



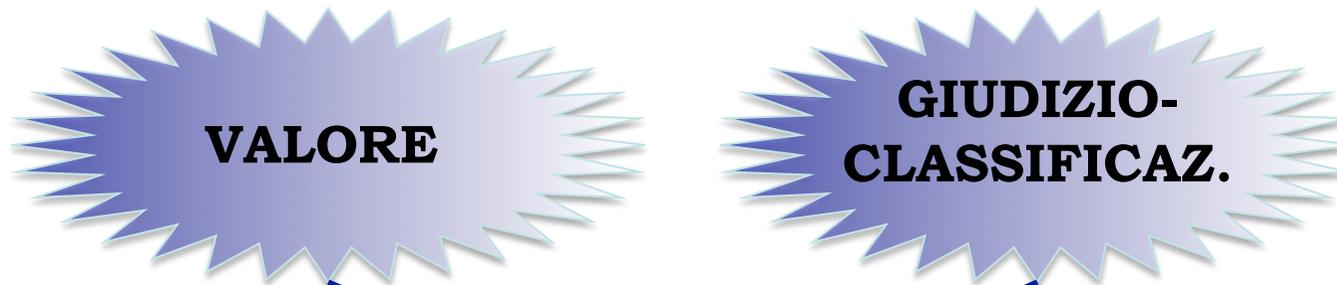
# LA VALUTAZIONE PROFESSIONALE

## INTRODUZIONE

*Elisabetta Neve*

# Cosa significa VALUTAZIONE in generale?

*“Determinazione del **valore** da assegnare a cose o fatti ai fini di un giudizio, una classificazione, ecc.”*



Desiderabilità / non desiderabilità  
Sufficiente / insufficiente  
Miglioramento / peggioramento  
Coerenza / incoerenza  
Notevole gravità / gravità lieve  
ecc.....

# LA VALUTAZIONE (V) PROFESSIONALE

Non è mai fine a se stessa

È sempre finalizzata all'operatività, a prendere delle decisioni...

...ma ATTENZIONE  
stiamo parlando di un  
campo molto complesso...

- Diversi autori – anche di SS – danno definizioni e interpretazioni diverse al termine  $V$  (*cfr. es. De Ambrogio, Bertotti, Merlini, 2007, pp. 118-126*)
- Alcune differiscono per il paradigma teorico sotto-stante (*cfr. es. Campanini, 2006, 29-37*), o per il metodo e gli strumenti usati per costruirla (*cfr. es. Fargion, 2013, pp. 81-93*)

## MA TUTTI AFFERMANO CHE

La  $V$  è un elemento costante nell'intervento di SS  
(*Fargion, ib., p. 81*)

È parte integrante della pratica professionale, sia come elemento costitutivo dell'intervento, sia come ricerca per sviluppare teoria e conoscenze  
(*Campanini, ib., p.29*)

# LA VALUTAZIONE È SEMPRE UN GIUDIZIO CRITICO

## LA VALUTAZIONE CORRENTE

Formuliamo continui giudizi per poter prendere delle decisioni

*(mi piace / non mi piace; è apprezzabile /disprezzabile, giusto/sbagliato ...)*

## LA VALUTAZIONE PROFESSIONALE

È un giudizio che risponde a certi **principi**, ha delle **regole**

Segue il **metodo scientifico**

## LA VALUTAZIONE CORRENTE

È fortemente soggettiva

Spesso non si basa su dati di realtà effettiva, deriva da impressioni poco consapevoli (stereotipi, pre-giudizi ...)

Non è facilmente dimostrabile e comparabile

*(Mario è stato in manicomio, quindi è pericoloso; Fatima ha picchiato sua figlia, quindi non è una buona madre...)*

## LA VALUTAZIONE PROFESSIONALE

Tende il più possibile alla oggettività

Si basa su dati il più possibile osservabili e rilevabili

Ha precisi scopi: conoscere x operare

È un obbligo etico e tecnico del professionista

**È LA DIMENSIONE PIÙ  
ALTA DI UNA  
PROFESSIONE**

# Oggi la V è più sentita, ma ancora poco praticata

## *È + sentita perchè:*

- è aumentata la complessità dei bisogni
- i tagli alla spesa assistenziale e il prevalere di modelli manageriali e burocratici (il budget al centro!) tendono a svalutare la discrezionalità professionale

La V professionale “rappresenta uno dei più validi strumenti a disposizione delle professioni per sostenere e difendere un’autonomia necessaria all’operatività” e per “rispondere in modo personalizzato ai bisogni dei cittadini” (*Fargion, 2006, p. 94*)

## *È poco praticata perché:*

- Manca (+ in Italia) una cultura della V. Quasi mai si valutano gli effetti delle politiche di welfare...
- La natura in gran parte immateriale del lavoro professionale e la centralità delle relazioni interpersonali rendono + complessa la V (*Fargion, 2013*)
- Ancora forti resistenze negli operatori (*v. Campanini, 2006*)
- Abbiamo ancora pochi strumenti di “misurazione”, necessari per poter fare delle V attendibili, per capire cosa funziona e cosa no

# CHE COSA valutare? (OGGETTO)

[Donabedian, 1990, citato in De Ambrogio, ecc., 2007, 59-61]

STUTTURA  
(*structure*)

Il servizio / ente: *quali risorse e vincoli finanziari, tecnologici, materiali, umani...* (che cosa si ha)

PROCESSO  
(*process*)

Cosa e come si fa: *quali prestazioni, accessibilità, appropriatezza del metodo di intervento, integrazione, continuità assistenziale...* (cosa si fa)

ESITO  
(*outcome*)

Quali i cambiamenti ottenuti nelle persone/situazioni (cosa si ottiene)

**N.B. QUESTA È UNA DELLE MOLTE CLASSIFICAZIONI IN LETTERATURA**

## In genere si possono valutare:

-  Situazioni e azioni singole relative a singoli utenti
-  Gruppi di casi per indagare ad es. gli effetti di certi trattamenti (es. RIA...)
-  Il funzionamento e l'efficacia di un servizio (es. un Centro diurno)
-  I processi attuati e gli esiti di un programma comunitario (es. progetto di sensibilizzazione nella scuola...)
-  Ecc.

## CHI valuta? (SOGGETTO)

V. INTERNA AL  
S.S.

*A.M. Campanini (2006, 28) distingue:*

**Fatta dallo stesso AS-operatore**

- conoscenze più approfondite del contesto
- Ma più rischi di soggettività

V. DALL'ESTERNO

**Fatta da ricercatori esterni**

- meno rischi di soggettività
- Ma meno conoscenze sul contesto

V. INTERNA/  
ESTERNA

**Fatta da AASS con ricercatori**

- più produttiva, meno rischi

# Le V più usate nei servizi

## V di EFFICIENZA

- Rapporto input/output (risorse disponibili / ciò che si è prodotto)
- Rapporto input/outcome (quante risorse per ottenere quei risultati)

## V di EFFICACIA

Rapporto **esiti** ottenuti / **esiti** attesi 

(in termini di cambiamenti nella persona e nella sua situazione)

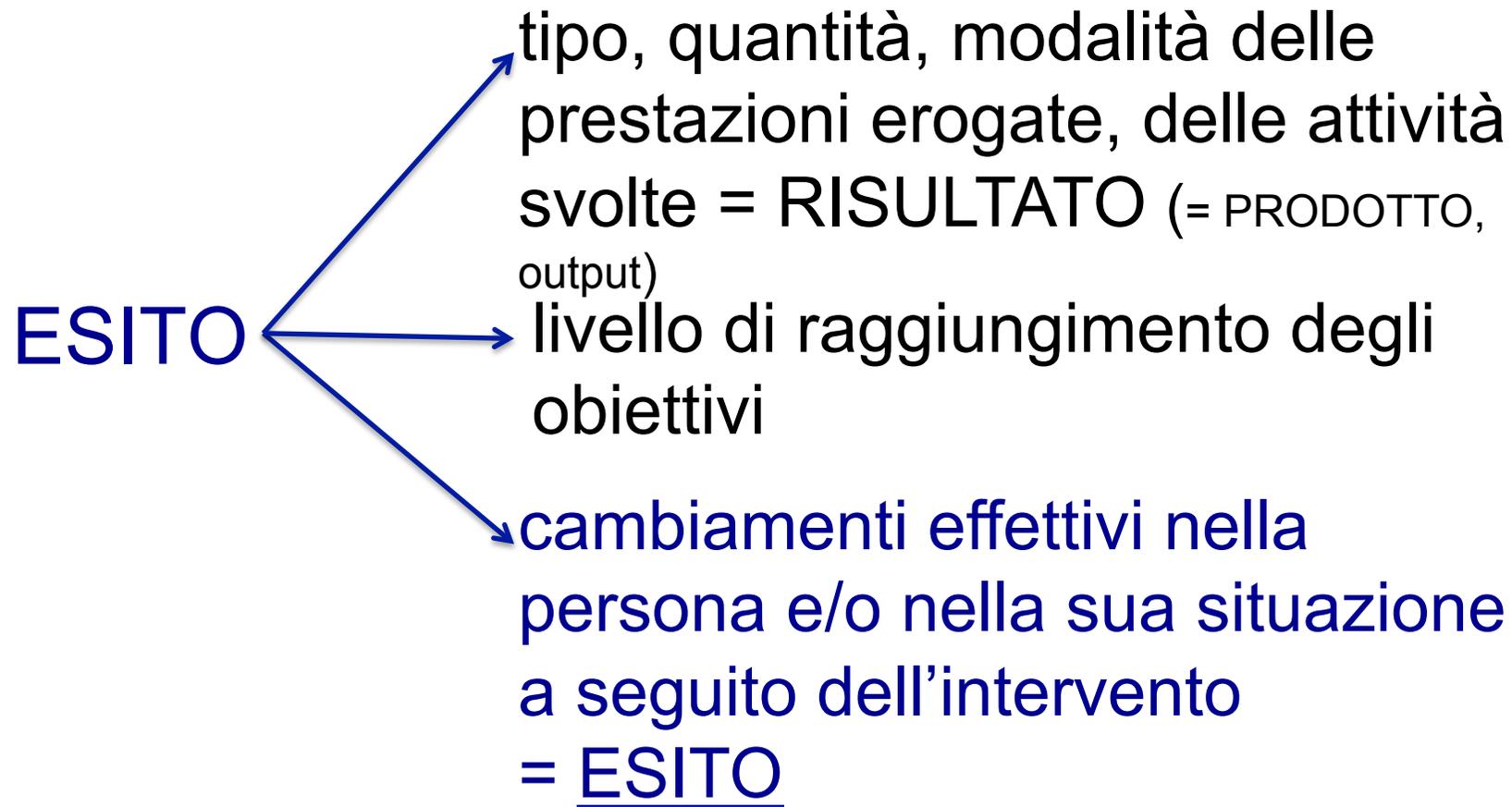
## V di PROCESSO

**Modi** con cui si sono utilizzati gli input e si sono realizzati gli output e gli outcome

## V di IMPATTO

**Esiti** totali prodotti, influenzamenti, attesi e non attesi, su ulteriori persone e ambienti

## ★ Problemi di terminologia



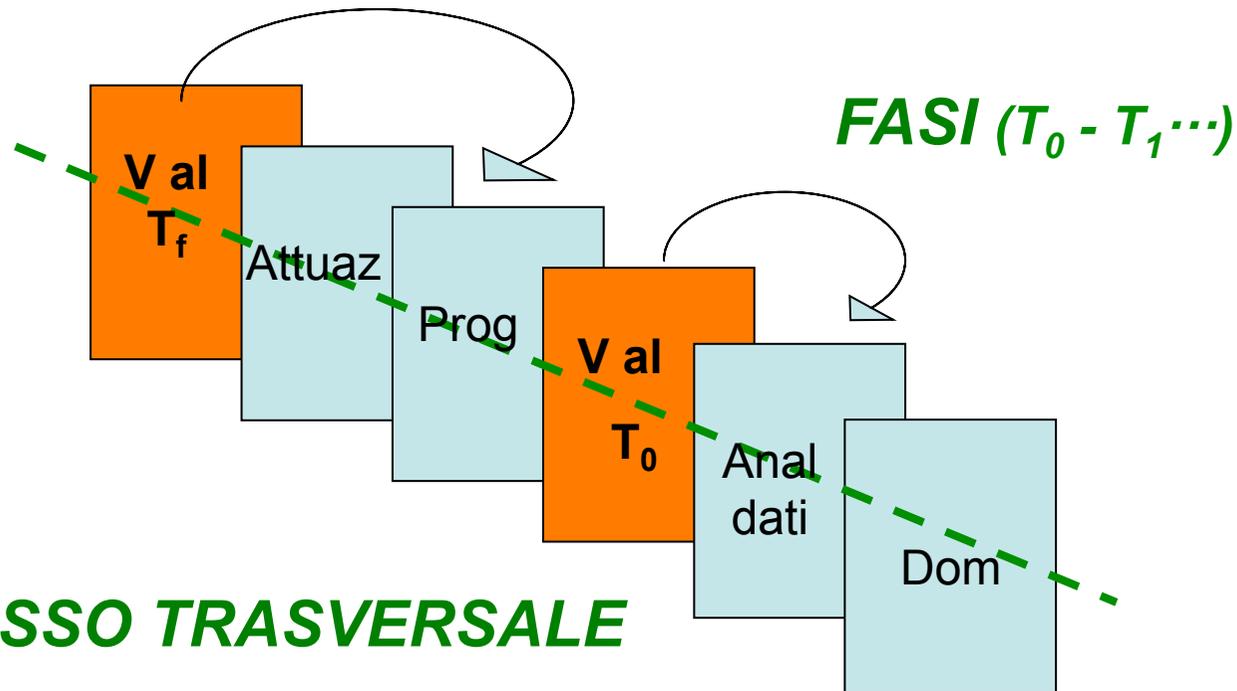
# LA VALUTAZIONE DEL/NEL PROCESSO DI AIUTO

**NEL**

**LA V È PARTE INTEGRANTE DELLA  
METODOLOGIA DEL PROCESSO DI AIUTO**

- Fasi di V
- La V è anche attività trasversale
- Atteggiamento valutativo

# LA V È PARTE INTEGRANTE DEL PROCESSO DI AIUTO



## PROCESSO TRASVERSALE

*(Quali dati raccogliere? Qual è l'intenzionalità della persona? Quali progressi via via?...Ho sufficienti elementi per passare alla fase successiva?...)*

# LE FASI DELLA V

-  La **V INIZIALE** (al  $T_0$ ):  
indispensabile per poter decidere il  
piano di intervento
-  La **V FINALE** (al  $T_f$ ): necessaria  
per stabilire gli esiti ottenuti
-  Ev. **V INTERMEDIE**: opportune come  
monitoraggio dell'andamento del processo

*ATTENZIONE: ogni V è sempre l'esito di un processo,  
ed è flessibile, aperta, spesso provvisoria*

## LA V COME ATTEGGIAMENTO DI FONDO

*Formuliamo continue V, legate ai significati che diamo a fatti, emozioni, comportamenti...Es.:*

- come valuto il mio modo di pormi nei confronti della persona?
- come valuto il modo di porsi della persona?
- come valuto i sentimenti che mi suscita?
- .....

***Ma non è mai un giudizio morale sulla persona!***

***Tiene sempre in gran conto il punto di vista della persona, come VIVE la sua situazione = è un PROCESSO DIALOGICO***

# Accanto alla V di esito è importante la V del PROCESSO di aiuto

La V “di processo” considera ciò che si è fatto/non fatto, come, chi, con chi, con che risorse/vincoli, con quali prestazioni, in quanto tempo, ecc..

*Se rapportata agli esiti, è molto istruttiva per il professionista...*

## Altri problemi terminologici e di definizione

(A. Sicora, 2008:

### *ASSESSMENT*

- È prossimo all'idea di “diagnosi”, ma più legato alla raccolta dati sul singolo utente (anche la scelta dei dati da raccogliere richiede una piccola V)
- Più orientato ai processi che ai risultati, essenziale nel guidare l'intervento professionale

### *EVALUATION*

- Orientata alla verifica dei risultati e della loro efficacia, in termini di *giudizio tecnico sintetico*
- Ricorso a metodologie della ricerca prendendo in considerazione gruppi di casi simili (ric. valutativa)
- Spesso guidata + da finalità di carattere economico o politico (+ all'estero)



VALUTAZIONE

LM - Verona 2019-2020

19

## *VALUTAZIONE o DIAGNOSI?*

- *DIAGNOSI*: + usata in Medicina. Evoca più un giudizio sulla patologia. Spesso usata nel sociale come sinonimo di “V iniziale”
- *DIAGNOSI PSICOSOCIALE*: + usata (dagli anni 2000) da aass che lavorano in ambiti ad alta integrazione psicosociale e sociosanitaria. Agevola il confronto e collaborazione (stesso linguaggio) con psicologi, medici, psichiatri...

*N.B. Nel SS anche se si usa "diagnosi", non si riferisce mai solo alla patologia... è sempre una V che rispetta la GLOBALITÀ della persona*

## *VALUTAZIONE o VERIFICA?*

Verifica NON è sinonimo di  
valutazione!

Ma senza VERIFICA non si può fare V

## Se la $V$ è un *giudizio tecnico-professionale*

- non può fidarsi solo dell'intuito
- non può essere solo sottintesa
- non è mai fine a se stessa

### *MA*

➔ Deve basarsi sulla VERIFICA di **DATI** concreti, osservabili, cioè deve essere dimostrabile

➔ Deve poter essere esplicitata

➔ Deve servire per prendere decisioni

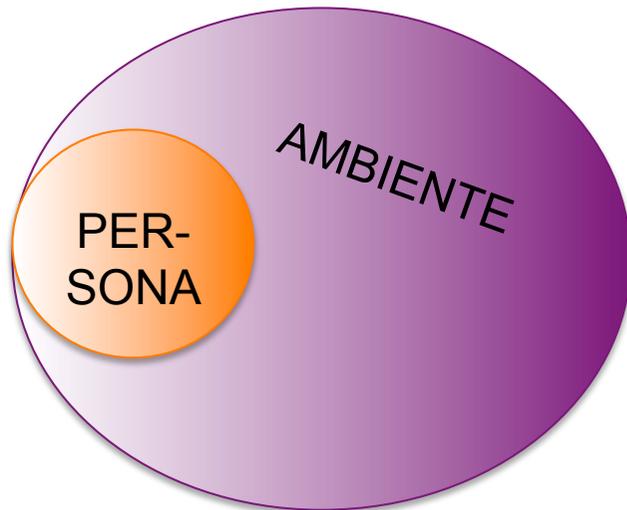
# I DATI

RACCOGLIERLI

VERIFICARLI

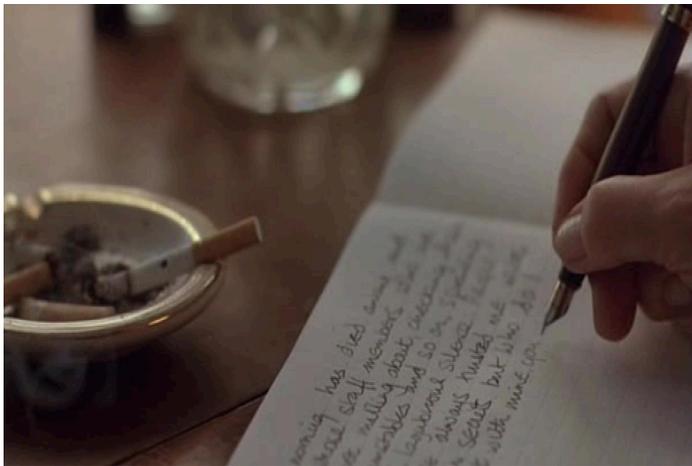
Quali dati raccogliere?

Cosa significa verifica?



**VERIFICA** (*verum facere*) =  
vedere “**se e quanto è vero**” un certo dato  
*Perciò è necessario:*

descriverlo



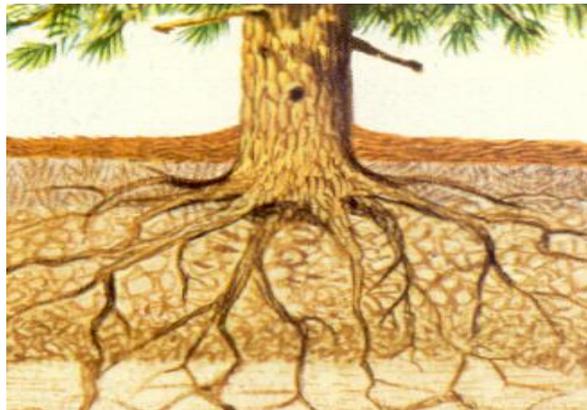
≈ pesarlo



≈ misurarne  
la rilevanza



# Non è possibile la V senza verifica



Occorrono radici...



... perché l'albero stia in piedi!

*Senza verifica la V è solo  
intuitiva, non è dimostrabile,  
non è attendibile*

## *Esempi*

- **DATO**: problema di frequenza di Mario a scuola
  - **VERIFICA**: Mario fa in media 2 assenze a settimana
  - **ELEMENTO VALUTATIVO**: Mario frequenta **saltuariamente (poco)** la scuola
- 
- **DATO**: l'aggressività di Giulio verso i compagni
  - **VERIFICA**: li picchia circa 3 volte al giorno
  - **ELEMENTO VALUTATIVO**: Giulio è **molto** aggressivo verso i compagni

## *Cioè se dico:*

- Antonio è **molto** aggressivo
- Giovanni è **abbastanza** aggressivo
- Luca è **poco** aggressivo

*su che cosa mi baso?*

*Es.*

- *Verifico il numero di episodi di aggressività in un certo arco di tempo*
- *Verifico l'intensità degli episodi (rispetto ad una scala)*
- *.....*

## *N.B. vale anche per le risorse-capacità-potenzialità*

- Antonio è **molto** affettuoso
- Giovanni è **abbastanza** affettuoso
- Luca è **poco** affettuoso

*Su cosa mi baso?*

Es.

- *Verifico* quante volte (al giorno...) si prende cura del fratellino...
- *Verifico* l'importanza delle sue azioni di protezione... (su una scala...)

# Però attenzione: per arrivare ad una V globale

devo raccogliere e verificare anche altri  
dati (i vissuti, l'ambiente):

- *es. rapporti dei genitori con Mario, rendimento scolastico, suo comportamento in famiglia.....*
- *Idem per Giulio.....*

**mettendoli in relazione fra loro formo un  
giudizio tecnico complessivo**

# In sintesi

<i>fonti</i> / <i>dati</i>	PROBLEMI-BISOGNI	RISORSE-CAPACITÀ
Fatti - comportamenti		
Come la persona li vede e li vive		
Dati ambientali		

# Il processo valutativo nella gestione del caso singolo è anche un processo di **RICERCA**

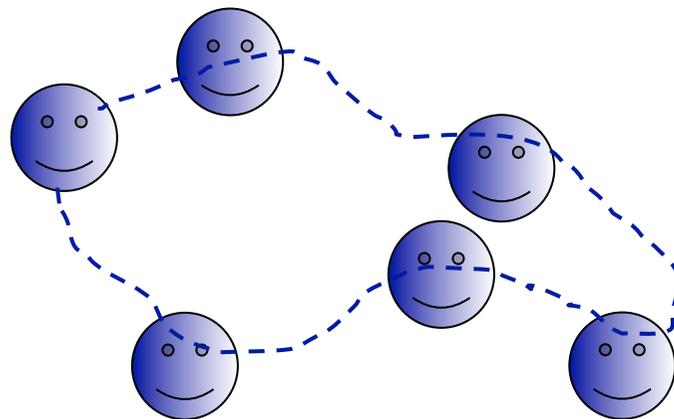
## *Perché?*

- Usa lo stesso procedimento logico della ricerca sociale
- Si avvale della ricerca valutativa, cioè delle **EVIDENZE** prodotte da ricerche sugli esiti di gruppi di casi simili, trattati in un certo modo (= prove di efficacia)

# PERCHÉ LA RICERCA VALUTATIVA?

*Per sapere che fare, come fare... per ottenere buoni risultati.  
Quindi quali esiti aspettarci da certe azioni, comportamenti...*

Es. La rilevazione degli **esiti** di gruppi di casi omogenei può indicare a quali condizioni è più probabile che si ottengano certi risultati



Es. Un medico sa che dando un certo farmaco la febbre diminuisce. Come mai? Si basa su:

e conoscenze teoriche  
(chimica, biologia, anatomia...)

e **ricerche empiriche**: esiti  
di molti casi simili

PROVE DI  
EFFICACIA,  
“EVIDENZE”

Es. Un AS sa che se le persone sono valorizzate per le loro capacità, più facilmente si attivano per migliorare la loro situazione. Come mai? Si basa su:

conoscenze teoriche  
(psicologia, psicologia  
sociale, sociologia...)  
e **ricerche empiriche:**  
esiti di molti casi simili

**PROVE DI  
EFFICACIA,  
“EVIDENZE”**

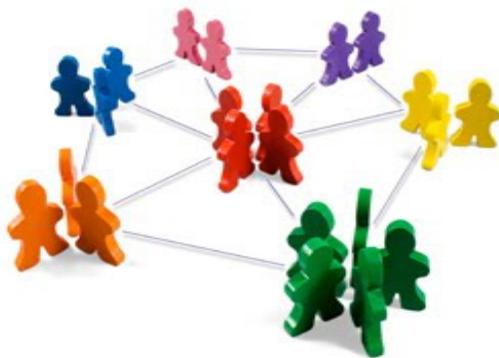
# Quindi il professionista

è un operatore,  
ma anche...



...un **RICERCATORE!**

sia quando valuta processo ed  
esiti della conduzione del caso,



sia quando fa ricerca su  
gruppi di casi



# IN SINTESI

## LA V PROFESSIONALE:

- è un'operazione complessa ma indispensabile per la scientificità degli interventi
- dà legittimazione alle professioni e al lavoro nei servizi
- garantisce l'affidabilità degli interventi agli occhi dell'utenza, dell'istituzione, della comunità

# n.b. LA VALUTAZIONE È SEMPRE INFLUENZATA DA

- Principi, metodi e tecniche della professione di appartenenza
- Quadro di riferimento teorico utilizzato
- Valori, sensibilità, esperienza del professionista
- Contesto socioculturale di riferimento
- Servizio di appartenenza

# RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- De Ambrogio U., Bertotti T., Merlini F. (2007), *L'assistente sociale e la valutazione*, Carocci, pp. 118-126 e pp. 59-61.
- Campanini A. (a cura di) (2006), *La valutazione nel servizio sociale*, Carocci, pp. 27-37 e pp. 24-26.
- Fargion S. (2006), in Campanini (op. cit.), *Valutare il servizio sociale con metodologie qualitative*, Carocci, pp. 93-114.
- Fargion S. (2013), *Il metodo del servizio sociale*, Carocci, pp. 81-83 e pp. 88-93.

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