prima ai servizi in oggetto o assenti dal circuito dei servizi da almeno 10 anni*

9. Rispetto ai beneficiari in carico relativamente al **REDDITO DI CITTADINANZA**, ordinare le principali tipologie di bisogno intercettate, attribuendo un numero da 1 a 8 [dove 1=massima prevalenza e 8=minima prevalenza]?

	1	2	3	4	5	6	7	8
Sostegno al reddito	<input type="radio"/>							
Beni di prima necessità	<input type="radio"/>							
Lavoro/occupazione	<input type="radio"/>							
Conciliazione/carichi di cura	<input type="radio"/>							
Casa/housing sociale	<input type="radio"/>							
Salute	<input type="radio"/>							
Accoglienza/Integrazione	<input type="radio"/>							
Altro	<input type="radio"/>							

Altro (specificare)

10. Rispetto ai beneficiari in carico per bisogni di **GRAVE EMARGINAZIONE**, ordinare le principali tipologie di bisogno intercettate, attribuendo un numero da 1 a 8 [dove 1=massima prevalenza e 8=minima prevalenza]?

	1	2	3	4	5	6	7	8
Sostegno al reddito	<input type="radio"/>							
Distribuzione di beni materiali, unità di strada, mense sociali	<input type="radio"/>							
Lavoro/occupazione	<input type="radio"/>							
Accoglienza notturna (dormitori, comunità alloggio, alloggi protetti...)	<input type="radio"/>							
Casa/housing sociale	<input type="radio"/>							
Salute	<input type="radio"/>							
Presa in carico/integrazione sociale	<input type="radio"/>							
Altro	<input type="radio"/>							

Altro (specificare)

11. Rispetto ai beneficiari in carico all'area '*Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione*' qual è la percentuale indicativa di prese in carico complesse, cioè che associano più bisogni?

12. Sul totale delle prese in carico dall'area '*Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione*', quali sono indicativamente le percentuali di **FAMIGLIE (ANCHE UNIPERSONALI)** prese in carico in modo integrato con:

Solo servizi per il lavoro

Solo servizi sanitari e socio-sanitari (specialistici)

Solo servizi educativi

Solo servizi per l'abitare

Più servizi contemporaneamente (es: servizi per il lavoro e servizi sanitari; servizi per il lavoro e servizi educativi, ecc...)

Altro (specificare)

13. Sul totale delle prese in carico dall'area '*Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione*', quali sono indicativamente le percentuali di **SITUAZIONI DI GRAVE MARGINALITA' ADULTA/PERSONE SENZA DIMORA** prese in carico in modo integrato con:

Solo servizi per il lavoro

Solo servizi sanitari e socio-sanitari (specialistici)

Solo servizi educativi

Solo servizi per l'abitare

Più servizi contemporaneamente (es: servizi per il lavoro e servizi sanitari; servizi per il lavoro e servizi educativi, ecc...)

Altro (specificare)

## **emarginazione' e servizi per il lavoro\***

**\*Ci si riferisce qui ai Centri per l'Impiego o ad altre agenzie private accreditate, qualora esistenti.**

14. Esistono rapporti tra l'area *'Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione'* e i servizi per il lavoro nella presa in carico congiunta dei beneficiari?

- Sì
- No



### Reticulate: Questionario SDS/Zone distretto

15. Se sì, da quanto tempo sono attivi?

- Da più di 10 anni
- Tra i dieci e i cinque anni
- Tra i cinque e i due anni
- Da meno di due anni

16. Si tratta prevalentemente di rapporti:

- Formali
- Informali

17. Sono attivi accordi/protocolli/linee guida, anche più ampiamente riguardanti i rapporti tra servizi sociali e del lavoro?

- Sì
- No

18. Se sì, sarebbe possibile averne copia?

- Sì
- No

19. È attiva un'équipe multidisciplinare stabile con gli operatori afferenti ai due servizi?

- Sì
- No

20. Se sì, con riferimento a quali target/tipologie di bisogno [possibile più di una risposta]

- Beneficiari RdC
- Nuclei familiari
- Disabili (collocamento mirato)
- Altro (specificare)
- Stranieri
- Persone senza dimora

21. Quali sono le prevalenti modalità di lavoro tra i professionisti afferenti ai due servizi?  
[possibile più di una risposta]

- Contatti telefonici e/o via e-mail
- Incontri periodici online
- Incontri periodici in presenza
- Altro (specificare)

22. Qual è la cadenza degli incontri?

- Una volta alla settimana
- Una volta ogni 15 giorni
- Una volta al mese
- Una volta ogni 2/3 mesi
- Meno di una volta ogni 3 mesi
- Altro (specificare)

23. Su quali fasi operative della presa in carico è attiva la collaborazione? [possibile più di una risposta]

- Segnalazione del caso
- Valutazione del bisogno
- Progettazione personalizzata degli interventi
- Verifica e monitoraggio delle progettazioni personalizzate
- Altro (specificare)

24. Sono presenti strumenti professionali condivisi tra gli operatori?

- Sì
- No

## Reticulate: Questionario SDS/Zone distretto

25. Se sì, di che tipo? [possibile più di una risposta]

- Modulistica di pre-assessment
- Modulistica di assessment
- Modulistica di passaggio di casi tra servizi
- Utilizzo di database condivisi
- Altro (specificare)

26. Se sono presenti database condivisi, di quale tipologia si tratta?

- Banca dati comune accessibile a tutti gli operatori dei servizi coinvolti
- Banche dati parzialmente condivise (interoperabili) tra gli operatori dei servizi coinvolti
- Semplici file excel/schede word contenenti le informazioni utili per la presa in carico
- Altro (specificare)

27. I professionisti dei due servizi gestiscono servizi in comune o condividono spazi fisici? Se sì, specificare di che servizi/spazi si tratta, dove sono ubicati e in cosa consistono (es: sportelli misti; spazio multi-servizi; laboratori; unità di strada socio-sanitarie per PSD; servizi con le scuole; ecc.):

28. Se l'area 'Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione' non ha relazioni significative con i servizi per il lavoro, spiegare brevemente le principali motivazioni:

29. Quali azioni potrebbero rafforzare o attivare lo scambio e l'integrazione tra gli operatori afferenti ai due servizi? [possibile più di una risposta]

- Formazioni congiunte
- Supervisione congiunta
- Protocolli/regolamenti condivisi
- Scambio informale di pratiche/Comunità di pratiche
- Vicinanza fisica degli uffici
- Spazi di lavoro condivisi
- Condivisione e interoperabilità del sistema dati
- Altro (specificare)



Reticulate: Questionario SDS/Zone distretto

## Sezione B) INTEGRAZIONE PROFESSIONALE E GESTIONALE

### Sottosezione B2) Rapporti tra operatori dell'area '*contrasto alla povertà*' e servizi socio-sanitari (specialistici)

30. Esistono rapporti tra l'area '*Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione*' e i servizi socio-sanitari (specialistici) nella presa in carico congiunta dei beneficiari?

- Sì
- No



Reticulate: Questionario SDS/Zone distretto

31. Se sì, da quanto tempo sono attivi?

- Da più di dieci anni
- Tra i dieci e i cinque anni
- Tra i cinque e i due anni
- Da meno di due anni

32. Si tratta prevalentemente di rapporti:

- Formali
- Informali

33. Sono attivi accordi/protocolli/linee guida, anche più ampiamente riguardanti i rapporti tra servizi sociali e socio-sanitari (specialistici)?

- Sì
- No

34. Se sì, sarebbe possibile averne copia?

- Sì
- No

35. È attiva un'équipe multidisciplinare stabile con gli operatori afferenti ai due servizi?

- Sì
- No

36. Se sì, con riferimento a quali target/tipologie di bisogno [possibile più di una risposta]

- Beneficiari RdC
- Stranieri
- Nuclei familiari
- Persone senza dimora
- Disabili e non autosufficienti
- Altro (specificare)

37. Quali sono le prevalenti modalità di lavoro tra i professionisti afferenti ai due servizi? [possibile più di una risposta]

- Contatti telefonici e/o via e-mail
- Incontri periodici online
- Incontri periodici in presenza
- Altro (specificare)

38. Qual è la cadenza degli incontri?

- Una volta alla settimana
- Una volta ogni 15 giorni
- Una volta al mese
- Una volta ogni 2/3 mesi
- Meno di una volta ogni 3 mesi
- Altro (specificare)

39. Su quali fasi operative della presa in carico è attiva la collaborazione? [possibile più di una risposta]

- Segnalazione del caso
- Valutazione del bisogno
- Progettazione personalizzata degli interventi
- Verifica e monitoraggio delle progettazioni personalizzate
- Altro (specificare)

40. Sono presenti strumenti professionali condivisi tra gli operatori?

- Sì
- No



Reticulate: Questionario SDS/Zone distretto

41. Se sì, di che tipo? [possibile più di una risposta]

- Modulistica di pre-assessment
- Modulistica di assessment
- Modulistica di passaggio di casi tra servizi
- Utilizzo di database condivisi
- Altro (specificare)

42. Se sono presenti database condivisi, di quale tipologia si tratta?

- Banca dati comune accessibile a tutti gli operatori dei servizi coinvolti
- Banche dati parzialmente condivise (interoperabili) tra gli operatori dei servizi coinvolti
- Semplici file excel/schede word contenenti le informazioni utili per la presa in carico
- Altro (specificare)

43. I professionisti dei due servizi gestiscono servizi in comune o condividono spazi fisici? Se sì, specificare di che servizi/spazi si tratta, dove sono ubicati e in cosa consistono (es: sportelli misti; spazio multi-servizi; laboratori; unità di strada socio-sanitarie per PSD; servizi con le scuole; ecc.):

44. Se l'area '*Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione*' non ha relazioni significative con i servizi socio-sanitari, spiegare brevemente le principali motivazioni:

45. Quali azioni potrebbero rafforzare o attivare lo scambio e l'integrazione tra gli operatori afferenti ai due servizi? [possibile più di una risposta]

- Formazioni congiunte
- Supervisione congiunta
- Protocolli/regolamenti condivisi
- Scambio informale di pratiche/Comunità di pratiche
- Vicinanza fisica degli uffici
- Spazi di lavoro condivisi
- Condivisione e interoperabilità del sistema dati
- Altro (specificare)

## **emarginazione' e altri servizi territoriali**

46. Gli operatori dell'area '*Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione*' intrattengono rapporti consolidati di collaborazione con altri servizi territoriali pubblici (oltre a servizi per il lavoro e a quelli socio-sanitari)?

- Sì  
 No



Reticulate: Questionario SDS/Zone distretto

47. Se sì, con quali altri servizi? [possibile più di una risposta]

- Servizi educativi  
 Servizi per l'abitare (se al di fuori del servizio sociale)  
 Altro (specificare)

48. Descrivere brevemente le modalità di collaborazione attivate (es. longevità della relazione, formalità-informalità della collaborazione, presenza di eventuali protocolli, modalità di interazione e frequenza dei contatti, presenza di eventuali équipe...):

49. Se l'area '*Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione*' non ha relazioni significative con altri servizi, spiegare brevemente le principali motivazioni:



Reticulate: Questionario SDS/Zone distretto

Sezione C) INTEGRAZIONE COMUNITARIA

50. Gli operatori dell'area 'Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione' collaborano in modo significativo con altri soggetti territoriali (non pubblici)?

- Sì
- No



## Reticulate: Questionario SDS/Zone distretto

51. Se sì, con quali dei seguenti? [possibile più di una risposta]

- Associazioni di volontariato
- Cooperative sociali
- Fondazioni di origine bancaria e non
- Associazioni datoriali/di categoria
- Sindacati
- Associazioni sportive
- Parrocchie
- Organizzazioni non governative
- Imprese
- Reti informali di cittadini
- Altro (specificare)

52. Si tratta prevalentemente di collaborazioni nate:

- Da più di dieci anni
- Tra dieci e due anni fa
- Da meno di due anni

53. Di quale tipo sono prevalentemente le collaborazioni?

- Formali
- Informali

54. Sono attivi accordi/protocolli/linee guida, anche più ampiamente riguardanti i rapporti tra servizi sociali e i soggetti territoriali (non pubblici)?

- Sì
- No

55. Se sì, sarebbe possibile averne copia?

- Sì
- No

56. Se sono attive pratiche di co-progettazione e/o co-programmazione dei servizi, descriverle brevemente (altrimenti passare alla domanda successiva):

57. È attiva un'equipe multidisciplinare a cui partecipano anche i soggetti territoriali?

- Sì
- No

58. Se sì, su quali fasi operative della presa in carico è attiva la collaborazione dei soggetti territoriali? [possibile più di una risposta]

- Segnalazione del caso
- Valutazione del bisogno
- Progettazione personalizzata degli interventi
- Verifica e monitoraggio delle progettazioni personalizzate
- Altro (specificare)

59. Quali sono le prevalenti modalità di interazione con i soggetti territoriali? [possibile più di una risposta]

- Contatti telefonici e/o via e-mail
- Incontri periodici online
- Incontri periodici in presenza
- Tavoli di lavoro partecipati
- Spazi di lavoro condivisi
- Altro (specificare)

60. Qual è la cadenza prevalente della relazione?

- Una volta alla settimana
- Una volta ogni 15 giorni
- Una volta al mese
- Una volta ogni 2/3 mesi
- Meno di una volta ogni 3 mesi
- Altro (specificare)

61. Se l'area *'Reddito di Cittadinanza/grave emarginazione'* non ha relazioni significative con altri soggetti territoriali, spiegare brevemente le principali motivazioni:

62. Quali azioni potrebbero rafforzare o attivare lo scambio e l'integrazione tra gli operatori del servizio sociale e gli altri soggetti territoriali privati? [possibile più di una risposta]

- Formazioni congiunte
- Supervisione congiunta
- Protocolli/regolamenti condivisi
- Scambio informale di pratiche/Comunità di pratiche
- Vicinanza fisica degli uffici
- Spazi di lavoro condivisi
- Condivisione e interoperabilità del sistema dei dati
- Altro (specificare)

Reticulate: Questionario Comuni

RETICULATE (WP1 - Task 1.1)

Questionario per i referenti dei Comuni

**Analisi dello stato dell'integrazione tra servizi nei quattro territori oggetto della sperimentazione**

**La presente indagine rientra nel percorso di ricerca azione, di responsabilità dell'IRS, volto a ricostruire lo stato dell'integrazione tra servizi e soggetti territoriali coinvolti nel sostegno delle vulnerabilità nei quattro territori oggetto della sperimentazione nell'ambito progetto RETICULATE. L'obiettivo dell'indagine è quello di analizzare le modalità organizzative dell'area/servizio *'contrasto alla povertà'*\* dei servizi sociali a livello comunale e la loro integrazione (professionale, gestionale e comunitaria) con gli altri servizi ed attori territoriali.**

*\* Ci riferiamo qui all'area organizzativa impegnata nell'assistenza economica comunale e nell'inclusione sociale delle famiglie e degli adulti in difficoltà, anche in situazione di estrema deprivazione.*

1. Indirizzo

Nome	<input type="text"/>
Cognome	<input type="text"/>
Comune	<input type="text"/>
Numero di abitanti del Comune	<input type="text"/>
Zona/Ambito territoriale	<input type="text"/>
Servizio di appartenenza	<input type="text"/>
Ruolo ricoperto	<input type="text"/>
Indirizzo e-mail	<input type="text"/>
Numero di telefono	<input type="text"/>

2. Al fine di meglio definire l'oggetto di lavoro dell'area/servizio *'contrasto alla povertà'* dei servizi sociali a livello territoriale, specificare quali servizi, interventi e prestazioni il Comune eroga in tal senso:

## Reticulate: Questionario Comuni

### Sezione A) ORGANIZZAZIONE DELL'AREA/SERVIZIO

3. Al fine di ricostruire la dotazione professionale dell'area/servizio *'contrasto alla povertà'*, compilare i seguenti campi, con riferimento agli operatori in forze al 31.12.2022

	Figura professionale	Ruolo organizzativo	Numero di operatori che ricoprono tale figura professionale	Totale di ore settimanali lavorate (per operatore)
1.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Altro (specificare figure professionali e ruoli organizzativi non definiti)

4. È ravvisata una sotto-dotazione di organico?

Sì

No

5. Se sì, perché ed in riferimento a quali ruoli professionali e organizzativi?

6. Quanti beneficiari ha attualmente in carico l'area/servizio 'contrasto alla povertà'?

Compilare i campi sottostanti inserendo il numero dei beneficiari per ogni categoria:

Famiglie con minori	<input type="text"/>
Coppie con o senza membri aggregati (maggiorenni)	<input type="text"/>
Persone senza dimora	<input type="text"/>
Altro (specificare)	<input type="text"/>
Totale	<input type="text"/>

7. Rispetto ai beneficiari in carico all'area/servizio 'contrasto alla povertà' qual è la percentuale indicativa di persone/famiglie di origine straniera?

8. Rispetto ai beneficiari in carico all'area/servizio 'contrasto alla povertà' qual è la percentuale indicativa delle nuove prese in carico\*?

*\*Ci si riferisce qui a situazioni (persone o famiglie) mai rivolte prima ai servizi in oggetto o assenti dal circuito dei servizi da almeno 10 anni*

9. Rispetto ai beneficiari in carico per bisogni di **INCLUSIONE SOCIALE**, ordinare le principali tipologie di bisogno intercettate, attribuendo un numero da 1 a 8 [dove 1=massima prevalenza e 8=minima prevalenza]?

	1	2	3	4	5	6	7	8
Sostegno al reddito	<input type="radio"/>							
Beni di prima necessità	<input type="radio"/>							
Lavoro/occupazione	<input type="radio"/>							
Conciliazione/carichi di cura	<input type="radio"/>							
Casa/housing sociale	<input type="radio"/>							
Salute	<input type="radio"/>							
Accoglienza/Integrazione	<input type="radio"/>							
Altro	<input type="radio"/>							

Altro (specificare)

10. Rispetto ai beneficiari in carico per bisogni di **MARGINALITA' GRAVE**, ordinare le principali tipologie di bisogno intercettate, attribuendo un numero da 1 a 8 [dove 1=massima prevalenza e 8=minima prevalenza]?

	1	2	3	4	5	6	7	8
Sostegno al reddito	<input type="radio"/>							
Distribuzione di beni materiali, unità di strada, mense sociali	<input type="radio"/>							
Lavoro/occupazione	<input type="radio"/>							
Accoglienza notturna (dormitori, comunità alloggio, alloggi protetti...)	<input type="radio"/>							
Casa/housing sociale	<input type="radio"/>							
Salute	<input type="radio"/>							
Presa in carico/integrazione sociale	<input type="radio"/>							
Altro	<input type="radio"/>							

Altro (specificare)

11. Rispetto ai beneficiari in carico all'area/servizio '*contrasto alla povertà*' qual è la percentuale indicativa di prese in carico complesse, cioè che associano più bisogni?

12. Sul totale delle prese in carico dall'area/servizio '*contrasto alla povertà*', quali sono indicativamente le percentuali di **FAMIGLIE (ANCHE UNIPERSONALI)** prese in carico in modo integrato con:

Solo servizi per il lavoro

Solo servizi sanitari e socio-sanitari (specialistici)

Solo servizi educativi

Solo servizi per l'abitare

Più servizi contemporaneamente (es: servizi per il lavoro e servizi sanitari; servizi per il lavoro e servizi educativi, ecc...)

Altro (specificare)

13. Sul totale delle prese in carico dall'area/servizio '*contrasto alla povertà*', quali sono indicativamente le percentuali di **SITUAZIONI DI GRAVE MARGINALITA' ADULTA/PERSONE SENZA DIMORA** prese in carico in modo integrato con:

Solo servizi per il lavoro

Solo servizi sanitari e socio-sanitari (specialistici)

Solo servizi educativi

Solo servizi per l'abitare

Più servizi contemporaneamente (es: servizi per il lavoro e servizi sanitari; servizi per il lavoro e servizi educativi, ecc...)

Altro (specificare)

14. All'interno del servizio sociale comunale, l'operatore dell'area/servizio 'contrasto alla povertà' lavora:

- Nella sola area 'contrasto alla povertà'
- A cavallo tra più aree (es. non autosufficienza, minori...)

Se a cavallo tra più aree, specificare quali aree:

15. L'operatore sopracitato svolge il suo lavoro:

- Essenzialmente da solo
- In collaborazione parziale con altri operatori del servizio sociale
- In équipe con altri operatori del servizio sociale

16. Se esiste un'équipe 'contrasto alla povertà' specificatamente dedicata, da chi è composta?  
[possibile più di una risposta]

- Non esiste un'équipe 'contrasto alla povertà'
- Assistente sociale
- Educatore
- Altro (specificare)
- Psicologo
- Mediatore



## Reticulate: Questionario Comuni

17. Con che modalità abitualmente lavora l'équipe?

- In presenza
- A distanza
- In modalità mista

18. Con che cadenza abitualmente si incontra?

- Una volta alla settimana
- Una volta ogni 15 giorni
- Una volta al mese
- Una volta ogni 2/3 mesi
- Altro (specificare)

19. Specificare su quali fasi operative della presa in carico lavora l'èquipe [possibile più di una risposta]:

- Valutazione del bisogno
- Progettazione personalizzata degli interventi
- Verifica e monitoraggio delle progettazioni personalizzate
- Altro (specificare)

20. A livello di équipe interna al servizio, sono attivi regolamenti e/o linee guida?

- Sì
- No

21. Se sì, sarebbe possibile averne copia?

- Sì
- No



Reticulate: Questionario Comuni

## Sezione B) INTEGRAZIONE PROFESSIONALE E GESTIONALE

### Sottosezione B2) Rapporti tra operatori dell'area '*contrasto alla povertà*' e servizi per il lavoro\*

**\*Ci si riferisce qui ai Centri per l'Impiego o ad altre agenzie private accreditate, qualora esistenti.**

22. Esistono rapporti tra l'area/servizio '*contrasto alla povertà*' e i servizi per il lavoro nella presa in carico congiunta dei beneficiari?

- Sì
- No



Reticulate: Questionario Comuni

23. Se sì, da quanto tempo sono attivi?

- Da più di 10 anni
- Tra i dieci e i cinque anni
- Tra i cinque e i due anni
- Da meno di due anni

24. Si tratta prevalentemente di rapporti:

- Formali
- Informali

25. Sono attivi accordi/protocolli/linee guida, anche più ampiamente riguardanti i rapporti tra servizi sociali e del lavoro?

- Sì
- No

26. Se sì, sarebbe possibile averne copia?

- Sì
- No

27. È attiva un'équipe multidisciplinare stabile con gli operatori afferenti ai due servizi?

- Sì
- No

28. Se sì, con riferimento a quali target/tipologie di bisogno [possibile più di una risposta]'

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Adulti vulnerabili (non già beneficiari RdC) | <input type="checkbox"/> Stranieri            |
| <input type="checkbox"/> Nuclei familiari                             | <input type="checkbox"/> Persone senza dimora |
| <input type="checkbox"/> Disabili (collocamento mirato)               |   |
| <input type="checkbox"/> Altro (specificare)                          |   |

29. Quali sono le prevalenti modalità di lavoro tra i professionisti afferenti ai due servizi?  
[possibile più di una risposta]

- Contatti telefonici e/o via e-mail
- Incontri periodici online
- Incontri periodici in presenza
- Altro (specificare)

30. Qual è la cadenza degli incontri?

- Una volta alla settimana
- Una volta ogni 15 giorni
- Una volta al mese
- Una volta ogni 2/3 mesi
- Meno di una volta ogni 3 mesi
- Altro (specificare)

31. Su quali fasi operative della presa in carico è attiva la collaborazione? [possibile più di una risposta]

- Segnalazione del caso
- Valutazione del bisogno
- Progettazione personalizzata degli interventi
- Verifica e monitoraggio delle progettazioni personalizzate
- Altro (specificare)

32. Sono presenti strumenti professionali condivisi tra gli operatori?

- Sì
- No



Reticulate: Questionario Comuni

33. Se sì, di che tipo? [possibile più di una risposta]

- Modulistica di pre-assessment
- Modulistica di assessment
- Modulistica di passaggio di casi tra servizi
- Utilizzo di database condivisi
- Altro (specificare)

34. Se sono presenti database condivisi, di quale tipologia si tratta?

- Banca dati comune accessibile a tutti gli operatori dei servizi coinvolti
- Banche dati parzialmente condivise (interoperabili) tra gli operatori dei servizi coinvolti
- Semplici file excel/schede word contenenti le informazioni utili per la presa in carico
- Altro (specificare)

35. I professionisti delle due aree, gestiscono servizi in comune o condividono spazi fisici? Se sì, specificare di che servizi/spazi si tratta, dove sono ubicati e in cosa consistono (es: sportelli misti; spazio multi-servizi; laboratori; unità di strada socio-sanitarie per PSD; servizi con le scuole; ecc.):

36. Se l'area/servizio '*contrasto alla povertà*' non ha relazioni significative con i servizi per il lavoro, spiegare brevemente le principali motivazioni:

37. Quali azioni potrebbero rafforzare o attivare lo scambio e l'integrazione tra gli operatori afferenti ai due servizi? [possibile più di una risposta]

- Formazioni congiunte
- Supervisione congiunta
- Protocolli/regolamenti condivisi
- Scambio informale di pratiche/Comunità di pratiche
- Vicinanza fisica degli uffici
- Spazi di lavoro condivisi
- Condivisione e interoperabilità del sistema dati
- Altro (specificare)

## socio-sanitari (specialistici)

38. Esistono rapporti tra l'area/servizio '*contrasto alla povertà*' e i servizi socio-sanitari (specialistici) nella presa in carico congiunta dei beneficiari?

- Sì
- No



## Reticulate: Questionario Comuni

39. Se sì, da quanto tempo sono attivi?

- Da più di dieci anni
- Tra i dieci e i cinque anni
- Tra i cinque e i due anni
- Da meno di due anni

40. Si tratta prevalentemente di rapporti:

- Formali
- Informali

41. Sono attivi accordi/protocolli/linee guida, anche più ampiamente riguardanti i rapporti tra servizi sociali e socio-sanitari (specialistici)?

- Sì
- No

42. Se sì, sarebbe possibile averne copia?

- Sì
- No

43. È attiva un'équipe multidisciplinare stabile con gli operatori afferenti ai due servizi?

- Sì
- No

44. Se sì, con riferimento a quali target/tipologie di bisogno [possibile più di una risposta]

- Adulti vulnerabili (non già beneficiari RdC)
- Stranieri
- Nuclei familiari
- Persone senza dimora
- Disabili e non autosufficienti
- Altro (specificare)

45. Quali sono le prevalenti modalità di lavoro tra i professionisti afferenti ai due servizi? [possibile più di una risposta]

- Contatti telefonici e/o via e-mail
- Incontri periodici online
- Incontri periodici in presenza
- Altro (specificare)

46. Qual è la cadenza degli incontri?

- Una volta alla settimana
- Una volta ogni 15 giorni
- Una volta al mese
- Una volta ogni 2/3 mesi
- Meno di una volta ogni 3 mesi
- Altro (specificare)

47. Su quali fasi operative della presa in carico è attiva la collaborazione? [possibile più di una risposta]

- Segnalazione del caso
- Valutazione del bisogno
- Progettazione personalizzata degli interventi
- Verifica e monitoraggio delle progettazioni personalizzate
- Altro (specificare)

48. Sono presenti strumenti professionali condivisi tra gli operatori?

- Sì
- No

## Reticulate: Questionario Comuni

49. Se sì, di che tipo? [possibile più di una risposta]

- Modulistica di pre-assessment
- Modulistica di assessment
- Modulistica di passaggio di casi tra servizi
- Utilizzo di database condivisi
- Altro (specificare)

50. Se sono presenti database condivisi, di quale tipologia si tratta?

- Banca dati comune accessibile a tutti gli operatori dei servizi coinvolti
- Banche dati parzialmente condivise (interoperabili) tra gli operatori dei servizi coinvolti
- Semplici file excel/schede word contenenti le informazioni utili per la presa in carico
- Altro (specificare)

51. I professionisti delle due aree, gestiscono servizi in comune o condividono spazi fisici? Se sì, specificare di che servizi/spazi si tratta, dove sono ubicati e in cosa consistono (es: sportelli misti; spazio multi-servizi; laboratori; unità di strada socio-sanitarie per PSD; servizi con le scuole; ecc.):

52. Se l'area/servizio '*contrasto alla povertà*' non ha relazioni significative con i servizi socio-sanitari, spiegare brevemente le principali motivazioni:

53. Quali azioni potrebbero rafforzare o attivare lo scambio e l'integrazione tra gli operatori afferenti ai due servizi? [possibile più di una risposta]

- Formazioni congiunte
- Supervisione congiunta
- Protocolli/regolamenti condivisi
- Scambio informale di pratiche/Comunità di pratiche
- Vicinanza fisica degli uffici
- Spazi di lavoro condivisi
- Condivisione e interoperabilità del sistema dati
- Altro (specificare)



## Reticulate: Questionario Comuni

### Sezione B) INTEGRAZIONE PROFESSIONALE E GESTIONALE

#### **Sottosezione B4) Rapporti tra operatori dell'area 'contrasto alla povertà' e i servizi territoriali**

54. Gli operatori dell'area/servizio 'contrasto alla povertà' intrattengono rapporti consolidati di collaborazione con altri servizi territoriali pubblici (oltre a servizi per il lavoro e a quelli socio-sanitari)?

- Sì
- No



## Reticulate: Questionario Comuni

55. Se sì, con quali altri servizi? [possibile più di una risposta]

- Servizi educativi
- Servizi per l'abitare (se al di fuori del servizio sociale)
- Altro (specificare)

56. Descrivere brevemente le modalità di collaborazione attivate (es. longevità della relazione, formalità-informalità della collaborazione, presenza di eventuali protocolli, modalità di interazione e frequenza dei contatti, presenza di eventuali équipe...):

57. Se l'area/servizio '*contrasto alla povertà*' non ha relazioni significative con altri servizi, spiegare brevemente le principali motivazioni:



Reticulate: Questionario Comuni

### Sezione C) INTEGRAZIONE COMUNITARIA

58. Gli operatori dell'area/servizio '*contrasto alla povertà*' collaborano in modo significativo con altri soggetti territoriali (non pubblici)?

- Sì  
 No



Reticulate: Questionario Comuni

59. Se sì, con quali dei seguenti? [possibile più di una risposta]

- Associazioni di volontariato
- Cooperative sociali
- Fondazioni di origine bancaria e non
- Associazioni datoriali/di categoria
- Sindacati
- Associazioni sportive
- Parrocchie
- Organizzazioni non governative
- Imprese
- Reti informali di cittadini
- Altro (specificare)

60. Si tratta prevalentemente di collaborazioni nate:

- Da più di dieci anni
- Tra dieci e due anni fa
- Da meno di due anni

61. Di quale tipo sono prevalentemente le collaborazioni?

- Formali
- Informali

62. Sono attivi accordi/protocolli/linee guida, anche più ampiamente riguardanti i rapporti tra servizi sociali e i soggetti territoriali (non pubblici)?

- Sì
- No

63. Se sì, sarebbe possibile averne copia?

- Sì
- No

64. Se sono attive pratiche di co-progettazione e/o co-programmazione dei servizi, descriverle brevemente (altrimenti passare alla domanda successiva):

65. È attiva un'equipe multidisciplinare a cui partecipano anche i soggetti territoriali?

- Sì
- No

66. Se sì, su quali fasi operative della presa in carico è attiva la collaborazione dei soggetti territoriali? [possibile più di una risposta]

- Segnalazione del caso
- Valutazione del bisogno
- Progettazione personalizzata degli interventi
- Verifica e monitoraggio delle progettazioni personalizzate
- Altro (specificare)

67. Quali sono le prevalenti modalità di interazione con i soggetti territoriali? [possibile più di una risposta]

- Contatti telefonici e/o via e-mail
- Incontri periodici online
- Incontri periodici in presenza
- Tavoli di lavoro partecipati
- Spazi di lavoro condivisi
- Altro (specificare)

68. Qual è la cadenza prevalente della relazione?

- Una volta alla settimana
- Una volta ogni 15 giorni
- Una volta al mese
- Una volta ogni 2/3 mesi
- Meno di una volta ogni 3 mesi
- Altro (specificare)

69. Se l'area/servizio 'contrasto alla povertà' non ha relazioni significative con altri soggetti territoriali, spiegare brevemente le principali motivazioni:

70. Quali azioni potrebbero rafforzare o attivare lo scambio e l'integrazione tra gli operatori del servizio sociale e gli altri soggetti territoriali privati? [possibile più di una risposta]

- Formazioni congiunte
- Supervisione congiunta
- Protocolli/regolamenti condivisi
- Scambio informale di pratiche/Comunità di pratiche
- Vicinanza fisica degli uffici
- Spazi di lavoro condivisi
- Condivisione e interoperabilità del sistema dei dati
- Altro (specificare)

## **Traccia di intervista semi-strutturata/focus group**

### **Relativamente all'integrazione tra servizi e soggetti territoriali**

- Quando e com'è nata la rete tra servizi – in particolare tra servizi sociali, servizi per il lavoro e servizi sociosanitari – e tra servizi sociali e soggetti territoriali? Quali sono i nodi cruciali del loro sviluppo? In quali occasioni/progettualità tali reti si sono consolidate?
- In cosa consiste operativamente l'integrazione tra servizi sociale e altri servizi/soggetti territoriali? In quali fasi della presa in carico avviene? Con quali modalità?
- Complessivamente, il livello di integrazione tra servizio sociale e altri servizi/soggetti territoriali può essere considerato soddisfacente? Per quale motivo?
- Quali sono i principali ostacoli all'integrazione? Quali invece i principali punti di forza?
- Quali sono i miglioramenti auspicabili nella realizzazione e gestione dell'integrazione tra servizio sociale e altri servizi/soggetti territoriali? Quali punti di attenzione sarebbe utile focalizzare per il futuro?

### **Relativamente alla presa in carico integrata in ambito Reddito di Cittadinanza**

- Come avviene concretamente il processo di presa in carico dei beneficiari di Reddito di Cittadinanza? Quali modalità di contatto e ingaggio vengono messe in atto?
- Le Linee guida ministeriali sono applicate in maniera rigorosa? La presa in carico e la valutazione multidimensionale avvengono effettivamente come prescritto dalla normativa?
- Sono state attivate équipe multidisciplinari? Quali professionalità coinvolgono? Quali sono le loro modalità operative?
- Quali sono le principali tipologie di interventi attivati per i beneficiari di Reddito di Cittadinanza? Prevale la sottoscrizione del Patto semplificato o del Patto complesso? Qual è lo stato dell'invio ai Centri per l'Impiego e ai servizi sociosanitari specialistici?
- Quali sono le principali criticità relative alla presa in carico (es. sotto-dotazione di organico, mancanza di integrazione tra servizi, mancanza di accordi regolatori, fatica nella creazione delle équipe)?
- Quali invece i principali punti di forza e gli elementi facilitanti il buon esito dei percorsi?