LINEE GUIDA E PROTOCOLLI DI PRESA IN CARICO PER LA MODELLIZZAZIONE DELLE EQUIPE MULTIDISCIPLINARI INTERSERVIZIO

Programma regionale FSE+ 21-27 - Priorità 3 “Inclusione sociale” – Direttiva 69 del 26/01/2023 "INSIEME: Implementazione di Nuovi Sistemi Inter-istituzionali e di Equipe Multidisciplinari per prevenire l'Esclusione sociale delle famiglie"

Progetto nr. 3650-0001-69-2023 - Titolo “INSIEME in ATS 014"
Approvato con DDR nr. 777 del 18 luglio 2023

Coges don Milani
Cooperativa sociale

A te, Antonio

Grazie.

C'è un momento in cui si compie un piccolo passo, si devia di un millimetro dalla solita via, a quel punto si è costretti a posare anche un secondo piede e d'un tratto si finisce su un percorso sconosciuto.

Grossman D.

Indice

Prefazione 7

Introduzione 9

Capitolo 1 12

DGR 69/23: uno sguardo innovativo ai servizi per la famiglia

Capitolo 2 16

Il territorio: ATS VEN_14

Capitolo 3 20

Complessità della famiglia vs. multiproblematicità: una questione di linguaggio

Capitolo 4 22

Modelli teorici e modelli di riferimento

4a. Approccio partecipativo
4b. Valutazione partecipativa e trasformativa
4c. Scelta dello strumento di assessment per il progetto INSIEME

Capitolo 5 30

Dal bisogno al servizio attraverso la manifestazione di interesse

Capitolo 6 35

Rappresentare il progetto: la Road Map

Capitolo 7 39

Organizzazione della presa in carico della famiglia: ruoli e funzioni

7a. L'Equipe Multidisciplinare Inter-servizio
7b. La Segreteria Organizzativa
7c. Il Case Manager
7d. Il Voucher Manager

Capitolo 8 43

Il Kit degli strumenti

8a. Assessment: una guida per l'osservazione
8b. Equipe Multidisciplinare: verbali
8c. Piano di Intervento Multidisciplinare
8.d. Privacy

Conclusione 50

I broker dell'innovazione: un nuovo spazio agli operatori dei servizi

Riferimenti bibliografici 54

Allegati:

Allegato A. Protocollo di Presa in Carico delle Famiglie Multiproblematiche

Allegato B. Candidatura e Assessment

Allegato C. Equipe Multidisciplinare: verbali

Allegato D. Piano di Intervento Multidisciplinare

Acronimi:

CM - Case Manager

EM - Equipe Multidisciplinare

PIM - Piano di Intervento Multidimensionale

SO - Segreteria Organizzativa

VM - Voucher Manager

Prefazione

Negli ultimi decenni, le famiglie multiproblematiche sono diventate un focus cruciale delle politiche sociali a causa dell'aumento delle disuguaglianze economiche e sociali. Queste famiglie, caratterizzate dalla presenza simultanea di più problemi come difficoltà economiche, disoccupazione, malattie croniche e carenze educative, sono particolarmente vulnerabili a fenomeni di esclusione sociale e povertà intergenerazionale.

Secondo i dati ISTAT, nel 2021, il 20,1% della popolazione italiana era a rischio di povertà, con il 5,6% in condizioni di grave deprivazione materiale. La povertà assoluta colpisce soprattutto i bambini, con un'incidenza del 14,2%, rispetto al 9,4% degli individui a livello nazionale. In Veneto, il 15,4% della popolazione è a rischio di povertà o esclusione sociale, un dato inferiore alla media nazionale, ma comunque significativo. La povertà è maggiormente diffusa tra le famiglie numerose, i genitori soli e le famiglie con almeno un cittadino straniero.

La pandemia da Covid-19 ha ulteriormente aggravato la situazione, esacerbando le disuguaglianze esistenti e aumentando la vulnerabilità delle famiglie già in difficoltà. Le famiglie multiproblematiche sono spesso caratterizzate da un basso capitale sociale e relazionale, storie generazionali problematiche e una bassa capacità di creare relazioni vitali. E' importante sottolineare come la famiglia multiproblematica non rappresenta un'entità omogenea, ma una realtà complessa e diversificata che richiede un approccio individualizzato e attento alle specificità di ogni singolo caso.

Il progetto "INSIEME" della Regione Veneto si propone di affrontare queste sfide attraverso l'implementazione di nuovi sistemi inter-istituzionali e di equipe multidisciplinari per prevenire l'esclusione sociale delle famiglie.

L'obiettivo è rafforzare la collaborazione tra i vari servizi locali, regionali e territoriali, migliorare la presa in carico delle famiglie multiproblematiche e sperimentare un'offerta di servizi personalizzati, contribuendo a ridurre il rischio di povertà e esclusione sociale.

Il presente lavoro descrive le fasi iniziali di un percorso formativo avviato circa 8 mesi fa, che ha accompagnato i servizi sociali e socio-sanitari ad una messa in discussione e conseguente revisione degli approcci utilizzati per rispondere ai bisogni complessi delle famiglie, in particolare di quelle multiproblematiche. Il progetto è stato impostato come ricerca-azione, caratterizzato da una co-costruzione conoscitiva strettamente collegata alla seconda fase, quella dell'accompagnamento all'autonomia attraverso l'attivazione dei servizi per e con le famiglie.

Da ottobre 2023, gli operatori dei servizi hanno individuato le situazioni familiari problematiche con cui si sono confrontati, e la discussione e il confronto di gruppo hanno stimolato riflessioni e rielaborazioni. Questo processo ha permesso di definire concettualizzazioni, predisporre ipotesi di lavoro e individuare orientamenti e metodologie di intervento più adeguati e pertinenti.

Il testo si articola a partire da riflessioni sugli interventi attualmente in atto nei Servizi, finalizzati a rispondere alla complessità dei bisogni delle famiglie, al disagio e alla multiproblematicità. Attraverso l'analisi dell'esistente e di ciò a cui si vuole tendere, vengono proposti processi di lavoro e attività operative integrativi, evidenziando modalità e strumenti che possono favorire e promuovere un diverso modo di guardare alla famiglia.

Introduzione

La famiglia, nonostante i significativi cambiamenti di cui è stata e continua ad essere protagonista, mantiene nel tempo un ruolo centrale sia nella cura dei figli sia nel soddisfacimento dei bisogni degli adulti. Essa riafferma la sua importanza nell'assolvimento delle funzioni psico-sociali, sia in condizioni di autonomia e buona salute dei suoi membri, sia in presenza di difficoltà. Quando la famiglia affronta molteplici problematiche che possono portare a marginalizzazione e isolamento, si parla di Famiglia Multiproblematica. In tali contesti, si instaurano dinamiche e modalità relazionali che incidono sul benessere individuale di ciascun membro.

Si parla di famiglia "multiproblematica" quando più componenti del nucleo familiare manifestano disturbi di tipo psicologico, fisico e relazionale. È definita tale anche quando, attraverso i suoi vari componenti, stabilisce molteplici rapporti con vari servizi socio-assistenziali e socio-sanitari.

Già nel nel 1972 lo psichiatra statunitense Milton Mazer, definì la famiglia multiproblematica come quel "…gruppo familiare composto da due o più persone in cui più del 50% dei membri ha sperimentato in un arco di tempo (3 – 5 anni) dei problemi di pertinenza di un servizio sociale, sanitario o legale…". Da questa definizione si evince che si può parlare di problematicità della famiglia nel momento in cui al suo interno sono presenti più componenti con difficoltà in ambito sociale, sanitario e legale e quando più servizi e figure professionali intervengono in questa situazione per un periodo di tempo più o meno lungo.

Negli ultimi anni abbiamo assistito ad un progressivo aumento del numero di famiglie multiproblematiche presenti sul territorio dell'ATS VEN_14 e gli operatori (assistenti sociali, psicologi, educatori), che entrano in contatto con tali nuclei familiari, riscontrano come i disagi manifestati da tali famiglie

assumono caratteristiche sempre più complesse, non più affrontabili secondo le consuete logiche del passato. L'aumento della domanda, così come il cambiamento di tipologia di richiesta, rendono necessaria una continua riflessione, così da poter disporre di strumenti innovativi capaci di produrre una risposta concreta ed esaustiva ai bisogni emersi. L'organizzazione dei servizi fatica a fornire una risposta efficace ed efficiente alle diverse esigenze poste dalle famiglie.

La famiglia multiproblematica è quel fenomeno che ci deve far riflettere sulla necessità di lavorare in modo integrato. Ne deriva la grande responsabilità di tutti i diversi Servizi coinvolti che, in un modo o nell'altro, interagiscono con le componenti della famiglia e l'importanza di formulare dei progetti integrati e concreti.

Agire rispetto alla complessità delle famiglie multiproblematiche significa:

- costruire un progetto che parta dai bisogni di ciascun elemento della famiglia;
- rendere parte attiva la famiglia nel processo di cambiamento;
- definire gli obiettivi del progetto;
- identificare i ruoli di ciascuno.

Nella prospettiva del lavoro di rete deve quindi rafforzarsi:

- il superamento di una una logica autoreferenziale, in favore di risposte flessibili;
- l'elaborazione e l'identificazione del progetto d'intervento, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine ed eventuali ri-definizioni in itinere, affinché sia possibile una realizzazione integrata dello stesso;
- la possibilità di riconoscere nel lavoro di rete un'occasione per sviluppare e potenziare abilità tecnico professionali.

Queste riflessioni ci portano a ribadire la necessità di rafforzare l'integrazione tra saperi, professioni e servizi, aggiornare le conoscenze e gli strumenti nel lavoro degli operatori per rendere più funzionale il lavoro di rete e la

multidisciplinarietà nel lavoro con le famiglie. L'obiettivo finale è, quindi, quello di introdurre nuove modalità di lavoro in ambito sociale e socio-sanitario, migliorare la qualità dei servizi e rispondere in modo più efficace ai bisogni espressi dal territorio.

Capitolo 1

La DGR 69/2023: uno sguardo innovativo ai servizi per la famiglia

Con la DGR 69/2023 la Regione del Veneto propone la finalità di potenziare gli interventi di contrasto al rischio di esclusione sociale, in particolare:

- rafforzare il sistema di collaborazione tra i soggetti coinvolti nei processi di presa in carico degli utenti e migliorare la sinergia verticale e orizzontale tra i servizi e gli altri operatori pubblici e privati;

- sperimentare un'offerta di servizi tailor-made per le persone a rischio di esclusione sociale, in particolare per i nuclei familiari multiproblematici in condizione di svantaggio economico.

La ri-configurazione dei sistemi di presa in carico ha la funzione di facilitare l'individuazione e la strutturazione di percorsi di aiuto e di sostegno mirati alla crescita dell'autonomia dei nuclei familiari e alla prevenzione della povertà educativa, in coerenza con quanto previsto dal "Piano di azione nazionale per l'attuazione della Garanzia Infanzia", rafforzando la trasversalità, la multidisciplinarità e l'interconnessione degli interventi rivolti all'intero nucleo familiare, compresi i minori.

La finalità della DGR 69 è quindi quella di sostenere l'integrazione tra i sistemi locali per intercettare e far emergere nuove forme di disagio dovute a situazioni di emergenza familiare e multi-problematicità, al fine di facilitare l'individuazione di "tipologie familiari ricorrenti" e strutturare percorsi di aiuto e di sostegno mirati, contribuendo a ridurre il rischio di povertà ed esclusione sociale. L'iniziativa regionale intende sostenere il potenziamento di modelli di intervento multisettoriale e di cooperazione pubblico-privato, coinvolgendo in modo particolare gli enti locali, le AULSS e gli ATS, per poter intercettare e sostenere anche le nuove forme di fragilità e vulnerabilità non ancora

categorizzate che emergono a causa di cambiamenti socioeconomici, arrivando alla costituzione di équipe multidisciplinari inter-servizio, in grado di garantire la definizione e lo sviluppo di un "Piano di Intervento Multidimensionale" per le famiglie più fragili, con multi-problematicità e a rischio di povertà ed esclusione sociale con figli minori, individuando modelli o standard di funzionamento organizzativo a livello di Ambito Territoriale Sociale.

La logica di fondo è quella di far emergere nei nuclei familiari destinatari, tramite una presa in carico rapida e coordinata, le risorse per l'avvio di un processo di autonomia, in un'ottica di welfare generativo, dando supporto alla famiglia nei processi di adattamento.

Le azioni progettuali sono orientate a:

1) sviluppare modelli di intervento multisettoriale e di cooperazione pubblico-privato per intercettare l'emergere di nuove forme di fragilità e vulnerabilità familiari e migliorare la capacità di presa in carico delle famiglie con un approccio preventivo;
2) sviluppare sistemi di intervento e presa in carico multidisciplinare dei nuclei familiari, in particolare quelli più fragili e con situazioni di multi-problematicità, che permettano l'avvio di percorsi di attivazione sociale.
3) attivare e sperimentare progetti di accompagnamento personalizzati anche mediante l'attivazione di voucher, per l'avvio di un processo di autonomia nei destinatari, anche in un'ottica di co-partecipazione e co-progettazione.

A seguito dell'individuazione dei bisogni e dei rispettivi servizi che andranno a soddisfarli, verrà proposto un elenco di servizi al fine di garantire un accompagnamento individualizzato. I servizi potranno essere completamente nuovi, non presenti sul territorio, oppure potranno

rappresentare un'integrazione a quelli già esistenti, che non sono però ancora efficaci o sufficienti per coprire le necessità.

L'ATS avrà a disposizione dei voucher da attivare e sarà compito dell'Equipe Multidisciplinare decidere l'importo del voucher per il quale richiedere l'attivazione. L'importo del voucher è posto in relazione all'intensità dei bisogni emersi e individuati con il nucleo:

- bassa intensità: 3.000€
- media intensità: 6.000€
- alta intensità: 9.000€

Ogni famiglia potrà usufruire fino ad un massimo di due voucher ad alta intensità oppure ad una combinazione tra loro, per un valore massimo di 18.000€ a nucleo familiare. Ciascun voucher dovrà essere attivato dal Case Manager entro 12 mesi dal momento in cui viene messo a disposizione.

I servizi accessibili tramite voucher per l'accompagnamento all'autonomia sono suddivisi in due tipologie di servizi di sostegno:

- servizi di sostegno alla genitorialità;
- servizi di sostegno all'organizzazione familiare.

SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ	
Educativa	Consulenziale
Educativa familiare e domiciliare; Educativa territoriale e di strada; Attività ricreativa/sportiva Supporto alla socializzazione; Intermediazione scuola/famiglia; Supporto allo studio Educazione digitale; Orientamento scolastico Servizi psico-educativi per lo sviluppo cognitivo (psicomotricità, logopedia, ecc.).	Gruppi educativi per fasce di età; Consulenza psicopedagogica genitoriale; Gruppi mamma/bambino; Gruppi papà/bambino; Corsi di formazione sulla genitorialità; Gruppi Familiari.

SOSTEGNO ALL'ORGANIZZAZIONE FAMILIARE	
Interna	Esterna
Sostegno nella gestione del lavoro domestico: pulizia e manutenzione casa; Educazione all'economia domestica/educazione finanziaria; Servizio di Custodia minori.	Trasporto (visite, colloqui, terapie, altro); Disbrigo pratiche (legali, amministrative, fiscali); Accompagnamento nel rapporto con i nodi formali e informali della comunità (rapporti con enti locali e servizi istituzionali); Accompagnamento personalizzato all'inserimento lavorativo/all'attivazione sociale.

Il progetto INSIEME si sviluppa su due grandi azioni: la prima si rivolge alle Pubbliche amministrazioni, servizi pubblici e privati attivi sul territorio regionale, e altri stakeholder rilevanti con l'obiettivo di rafforzare la rete dei servizi di presa in carico delle fragilità; la seconda si propone di individuare le famiglie multiproblematiche, ossia quei nuclei familiari in condizioni di svantaggio socio-economico, che hanno presenti nel nucleo giovani di età inferiore ai 18 anni, e famiglie prese in carico dal Servizio Sanitario Nazionale e/o da servizi sociali del Comune o dalle rete dei servizi del territorio.

La DGR 69/2023 è considerata una sperimentazione perché dà la possibilità agli Ambiti territoriali Sociali (ATS) di definire modalità di intervento e di gestione delle risorse nell'ambito dei servizi sociali e socio-sanitari. Lo fa attraverso un processo di costruzione del modello di presa in carico e di attivazione dell'equipe multidisciplinare, definite attraverso linee guida e protocolli validati. In questo contesto, sarà possibile valutare l'efficacia degli interventi attivati in favore delle famiglie multiproblematiche, selezionate per la partecipazione al progetto in seguito a una valutazione preliminare, attraverso un'attività di ricerca mirata.

Capitolo 2

Il territorio: ATS VEN_14 Chioggia, Cavarzere e Cona

All'interno della progettualità DGR 69/2023 *"INSIEME" Implementazione di Nuovi Sistemi Inter-Istituzionali e di Equipe Multidisciplinare Interservizio per prevenire l'esclusione sociale delle famiglie*, non si può non tener conto di una serie di elementi emersi durante il percorso di ricerca.

Come prima questione, riportata in modo ricorrente nell'attività di Action Research, va tenuto presente che nella complessità organizzativa dei servizi, il processo di integrazione socio-sanitaria, rende necessari in parallelo dei percorsi di legittimazione formale di tale collaborazione.

L'incontro e il dialogo tra istituzioni diverse risultano onerosi a partire da alcune condizioni di partenza: linguaggi operativi, finalità dei servizi, organizzazione dei sistemi.

Nell'affrontare questi temi in fase di Action Research, la cooperazione e la condivisione tra dirigenti e operatori ha dimostrato la volontà di operare per raggiungere il fine progettuale, attivando strategie e trovando soluzioni.

Altresì, va considerato che la complessità territoriale dei comuni dell'ATS VEN_14 Chioggia, Cavarzere e Cona, riflette le caratteristiche e le sfide specifiche di queste aree della Regione del Veneto. Alcuni aspetti che possono contribuire alla complessità territoriale di questo Ambito sono:

- ambiente naturale e geografico: La presenza di aree costiere e di zone lagunari, come nel caso di Chioggia, può comportare sfide legate alla gestione delle risorse naturali, alla protezione ambientale e alla vulnerabilità ai cambiamenti climatici, come l'innalzamento del livello del mare e l'erosione costiera;

- economia e lavoro: le economie di Chioggia, Cona e Cavarzere possono essere influenzate da settori economici diversificati, tra cui la pesca, l'agricoltura, il turismo e l'industria. La complessità economica può derivare dalla necessità di bilanciare la conservazione delle tradizioni locali con lo sviluppo economico sostenibile e la creazione di opportunità di lavoro;
- demografia e composizione sociale: La composizione demografica e sociale di questi comuni può variare, con differenze nei livelli di reddito, istruzione, occupazione e accesso ai servizi. Ciò può influenzare la complessità territoriale in termini di disuguaglianze socioeconomiche, integrazione sociale e coesione comunitaria;
- infrastrutture e trasporti: La disponibilità e l'accessibilità delle infrastrutture e dei servizi, come trasporti pubblici, strade, scuole, ospedali e altri servizi pubblici, possono influenzare la qualità della vita e lo sviluppo economico delle comunità in questi comuni. La presenza di una rete di trasporti efficiente e ben collegata può facilitare la mobilità e l'accesso alle opportunità;
- cultura e patrimonio: Chioggia, Cona e Cavarzere possono vantare un ricco patrimonio culturale e storico, che può rappresentare una risorsa importante per lo sviluppo culturale, turistico ed economico. La valorizzazione e la conservazione di questo patrimonio possono essere importanti obiettivi per la comunità locale.

In sintesi, la complessità territoriale dell'Ambito VEN_14 che include i comuni di Chioggia, Cona e Cavarzere è influenzata da una serie di fattori, tra cui le caratteristiche naturali, economiche, sociali e culturali di queste aree. Una comprensione approfondita di tali dinamiche è essenziale per affrontare le sfide e sfruttare le opportunità di sviluppo e miglioramento della qualità della vita nelle comunità locali.

In riferimento al Distretto 4, che include i tre Comuni dell'Ambito, alcune indagini effettuate nei precedenti anni e sintetizzate nella relazione dei Piani di Zona 2023-2025, annualità 2024, fanno emergere delle peculiarità alle quali prestare attenzione:

- aspetti demografici: vivono circa 65.000 persone, di cui la maggior parte a Chioggia. C'è una percentuale significativa di anziani, e negli ultimi anni si è registrato un aumento sia delle nascite che delle morti. Questo porta a un saldo demografico vicino allo zero. Inoltre, c'è una tendenza costante alla presenza di bambini e anziani;
- aspetti sociali: nel 2021 nel Distretto 4 c'erano circa 29.000 famiglie, con una crescita di persone che vivono sole o senza figli e un aumento delle separazioni legali. La presenza di popolazione straniera è intorno al 4% e si rilevano bisogni crescenti di mediazione linguistica e culturale per favorire l'integrazione;
- aspetti economici: nonostante il reddito pro capite stia aumentando, c'è una significativa disoccupazione tra i giovani e un reddito per abitante più basso rispetto ad altri distretti, specialmente a Chioggia. Le spese principali sono per abitazione, cibo e beni di consumo. Ci sono anche sfide legate al turismo e all'aumento dei costi della vita;
- salute mentale: anche se le prese in carico nel biennio 2020-2022 sono state limitate, c'è stato un aumento nell'accesso ai servizi di salute mentale.

I Piani di Zona sottolineano la necessità di affrontare urgentemente questioni come povertà economica e educativa, solitudine e comorbilità, con un'attenzione particolare alla mediazione linguistica e culturale, per favorire il percorso di integrazione dei cittadini stranieri. Questa realtà, emersa dai PIani, richiede interventi individualizzati e multidimensionali, con la collaborazione tra diversi professionisti e flessibilità nel rispondere ai bisogni della comunità. Il progetto INSIEME offre un'opportunità preziosa per

implementare queste azioni, soprattutto considerando la carenza di operatori specializzati nel Distretto 4.

Capitolo 3

Complessità della famiglia vs. multiproblematicità: una questione di linguaggio

Le parole hanno un potere significativo nel plasmare il welfare. Non sono semplicemente uno sfondo ininfluente e secondario delle politiche sociali; piuttosto, le determinano, le formano e, in un certo senso, le pregiudicano. Il modo in cui parliamo di povertà, esclusione sociale e supporto alle famiglie influisce direttamente sulle azioni che intraprendiamo. Terminologie e narrazioni specifiche possono promuovere empatia, comprensione e azione, mentre altre possono perpetuare stigma e marginalizzazione. Pertanto, è cruciale scegliere con cura le parole, poiché esse costituiscono la base delle politiche sociali e del welfare che sviluppiamo. Il linguaggio utilizzato per descrivere e discutere il welfare non è mai neutro o oggettivo. Al contrario, esso è intriso di valori, ideologie e assunzioni che possono condizionare il dibattito pubblico e le scelte politiche.

Il linguaggio gioca quindi un ruolo fondamentale nel definire e affrontare le dinamiche delle famiglie in difficoltà. La distinzione tra "complessità" e "multiproblematicità" non è solo semantica, ma riflette approcci diversi nella gestione delle politiche sociali e nel welfare, quindi in un certo senso orienta anche l'agire dell'operatore, la persona più prossima alla famiglia.

Complessità della Famiglia

Parlare di "complessità" della famiglia implica un riconoscimento delle molteplici dimensioni che caratterizzano la vita familiare. Questo termine abbraccia la varietà e la ricchezza delle esperienze familiari, riconoscendo che ogni famiglia ha dinamiche uniche che possono essere influenzate da fattori economici, sociali, culturali e psicologici. Il concetto di complessità non

si limita a identificare i problemi, ma considera le risorse e le potenzialità interne ed esterne che ogni famiglia possiede.

Multiproblematicità della Famiglia

Il termine "multiproblematicità" tende invece a concentrarsi sugli aspetti negativi, evidenziando la presenza simultanea di più problemi all'interno della famiglia. Questo approccio può contribuire a una visione più riduttiva e patologica delle famiglie, spesso stigmatizzandole come incapaci di gestire le proprie difficoltà senza un intervento esterno massiccio. La multiproblematicità viene spesso associata a situazioni di crisi ed emergenza, richiedendo interventi immediati e intensivi da parte dei servizi sociali. Le parole che utilizziamo per descrivere le famiglie in difficoltà non sono neutrali: esse influenzano le politiche sociali e le pratiche di welfare. Un linguaggio che enfatizza la complessità piuttosto che la multiproblematicità può portare a interventi più olistici e rispettosi delle singole realtà familiari. Ad esempio, politiche basate sulla comprensione della complessità familiare tendono a promuovere il coinvolgimento attivo delle famiglie nel processo decisionale, valorizzando le loro risorse e capacità di resilienza. Al contrario, un linguaggio incentrato sulla multiproblematicità può portare a interventi frammentati e top-down, dove le famiglie vengono viste principalmente come destinatari passivi di aiuti e soluzioni predeterminate. Questo può ridurre l'efficacia degli interventi e perpetuare una visione assistenzialistica delle politiche sociali.

Riconoscere l'importanza del linguaggio nelle politiche sociali è cruciale per sviluppare interventi più efficaci e rispettosi delle realtà familiari. Adottare un approccio che valorizza la complessità della famiglia può promuovere politiche di welfare più inclusive e partecipative, capaci di supportare le famiglie nel loro percorso di crescita e autonomia, così come rappresentato nella DGR 69.

Capitolo 4

Modelli teorici e modelli di riferimento

4.a. L' Approccio partecipativo

La partecipazione delle famiglie è il principale predittore di "successo" dell'intervento di accompagnamento nelle situazioni di vulnerabilità.
L'approccio partecipativo di Silvia Fargion, professoressa dell'Università di Trento in Servizio sociale, è un metodo di lavoro sociale che mette al centro la partecipazione attiva dei beneficiari nei processi decisionali che li riguardano. Questo approccio è basato su principi di inclusività, empowerment, e collaborazione tra operatori e utenti. È un modello innovativo e inclusivo che promuove la partecipazione attiva degli individui e delle comunità nei processi decisionali che li riguardano. Questo metodo si è sviluppato nel contesto del lavoro sociale, con l'obiettivo di migliorare la qualità degli interventi e promuovere un maggiore empowerment dei beneficiari.

Di seguito si riportano i principi fondamentali dell'approccio partecipativo:

- inclusività: ogni individuo coinvolto nei servizi sociali deve avere la possibilità di partecipare attivamente. Questo principio sottolinea l'importanza di ascoltare tutte le voci, comprese quelle spesso marginalizzate.
- empowerment: l'approccio partecipativo mira a rafforzare le capacità e le competenze degli individui, permettendo loro di assumere un ruolo attivo nella risoluzione dei propri problemi.
- collaborazione: il rapporto tra operatore e beneficiario si basa sulla collaborazione piuttosto che sulla dipendenza. Gli operatori agiscono come facilitatori che supportano i beneficiari nel raggiungimento dei loro obiettivi.

- trasparenza: è fondamentale che i processi decisionali siano trasparenti e che le informazioni siano accessibili a tutti i partecipanti. La trasparenza costruisce fiducia e facilita la partecipazione.
- responsabilità condivisa: tutti i partecipanti condividono la responsabilità dei risultati; questo incoraggia una maggiore adesione e impegno nei confronti degli obiettivi comuni.

E, dunque, quale applicazione nel lavoro sociale? Nel lavoro sociale, l'approccio partecipativo di Fargion si traduce in pratiche che coinvolgono direttamente i beneficiari nella pianificazione e nell'implementazione degli interventi. Gli operatori sociali utilizzano diverse tecniche per facilitare questa partecipazione, come gruppi di discussione, laboratori partecipativi, e consulenze collaborative.

- Progettazione condivisa: i beneficiari sono coinvolti nella fase di progettazione degli interventi, contribuendo a definire gli obiettivi e le modalità di azione. Questo garantisce che gli interventi siano rilevanti e rispondenti ai bisogni reali delle persone.
- Valutazione partecipativa: i beneficiari partecipano attivamente alla valutazione degli interventi, fornendo feedback che aiuta a migliorare i servizi. Questo processo di feedback continuo assicura che gli interventi rimangano efficaci e adattati ai cambiamenti delle circostanze.
- Formazione e capacità di autogestione: l'approccio partecipativo prevede la formazione dei beneficiari, sviluppando le loro competenze e capacità di autogestione. Questo è essenziale per promuovere l'autonomia e ridurre la dipendenza dai servizi sociali.

L'approccio partecipativo presenta numerosi vantaggi, tra cui:

- miglioramento della qualità dei servizi: coinvolgendo direttamente i beneficiari, i servizi sono meglio adattati ai loro bisogni e aspettative;
- aumento della soddisfazione dei beneficiari: la partecipazione attiva migliora la percezione del servizio e la soddisfazione complessiva;

- rafforzamento della comunità: la collaborazione e la partecipazione attiva rafforzano i legami comunitari e promuovono una maggiore coesione sociale;
- sostenibilità: gli interventi progettati e implementati con un approccio partecipativo tendono a essere più sostenibili nel lungo periodo, poiché i beneficiari si sentono più responsabili e coinvolti.

L'approccio partecipativo, rappresenta una svolta significativa nel campo del lavoro sociale, e per questo è stato ritenuto innovativo come metodologia a cui tendere nella pratica professionale perché mettendo al centro l'importanza della partecipazione attiva e del coinvolgimento dei beneficiari, può portare a maggiori risultati il progetto DGR 69. Questo metodo non solo migliora la qualità e l'efficacia degli interventi, ma promuove anche un maggiore empowerment e autonomia degli individui e delle comunità coinvolte. Progettare significa accompagnare un processo di cambiamento nella vita quotidiana dei cittadini in situazione di povertà a partire dall'analisi dei loro bisogni, delle loro risorse, delle loro capacità e delle loro aspirazioni. É quindi nell'atto del progettare che si colloca gran parte della sfida tra assistenzialismo e attivazione delle risorse e competenze dei soggetti.

4.b. Metodo della Valutazione Partecipativa e Trasformativa

Il metodo della valutazione partecipativa e trasformativa è un approccio inclusivo e democratico alla valutazione di progetti e programmi, che coinvolge attivamente tutte le parti interessate nel processo di valutazione. Questo metodo si basa sull'idea che la valutazione non sia solo un processo di misurazione degli esiti, ma anche uno strumento di empowerment e cambiamento sociale. Di seguito si riportano i principi fondanti tale metodologia.

In primo luogo, l'**inclusività**: la valutazione partecipativa coinvolge tutte le parti interessate, compresi i beneficiari del progetto, gli operatori e i

finanziatori; questo garantisce che tutte le voci siano ascoltate e che i risultati della valutazione siano rappresentativi delle diverse prospettive.

In secondo luogo, l'**empowerment**: attraverso la partecipazione attiva, i soggetti coinvolti acquisiscono competenze e consapevolezza critica, migliorando la loro capacità di influenzare il progetto e di promuovere il cambiamento.

Infine, la **trasformazione**: la valutazione trasformativa mira a produrre cambiamenti positivi a livello individuale, organizzativo e comunitario. Questo approccio vede la valutazione come un processo di apprendimento continuo e di adattamento.

Applicare la valutazione partecipativa e trasformativa significa predisporre le seguenti fasi.

Pianificazione: identificare le parti interessate e definire gli obiettivi della valutazione. In questa fase, si stabiliscono anche i metodi e gli strumenti da utilizzare.

Raccolta dati: utilizzare metodi qualitativi e quantitativi per raccogliere dati pertinenti. Le tecniche possono includere interviste, focus group, osservazioni partecipanti e questionari.

Analisi e interpretazione: i dati raccolti vengono analizzati in modo collaborativo, coinvolgendo tutte le parti interessate nell'interpretazione dei risultati. Questo garantisce una comprensione condivisa dei risultati e delle loro implicazioni.

Azione: i risultati della valutazione vengono utilizzati per prendere decisioni informate e per apportare miglioramenti al progetto. Questo può includere modifiche alle strategie, alle attività o alla gestione del progetto.

Feedback e disseminazione: condividere i risultati con tutte le parti interessate e con il pubblico più ampio. Questo processo di feedback continuo garantisce la trasparenza e la responsabilità.

Tra i vantaggi di tale metodologia si possono evidenziare:

Coinvolgimento attivo: questa metodologia favorisce il coinvolgimento attivo di tutti i partecipanti, incrementando la loro motivazione e il loro impegno nel progetto.

Miglioramento continuo: promuove un miglioramento continuo basato su feedback regolari e su adattamenti effettuati in tempo reale.

Sostenibilità: incrementa la sostenibilità del progetto, in quanto le modifiche vengono effettuate sulla base di una comprensione approfondita delle esigenze e delle dinamiche locali.

Il metodo della valutazione partecipativa e trasformativa rappresenta un potente strumento per promuovere l'equità, l'inclusione e il cambiamento positivo nei contesti di intervento sociale, garantendo che le politiche e i progetti siano realmente rispondenti alle esigenze delle comunità coinvolte.

4.c. La scelta dello strumento di assessment per il progetto INSIEME

L'individuazione dello strumento di assessment da utilizzare nel progetto INSIEME per la valutazione dei bisogni delle famiglie multiproblematiche è avvenuta attraverso un'attenta analisi di alcuni modelli validati e utilizzati all'interno delle politiche nazionali e regionali dedicate alle famiglie. Dopo un'accurata valutazione, si è deciso di non creare uno strumento completamente nuovo, bensì di basarsi su uno già esistente e validato scientificamente.

I due strumenti presi in considerazione in relazione ai requisiti sopra citati sono stati due strumenti progettati e validati dall'Università degli studi di

Padova, Dipartimento di Filosofia, sociologia, pedagogia e psicologia applicata (FISPPA):

- I questionari di pre-assessment e post-assessment del programma P.I.P.P.I. (Programma di Interventi per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione).

  Il programma P.I.P.P.I. (Programma di Intervento Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione) è un'iniziativa del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. È mirato a sostenere le famiglie in situazioni di vulnerabilità, con l'obiettivo di prevenire l'allontanamento dei minori dal nucleo familiare. Attraverso interventi personalizzati e multidisciplinari, P.I.P.P.I. promuove il benessere dei bambini e delle loro famiglie, rafforzando le competenze genitoriali e migliorando le condizioni di vita dei minori.

  Il Programma di Intervento Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione (P.I.P.P.I.) è un'iniziativa del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, mirata a sostenere le famiglie vulnerabili per prevenire l'allontanamento dei minori. Il programma adotta un approccio multidisciplinare e personalizzato, coinvolgendo diverse figure professionali per rafforzare le competenze genitoriali e migliorare il benessere dei bambini. Le domande presenti nel questionario P.I.P.P.I. sono state progettate per valutare in modo approfondito le necessità e le risorse delle famiglie, con un focus sulla prevenzione della separazione dei minori dal nucleo familiare.

- L'analisi preliminare del Reddito di Cittadinanza

  Il Reddito di Cittadinanza è una misura di sostegno economico introdotta in Italia con il Decreto Legge n. 4/2019. Ha l'obiettivo di combattere la povertà, la disuguaglianza e l'esclusione sociale, garantendo un sostegno finanziario ai cittadini in difficoltà economica. Il Reddito di Cittadinanza è anche collegato a un percorso di

inserimento lavorativo e sociale, richiedendo ai beneficiari di aderire a specifici programmi di formazione e riqualificazione professionale.

La scheda di analisi preliminare del Reddito di Cittadinanza è stata sviluppata per identificare le condizioni socio-economiche delle famiglie e determinare la loro idoneità al sostegno finanziario previsto dal Decreto Legge n. 4/2019. Questo strumento permette di valutare i bisogni delle famiglie attraverso una serie di domande specifiche, facilitando l'identificazione dei servizi necessari per migliorare la loro situazione.

Entrambi gli strumenti, validati dall'Università degli Studi di Padova (FISPPA), forniscono una base solida per l'intervento sociale, contribuendo a una valutazione accurata e dettagliata delle famiglie beneficiarie, garantendo un supporto mirato ed efficace.

P.I.P.P.I. presentava alcune domande marginalmente importanti che rischiavano di essere fuorvianti. Pertanto, si è deciso, pur essendo uno strumento completo e dettagliato, di prendere come riferimento la scheda dell’analisi preliminare del Reddito di Cittadinanza, apportando alcune modifiche grazie agli stimoli condivisi durante le Action Research. L'intero questionario è stato digitalizzato in un foglio Excel per essere inserito nell'archivio condiviso dell'EM e per essere compilato e modificato facilmente.

Nella prima pagina è stato creato uno spazio per inserire i dati di candidatura della famiglia, in cui si chiedono le informazioni di base dei membri e se vengono soddisfatti i requisiti minimi di partecipazione al progetto, come richiesto dalla DGR 69/2023. Sono state aggiunte alcune domande per raccogliere ulteriori informazioni preziose per il processo di valutazione dei bisogni delle famiglie.

Lo stato dei bisogni, valutato su una scala da 1 a 3 nella scheda del Reddito di Cittadinanza, è stato sostituito con la valutazione del livello di complessità

(nullo, basso, medio, alto) delle singole aree prese in considerazione (salute, socio-economica, istruzione). Mentre per lo stato dei bisogni del Reddito di Cittadinanza si richiedeva una valutazione globale dell'intera domanda, nell'assessment rivisitato si chiede di indicare il livello di complessità di tutti gli item specifici menzionati. Le loro medie matematiche saranno rappresentate tramite un grafico a colonne nell'ultima pagina, per evidenziare in modo immediato la specifica area di complessità su cui intervenire.

Durante il processo di modellizzazione dello strumento, gli operatori sociali e socio-sanitari hanno apportato suggerimenti e miglioramenti basati sulle loro esperienze quotidiane di lavoro con le famiglie e sulla loro capacità di prevedere le informazioni utili per individuare con precisione i bisogni multidimensionali.

Capitolo 5

Dai bisogni ai servizi attraverso la manifestazione di interesse

Relativamente ai bisogni delle famiglie multiproblematiche dell'ATS VEN 14, è stata condotta un'analisi coinvolgendo attivamente gli operatori dei servizi sociali e socio-sanitari. Gli operatori hanno fornito suggerimenti e proposte di miglioramento basati sulle loro esperienze sul campo e sulle valutazioni prospettiche delle necessità delle famiglie. Questo ha permesso di identificare i bisogni multidimensionali delle famiglie e di sviluppare interventi più mirati ed efficaci.

i bisogni identificati riguardano principalmente il supporto alla genitorialità, la mobilità, il benessere e lo sport, e la socializzazione e inclusione. Questi bisogni sono stati tradotti in una serie di servizi mirati a rispondere efficacemente alle esigenze delle famiglie multiproblematiche nel territorio di Chioggia, Cavarzere e Cona.

Genitorialità

Il supporto nella genitorialità è essenziale per aiutare le famiglie a gestire le sfide quotidiane e garantire il benessere dei bambini e dei genitori. Questo bisogno include una serie di servizi e risorse per migliorare le competenze genitoriali e il benessere familiare.

Analisi dei bisogni

- Sviluppo delle Funzioni Genitoriali: I genitori hanno bisogno di strumenti e supporto per svolgere efficacemente il loro ruolo, che può includere consulenze, corsi e gruppi di sostegno.

- Consulenza di Coppia: Le coppie potrebbero necessitare di supporto per risolvere conflitti e migliorare la comunicazione.
- Mediazione Linguistica e Transculturale: Le famiglie con background migratorio richiedono supporto per superare barriere linguistiche e culturali.
- Percorsi Educativi per i Figli: I bambini possono necessitare di supporto educativo, come tutoraggio e servizi di doposcuola, per migliorare il loro rendimento scolastico e sociale.

Interventi proposti

- Corsi e Laboratori per Genitori: Offrire percorsi educativi su tematiche come la gestione dei comportamenti infantili, la comunicazione efficace e le dinamiche familiari.

- Servizi di Consulenza Familiare: Creare spazi per consulenze individuali e di coppia, con professionisti specializzati in mediazione e supporto psicologico.
- Programmi di Mediazione Linguistica e Culturale: Fornire servizi di traduzione e supporto culturale per famiglie migranti, con focus su integrazione scolastica e sociale.
- Servizi Doposcuola e Tutoraggio: Implementare servizi doposcuola che offrano supporto didattico e attività educative per i bambini.

Mobilità

L'accesso ai mezzi di trasporto è fondamentale per permettere alle famiglie di partecipare a diverse attività quotidiane e migliorare la loro qualità di vita.

Analisi dei bisogni

- Trasporto Sociale: Le famiglie in difficoltà potrebbero avere limitazioni nell’accesso ai trasporti pubblici o privati.

- Accesso ai Servizi: È necessario un sistema di trasporto che consenta l'accesso a servizi educativi, sanitari e lavorativi.

Interventi proposti

- Servizi di Trasporto Sociale: Creare o potenziare servizi di trasporto per garantire che le famiglie possano accedere ai servizi essenziali.
- Programmi di Car Sharing e Mobilità Sostenibile: Offrire opzioni di car sharing o biciclette condivise per spostamenti locali.

Benessere e sport

La promozione di uno stile di vita sano attraverso l'attività fisica e il miglioramento del benessere mentale ed emotivo delle famiglie è un aspetto cruciale.

Analisi dei bisogni

- Attività Fisica Regolare: È fondamentale offrire opportunità per praticare sport e altre attività fisiche.
- Benessere Mentale ed Emotivo: Servizi e programmi che supportano la salute mentale e il benessere emotivo.

Interventi proposti

- Ampliamento dell'Offerta Sportiva: Creare o potenziare centri sportivi e programmare eventi sportivi per tutte le fasce d'età.
- Eventi e Iniziative per il Benessere: Organizzare eventi che promuovano il benessere, come corsi di yoga, meditazione e workshop sullo stress.

- Creazione di Reti tra Associazioni Sportive: Facilitare la collaborazione tra associazioni locali per offrire più opportunità sportive e ricreative.

Socializzazione e inclusione

Combattere la solitudine e costruire relazioni significative è essenziale per favorire il senso di comunità e l'inclusione.

Analisi dei bisogni

- Spazi di Aggregazione: Creare luoghi dove le famiglie possono incontrarsi e partecipare a attività collettive.
- Collaborazione con Enti e Forze dell'Ordine: Lavorare con enti locali e forze dell'ordine per costruire un ambiente di supporto e sicurezza.

Interventi proposti

- Centri di Aggregazione e Attività Comunitarie: Stabilire centri di incontro per famiglie e organizzare eventi sociali e culturali.
- Progetti di Inclusione e Partecipazione: Avviare progetti che coinvolgano le famiglie in attività comunitarie e di volontariato.
- Collaborazione con Enti del Territorio: Costruire reti di supporto con associazioni locali, forze dell'ordine e servizi sociali per garantire un ambiente sicuro e inclusivo.

La DGR 69/2023 della Regione del Veneto rappresenta un'importante iniziativa volta a riformare e potenziare il sistema di welfare regionale, attraverso la costruzione di un catalogo di servizi basato sull'analisi dei bisogni del territorio. Questo catalogo nasce da un'approfondita valutazione delle esigenze delle famiglie multiproblematiche, condotta in collaborazione con gli operatori dei servizi sociali e socio-sanitari. L'analisi ha identificato

bisogni cruciali in aree come la genitorialità, la mobilità, il benessere e la socializzazione, permettendo di sviluppare interventi mirati e adeguati alle specificità locali.

Il progetto INSIEME prevede un coinvolgimento attivo degli enti del terzo settore, invitandoli a partecipare a una manifestazione di interesse per l'erogazione dei servizi delineati nel catalogo. Gli enti del terzo settore, con la loro capacità di innovazione e la loro vicinanza alle comunità locali, sono considerati partner fondamentali nel processo di implementazione dei nuovi modelli di intervento. Attraverso questa manifestazione di interesse, gli enti hanno l'opportunità di proporre progetti e soluzioni innovative, contribuendo in modo significativo al rafforzamento del sistema di welfare regionale e alla promozione dell'inclusione sociale delle famiglie a rischio. Questo modello di collaborazione tra pubblico e privato, finalizzato a creare un sistema di intervento più integrato, flessibile e capace di rispondere in maniera tempestiva alle esigenze emergenti del territorio, rappresenta un obiettivo fondamentale a cui tende la DGR 69/2023. La delibera mira infatti a migliorare la qualità dei servizi offerti e ad aumentare la capacità di supportare efficacemente le famiglie multiproblematiche, riducendo il rischio di esclusione sociale e promuovendo l'autonomia e il benessere delle comunità locali. Questo approccio integrato e partecipativo è centrale nella strategia della Regione per rafforzare il sistema di welfare e garantire una presa in carico più efficiente e mirata dei bisogni complessi delle famiglie.

Capitolo 6

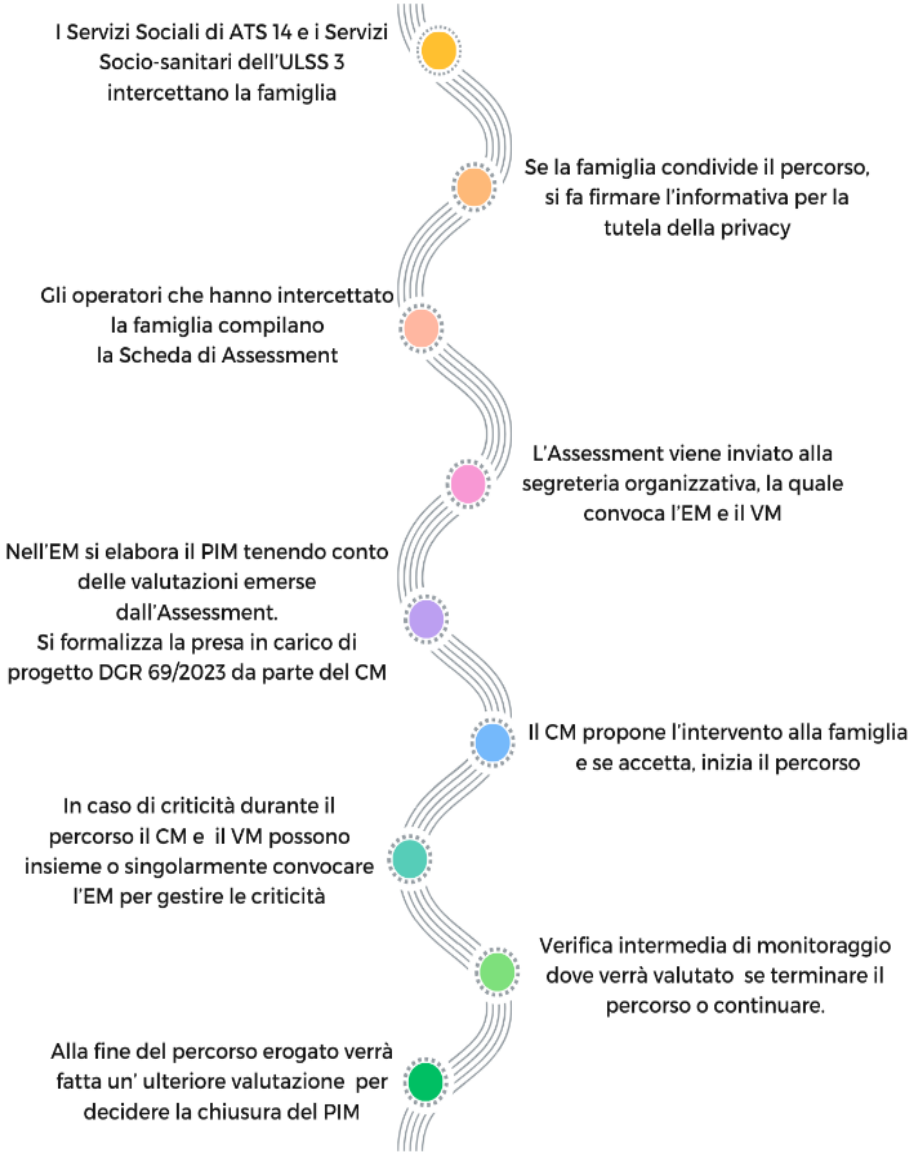
Rappresentare il progetto: La Road map

Una roadmap, nel contesto dell'intervento psicosociale, è un piano dettagliato e strutturato che fornisce una guida Step-by-Step sulle azioni da intraprendere per raggiungere determinati obiettivi nel campo della salute mentale e del benessere psicosociale. Questo piano può essere utilizzato da operatori, professionisti della salute mentale, e organizzazioni per pianificare, implementare e monitorare gli interventi psicosociali in modo efficace e coerente.
Una roadmap può essere estremamente utile per garantire che le azioni siano coordinate, mirate e basate sulle migliori pratiche disponibili. Fornisce una struttura chiara per l'implementazione dell'intervento, riducendo il rischio di inefficienza o di mancanza di coerenza nelle attività svolte. Inoltre, facilita il coinvolgimento degli stakeholder e la comunicazione tra i membri dell'equipe, contribuendo così al successo complessivo dell'intervento psicosociale.

In riferimento al progetto INSIEME IN ATS VEN_14, si riporta di seguito la sequenza di azioni previste: dall'adesione della famiglia al progetto, all'attivazione dei servizi.

Roadmap Progetto "Insieme-DGR 69/2023"

Dall'intercettazione delle famiglie multiproblematiche all'attuazione del piano di intervento
ATS 14 Chioggia, Cavarzere, Cona



EM: Equipe Multidisciplinare
CM: Case Manager
VM: Voucher Manager
SO: Segreteria Organizzativa
PIM: Piano di Intervento Multidimensionale

- **Individuazione e Candidatura della famiglia ad opera dei Comuni o AULSS**

  Le famiglie vengono identificate dagli operatori sociali e socio-sanitari tra quelle già in carico e per le quali si valuta che il progetto possa produrre un cambiamento positivo nella organizzazione familiare. In questa fase viene condivisa l'opportunità progettuale con la famiglia.

- **Verifica dei requisiti di partecipazione e compilazione dell'Assessment**

  Se la famiglia possiede i requisiti previsti dalla DGR 69/2023, viene compilato l'Assessment con la famiglia.

- **L'assessment viene inviato alla SO la quale convoca l'EM**

  La segreteria organizzativa (SO), composta da un operatore è individuata nel servizio sociale del Comune capofila di ambito e si occuperà di organizzare i flussi comunicativi tra i componenti dell'equipe multidisciplinare (EM).

- **L'EM compila il PIM e viene formalizzata la presa in carico del nucleo nel progetto**

  Al termine dell'Assessment, l'EM elabora il Piano di Intervento Multidimensionale (PIM) nel quale verrà riportato il percorso progettato con la famiglia. Il PIM è personalizzato e intende progettare interventi in direzione di supporto all'autonomia del nucleo attraverso la scelta di uno o più servizi presenti a catalogo.

- **Il CM condivide con la famiglia il PIM**

  La famiglia sottoscrive il PIM.

- **IL CM contatta il fornitore del servizio individuato a catalogo**

  Il Case Manager della famiglia contatta l'Ente fornitore del servizio individuato e comunica al Voucher Manager (VM) l'attivazione del voucher.

- **Monitoraggio dell'erogazione del servizio**

  In caso di eventuali criticità, il CM e/o il VM possono convocare l'EM; in quella sede si valuterà se continuare con il percorso proposte oppure interromperlo.

  La SO stabilirà il calendario per la verifica intermedia di monitoraggio e redigerà il report finale.

- **Verifica finale e chiusura del PIM**

  Una volta che il servizio si è concluso sarà necessario convocare l'ultimo incontro di verifica con redazione del report finale.

Capitolo 7

Organizzazione della presa in carico della famiglia: ruoli e funzioni

7.a. L'Equipe Multidisciplinare (EM)

L'equipe multidisciplinare (EM) è un concetto fondamentale nei servizi sociali e sanitari, particolarmente per persone in situazioni di vulnerabilità o malattia. La multidisciplinarità implica l'integrazione di conoscenze e organizzazioni sociali in una visione sistemica e funzionalistica. Questo approccio è essenziale per affrontare problematiche complesse che richiedono risposte articolate e integrate da vari campi del sapere. L'equipe è spesso caratterizzata da diverse professionalità che collaborano per migliorare situazioni specifiche, pur affrontando sfide come la mancanza di comunicazione tra le parti e le differenze nelle gerarchie professionali.

La formazione delle equipe multidisciplinari in Italia segue vari protocolli di integrazione tra servizi, riflettendo l'organizzazione diversificata del sistema di welfare del paese. Le indicazioni operative forniscono linee guida per il case manager per garantire una manutenzione efficace delle EM, con attenzione alla convocazione e al coinvolgimento delle unità di servizio.

Atteggiamenti per il funzionamento dell'EM quali la cooperazione, la comunicazione efficace e la fiducia tra i membri sono cruciali per superare le sfide e massimizzare l'efficacia delle equipe.

Possono esserci due tipi di configurazione delle EM: predefinita e a "geometria variabile". La prima implica una struttura stabile e definita, mentre la seconda permette una maggiore flessibilità nell'adattamento delle equipe alle necessità specifiche dei casi trattati. L'importanza della partecipazione e della corresponsabilità di tutti i membri dell'EM significa come ogni professionista contribuisca con le proprie competenze specifiche alla riuscita degli interventi. La comunicazione è identificata come elemento cruciale per il successo delle EM. Una comunicazione chiara, aperta e continua tra i

membri dell'equipe favorisce la coesione e l'efficacia operativa, migliorando i risultati degli interventi sociali e sanitari.

Per attivare gli interventi previsti dalla DGR 69/2023, è fondamentale condurre una valutazione completa e interservizio dei bisogni dei destinatari. Questo processo coinvolge l'Equipe Multidisciplinare (EM), che lavora in collaborazione tra servizi sociali e socio-sanitari.

Il ruolo dell'EM nel progetto:

1. **Individuazione delle famiglie**: L'EM valuta le proposte ricevute dai servizi sociali o socio-sanitari per determinare l'ammissibilità delle famiglie al progetto.
2. **Presa in carico**: L'EM compila una scheda di assessment per individuare i bisogni della famiglia, determinando il valore del voucher da erogare.
3. **Redazione del Piano di Intervento Multidimensionale (PIM):** L'EM elabora il PIM, indicando i servizi da erogare alla famiglia e definendo obiettivi e priorità di intervento.
4. **Incontri di monitoraggio e verifica**: L'EM si incontra regolarmente per monitorare i progressi delle famiglie e discutere dell'andamento del percorso.
5. **Incontri ad hoc durante il progetto**: In caso di necessità l'EM può riunirsi per rivedere e rimodulare il PIM.

7.b. La Segreteria Organizzativa (SO)

La segreteria organizzativa, composta da uno o due operatori, è individuata nel servizio sociale del Comune e si occupa di fissare il calendario delle EM (due EM al mese), verbalizzare gli incontri e gestire la comunicazione. Gli incontri dell'EM si terranno due volte al mese, ciascuno della durata di tre ore, con slot di 30-60 minuti, durante i quali sarà possibile discutere della

situazione di una o due famiglie, a seconda delle urgenze o della valutazione della complessità del caso (fino a un massimo di sei famiglie al giorno).
La segreteria organizzativa ha la funzione di rendere i processi fluidi e veloci, agevolare le comunicazioni tra le varie figure dell'EM e assicurare il regolare svolgimento degli incontri di equipe. I suoi compiti includono la gestione dell'archivio cartaceo e digitale, contenente i vari documenti e le schede necessarie per il progetto, e la comunicazione con le varie figure dell'EM tramite e-mail, telefonate e incontri in presenza.
L'EM sarà convocata direttamente dalla segreteria organizzativa tramite e-mail indirizzata personalmente a ciascun membro. Sarà creata una casella di posta elettronica apposita, dedicata esclusivamente a questo progetto. Il programma online di videochiamata per lo svolgimento degli incontri di equipe è ancora da definire.

7.c. Il Case Manager (CM)

Il Case Management è il processo di presa in carico e gestione di un caso, attraverso la progettazione e la realizzazione di azioni volte a raggiungere l'obiettivo prestabilito. Secondo questo approccio, la persona viene messa al centro delle attenzioni e delle azioni, per garantire il suo benessere e la soddisfazione dei suoi bisogni. Il CM è quindi la figura di riferimento per l'utente, presente in tutte le fasi di coinvolgimento nei processi, che garantisce l'efficacia degli interventi, l'ottimizzazione dei risultati e la sostenibilità delle risorse, evitando la frammentazione dei processi o il rimbalzo dell'utente da un operatore all'altro.
All'interno del progetto, il CM agisce per un processo rapido e coordinato con tutte le figure partecipanti, con lo scopo di rendere autonoma e responsabile la famiglia presa in carico, svolgendo un ruolo di supporto nelle varie fasi della vita. Si "prende cura" dei membri della famiglia, ascolta i loro bisogni, valuta le loro necessità, li accompagna e li sostiene nel tempo, facilitando i vari processi, i quali vengono decisi e attuati in modo personalizzato.

Con lo scopo di creare un collegamento tra le figure presenti, il CM si relaziona con i restanti membri dell'EM, il VM e il nucleo familiare; in caso di necessità, si può mettere in contatto con i fornitori dei servizi per uno scambio di informazioni sugli aspetti socio-educativi dell'intervento.
Il Case Manager nominato in EM si occupa di presentare alla famiglia il Piano di Intervento proposto; in caso di accettazione, invia la richiesta di attivazione al Voucher Manager. Il Case Manager è la figura che accompagnerà la famiglia durante tutto il progetto e si occupa di presidiare le EM Interservizio con l'obiettivo di monitorare e valutare l'intervento, fino alla sua chiusura.

7.d. Il Voucher Manager (VM)

Il Voucher Manager è una figura esterna che opera a supporto delle Equipe Multidisciplinare Interservizio; si occupa dell'attivazione dei voucher e presidia il percorso degli interventi. Inoltre, supporta le attività dell'EM e mantiene i contatti con tutte le figure attive, sollecitando le comunicazioni e gli interscambi. Il VM è una figura individuata dall'ente proponente e/o dal gestore dei voucher.
È possibile individuare più di un Voucher Manager, se viene valutata la necessità da parte dell'EM rispetto al buon procedimento del progetto. Le finalità di avere questa figura professionale attiva all'interno del progetto sono mantenere un elevato standard qualitativo dell'intero andamento dei flussi. Essendo a stretto contatto con il nucleo familiare e gli erogatori dei servizi, permette di individuare in tempo reale criticità o lacune, sollecitando l'EM a intervenire, rispondendo così ai bisogni che emergono sul momento. Inoltre, il VM è un propulsore di innovazione, favorendo lo scambio di informazioni per un miglioramento continuo e un costante monitoraggio.

Capitolo 8

Il Kit degli strumenti

8.a. Assessment

L'Assessment rappresenta uno strumento fondamentale per la valutazione multidimensionale delle famiglie nell'ambito del progetto previsto dalla DGR 69/2023. Questo documento viene compilato dall'Equipe Multidisciplinare (EM) insieme alla famiglia, e ha l'obiettivo di raccogliere e analizzare informazioni dettagliate per determinare l'idoneità della famiglia al progetto e definire il Piano di Intervento Multidimensionale (PIM).

L'Assessment è digitale ed è attualmente strutturato sotto forma file Excel per consentire la condivisione delle informazioni tra tutti gli operatori coinvolti nell'EM (si sta valutando la fattibilità di trasporlo in applicazione web). La scheda è suddivisa in due principali sezioni: Riepilogo della Candidatura e Assessment Multidimensionale.

Sezione 1: Riepilogo della Candidatura

La prima pagina del documento è dedicata al Riepilogo della Candidatura, che serve a verificare se la famiglia rispetta i requisiti necessari per l'attivazione del Voucher. Questa sezione include:

1. Informazioni di Contesto: Luogo, Data e Orario, dettagli relativi al momento della compilazione dell'Assessment.
2. Requisiti Essenziali per l'Attivazione del Voucher: Un menù a tendina permette di selezionare se ciascun requisito è Presente o Assente. Questo consente di verificare il rispetto dei criteri stabiliti dalla DGR 69/2023 per l'accesso al Voucher.

3. Dati Anagrafici dei Membri della Famiglia: dettagli sui membri del nucleo familiare, inclusi dati personali come nome, età e relazione con il capofamiglia.
4. Soggetto Inviante e Motivazione: soggetto che ha presentato la candidatura della famiglia al progetto.

Sezione 2: Assessment Multidimensionale

Le pagine successive del documento sono dedicate all'Assessment Multidimensionale della famiglia e sono suddivise in sezioni e sotto-sezioni che permettono una valutazione approfondita dei bisogni familiari. Le sezioni dell'Assessment includono:

Sez. 1 - Anagrafica della famiglia: contiene dati quantitativi e oggettivi rispetto alle caratteristiche della famiglia: nomi, date di nascita, legami di parentela, situazione occupazionale e formativa, presenza di una disabilità certificata, titolo di studio, ecc.

Sez. 2 - Indicatori della situazione economica: la parte riguardante la condizione economica è utile per capire le effettive possibilità economiche possedute dalla famiglia, che verranno prese in considerazione durante la valutazione globale della famiglia all'interno dell'EM, ma non costituiranno un indicatore di priorità.

Sez. 3.1 – Bisogni di cura, salute e funzionamento: è divisa in 5 campi

3.1.A - stato di salute dei componenti maggiorenni.

3.1.B - bisogni di cura e funzionamenti personali e sociali dei componenti maggiorenni.

3.1.C - stato di salute dei componenti minorenni.

3.1.D - bisogni di cura e funzionamenti personali e sociali dei componenti minorenni.

3.1.E - bisogni di cura legati allo stato di gravidanza.

Si richiede inoltre se ci sono note rilevanti da segnalare.

Sez. 3.2 – Situazione economica: vengono proposti degli indicatori pratici della vita quotidiana, legati alla condizione economica.

Sez. 3.3 – Situazione lavorativa e profilo di occupabilità: vengono indagati gli elementi critici e di ostacolo nella ricerca e nel mantenimento del lavoro da parte dei membri maggiorenni della famiglia.

Sez. 3.4 – Condizione abitativa: si approfondiscono due aspetti:
3.4.A - titolarità dell'abitazione.
3.4.B - criticità rispetto all'alloggio.

Sez. 3.5 – Educazione, istruzione e formazione del minore: vengono esplorati i percorsi di istruzione obbligatoria e non, oltre che altre attività formative, per capire se il minore è inserito all'interno di un circuito che favorisce la crescita culturale personale, data la correlazione tra livello di istruzione/titoli di studio acquisiti e rischio povertà culturale e materiale.

Sez. 3.6 – Reti familiari e sociali: la presenza o l'assenza di persone che ruotano intorno alla famiglia è un elemento essenziale per il benessere della stessa. In questa sezione si cerca di capire quanto la famiglia è inserita nel tessuto territoriale e che tipo di legami ha instaurato nel tempo.

Sez. 3.7 – Livello di integrazione sociale e culturale: sezione da compilare solo se la famiglia è di origine straniera. È utile per capire quanto è integrata nella comunità, sia dal punto di vista linguistico, che culturale.
Si compone di 3 sottosezioni:
3.7.A - da quanto tempo la famiglia vive in Italia
3.7.B - livello di conoscenza della lingua italiana da parte dei maggiorenni
3.7.C - livello di conoscenza della lingua italiana da parte dei minorenni

Sez. 4 – Servizi attivi per il nucleo: è prerequisito essenziale alla partecipazione del progetto, il fatto che il nucleo familiare sia già conosciuto e in carico ai servizi sociali di ambito, sia dai servizi socio-sanitari. Per completare la scheda di assessment è bene specificare:

4.1 quali servizi sono già attivi

4.2 da quanto tempo la famiglia è seguita dai servizi

Durante il processo di compilazione dell'Assessment, gli operatori dell'EM sono chiamati a valutare il livello di complessità di ciascun item utilizzando un menù a tendina con le seguenti opzioni:

- 0 = Assenza di complessità
- 1 = Lieve complessità
- 2 = Moderata complessità
- 3 = Intensa complessità

Questa valutazione riflette il grado di difficoltà percepito dagli operatori per ciascuna delle aree analizzate. Di seguito sono riportate le descrizioni dei diversi livelli di complessità:

Livello di Complessità	Descrizione
0: Assenza di Complessità	Non emergono difficoltà o problematiche significative; situazione stabile e gestibile.
1: Lieve Complessità	Problemi minori che richiedono attenzione occasionale e interventi di base.
2: Moderata Complessità	Difficoltà evidenti che necessitano di interventi mirati e un'analisi più approfondita.
3: Intensa Complessità	Problemi gravi che richiedono interventi complessi e multidimensionali.

I valori assegnati agli item dell'Assessment sono successivamente organizzati e analizzati in una tabella presente nell'ultima pagina del file Excel, denominata "Esito Dettaglio". Questa tabella ha lo scopo di calcolare

la media matematica dei livelli di complessità per ciascuna area di bisogno. I risultati della tabella sono trasformati in un grafico a colonne che rappresenta visivamente la complessità delle aree di bisogno. Il grafico mostra la distribuzione dei livelli di complessità per ciascuna area, facilitando l'identificazione delle aree che richiedono interventi più mirati.

Questo processo garantisce un'analisi accurata e partecipata e un orientamento per la progettazione degli interventi a supporto delle famiglie.

8.b. PIM - Piano di Intervento Multidisciplinare

A seguito della compilazione della scheda di Assessment e della costituzione dell'EM, viene redatto il Piano di Intervento Multidimensionale (PIM). Questo documento, descritto nell'Allegato 2, è progettato per essere sintetico, con l'obiettivo di garantire efficienza senza compromettere la completezza delle informazioni necessarie.

Il Piano di Intervento Multidimensionale (PIM) è organizzato secondo le seguenti sezioni principali:

1. Data e Luogo dell'Incontro
    - Dettagli dell'Incontro: Registrare la data e il luogo in cui si è tenuto l'incontro tra l'EM per la redazione del PIM.
2. Nomi degli Operatori Partecipanti
    - Elenco dei Partecipanti: Indicare i nomi degli operatori dell'EM che hanno preso parte all'incontro.
3. Nominativi della Famiglia Beneficiaria
    - Informazioni sui Beneficiari: Inserire i nomi dei membri della famiglia che beneficeranno dell'intervento.
4. Servizi già Attivi

- Servizi Esistenti: Elencare i servizi già in essere che sono attualmente attivi per la famiglia, specificando l'ente erogatore e la tipologia di servizio.

5. Bisogni della Famiglia Individuati nella Scheda di Assessment
    - Bisogni Identificati: Riportare i bisogni specifici della famiglia così come emersi dalla scheda di Assessment, suddivisi per aree di bisogno.
6. Servizi da Attivare Tramite il Voucher
    - Servizi Proposti: Indicare i servizi che si prevede di attivare attraverso il Voucher, basandosi sull'analisi dei bisogni effettuata nella scheda di Assessment. Per ogni servizio devono essere specificati:
        - Tipologia: Tipo di servizio da erogare (es. consulenza psicologica, doposcuola, trasporto sociale, ecc.).
        - Frequenza: Frequenza con cui il servizio verrà erogato (es. settimanale, mensile).
        - Durata: Durata prevista del servizio (es. tre mesi, sei mesi).
7. Documenti Allegati
    - Allegati Utili: Elencare eventuali documenti aggiuntivi che sono stati allegati al PIM e che possono essere utili per la valutazione del caso.
8. Spazio per Commenti
    - Note: Riservare uno spazio per annotare eventuali osservazioni o note aggiuntive sui servizi o sulla situazione della famiglia.
9. Firme dei Presenti
    - Conferma di Partecipazione: Le firme degli operatori dell'EM che hanno partecipato alla redazione del PIM.

10. Firme di Accettazione dei Beneficiari
    - Conferma di Accettazione: Le firme dei membri della famiglia beneficiaria, che attestano la loro accettazione del Piano di Intervento.

8.c. Verbale degli incontri dell'Equipe Multidisciplinare

Ogni volta che l'EM si incontra durante tutte le fasi del progetto è utile tenere traccia delle informazioni principali che riguardano le riflessioni inerenti alle famiglie prese in carico e le decisioni sulle azioni future (vedi Allegato 3). Anche questo documento è di facile compilazione, per essere facilmente redatto e consultato. La scheda contiene:

- data e luogo dell'incontro;
- nomi degli operatori partecipanti;
- nominativi della famiglia beneficiaria;
- motivazione dell'incontro (si ricorda che l'EM potrà essere chiamata ad incontrarsi in qualsiasi momento il CM ritiene necessario, anche nel caso in cui emergano criticità durante il percorso);
- presentazione sintetica del caso;
- decisioni prese;
- data dell'incontro successivo;
- si elencano eventuali documenti allegati, che possono essere utili per la valutazione;
- si lascia uno spazio per commenti vari;
- le firme dei presenti.

8.d. Privacy

Il documento relativo alla garanzia della privacy è attualmente in fase di elaborazione e sarà presto disponibile per garantire la conformità alle normative in materia di protezione dei dati personali.

Conclusione

I broker dell'innovazione: un nuovo spazio agli operatori dei servizi

L'innovazione sociale si può definire come "una soluzione nuova ad un problema sociale che si dimostra essere più efficace, efficiente, sostenibile o inclusiva rispetto alle soluzioni esistenti e il cui valore generato viene principalmente indirizzato alla società nel suo complesso, invece che ai singoli attori privati" (Phillset al., 2008 - p. 36).

Il concetto di innovazione sociale si fonda sostanzialmente su tre dimensioni.

1. Capacità di introdurre un'innovazione;
2. Capacità di rispondere a un bisogno sociale insoddisfatto;
3. Capacità di trasformare le relazioni.

Il documento di Maurizio Busacca, pubblicato nella "Rivista delle Politiche Sociali" del 2019, analizza l'innovazione sociale in Italia, concentrandosi su come le figure storiche del lavoro sociale possano favorire i processi di innovazione sociale. Per questo aspetto è parso interessante riportarne una sintesi come spunto significativo relativo al tema dell'innovazione, ponendo rilievo all'importante sfida che oggi muove il lavoro sociale.

I punti salienti del documento sono dati da alcuni concetti qui di seguito riportati.

Innovazione sociale: l'innovazione sociale è emersa come un pilastro delle politiche pubbliche europee, particolarmente rilevante dopo la crisi internazionale del 2008. Definita come iniziative che affrontano problemi sociali in modi nuovi, sociali sia nel contenuto sia negli esiti.

Figura del broker dell'innovazione sociale: il documento sottolinea il ruolo cruciale dei "broker dell'innovazione sociale," agenti che facilitano lo scambio

di informazioni tra attori diversi, promuovendo il pluralismo e la governance nei processi di innovazione.

Vecchie professioni del welfare: nonostante l'ascesa dell'innovazione sociale abbia portato alla ribalta nuove figure come gli innovatori sociali e i ricercatori in azione, le professioni storiche del lavoro sociale continuano a essere fondamentali. Queste professioni, che includono assistenti sociali, educatori e dirigenti comunali, svolgono funzioni chiave per supportare lo sviluppo e l'innovazione a livello locale.

L'analisi è basata su tre studi di caso condotti in Veneto: Tre cuori, Alleanze per la famiglia e Piani di intervento in materia di politiche giovanili. Questi studi mostrano come i lavoratori sociali agiscano come costruttori di reti e comunità, facilitando la collaborazione tra vari attori per generare pratiche di innovazione sociale. La ricerca è stata condotta attraverso l'osservazione partecipante e 52 interviste in profondità, esaminando il ruolo dei lavoratori sociali nelle diverse iniziative. Il documento solleva interrogativi sul futuro delle vecchie professioni del welfare e la loro capacità di adattarsi e contribuire all'innovazione sociale. Viene enfatizzato il ruolo strategico di queste figure nel favorire la produzione di beni collettivi territoriali e nel sostenere lo sviluppo locale. Questo aspetto è interessante per rivedere il ruolo odierno degli operatori sociali.

Nel saggio si pone l'accento sul ruolo e la funzione dei Broker dell'Innovazione Sociale come:

- **Facilitatori di scambio di informazioni**: i broker dell'innovazione sociale rendono fluido lo scambio di informazioni tra gli attori del sistema, favorendo la comunicazione e la cooperazione. Agiscono come intermediari che connettono diversi stakeholder, inclusi enti pubblici, organizzazioni private, cooperative sociali, associazioni, e comunità locali.

- **Costruttori di reti multistakeholder**: uno degli obiettivi principali dei broker è la costruzione e l'allargamento di reti o coalizioni locali composte da attori di diversa natura (pubblica, privata, profit, non profit, imprenditoriale, associativa, politica, ecc.). Queste reti sono cruciali per lo sviluppo di iniziative di innovazione sociale, poiché permettono di mobilitare risorse, conoscenze e competenze da diversi settori.
- **Produttori di beni collettivi territoriali**: i broker dell'innovazione sociale contribuiscono alla produzione di beni collettivi territoriali, che fungono da infrastrutture abilitanti per le comunità locali. Questi beni collettivi supportano la creazione di pratiche di innovazione sociale che rispondono ai bisogni specifici delle comunità locali, promuovendo lo sviluppo sostenibile e inclusivo.
- **Innovatori delle azioni**: i broker orientano le azioni delle reti multistakeholder in senso innovativo, promuovendo nuove soluzioni ai problemi sociali. Utilizzano strategie fondate sulla rete per implementare progetti di innovazione sociale che coinvolgono sia vecchie che nuove figure professionali del welfare.

Le caratteristiche dei Broker dell'Innovazione Sociale sono quelle di avere:

Competenze interdisciplinari: i broker devono possedere competenze interdisciplinari che comprendono conoscenze in sociologia, economia, politiche sociali, e gestione delle reti.

Capacità relazionali: devono essere abili nel costruire e mantenere relazioni con una vasta gamma di stakeholder, navigando tra diversi interessi e prospettive.

Proattività e leadership: i broker mostrano proattività e leadership nella promozione di iniziative di innovazione sociale, assumendo spesso un ruolo guida nei processi di sviluppo comunitario.

I broker dell’innovazione facilitano la coesione sociale e la collaborazione intersettoriale, promuovono soluzioni innovative ai problemi sociali locali e contribuiscono alla sostenibilità delle iniziative di innovazione sociale. Tra le sfide che affrontano ci sono le resistenze culturali e istituzionali che possono ostacolare il cambiamento. Per questo si rende necessario un supporto continuo in termini di risorse e formazione per operare efficacemente.

In sintesi, i broker dell'innovazione sociale sono figure chiave che rendono possibile la realizzazione di pratiche innovative e inclusive attraverso la costruzione di reti collaborative e l'abilitazione di beni collettivi territoriali.

Le professioni storiche del lavoro sociale possano integrarsi efficacemente con le nuove pratiche di innovazione sociale, giocando un ruolo vitale nella costruzione di reti e comunità resilienti e innovative.

Riferimenti bibliografici

Donati, P. (2011). Sociologia della famiglia. Milano: Mondadori.

Istat (2021). Condizioni di vita e reddito delle famiglie - anni 2020 e 2021.

Ministry of Labour and Social Policies (2017). Linee guida nazionali "L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità".

Save the Children (2022). Povertà educativa: necessario un cambio di passo nelle politiche di contrasto.

Ufficio di Piano Ulss 3, Centro Studi Sintesi – CGIA Mestre (2023).Elementi di conoscenza per la programmazione socio-sanitaria e sociale PIANO DI ZONA 2023-2025

Cutini, R. (2020). Le parole che fanno bene (o male) al welfare. Maggioli Editore.

Istituto per la Ricerca Sociale Mesini, D. Casartelli, A. Gnan, E. (2024). Lavoro di rete e welfare di comunità per l'accompagnamento delle fragilità.

OECD/European Union 2018 - RING ODR 2021 per l'edizione italiana (2021). Linee guida per la raccolta, la trasmissione e l'utilizzo dei dati sull'innovazione 4a ed.

Sibilla, M. (2024) Innovazione e programmazione delle politiche sociali. LUMSA Università Taranto Sezione EDAS.

Consiglio Regionale del Veneto. Programma 2022-2024 degli interventi della Regione del Veneto a favore della famiglia Allegato A.

Maino, F. (2023). Agire insieme Coprogettazione e coprogrammazione per cambiare il welfare. Milano: Sesto Rapporto sul secondo welfare.

Busacca M. (2019). Vecchie professioni per nuove sfide: lavoratori sociali come broker dell'innovazione sociale. Rivista delle Politiche Sociali.

Petrella, A., Milani, P. (202). Il quaderno della formazione. I quaderni dei Patti per l'inclusione sociale. Padova: UP.

Fargion, S. (2010). Pratiche di Lavoro Sociale. Carocci.

Fargion, S. (2009). "L'approccio partecipativo nel lavoro sociale". Rivista Italiana di Servizio Sociale, vol. 2, pp. 45-60.

Dominelli, L. (2002). Anti-Oppressive Social Work Theory and Practice. Palgrave Macmillan.

Cousins, J. B., & Whitmore, E. (1998). Framing Participatory Evaluation. New Directions for Evaluation, 1998(80), 5-23.

Fetterman, D. M., Kaftarian, S. J., & Wandersman, A. (Eds.). (2014). Empowerment Evaluation: Knowledge and Tools for Self-assessment, Evaluation Capacity Building, and Accountability. SAGE Publications.

Patton, M. Q. (2015). Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice. SAGE Publications.

Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). Evaluation Theory, Models, and Applications. Jossey-Bass.

LabRIEF, 2015; Serbati, Milani, 2013

Allegato A

Protocollo di Presa in Carico delle Famiglie Multiproblematiche

1. Obiettivi

- Identificazione delle risorse e dei bisogni familiari: emergere bisogni e risorse per l'autonomia.
- Modelli di intervento: sviluppare interventi multisettoriali e cooperazione pubblico-privato.
- Sistema di presa in carico multidisciplinare: avviare percorsi di attivazione sociale.
- Progetti di accompagnamento personalizzati: attivare voucher per l'autonomia.

2. Struttura Organizzativa

- Equipe Multidisciplinare (EM): Composta da professionisti di diversi settori per valutare e definire piani di intervento.
- Case Manager (CM): Responsabile del coordinamento del percorso di intervento.
- Voucher Manager (VM): Gestisce e monitora l'utilizzo dei voucher.
- Segreteria Organizzativa (SO): Supporto logistico e organizzativo.

3. Fasi del Protocollo

- Accoglienza
    - Rilevazione dei bisogni: Utilizzo della scheda di assessment per individuare i bisogni delle famiglie.
    - Coinvolgimento attivo delle famiglie: La famiglia partecipa attivamente alla proposta di intervento.
- Valutazione
- Elaborazione del Piano di Intervento Multidimensionale (PIM): Definizione dei servizi necessari in base ai bisogni rilevati.
- Progettazione
- Definizione degli obiettivi: Breve, medio e lungo termine, con possibilità di ridefinizione durante il percorso.
- Utilizzo di voucher: Attivazione di servizi specifici tramite voucher.
    - Importo dei voucher:
    - Bassa intensità: €3.000

    - Media intensità: €6.000
    - Alta intensità: €9.000
    - Combinazione di voucher: Massimo di €18.000 per nucleo familiare.
- Intervento
    - Attivazione dei servizi: Implementazione dei servizi individuati nel Catalogo dei servizi e Elenco soggetti fornitori. CM contatta il fornitore del servizio e informa VM.
    - Monitoraggio continuo: CM e VM monitorano l'andamento del percorso e convocano l'EM in caso di criticità.
- Chiusura e Autonomia
    - Verifica finale: SO stabilisce il calendario per la verifica finale e EM redige un report conclusivo.

4. Metodologia di Intervento

- Partecipazione attiva: Coinvolgimento di tutti i membri della famiglia e degli operatori nei processi decisionali.
- Lavoro di rete: Superare logiche autoreferenziali, sviluppare risposte flessibili e riconoscere il lavoro di rete come occasione di crescita professionale.

5. Criteri di Selezione delle Famiglie

- Condizione socio-economica: Famiglie multiproblematiche con figli minori.
- Beneficiari: Identificati da operatori dei servizi sociali e socio-sanitari.

6. Documentazione Necessaria

- Scheda di Assessment: Dettaglia i bisogni della famiglia.
- Scheda del Piano di Intervento Multidimensionale: Elenca i servizi da attivare.
- Verbali degli incontri dell'EM: Documentano le decisioni prese durante le riunioni.

Questo protocollo mira a fornire un supporto strutturato e coordinato per le famiglie multiproblematiche, favorendo l'autonomia e riducendo il rischio di esclusione sociale.

Allegato B

Candidatura e assessment

DGR 69/2023 - PROGETTO INSIEME IN ATS VEN_14 - CANDIDATURA FAMIGLIE
Luogo e data:
Orario: dalle alle

La famiglia candidata possiede i 3 seguenti requisiti obbligatori, per poter partecipare al progetto?	
Nucleo familiare in condizione di svantaggio socio-economico	
Presenza di giovani di età inferiori ai 18 anni	
Nucleo familiare, compresi minori, preso in carico dal S.S.N. e/o dai Servizi Sociali del Comune o più in generale dalla rete dei servizi del territorio	

Dati dei membri della famiglia:					
Nome	**Cognome**	**Relazione parentale**	**Indirizzo**	**Cellulare**	**Email**

Soggetto inviante	Motivazione della candidatura
….	….

1. ANAGRAFICA DELLA FAMIGLIA E CARATTERISTICHE DEI COMPONENTI					
	Comp. 1	**Comp. 2**	**Comp. 3**	**Comp. 4**	**Comp. 5**
Cognome					
Nome					
Relazione parentale					
Monogenitorialità					
Affidamento					
Luogo e data di nascita					
Genere					
Handicap					
Percentuale di invalidità					
Contributo da parte del Comune					
Contributo da parte di INPS					
Contributo Assistenziale					
Convivenza con il nucleo familiare					

Residenza nell'ATS					
Titolo di studio/qualifica professionale					
Condizione occupazionale					
Corsi di studio e attività formative					

2. INDICATORI DELLA SITUAZIONE ECONOMICA DELLA FAMIGLIA				
Codice fiscale del richiedente				
ISEE				

NOTE
.....

3. BISOGNI DEL NUCLEO FAMILIARE

3.1 - BISOGNI DI CURA, SALUTE E FUNZIONAMENTI	

3.1.A - STATO DI SALUTE DEI MAGGIORENNI (Area Salute)	
In famiglia sono presenti componenti maggiorenni con:	Livello complessità
Buono stato di salute	
Patologie lievi temporanee	
Patologie lievi permanenti	
Patologie gravi croniche	
Problemi psicologici o psichiatrici	
Disabilità certificata non rilevata nella DSU	
Disabilità per la quale è in corso una certificazione	

3.1.B - BISOGNI DI CURA E FUNZIONAMENTI PERSONALI E SOCIALI DEI MAGGIORENNI (Area Salute)	
In famiglia sono presenti componenti maggiorenni con:	Livello complessità
Nessuna particolare criticità	
Difficoltà organizzative	
Difficoltà di conciliazione o di cura connesse alla monogenitorialità	
Persone anziane che necessitano di assistenza	
Persone con disabilità che necessitano di assistenza	
Difficoltà nella gestione dei carichi di cura e assistenza	
Difficoltà delle figure genitoriali di rispondere in modo positivo ai bisogni di sviluppo dei bambini	
Problemi di ruolo e cura di sé (trascuratezza, scarsa pulizia, ordine e cura del proprio aspetto, abbigliamento inadeguato)	
Difficoltà legate a lutto recente	
Gravi conflittualità familiari	
Problemi legati a gravidanze precoci, ravvicinate e numerose	
Carcerazioni, problemi giudiziari	
Isolamento sociale	

3.1.C - STATO DI SALUTE DEI MINORENNI (Area Salute)	
In famiglia sono presenti componenti minorenni con:	Livello complessità
Buono stato di salute e crescita regolare	
Patologie lievi e temporanee	
Patologie lievi e permanenti	
Patologie croniche gravi	
Problemi psicologici o psichiatrici	
Disabilità certificata non rilevata nella DSU	

3.1.D - BISOGNI DI CURA E FUNZIONAMENTI PERSONALI E SOCIALI DEI MINORENNI (Area Salute)	
In famiglia sono presenti componenti minorenni con:	Livello complessità

Nessuna particolare criticità	
Con relazioni sociali deboli con i pari (vede un coetaneo fuori dal contesto scolastico 1 volta alla settimana)	
In condizione di ritiro sociale	
Con altre difficoltà relazionali e/o comportamentali	
Coinvolti in procedure penali	
Con comportamenti sociali violenti, antisociali (es. bullismo, uso di alcol o droghe)	
Vittime di maltrattamento e abusi	

3.1.E - BISOGNI DI CURA LEGATI ALLO STATO DI GRAVIDANZA (Area Salute)	
In famiglia sono presenti componenti in stato di gravidanza:	Livello complessità
/	

NOTE	
…..	

3.2 - SITUAZIONE ECONOMICA (Area Situazione Economica e Lavoro)	
Negli ultimi 12 mesi ci sono stati momenti o periodi in cui la famiglia non aveva soldi per:	Livello complessità
Il cibo necessario	
I vestiti di cui aveva bisogno	
Spese mediche straordinarie	
Spese per l'istruzione (es. libri scolastici, tasse scolastiche, ecc.)	
Spese per i trasporti necessari (es. treni e bus per i pendolari, carburante e altre spese per l'automobile o moto)	
Affitto e mutuo	
Bollette di acqua, luce, gas e tributi	
Spese di gestione e manutenzione ordinaria della casa	
Nessuna delle precedenti	

3.3 - SITUAZIONE LAVORATIVA E PROFILO DI OCCUPABILITA' (Situazione Economica e Lavoro)

Nel nucleo sono presenti componenti maggiorenni con:	Livello complessità
Nessuna particolare criticità	
Carichi di cura che ostacolano la partecipazione al mercato del lavoro	
Insufficienti competenze linguistiche	
Insufficienti competenze informatiche/digitali	
Assenza di titolo di studio adeguato	
Competenze formative inadeguate per l'accesso al mercato del lavoro	
Assenza prolungata dal mercato del lavoro	
Assenza di esperienza lavorativa	
Giovani NEET, non occupati né impegnati in corsi di formazione	
Difficoltà di tenuta del rapporto lavorativo	
Working poor	

3.4 - CONDIZIONE ABITATIVA	
3.4.A - CONDIZIONE ABITATIVA DELLA FAMIGLIA-TITOLARITÀ (Area Abitazione)	
Titolarità dell'abitazione:	Livello complessità
Di proprietà o godimento a pieno titolo	
Di proprietà con ipoteca o mutuo	
In affitto da privato	
In affitto da soggetto pubblico (es. casa popolare)	
Stanza in affitto	
Struttura di accoglienza	
Ospitati gratuitamente/uso gratuito/usufrutto	
Occupazione dell'alloggio senza titolo	
Alloggio di fortuna/senza dimora	

3.4.B - CONDIZIONE ABITATIVA DELLA FAMIGLIA-CRITICITA' ALLOGGIO (Area Abitazione)	
Criticità rispetto all'alloggio:	Livello complessità
Nessuna particolare criticità	
Abitazione di proprietà oggetto di pignoramento	

In affitto con notizia di sfratto	
In affitto con morosità	
In situazione di precarietà alloggiativa (es. possibilità di sgombero, ecc.)	
Accoglienza di carattere temporaneo presso strutture	
In altra situazione di precarietà alloggiativa (es. accoglienza presso parenti e amici)	
Alloggio inadeguato (es. assenza di riscaldamento, servizi igienici assenti o privi di acqua, spazio fruibile insufficiente, scarsa salubrietà, ecc.)	
Barriere architettoniche in presenza di persone con limitazione motoria	
Zona disagiata (es. servizi pubblici insufficienti o mancanti, poco servita dai servizi pubblici o isolata, ecc.)	

NOTE	
…...	

3.5 - EDUCAZIONE, ISTRUZIONE, FORMAZIONE (Area Istruzione)	
Sono presenti in famiglia minorenni con:	Livello complessità
Nessuna particolare criticità	
Difficoltà linguistiche	
Difficoltà di apprendimento	
Bisogni educativi speciali (BES) riconosciuti	
Non frequentanti con regolarità la scuola dell'obbligo	
Inadempienti rispetto all'obbligo scolastico	
Minorenni NEET non occupati né impegnati in attività formative dopo l'interruzione degli studi	
Competenze formative insufficienti per l'accesso al mercato del lavoro	

3.6 - RETI FAMILIARI E SOCIALI (Area Reti Sociali)	
Sono presenti in famiglia minorenni con:	Livello complessità
Nessuna particolare criticità	

Debolezze delle reti sociali formali e informali	
Orario esteso di lavoro dei genitori in assenza di supporto familiare per la cura dei figli	
Assenza del contesto familiare allargato e/o di altri adulti supportivi	
Relazioni conflittuali tra la famiglia e la scuola	
Relazioni conflittuali tra la famiglia e i servizi territoriali	
Relazioni conflittuali all'interno della famiglia	

3.7 - LIVELLO DI INTEGRAZIONE SOCIALE E CULTURALE
Solo se il nucleo familiare è di origine straniera

3.7.A - DURATA DELLA PERMANENZA IN ITALIA	
La famiglia vive in Italia da:	
/	

3.7.B - LIVELLO DI CONOSCENZA DELLA LINGUA ITALIANA DEI MAGGIORENNI (Area Reti Sociali)	
I componenti maggiorenni della famiglia presentano un livello di conoscenza della lingua italiana:	Livello complessità

3.7.C - LIVELLO DI CONOSCENZA DELLA LINGUA ITALIANA DEI MINORENNI (Area Reti Sociali)	
I componenti minorenni della famiglia presentano un livello di conoscenza della lingua italiana:	Livello complessità

NOTE
…...

4. SERVIZI ATTIVI PER IL NUCLEO

4.1 - SERVIZI ATTIVATI (Area Servizi)	
Servizi già attivati a favore del nucleo familiare:	SERVIZIO ATTIVO
Servizio disabilità	

Servizio sociale e socio-educativo minori, adulti, famiglia	
Centro di salute mentale	
Servizi dipendenze	
Servizio sociale penale adulti	
Servizio sociale penale minori	
Servizio per l'Impiego	
Servizio materno-infantile	
Servizio post-scolastico (es. sportivo, culturale, aggregativo, ecc.)	
Centri di formazione professionale	
Servizi di supporto scolastico	
Servizi per le politiche abitative	
Forme di sostegno erogate da privato o da volontari con fondi propri	
Altro (indicare)	

4.2 - DURATA NELLA PRESA IN CARICO NEL SISTEMA DEI SERVIZI (Area Servizi)	
La famiglia è seguita dai servizi da:	Livello complessità
/	

4.3 - PROVVEDIMENTI DELL'AG VERSO LA FAMIGLIA (Area Servizi)	
La famiglia è destinataria di provvedimenti dell'AG minorile o ordinaria:	Livello complessità
/	

NOTE	
…..	

Allegato C

Verbale d'incontro dell'Equipe Multidisciplinare

Luogo e data ……. Orario: dalle …..….. alle ……

Operatori presenti all'incontro:

Nome e Cognome	Ruolo	Servizio

Famiglia beneficiaria:

Nome e cognome dei genitori	Nome e cognome del 1° minore	Nome e cognome del 2° minore	Nome e cognome del 3° minore

Motivazione dell'incontro:

Presentazione sintetica del caso:

Decisioni prese:

Data prossimo incontro per discutere del caso: ……

Sono presenti i seguenti allegati:

1°	
2°	
3°	
4°	
5°	

Altre informazioni importanti:

Firme dei presenti:

Nome e Cognome	Firma

Allegato D

Piano di Intervento Multidisciplinare

Luogo e data ……. Orario: dalle …..….. alle ……

Operatori presenti all'incontro:

Nome e Cognome	Ruolo	Servizio

Famiglia beneficiaria:

Nome e cognome dei genitori	Nome e cognome del 1° minore	Nome e cognome del 2° minore	Nome e cognome del 3° minore

Servizi già attivi per la famiglia:

1°	
2°	

3°	
4°	
5°	

Bisogni della famiglia individuati:

1°	
2°	
3°	
4°	
5°	

Servizi da attivare individuati:

1°	
2°	
3°	
4°	
5°	

Altre informazioni importanti:

Firme dei presenti:

Nome e Cognome	Firma	Ruolo