



PERCHÉ
VALUTARE?

E COSA
VALUTARE?



E. Neve

LA V PROFESSIONALE È IMPORTANTE



MOTIVAZIONI ETICHE

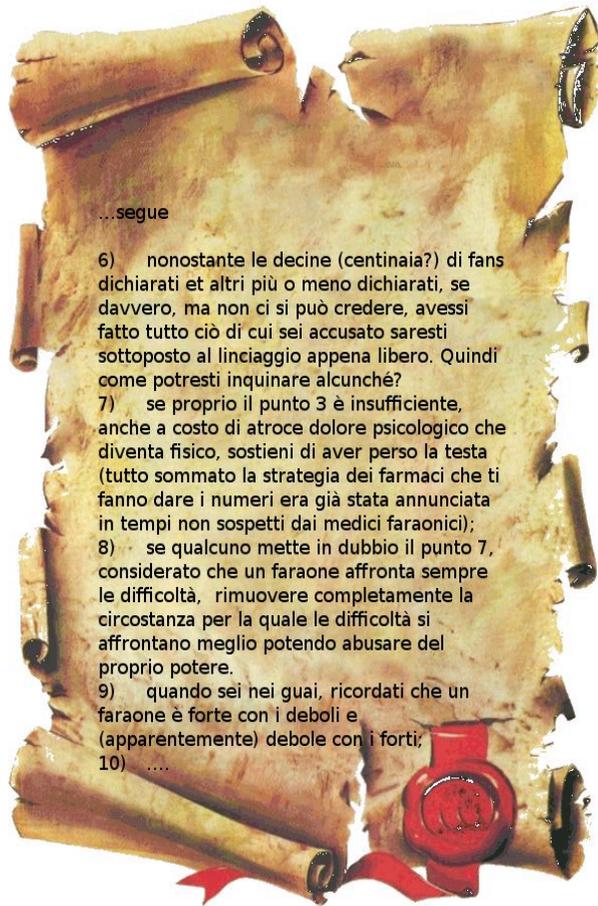


MOTIVAZIONI TECNICHE

LA V È UNA RESPONSABILITÀ DELL'AS

- garantire all'utente competenza e i migliori risultati possibili (**EFFICACIA**)
- garantire all'istituzione e alla collettività il miglior uso delle risorse (**EFFICIENZA**)
- rispondere delle motivazioni e delle conseguenze delle proprie scelte e azioni (**ARGOMENTARE LE VALUTAZIONI**)

RIFERIMENTI DEONTOLOGICI



- Riferimenti in molti articoli del Codice
- TITOLO III ... RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DELLA PERSONA... (1° articolo):

*“L’AS deve impegnare la propria competenza professionale ... in un costante processo di **valutazione.**”*

LA V È RESPONSABILITÀ DELL'AS VERSO

La persona

- **RISPETTARE:**
 - Garantire **esiti** di maggior benessere possibile
 - Garantire le migliori **scelte** di intervento possibili
 - Rispettare la sua dignità valutando anche **capacità e risorse**
 - **Coinvolgerla** nella V è già promuovere autonomia e responsabilità
- **ACCETTARE:**
 - Valutare non è giudicare, ma **soppesare realisticamente** situazione, bisogni ,capacità

- **TUTELARE INTEGRITÀ E GLOBALITÀ:**
 - Per problemi complessi saper fare **V interprofessionali e inter-organizzative**
- **UGUAGLIANZA E EQUITÀ:**
 - Saper valutare la **peculiarità** di ogni situazione consente il rispetto delle differenze e quindi la promozione dell'uguaglianza
 - Poiché la V è trasparenza, garantisce **visibilità ed equità** di opportunità per tutti

- PERSONALIZZAZIONE

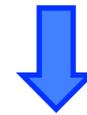
- ☺ Considerare anche la particolarità dei bisogni e delle risorse-capacità di ciascuno

- ☺ Partire e tener conto dell'intenzionalità della persona

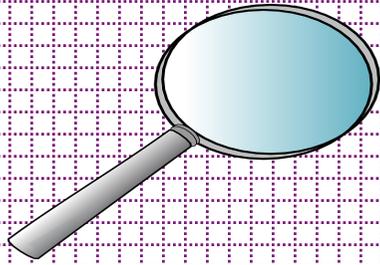
- ☺ Considerare l'utente non un consumatore né un semplice destinatario...



V = ha ricevuto
la prestazione



V =
soddisfazione



APPROFONDIMENTO: La V della soddisfazione (*Customer Satisfaction*)

Usata come V di esito ha delle ambiguità

Può essere UNO degli indicatori di qualità
della struttura
del processo
dell'esito

perché? ----->

----->perché?

- La c.s. è legata a molti fattori non controllabili (es. *soddisfazione per una relazione empatica, cortese, vicina... ma con intervento inefficace*)
- L'utente può non essere soddisfatto nell'immediato (*resistenze, ambivalenze...*) ma l'intervento può essere alla lunga efficace
- Influenza di aspettative culturali basate su stereotipi

(Allegri, 2006, 53)

Ma può anche trattarsi di

“soddisfazione come realizzazione di sé”

(Gui, 2017, 72)

Considerare l'utente innanzitutto una
PERSONA
significa

- 😊 co-valutare il bisogno
- 😊 co-progettare l'intervento
- 😊 co-valutare gli esiti

*= rispettare la sua
autodeterminazione, perché è il
principale protagonista!*

LA V È ANCHE RESPONSABILITÀ DELL'AS VERSO

➤ L'ISTITUZIONE:

efficienza (buon uso delle risorse, buon funzionamento procedure)

efficacia (maggior benessere per gli utenti)

economicità (uso economico delle risorse)

qualità (nell'uso di risorse, nel percorso metodologico, nei risultati, negli esiti)

➤ LA SOCIETÀ:

- rendere visibile l'utilità dei servizi
- promuovere co-responsabilizzazione
- garantire equità nell'accesso in base alla valutazione del bisogno
(v. Dpcm 14 feb. 2001)

➤ LA PROFESSIONE:

- contribuire alla costruzione di evidenze empiriche
- contribuire al consolidamento teorico
- rendere visibile l'utilità del S.S.

➤ ALTRI PROFESSIONISTI:

collaborare in modo paritetico
(v. Carta Etica delle professioni, 2004)

L'ETICA E LA DEONTOLOGIA
richiedono al professionista

di considerare l'aiuto professionale

UN PROCESSO DI PRESA IN CARICO

e non semplicemente una

DISTRIBUZIONE DI PRESTAZIONI

(Es. SAD, contributi economici, assegno accompagnamento...)

MOTIVAZIONI TECNICHE

- **SENZA LA V INIZIALE** Non è possibile garantire un progetto coerente ed efficace
- **SENZA LA V FINALE** Non è possibile sapere quali esiti si sono raggiunti
- **SENZA EV. V INTERMEDIE** Non è possibile monitorare il processo
- **SENZA UNA V DI PROCESSO** Non è possibile avere il controllo sul proprio lavoro

The image features a central graphic consisting of numerous concentric circles in shades of green and yellow, creating a tunnel-like effect. The text is centered within this graphic.

**LA CENTRALITÀ DELLA V
DI EFFICACIA**

Se la finalità ultima del servizio sociale

NON È erogare le prestazioni

Ma

AIUTARE LE PERSONE AD AIUTARSI DA SÉ,

*QUALI ESITI DOVREMO VALUTARE?
QUANDO IL NOSTRO INTERVENTO
SARÀ EFFICACE?*

GLI ESITI

Sono i **cambiamenti** ottenuti nella persona e/o nella sua situazione, che possono essere

- di MIGLIORAMENTO = di maggior benessere e migliori capacità della persona/famiglia
- di PEGGIORAMENTO = di una diminuzione di benessere
- di MANTENIMENTO del benessere e delle capacità preesistenti (*altrimenti destinate a peggioramenti*)

Valutare gli esiti significa chiedersi

Ciò che ho fatto è veramente utile alla persona?

I problemi per cui sono intervenuto sono stati superati o almeno ridotti?

Quali cambiamenti ho ottenuto come benefici per la persona e la sua situazione?

LA COSA PIÙ IMPORTANTE È CHE I NOSTRI INTERVENTI SIANO EFFICACI!

- La valutazione di efficacia dà visibilità agli esiti del nostro lavoro e quindi agli interventi che li hanno prodotti
- Consente di progettare e ri-progettare gli interventi più appropriati, migliorando la professionalità
- Facilita la comunicazione e lo scambio paritetico tra professionisti
- Rafforza la comunità professionale (*EVIDENZE*)

EFFICACIA O EFFICIENZA?

Di solito alle istituzioni interessa di più

L'EFFICIENZA

= dati quantitativi su ciò che si fa (colloqui, utenti, tempi, prestazioni...)

Per la preoccupazione di spendere il meno possibile

Per non rischiare di contravvenire alle regole formali

Per ottenere immediato consenso politico (noi "facciamo"...)

ESITO = prestazioni erogate (quante, quali, come...)

Ricadute sulle persone... “dis-educate”

- ☺ Percezione che i servizi devono solo “dare”, che tutela dei diritti significa solo ricevere prestazioni (anche in assenza di bisogni)
- ☺ Sfiducia nei servizi perché comunque le prestazioni non bastano mai, si resta assistiti a vita, spesso ci si sente mal-trattati
- ☺ Più i servizi enfatizzano l'efficienza neutralizzando la relazione con l'utente, più tendono a indurre domanda

... e ricadute sui professionisti

- Tendenza a concentrarsi solo sul patologico, sulle incapacità e limiti della persona
- Orientare la diagnosi o valutazione iniziale principalmente all'accertamento dei requisiti per ottenere prestazioni (*a domanda rispondo*)
- Immaginare gli obiettivi di intervento come esecuzione di attività, come messa in campo di strumenti
- Far coincidere gli esiti con le prestazioni date

= *Svalorizzazione delle capacità valutative e prognostiche dei professionisti!*

Il nostro problema è
conciliare

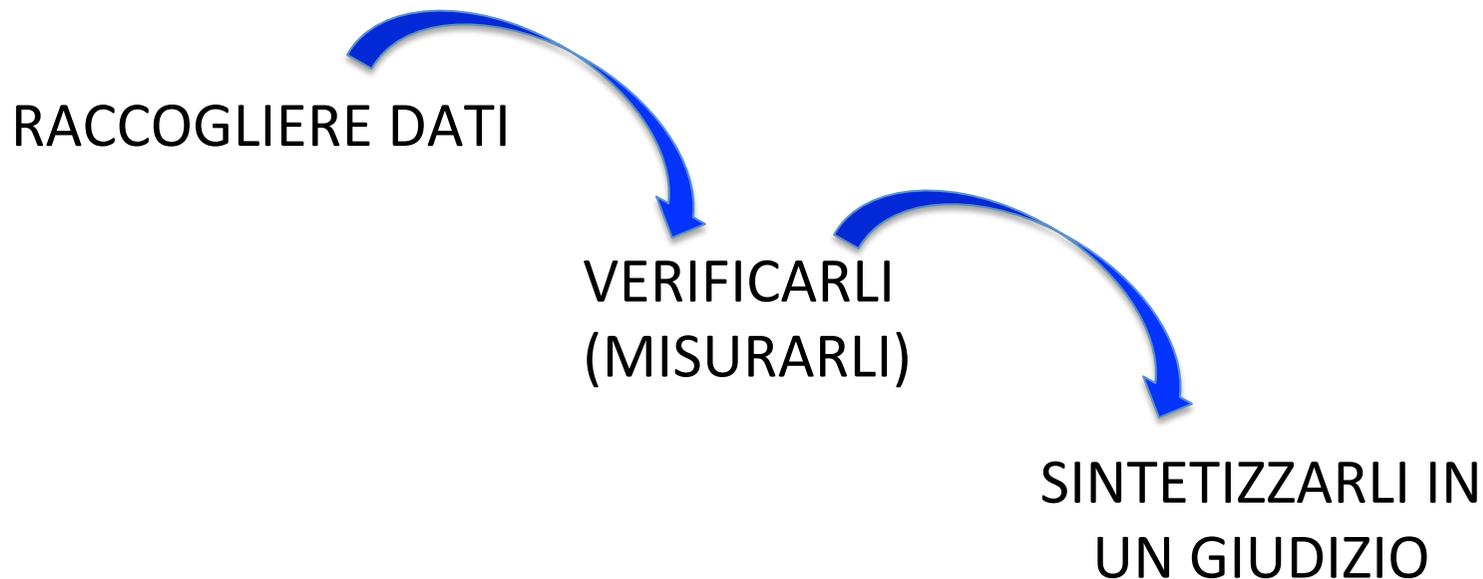
EFFICIENZA con EFFICACIA

=

Ottenere i migliori risultati possibili
spendendo il meno possibile

COME VALUTARE L'EFFICACIA?

tenendo conto che il valutare comporta:



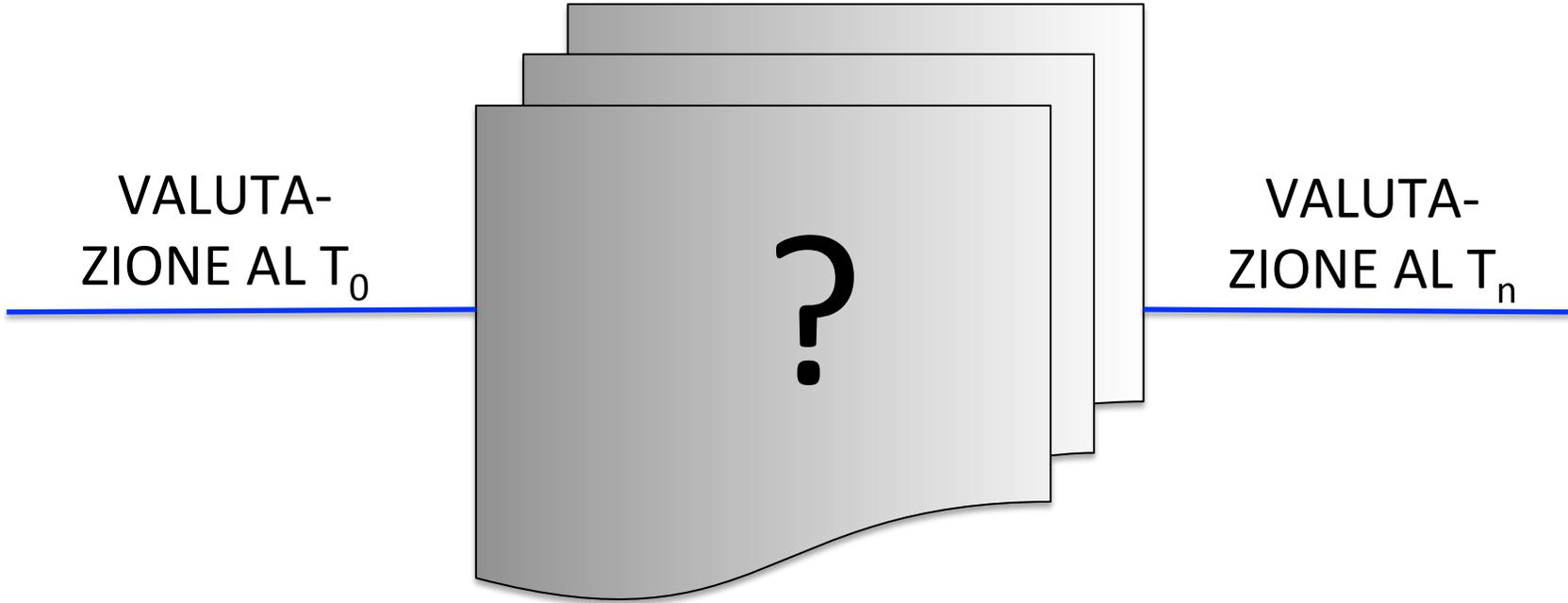
Se l'esito è il cambiamento ottenuto dopo l'intervento...

... LA VALUTAZIONE DI EFFICACIA È



Quindi non posso valutare gli esiti se prima non ho valutato

LA SITUAZIONE DI PARTENZA



Riferimenti bibliografici

- Campanini A. (2006), *La valutazione nel servizio sociale*, Carocci, Roma
- Campanini A. (diretto da) (2013), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma (v. voci relative alla valutazione)
- CNOAS (2009), *Codice deontologico dell'assistente sociale*
- Diomede Canevini M., Neve E. (2017), *Etica e deontologia del servizio sociale*, Carocci, Roma
- Fondazione E. Zancan (2004), *Carta etica delle professioni che operano a servizio delle persone*, Padova
- Neve E. (2008), *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione – Nuova edizione*, Carocci, Roma