



LA VALUTAZIONE DI SERVIZIO SOCIALE

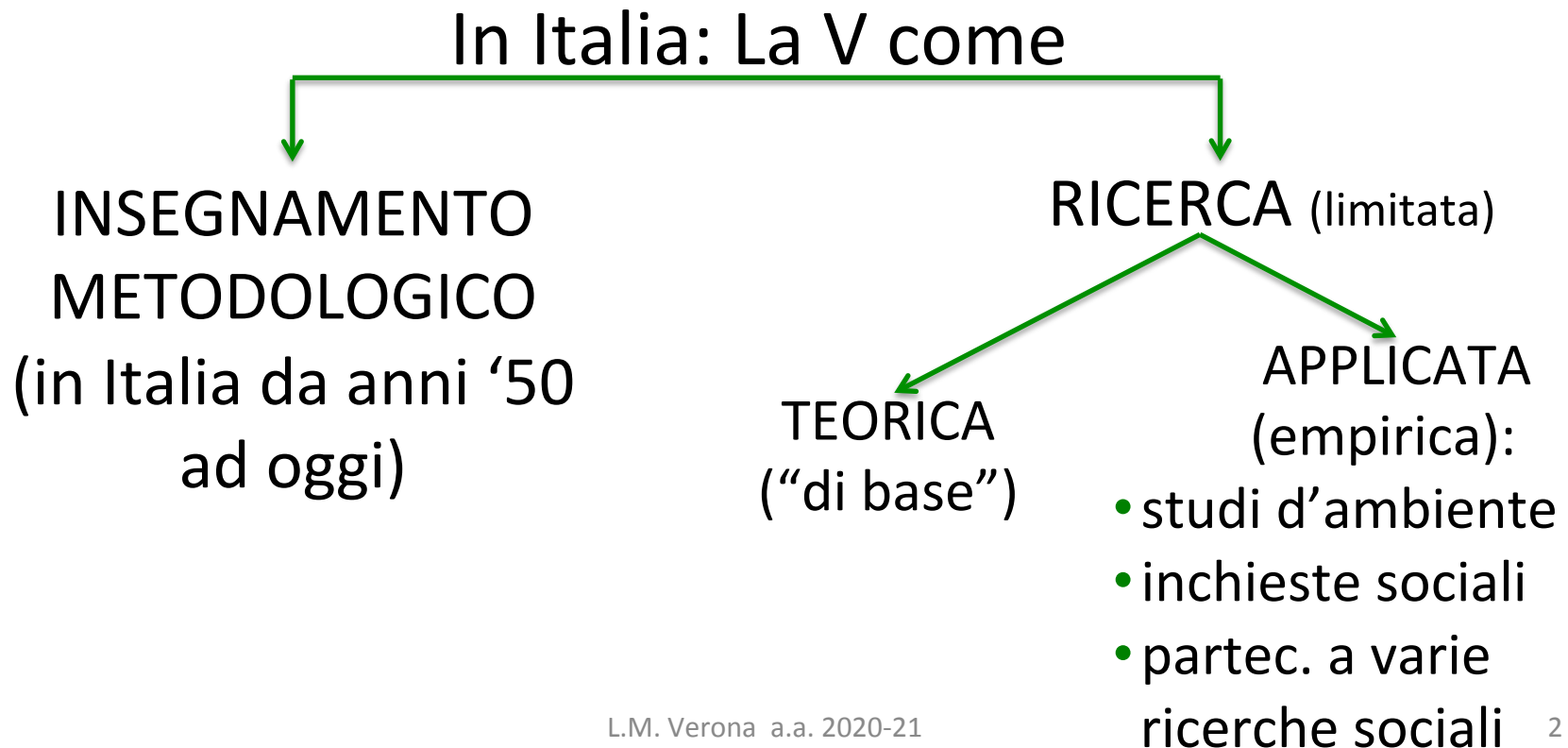
SIGNIFICATI E FUNZIONI

Elisabetta Neve

Un po' di storia

La V è sempre stata presente dalla nascita S.S.

Mary Richmond, SOCIAL DIAGNOSIS, 1915



PERIODI STORICI: ALCUNE EVIDENZE

- NASCITA S.S.
NELLE C.O.S.

- Constatazione della dipend...
↳ *creazione di una nuova professione*

- 1950 – 1970 in
Italia

Ricerche negli enti ass. e dalle
teorie psicosociali (es. Bowlbi) :

- negatività dei ricoveri in istituti
↳ *Razionalizz. ricoveri - Preferenza
alla famiglia (adozione e affido)*

Ricerche empiriche e letteratura:

- Coloro che si rivolgevano all'assi-
stenza erano e si sentivano perso-
ne di serie B

↳ *da assistenzialismo a servizi*

SUCCESSIVA EVOLUZIONE

- ANNI '70 Molto investimento sulla **programmazione** e sull'avvio dei servizi (**ma trascurata la valutazione!**)
- ANNI '80 E '90 Bisogno di legittimazione e riscoperta delle radici: ricerca più **teorica e epistemologica**
- DAL 2000 AD OGGI Ritorna e cresce esigenza di V:
 - Riflessioni sull'importanza della V
 - Tentativi di costruire **strumenti** di V a liv. locale, nazionale, internazionale

- SocISS (ex AIDOSS)
- FOND. ZANCAN
- PIACI

Legenda

Soc.I.S.S.: Società Italiana di Servizio Sociale

(da fine anni '80 al 2016: **A.I.D.O.S.S.:** Associazione Italiana Docenti di S.S. Ora Presidente SoclSS *Alessandro Sicora*)

FONDAZIONE “EMANUELA ZANCAN”: dal 1964 Centro studi e ricerca sociale (Direttore: *Cinzia Canali*), **iaOBER**

P.I.A.C.I.: associazione scientifica di **Promozione Invecchiamento Attivo e Cure Integrate** (soci fondatori: Fondazione Zancan, CNOAS, Gruppo di Ricerca Geriatrica)

QUAL'È IL SENSO DELLA VALUTAZIONE?

- Dare un metodo all'osservazione e all'intervento ancorandoli a dati di realtà
- Fronteggiare la complessità
- Individuare e governare le priorità d'azione con scelte e decisioni argomentate
- Poter dimostrare gli esiti (utilità) del lavoro
- Generare condizioni per nuovi modelli e prassi di intervento (evidenze)

OBIEZIONI E RESISTENZE ALLA V DI S.S.

(Campanini, 2006; Sicora, 2008; Neve, 2010b)

- ❖ La forte personalizzazione degli interventi (“ogni caso è a sé!”) rende difficile l’adozione di misurazioni standardizzate
- ❖ Gli esiti degli interventi hanno molto carattere immateriale, qualitativo, difficilmente misurabile
- ❖ Timore di controlli da parte dell’istituzione

- ❖ L'istituzione di solito preme per valutare l'efficienza e non l'efficacia
- ❖ Timore che l'errore significhi svalutazione del professionista (anziché "imparare dagli errori"! → *autovalutazione*)
- ❖ Timore che la semplificazione, necessaria nella costruzione di indicatori misurabili, sacrifichi dati importanti
- ❖ Timore che il rigore metodologico, la razionalità, siano incompatibili con l'empatia

QUALI SOLUZIONI?

1. Quali sono il metodo e gli strumenti valutativi più attendibili e più possibili?
2. È possibile conciliare la richiesta di efficienza dell'istituzione con la necessità di efficacia?
3. Come “giustificare” la V all'utente, all'istituzione, alla comunità...?
4. Come conciliare la razionalità della V con l'empatia con la persona?

1. METODI E STRUMENTI DELLA V. NEL S.S.

METODO QUANTITATIVO?

Utile per ottenere giudizi (su fenomeni – su interventi) validi, riproducibili, generalizzabili (*quindi con strumenti standardizzati*)

MA non sempre adatto alla

- Flessibilità del lavoro dell'AS
- Globalità e molteplicità di fattori delle persone e delle situazioni
- Unicità delle persone e variabilità dei bisogni
- Impossibilità pratica ed etica di “esperimenti di laboratorio”

METODO QUALITATIVO?

Più adatto alle peculiari caratteristiche del S.S. di unicità, flessibilità, complessità, globalità...

MA

- ◆ Valido solo per “quella” situazione
- ◆ Poco riproducibile
- ◆ Poco generalizzabile
- ◆ Più adatto alla V di processo che di esito

METODO QUANTI-QUALITATIVO

**= combinazione oculata di metodi
quantitativi e qualitativi**

*= possibilità di trasformare dati qualitativi in qualche cosa
di misurabile con vari STRUMENTI.*

Quali garanzie di scientificità?

- ➔ La **RIGOROSITÀ** nel metodo e nell'uso di strumenti
- ➔ e l'eventuale uso di più punti di vista:
PLURIDISCIPLINARIETÀ

controbilanciano

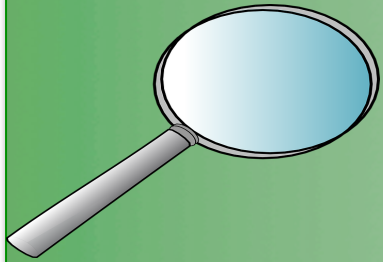
la relativa debolezza e la limitata generalizzabilità
della ricerca qualitativa

... *spesso si usano:*

➔ **PARERE DEGLI STACKHOLDERS:**

utile, ma non necessariamente coincide completamente con gli esiti effettivi sulle persone e loro situazione

➔ **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE** degli utenti (*Customer Satisfaction*) ➔



La V della soddisfazione (*Customer Satisfaction*)

- ➔ Rileva cosa pensa la persona dell'intervento e delle modalità di erogazione ("V della qualità percepita")
- ➔ È importante perché valorizza la centralità e il protagonismo della persona (più la persona è coinvolta, maggiore è la probabilità di successo dell'intervento)
- ➔ Se ben condotta (non burocratica, non formale, relativa a interventi semplici) può essere utile fattore di miglioramento del servizio
- ➔ A volte la soddisfazione può coincidere con la "realizzazione di sé" (Gui, 2017, 72): questo è già un esito!

ma attenzione

- La c.s. può essere 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
- Spesso è solo UNO degli elementi della V di esito (spesso è più adatta a V della struttura, del processo... come indicatore di qualità)

LA RIGOROSITÀ DEL METODO DI V richiede



Coerenza e appropriatezza del **percorso** di aiuto nelle diverse fasi (*dall'accoglienza della domanda...*)



Competenza e correttezza nell'uso di **modalità e strumenti di raccolta** di dati e di valutazioni di altri (*colloquio, ascolto, osservazione diretta, documentazione...*)



Appropriatezza, validità, affidabilità degli **strumenti di misurazione (verifica)** ---> *Esercitazione 1*

1. METODI E STRUMENTI DELLA V. NEL S.S.

LA PLURIDISCIPLINARIETÀ

- ✧ Spesso, per **comprendere** le diverse dimensioni dei bisogni complessi, è necessario **INTEGRARE** diversi punti di vista


GLOBALITÀ

- ✧ e saper **lavorare** in modo **INTEGRATO** tra professionisti, tra servizi, con soggetti della comunità



2. Conciliare l'efficienza con l'efficacia

Abbiamo visto che EFFICIENZA è: rapporto input/output. Es.

quanti casi rispetto al personale

quanto tempo per colloqui

quante prestazioni rispetto alla disponibilità

quanta spesa per prestazioni rispetto al budget

ecc.

Di solito è quello che ci viene chiesto dalle istituzioni

(cont.) Ma possiamo dimostrare la conciliabilità tra EFFICIENZA ed EFFICACIA

- purchè si sappiano usare metodi e strumenti corretti anche per misurare l'efficacia (gli esiti)
- purchè gli esiti vengano correttamente documentati, e comunicati in modo appropriato
- è necessaria trasparenza dei criteri di V e visibilità degli esiti

Esperienze dimostrano che spesso gli esiti migliori sono prodotti con minori risorse istituzionali (v. w. generativo)

3. Come giustificare la V...

... agli utenti-famiglia



La V va non solo comunicata, ma prima **co-costruita con** l'utente-famiglia. Il coinvolgimento della persona anche nella V è caratteristica specifica del SS!

... ad altri soggetti



- Necessità di saper **documentare**, tenere memoria
- Abilità nel **comunicare** nelle forme e modalità più adatte all'interlocutore

4. Conciliare razionalità della V ed empatia

L'abilità del professionista sta in una partecipazione anche emotiva nella relazione con la persona: questo nulla toglie alla necessità di

- un continuo sviluppo e aggiornamento delle **conoscenze e teorie** a monte dell'intervento
- solida **capacità riflessiva** prima - durante - dopo l'intervento

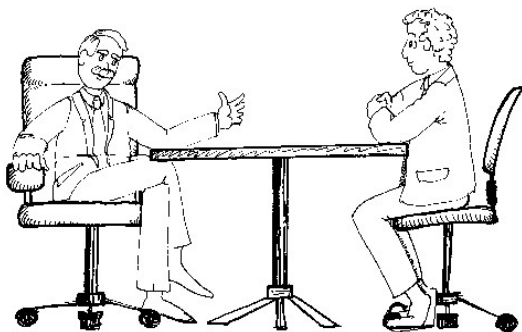
*Per valutare è necessario rendere
ESPLICITO, DICIBILE ciò che è implicito o
scontato*

Ripresa da 1INTRODUZIONE

LA VALUTAZIONE È SEMPRE INFLUENZATA DA

- Principi metodi e tecniche della professione di appartenenza
- Quadro di riferimento teorico utilizzato
-

Storicamente il S.S. ...



CASEWORK



GROUPWORK

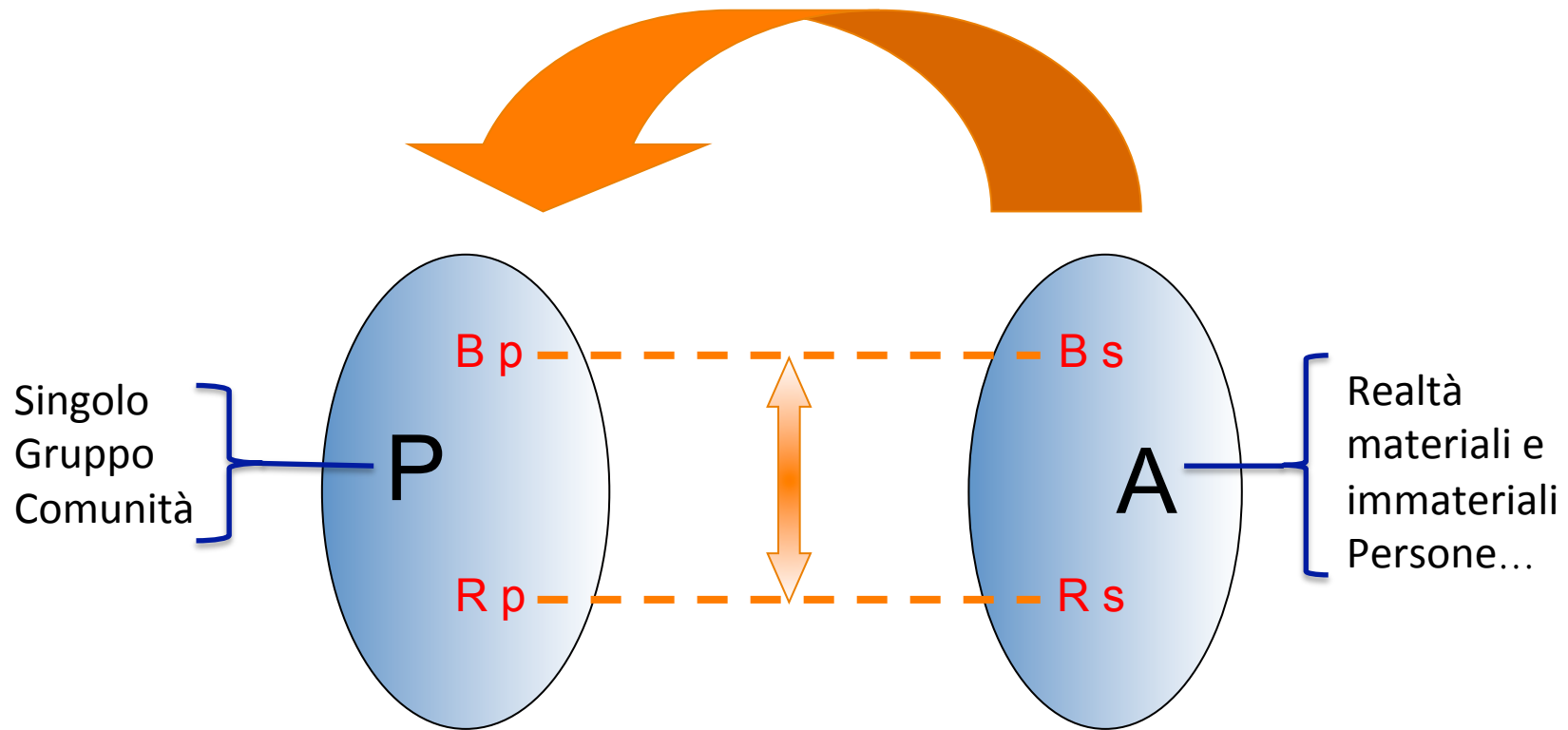


COMMUNITYWORK

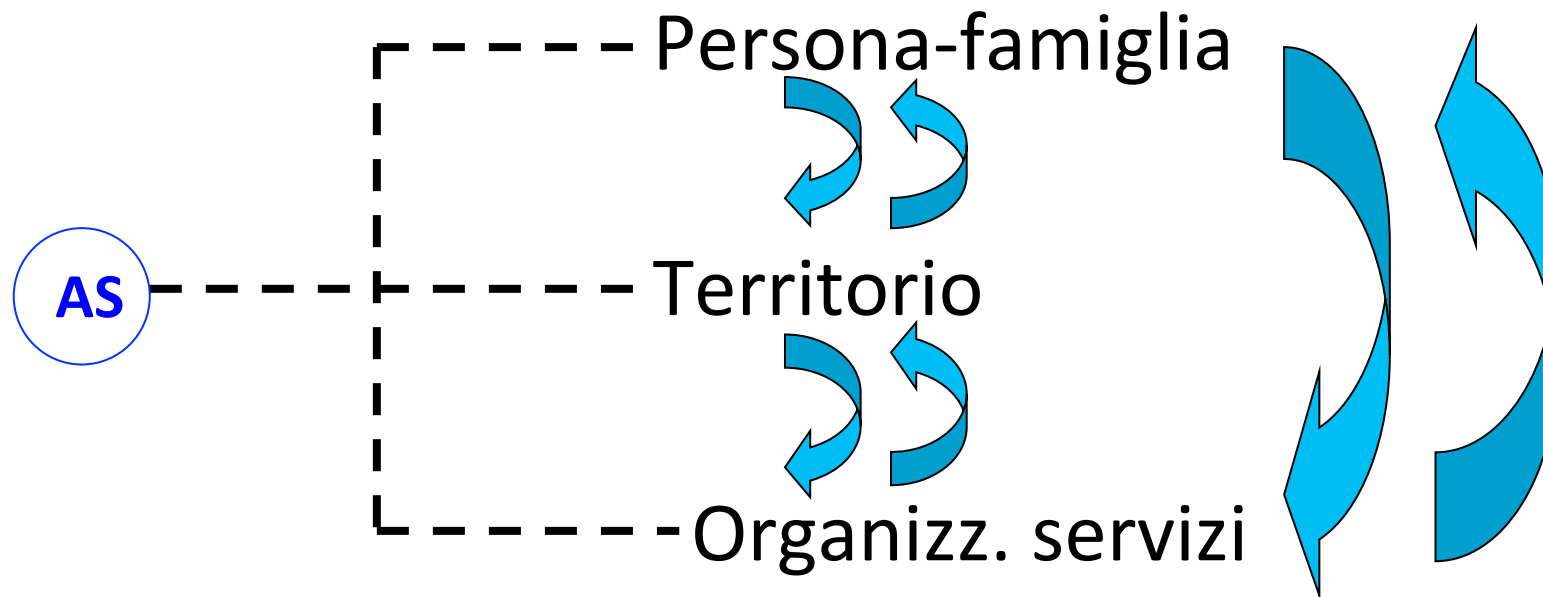
+ METOD. DELLA RICERCA
+ AMMINISTRAZIONE DEI
SERVIZI

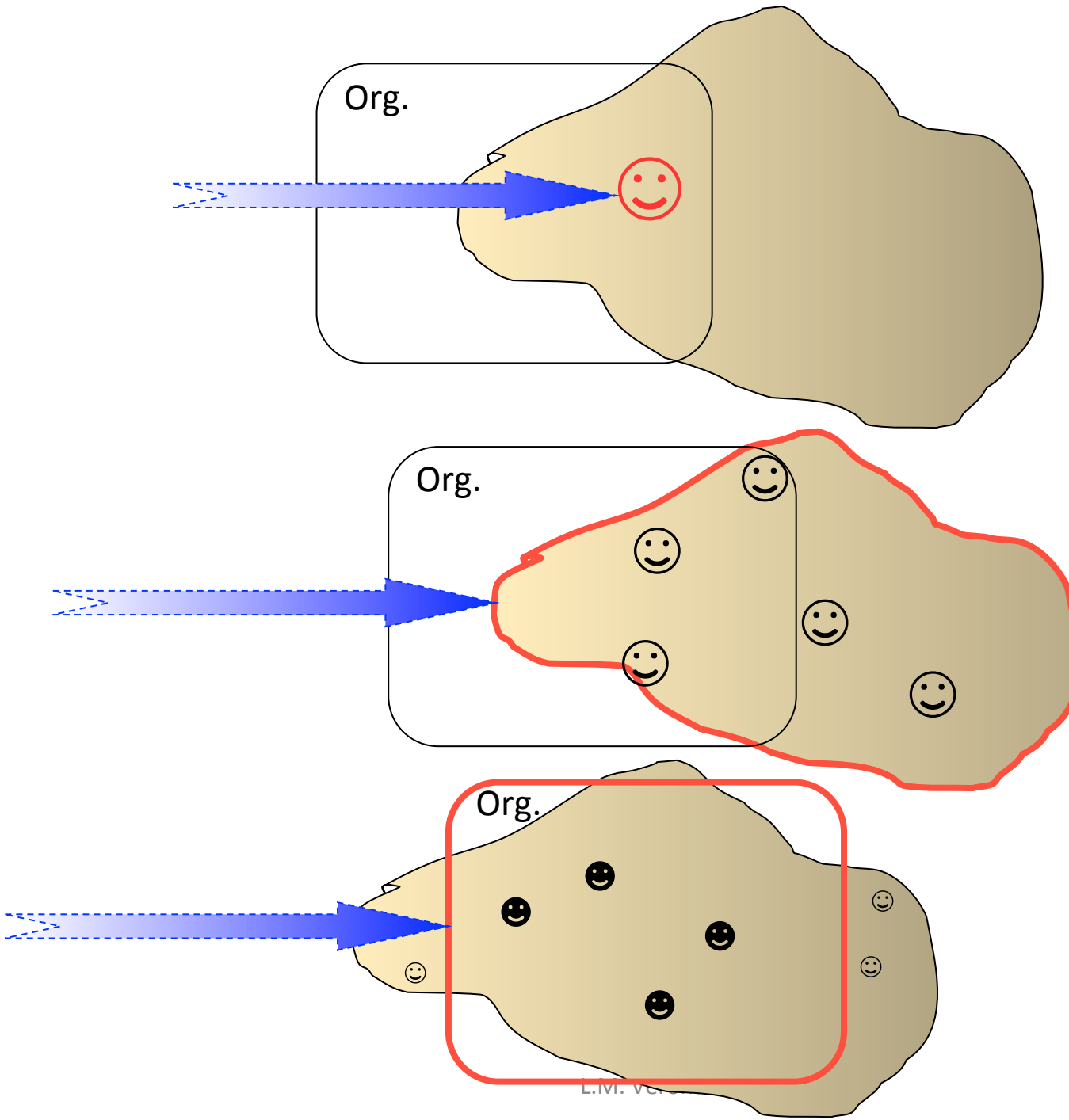
OGGI: APPROCCIO UNITARIO

(Dagli anni '80)



L' INTERVENTO DELL' AS È SEMPRE TRIFOCALE e unitario



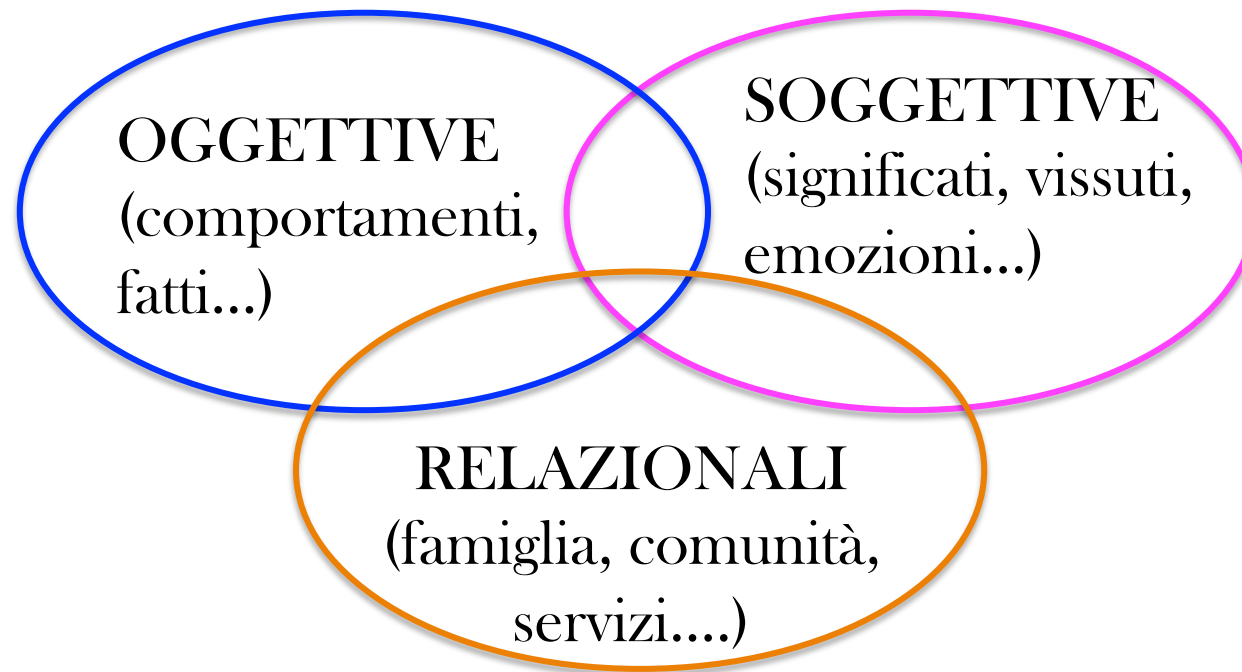


L.M. V.

I PRINCIPALI COMPITI VALUTATIVI DELL'AS

- ☞ Valutare i BISOGNI-RISORSE di persone/comunità (*qual è il problema? Quali le possibili risorse Personali-Ambientali?*)
- ☞ Valutare il PROCESSO DI AIUTO (*quali le migliori modalità per rispettare i principi e per ottenere buoni risultati?*)
- ☞ Valutare gli ESITI (*miglioramento? mantenimento? rallentamento? peggioramento?*)
- ☞ Valutare i SERVIZI (*es. x accreditamento...*)

Il S.S. vede BISOGNI e RISORSE nelle loro dimensioni:



N.B. spesso è difficile “vedere” le RISORSE (della persona)

- ☺ Che cosa è capace di fare, nonostante le sue difficoltà? Quanto è capace di collaborare al processo di aiuto?
- ☺ Che risorse, che doti, che buone qualità ancora le rimangono pur devastata dal bisogno?
- ☺ Che cosa è capace non solo di ricevere ma anche di dare?
- ☺ Quanto sa collaborare, responsabilizzarsi verso sé e verso altri?.....

...perchè la finalità ultima del SS



**NON È
dare prestazioni!**

... bensi

Instaurare, sviluppare,
trasformare ... RELAZIONI
perchè le persone, i gruppi, le
comunità IMPARINO AD
AIUTARSI DA SÈ

*(funzioni curative, preventive, riabilitative, di
ri-socializzazione)*

Riferimenti bibliografici

- Sicora A. (2008), *Motivazioni e finalità della valutazione nel servizio sociale*, in “Studi Zancan”, n. 1
- Neve E. (2010b), *Rischi e timori di tecnicismo nell’uso di strumenti di valutazione professionale*, in “Studi Zancan”, n. 6
- Fondazione E. Zancan (2008), *La valutazione della soddisfazione nei servizi alla persona*, in “Studi Zancan”, n. 1
- Neve E. (2008), *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione – Nuova Edizione*, Carocci, Roma
- Gui L. (2013), voce “Trifocalità”, in Campanini A. (diretto da), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma
- V. 3 voci su “Valutazione...” (2013) in Campanini A. (diretto da), *ib.*

N.B. in verde i testi non indicati in bibliografia