

A

ROMA CAPITALE

Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute

U.O. Azioni di Sistema e attuazione PRS

C.A. del Direttore
Dott. Angelo Marano

Roma, 10 maggio 2017

Oggetto: *presentazione di relazione inerente il progetto approvato da Roma Capitale – Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute con Determinazione Dirigenziale numero repertorio QE/3635/2015 del 27 ottobre 2015, numero protocollo QE/83101/2015 del 27 ottobre 2015, in ordine all’implementazione della Carta Acquisti Sperimentale.*

CARTA ACQUISTI SPERIMENTALE

REPORT FINALE

Periodo attività: aprile 2015 – aprile 2017

Premessa

Il presente report ricapitola le attività che sono state realizzate da Fondazione in coerenza con l’affidamento da parte di Roma Capitale – Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute.

La sperimentazione della “Carta Acquisti” nasce nel quadro di un programma più ampio, teso a sostenere l’inclusione attiva delle persone vulnerabili, valorizzando servizi, reti e progetti territoriali allo scopo di creare un sistema coordinato e integrato di opportunità. L’obiettivo è stato quello di mirare allo sviluppo integrato del territorio attraverso l’attivazione e il protagonismo delle persone in condizioni di svantaggio, in una logica di *welfare generativo* che interviene in modo sistemico, connettendo i diversi ambiti di sostegno e sviluppo di un territorio. Il programma realizzato ha puntato ad attivare un processo integrato di assistenza, attraverso iniziative di formazione e di orientamento sociale, economico e lavorativo, di accesso ai servizi e di inserimento dei beneficiari della Carta in una rete attiva di mentoring sociale e sostegno relazionale.

Il presente documento intende ricapitolare nel dettaglio le azioni operative che si sono rese necessarie per la positiva e completa realizzazione della progettualità, e che sono state curate dalla Fondazione in coerenza con l’affidamento da parte di Roma Capitale – Dipartimento Politiche Sociali.

Fase di implementazione – Avvio attività Aprile – Agosto 2015

La fase di organizzazione dell’equipe ha avuto inizio con la formazione del gruppo di lavoro, costituito da 2 operatrici di supporto che sono state inizialmente impiegate presso il Dipartimento Politiche Sociali allo scopo di fornire supporto nelle prime fasi progettuali. In particolare, Fondazione Roma Solidale onlus ha operato presso il Dipartimento nell’ambito della gestione amministrativa del progetto, con riferimento specifico alla redazione delle graduatorie dei nuclei familiari beneficiari, all’inserimento e alla modifica dei dati.

La formazione del gruppo di lavoro, volta ad approfondire il progetto “Carta Acquisti”, ha esaminato lo stato dell’arte a livello nazionale e le peculiarità del progetto romano e dei nuclei familiari che hanno presentato domanda, al fine di impostare il programma di azioni da svolgersi presso il Dipartimento.

Nello specifico della “progettualità 2”, il lavoro svolto dalla Fondazione, in attuazione dell’incarico affidato da Roma Capitale, si è così articolato:

- implementazione software e adeguamento/aggiornamento della strumentazione tecnica;
- monitoraggio e aggiornamento in tempo reale delle informazioni e dei dati anagrafici riguardanti i nuclei familiari richiedenti la Carta Acquisti, valorizzando e potenziando ulteriormente il database con accesso riservato;
- registrazione su supporto informatico degli esiti delle istruttorie e delle verifiche effettuate dall’Ufficio sulle dichiarazioni rese dai nuclei familiari richiedenti, propedeutiche alla pubblicazione dell’elenco ordinato provvisorio;
- supporto alle attività di verifica poste in essere dall’ufficio relativamente alle richieste di riesame, presentate dai nuclei familiari richiedenti la cui domanda è risultata nello stato “non idoneo” o “sospeso”.

Con riferimento al punto a) e all’interno della funzione gestionale, la Fondazione ha offerto un sostegno mirato all’implementazione della strumentazione informatica e del software, mediante la fornitura al Dipartimento dell’attrezzatura necessaria e le conseguenti attività di adeguamento/aggiornamento dei programmi. Ciò al fine di sviluppare le azioni di definizione e sperimentazione degli strumenti di gestione, di condivisione e trattamento delle informazioni, necessarie alla positiva conclusione della progettualità 2.

L’impiego delle operatrici presso il Dipartimento e l’implementazione della dotazione informatica ad hoc hanno consentito il monitoraggio e l’aggiornamento in tempo reale delle informazioni e dei dati anagrafici; in particolare, il database si è configurato come uno strumento fondamentale per il monitoraggio qualitativo dell’intervento: un supporto informatico “centralizzato” in grado di dialogare con gli strumenti già in uso dai Municipi che ha favorito la comunicazione fra gli uffici sociali ai fini di una presa in carico congiunta e che ha ottimizzato il lavoro riducendo la duplicazione degli interventi.

Le operatrici hanno in questo senso effettuato tutti i passaggi necessari alla registrazione dei processi e alla preparazione della pubblicazione dell’elenco provvisorio.

Successivamente alla pubblicazione dell’elenco, si è offerto supporto alle attività di verifica poste in essere dal Dipartimento relativamente alle richieste di riesame.

Di seguito le attività di dettaglio svolte dalle operatrici della Fondazione presso il Dipartimento:

- ricerca delle domande presentate dai richiedenti CAS, in formato cartaceo, e inserite in archivio; divisione ed organizzazione della documentazione secondo due macro-aree (domande senza requisiti e domande senza requisiti lavoro);
- inserimento delle domande senza requisiti e delle domande senza requisiti lavoro su applicativo informatico CRM; digitalizzazione del cartaceo con contestuale controllo dei nuclei familiari dichiarati in ogni domanda con l’Anagrafica comunale;
- verifica incrociata presso il sito dell’Agenzia delle Entrate e dell’Anagrafica comunale di tutti quei codici fiscali che in domanda risultavano non idonei, non congrui o difformi con quelli dichiarati;
- telefonate *ad personam* per tutti quei richiedenti della Carta che avevano dichiarato in domanda *condizione di disagio abitativo*, al fine di richiedere documentazione da protocollare ed allegare alla domanda in maniera postuma;
- telefonate *ad personam* per tutti quei richiedenti della Carta che avevano dichiarato in domanda *condizione di permesso di soggiorno*, al fine di richiedere documentazione da protocollare ed allegare alla domanda in maniera postuma;
- telefonate *ad personam* per tutti quei richiedenti della carta che avevano lasciato incompleti taluni items, al fine di completare gli stessi e definire la domanda in forma completa;

- ricerca delle domande effettuate dai richiedenti CAS, in formato digitale, su applicativo CRM; controllo di documentazione allegata in formato pdf e valutazione di eventuale documentazione mancante;
- abilitazione di un numero telefonico per accoglienza, informazioni e domande circa lo stato di pubblicazione della graduatoria di CAS.

Ogni attività di cui sopra è stata registrata nella sezione 'Note' dell'applicativo informatico CRM, con data relativa all'intervento dell'operatore e contenuto dell'intervento stesso.

Periodo di attività: Settembre 2015 – Maggio 2016

- Accoglienza e gestione dei ricorsi per tutte quelle domande che nella graduatoria provvisoria erano risultate "Non idonee" e/o "Sospese"; assistenza personale per i soggetti in difficoltà secondo specifiche linee guida e contestuale raccolta di documenti.
- Attività di sanatoria di tutte quelle domande che da "Sospese" sono passate ad "Idonee" su applicativo informatico Inps e contestuale applicativo informatico CRM (intervento su "Note"), previo controllo sull'Anagrafica comunale e sul sito Inps [sezione relativa all'attestazione ISEE 2014], avvenuta dopo il periodo contemplato per i ricorsi, a graduatoria con pubblicazione definitiva.
- Attività di modifica titolare carta per quelle domande che pur 'Idonee' presentavano il beneficiario deceduto o allontanato dal nucleo familiare, su applicativo informatico Inps e contestuale applicativo informatico CRM (intervento su "Note2"), previo controllo sull'Anagrafica comunale, avvenuta dopo il periodo contemplato per i ricorsi, a graduatoria con pubblicazione definitiva.
- Selezione degli "Idonei" dal file Excel generale e creazione di 15 sottocartelle Excel [uno per ogni Municipio] con inserimento beneficiario della CAS e contestuale attribuzione del rispettivo nucleo familiare.
- Aggiornamenti di cambi residenze e/o domicili segnalati dai soggetti idonei alla graduatoria tramite mail, telefonate, segnalazioni personali presso Ufficio Relazioni con il Pubblico su tre file in Excel (File Cambio Indirizzi, File Municipio di appartenenza, File Graduatoria Generale) e sui due applicativi (Inps e CRM con completamento sezione "Note").
- Aggiornamenti di recapiti telefonici e telematici segnalati dagli idonei alla graduatoria tramite mail, telefonate, segnalazioni di persona presso Ufficio Relazioni con il Pubblico su tre file in Excel (File Cambio Indirizzi, File Municipio di appartenenza, File Graduatoria Generale) e sull'applicativo CRM con completamento sezione "Note".
- Telefonate ai beneficiari CAS, le cui comunicazioni inviate da Roma Capitale sono tornate al mittente causa indirizzo sconosciuto, parziale, inesistente o trasferito, con aggiornamento di due file Excel (File Municipio di appartenenza Lettere non inviate, File Graduatoria Generale Lettere non inviate).
- Abilitazione di un numero telefonico per dare informazioni sulla mancata ricezione delle carte e per indirizzare i beneficiari agli Uffici Postali preposti all'erogazione delle stesse.

Totale domande presentate: 8.264

Graduatoria definitiva:

- **2.771 "domande idonee"**
- **4.961 "domande non idonee"**
- **285 "domande sospese"**
- **247 "domande escluse preliminarmente"**

Attività di rafforzamento dell'help desk interattivo, produzione materiali e strumenti.

In questa fase progettuale, si è proceduto all'implementazione e al consolidamento del servizio di Help Desk previsto dal progetto. Con il rafforzamento del suddetto servizio è stato messo a disposizione del

sistema di interventi previsto, e in particolare a beneficio degli Assistenti Sociali municipali, un continuo supporto (sistemico e integrato) che ha rappresentato un punto di riferimento certo e costante per l'intero ciclo di vita progettuale. Diversamente dall'equipe delle Operatrici Territoriali di Supporto (OTS), le quali hanno operato direttamente nei Municipi, l'Help Desk ha avuto il carattere di servizio "situato" e attivato su richiesta da parte degli Assistenti Sociali tramite contatto telefonico e/o mediante email. L'Help Desk è stato composto da figure con competenze in ambito psicosociale e assistenziale e ha fornito:

- informazioni e supporto *on time* ai Servizi sociali territoriali riguardo al progetto, alle procedure, all'utilizzo della modulistica e della banca dati;
- supporto nella pianificazione delle attività;
- supporto nella creazione di reti di collaborazione con il Coordinamento per la realizzazione dei progetti personalizzati.

Le operatrici coinvolte sono state presenti tutti i giorni della settimana dalle ore 9 alle ore 18 presso la sede della Fondazione Roma Solidale onlus, che si è dotata per l'occasione di postazioni informatiche e di figure professionali interne dedicate alla cura del servizio.

Il sistema progettuale ha previsto continui sopralluoghi e verifiche della logistica presso le sedi municipali, oltre a un lavoro specifico di programmazione di dettaglio con i singoli referenti municipali, allo scopo di far emergere esigenze ed opportunità, in relazione alle seguenti fasi progettuali: gruppi per la somministrazione dei questionari; incontri di progettazione personalizzata, Laboratori Territoriali di Empowerment.

Sulla base delle evidenze di volta in volta emerse si è quindi proceduto alla programmazione delle presenze delle Operatrici Territoriali di Supporto presso i diversi Municipi, programmando e calendarizzando le turnazioni necessarie.

Inoltre l'help desk in collaborazione con l'ufficio stampa e comunicazione della Fondazione ha dato visibilità al progetto con azioni di diffusione delle informazioni nel rispetto delle intese con il Dipartimento.

Periodo di attività: Maggio 2016 – Maggio 2017

Attività di costruzione del modello di progettazione personalizzata presso i Municipi.

Carta Acquisti ha evidenziato e sperimentato la mancanza di una rete tra le Istituzioni e tra centro e periferia e l'assenza di modalità progettuali ed operative reticolari ed integrate. Ciò è emerso con evidenza nell'ambito dei servizi/progetti che si sono occupati direttamente o indirettamente d'integrazione socio-lavorativa delle persone vulnerabili.

Pertanto in piena sintonia con i Municipi abbiamo lavorato su logiche di integrazione e partecipazione attiva che si sono tradotte con l'elaborazione del modello "Laboratori Territoriali di Empowerment": attività che non poteva che partire dalla definizione di empowerment, ovvero di potenziamento delle capacità e delle risorse, riattribuendo potere all'altro e riconoscendolo quale persona titolare di diritti.

Il modello di lavoro che abbiamo costruito attraverso i Laboratori Territoriali comprende un processo composto da tre dimensioni:

- lo sviluppo di un più potente senso di sé in rapporto con il mondo;
- la costruzione di una comprensione più critica delle forze politiche e sociali presenti nel proprio mondo quotidiano;
- l'elaborazione di strategie funzionali e di reperimento di risorse per raggiungere scopi personali e obiettivi socio-politici.

In questo modo la relazione si è configurata come *un fare con* invece di *un fare per*, come cioè un aiutare ad aiutarsi: considerare l'altro come partner dell'intervento e non come utente o cliente del servizio.

Per realizzare tutto ciò, è stato necessario “trattare” la persona in modo tale da poter sperimentare un adeguato e autentico clima di responsabilizzazione e valorizzazione. Il processo se pur breve e frammentario è stato considerato come un “allenamento” all’autonomia che la persona ha cominciato a sperimentare attraverso lo stesso processo di aiuto.

Tutto questo si è sviluppato attraverso un processo di condivisione e di coprogettazione con i referenti dei Servizi municipali coinvolti in Carta Acquisti e ha previsto degli incontri propedeutici e tematici.

Totale incontri di progettazione con i municipi e sopralluoghi: 16

Attività di promozione del progetto e incontro con gli stakeholder territoriali.

Fondazione attraverso il progetto CAS ha cercato di proporre una sorta di linea-guida per la realizzazione del processo di cambiamento/rigenerazione dell’offerta dei servizi territoriali e, al tempo stesso, con gli accordi stipulati, avviare iniziative di convergenza, basate sulla strategia della partecipazione, sulla costruzione congiunta degli scopi, sulla redistribuzione della responsabilità fra gli attori sociali.

Lo strumento utilizzato per rendere coerente il lavoro di tessitura dei fili relazionali è stato quello del “quadro logico”, che ha previsto di selezionare la strategia presunta per garantire i migliori risultati possibili e che è stato in grado di fornire il punto di mediazione tra i vincoli reali (tempi, luoghi, risorse, ecc.) e gli obiettivi del cambiamento. Si è trattato di esplorare con gli stakeholder, coinvolti sempre più analiticamente, le strategie cognitive che presiedevano all’attività progettuale, consentendo a tutti i soggetti, in una logica di rete, di definire il progetto complessivo di trasformazione sociale.

L’approccio culturale nella progettazione di questo intervento ha previsto una strategia progettuale aperta, basata su un processo euristico di raccolta ed organizzazione di informazioni sulla struttura e sulla definizione logica del problema. La soluzione adottata è stata una delle molte possibili, in rapporto alle risorse materiali, al tempo a disposizione, alle capacità cognitive dell’attore progettuale.

Su questi assunti si è basata anche la ricerca/individuazione degli stakeholder da coinvolgere nel progetto, originata da tre considerazioni:

- specificità disciplinare dell’attore coinvolto e storicità delle attività poste in essere dallo stesso;
- territorialità, ovvero presenza capillare e riconosciuta nella città di attività e luoghi di azione;
- disponibilità alla partecipazione al progetto gratuita o al massimo sostenuta dal rimborso dei costi di mobilità da parte di coloro che si sono occupati delle attività di gruppo.

Per formalizzare e valorizzare le relazioni intraprese, sono stati sottoscritti accordi e protocolli d’intesa con alcuni organismi di riferimento dei singoli ambiti d’interesse. Ne segnaliamo alcuni per comprendere la dimensione anche futura di tali accordi: Federconsumatori Roma e Lazio, Unione Consumatori, Ordine degli psicologi di Roma e Lazio, ecc.

Tali intese hanno riguardato prevalentemente contenuti qualitativi degli incontri, disponibilità temporali ed obiettivi finali degli incontri.

Totale incontri con gli Stakeholder: 10

Attività di progettazione con i beneficiari presso i Municipi.

Nel lavoro di redazione e quindi di gestione dei progetti personalizzati, gli Assistenti Sociali sono stati supportati dalle Operatrici Territoriali di Supporto, messe a disposizione da Fondazione, con la funzione di sostenere e rafforzare le capacità degli Assistenti Sociali nella redazione dei progetti personalizzati, nell’accompagnamento e nella verifica dei percorsi. La collaborazione tra Assistenti Sociali e Operatrici Territoriali di Supporto ha costituito uno degli elementi centrali maggiormente innovativi del programma e determinanti per il conseguimento degli obiettivi prefissati.

La struttura degli incontri si è basata su un primo colloquio di pre-assessment, realizzato dalle Operatrici di Roma Solidale che, in accordo con i Servizi sociali municipali, hanno tracciato nella prima scheda di analisi

dei bisogni e fabbisogni il profilo dell'utente. Questa scheda unitamente alle riflessioni delle OTS è stata successivamente discussa e approfondita in un incontro con gli assistenti sociali referenti del singolo caso.

Questo incontro, definito briefing, ha portato alla predisposizione di una ipotesi di progetto/patto da condividere e approfondire in un secondo incontro con il nucleo beneficiario, per definire aspetti di contenuto e organizzativi. Al termine dell'incontro vi è stata la firma congiunta dell'Assistente sociale referente per il CAS e del beneficiario CAS, rappresentante del nucleo familiare.

Il percorso ha trovato il suo momento centrale nella definizione, e quindi nella piena realizzazione, di un progetto personalizzato di inclusione attiva che, stilato nella forma di un vero e proprio *Piano di Sviluppo Individuale e Familiare*, è andato oltre la trasmissione di informazioni, favorendo l'acquisizione di un "saper come" in grado di guidare il nucleo familiare nel processo di riappropriazione ed "utilizzo" del proprio territorio.

In questa fase di progettazione personalizzata, il beneficiario è stato sostenuto nel percorso di riconoscimento dei propri bisogni e interessi e di valorizzazione delle proprie abilità e potenzialità, al fine di accrescere, da un lato, il proprio livello di consapevolezza e di favorire, dall'altro, la partecipazione ai Laboratori territoriali di empowerment con un grado di motivazione interna coerente ai bisogni emersi.

Il laboratorio proposto si è pertanto tradotto in un intervento semi-strutturato che ha mirato ad agevolare la crescita personale dei partecipanti, sostenendoli nel definire a se stessi e agli altri le proprie capacità e aspirazioni professionali e fornendo strumenti concreti e spendibili nel corso delle loro esperienze di vita e rendendoli, all'interno della comunità, soggetti più attivi ed integrati.

Gli argomenti proposti ai beneficiari per i Laboratori Territoriali di Empowerment sono stati indicati dai referenti dei vari Municipi in linea con le schede progettuali sottoscritte, e hanno riguardato i seguenti ambiti: Gruppo Lavoro, Gruppo educazione finanziaria/gestione del bilancio familiare, Gruppo sostegno alla genitorialità.

Tale attività ha visto operare in maniera integrata Fondazione e Municipi al fine di rappresentare, per il beneficiario di CAS, un unico polo di governo del processo.

Periodo di attività: Settembre – Dicembre 2016

Totale incontri 92

Attività di progettazione di e con il gruppo

I gruppi di lavoro si sono rivolti prevalentemente ai nuclei beneficiari non ancora presi in carico dai Servizi Sociali Municipali, allo scopo anche di sostenere – sperimentando – le aree territoriali per le quali l'impatto numerico delle famiglie beneficiarie residenti si fosse dimostrato maggiormente rilevante.

Nello specifico, i diversi gruppi di lavoro si sono articolati con la seguente strutturazione:

Gruppi propedeutici: il cui obiettivo è stato quello di costruire un momento di confronto, partecipazione e motivazione a beneficio dei destinatari del progetto CAS, attraverso la cura della relazione con gli stessi e la costruzione di un clima partecipativo. In particolare, le finalità sono state quelle di:

- condividere le informazioni sullo stato dell'arte del Progetto CAS, per creare consapevolezza sullo stesso;
- stimolare nei beneficiari, in un'ottica di empowerment, l'elaborazione delle esperienze vissute nel percorso progettuale fino a quel punto svolte;
- favorire la percezione dei cambiamenti attivati e spendibili a conclusione del progetto.

Allo scopo di raggiungere gli obiettivi sopra indicati sono stati utilizzati i seguenti strumenti: **storytelling visuale** (narrazione per immagini delle fasi ed azioni del Progetto CAS dalle origini alla sua conclusione con

storyboard, composto da nove pannelli plastificati) e **discussione in plenaria** per supportare i beneficiari in una riflessione collettiva, attraverso l'uso di domande quali strumento di facilitazione.

Periodo di attività: Febbraio 2017

Totale incontri 20

Percentuale partecipanti sul totale previsto: 60%

Gruppi di empowerment: costruiti intorno a tematiche considerate particolarmente rilevanti per la sperimentazione e per i beneficiari, come i percorsi di *"orientamento lavorativo"*, di formazione al *"bilancio familiare"* e al *"sostegno genitoriale"*. I gruppi hanno coinvolto i beneficiari della Carta Acquisti non presi in carico dai Servizi sociali municipali. La forma individuata è stata quella del seminario tematico, articolato in 2/3 incontri condotti da uno o più esperti formatori e dalle Operatrici Territoriali di Supporto nel ruolo di tutor d'aula.

Periodo di attività: Marzo – Aprile 2017

Totale incontri di gruppo: 51

Percentuale media di partecipanti sul totale previsto: 50-55%

- **Incontro di Orientamento al lavoro:** ha consentito ai beneficiari di prendere coscienza delle proprie potenzialità, della realtà occupazionale e del proprio bagaglio conoscitivo per poter progredire autonomamente nelle scelte in maniera efficace e congruente con il contesto. La finalità del laboratorio è stata quella di definire strategie per: cercare informazioni sul mondo del lavoro e delle professioni, oltre che sulle opportunità formative offerte dal contesto di riferimento; rafforzare la propria rete personale e professionale per accedere a nuove opportunità di lavoro, curando i dettagli e l'uso di tutti i canali a disposizione; sfruttare tutte le potenzialità dei social media e del web per entrare in contatto con potenziali datori di lavoro; scrivere un buon curriculum vitae e una lettera di presentazione in modo adeguato; prepararsi per affrontare un colloquio.

Periodo di attività: Marzo – Aprile 2017

Totale incontri 31

Percentuale partecipanti sul totale previsto: 60%

- **Incontro di bilancio familiare:** il bilancio familiare è uno strumento molto utile a tutti coloro che vogliono gestire correttamente le entrate e le uscite economiche che si susseguono nel corso dell'anno. Il laboratorio ha consentito ai partecipanti di apprendere quelle poche regole di autodifesa per riuscire ad individuare rapidamente un problema economico e individuare le strade da percorrere per razionalizzare al meglio le spese familiari ed ottimizzare il proprio bilancio. Nel corso degli incontri sono stati illustrati gli strumenti di gestione ed organizzazione necessari (annotazioni su quaderni o raccoglitori appositi, definizione e controllo delle scadenze temporali, ecc.).

Periodo di attività: Marzo – Aprile 2017

Totale incontri 10

Percentuale partecipanti sul totale previsto: 37%

- **Incontro di sostegno genitoriale:** si è configurato come uno spazio di ascolto privo di giudizio in cui i partecipanti si sono sentiti liberi di esprimere ed esplorare i propri vissuti più autentici in relazione ad eventuali problemi emersi, genitoriali e familiari, e nei confronti di tutti i soggetti coinvolti. Un'attenzione particolare è stata data ai contenuti portati dalle famiglie immigrate, con l'intento di ampliare il più possibile la conoscenza, la valorizzazione e l'integrazione delle istanze culturali che li rappresentano e la comprensione dei vissuti specifici inerenti la loro condizione nella nostra realtà. Il percorso di sostegno alla genitorialità si è proposto di: allargare e migliorare la comprensione delle relazioni intra familiari (la relazione con i figli, gli stili educativi e comunicativi, ecc.) per favorire una crescita evolutiva di tutto il nucleo familiare; facilitare l'acquisizione di una maggiore

consapevolezza di sé, dei propri schemi di risposta allo stress e alle sollecitazioni emotive esterne; favorire l'acquisizione di elementi di base nuovi di conoscenza in merito al momento evolutivo che il nucleo sta attraversando e agli strumenti di cui già dispone per promuovere un cambiamento positivo; facilitare l'acquisizione di nuovi strumenti creativi di gestione dello stress e delle emozioni.

Periodo di attività: Aprile 2017

Totale incontri 10

Percentuale partecipanti sul totale previsto: 53%

Nei Laboratori territoriali di empowerment si è cercato di valorizzare il lavoro di gruppo e la condivisione delle esperienze, allo scopo di sviluppare dinamiche di interscambio, autoformazione e mutuo-aiuto che avessero al centro il valore del Gruppo quale Risorsa, in grado di favorire l'accesso e la gestione positiva delle opportunità emergenti.

È in questa sede che, in stretta connessione con le valutazioni degli Assistenti Sociali e delle OTS, è stato possibile verificare, focalizzare e, in alcuni casi, anche ricalibrare gli obiettivi del progetto personalizzato.

Sulla base delle tematiche di interesse comune ed in forza dei bisogni espressi dalle famiglie, i gruppi di lavoro hanno anche proposto un raggio d'azione inter-municipale nel rispetto delle specifiche territorialità. I Laboratori si sono tenuti presso le sedi municipali o presso altre strutture convenzionate con i Municipi.

Attività di rilevazione e analisi dei dati

Il Coordinamento di progetto, con il coinvolgimento diretto della Fondazione e del suo staff, ha provveduto all'attivazione dei nuclei familiari beneficiari, mediante la programmazione e lo svolgimento delle giornate di incontro presso i singoli Municipi. Le giornate di **somministrazione dei questionari in entrata** hanno previsto una fase iniziale di accoglienza e di presentazione del progetto, mirata ad illustrare, informare e condividere i dettagli del percorso progettuale, per poi procedere alla prevista somministrazione dei questionari elaborati dall'ISFOL.

Questa attività è stata preceduta dapprima dalla predisposizione della comunicazione scritta ad opera del Dipartimento e successivamente dalla attività operativa, ad opera della Fondazione, di preparazione e invio della stessa comunicazione attraverso lettere istituzionali.

Per quanto invece riguarda la **somministrazione dei questionari in uscita**, in considerazione delle complessità relative all'articolazione del processo (difficoltà di raggiungimento del beneficiario destinatario, numero elevato di corrispondenza ritornata al mittente, tempi di progetto limitati e tempi del servizio postale non governabili, ecc.) si è valutata come ipotesi di procedura alternativa più efficace, il contatto telefonico o via mail ad opera dei Municipi. La Fondazione, per questa attività, ha garantito il proprio supporto per la gestione del gruppo di beneficiari non conosciuti ai servizi, in linea con le logiche progettuali condivise.

L'intero svolgimento dell'attività di somministrazione dei questionari ISFOL in entrata e in uscita è stato organizzato e gestito interamente dalla Fondazione che si è occupata della calendarizzazione delle giornate dedicate, della preparazione e della stampa dei materiali, dell'allestimento degli spazi messi a disposizione dai Municipi e della conduzione degli incontri ad opera delle OTS della Fondazione (accoglienza beneficiari, assistenza nella modalità di compilazione, verifica presenze con documenti progettati ad hoc, ritiro cartaceo e custodia in archivio di tutta la documentazione).

Il presidio di questa attività ha avuto il suo nucleo centrale nell'help desk che, da una parte, ha curato i rapporti dal punto di vista relazionale e operativo, supportando i 15 Municipi in tutte le attività di organizzazione e, dall'altra, ha avuto la funzione di rilevare, registrare e analizzare tutte le informazioni e i

dati raccolti in questa fase (costruzione di data base, report e relazioni per stati di avanzamento delle attività), restituendo ai Municipi una fotografia sempre aggiornata della situazione progettuale.

Inoltre l'help desk ha operato in modo sinergico con le OTS, coordinando e ottimizzando la loro presenza sui territori, garantendo per l'assistenza alla compilazione un rapporto di 1 a 3 beneficiari (per i questionari in entrata) e di 1 a 1 (per i questionari in uscita).

Periodo di attività: Maggio – Agosto 2016 e Aprile 2017

Totale incontri di progettazione con i municipi e sopralluoghi: 52

Totale incontri di somministrazione: 87 di cui 72 per questionari in entrata e 15 per questionari in uscita

Percentuale media di partecipanti sul totale previsto da graduatoria: 82% (questionari in entrata) e 33% (questionari in uscita, senza la percentuale dei beneficiari conosciuti ai servizi ed incontrati autonomamente dai Municipi).

Attività di monitoraggio

L'intero progetto ha previsto un'attività di monitoraggio in itinere ed ex post articolata a più livelli, che ha interessato:

1. **i beneficiari:** verifica delle anagrafiche, interventi presso Poste Italiane e Dipartimento per revoche, sospensioni, blocchi, anomalie, cambi intestatario, decessi, trasferimenti, non reperibilità, inserimento dati nella piattaforma Inps e aggiornamento in itinere. Tale attività ha avuto come finalità quella di garantire un aggiornamento costante delle informazioni a tutela del diritto al mantenimento del beneficio economico da parte dell'utente per l'intero periodo progettuale. Verifica presenza/assenza di tutti i beneficiari (totale e gruppo di controllo) nelle fasi di incontro progettuale previste;
2. **i Municipi:** invio quotidiano di comunicazioni organizzative e dei risultati delle attività svolte attraverso file, mail e telefono. Inoltre le riunioni e gli incontri svolti presso le sedi municipali hanno consentito di raccogliere e analizzare i bisogni specifici dei Municipi e rilevarne i punti di forza e le aree di miglioramento (Swot analysis);
3. **il progetto:** verifica dei processi con i Servizi, analisi delle criticità ed eventuali ri-tarature progettuali; ricalibrage del programma in tempo reale e progettazione just-in-time; individuazione delle opportunità del territorio e stipula di protocolli d'intesa; elaborazione di report sulle attività svolte e sui risultati ottenuti; raccolta e analisi sistematica di dati ed informazioni quanti-qualitative.

Sulla scorta della sistematica azione di lettura e riletture dei dati sintetici e dettagliati, afferenti dai diversi contesti municipali, il progetto mirava anche a realizzare una transizione ponderata dai processi di monitoraggio a quelli di valutazione e modellizzazione, dunque dallo studio delle prassi all'individuazione delle buone pratiche, alla validazione di queste nell'ottica della definizione di modelli replicabili e trasferibili.

In allegato alla presente le tabelle riassuntive relative ai dati progettuali.

Il Direttore
Maurizio Saggion

