



PERCHÉ
VALUTARE?

E COSA
VALUTARE?



E. Neve

Data l'importanza e il senso della
VALUTAZIONE PROFESSIONALE (V), essa è un
GIUDIZIO TECNICO

dovuto a motivazioni

ETICHE

e

TECNICHE



È dovere e
responsabilità del
profess. (→ *ut., soc.,
serv., professione*)



È requisito di **scientificità**
del processo di aiuto
Rende **dimostrabile**
l'utilità del lavoro dell'as

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 IL PROPRIO OPERATO E LE VALUTAZIONI FATTE**)

RIFERIMENTI DEONTOLOGICI



➤ Codice 2009, art. 11:

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



➤ Codice 2020, art. 14:

*“Le scelte professionali... sono la sintesi **della V** delle norme, del sapere scientifico, dell’esperienza professionale e sono ... indirizzate al rispetto della libertà, dell’autodeterminazione e a conseguire il minor svantaggio per le persone coinvolte. Il professionista orienta la propria condotta alla massima **trasparenza** circa le ragioni delle proprie scelte e **documenta, motivandolo**, il processo decisionale”*

LA V È RESPONSABILITÀ DELL'AS VERSO:

➤ *La persona*

- **Rispetto:**
 - 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
- **Accettazione:**
 - Valutare non è giudicare, ma **soppesare realisticamente** situazione, bisogni, capacità. La persona è quella che è!

- Tutela dell'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 l'unicità di ogni persona nei suoi bisogni ma anche nelle sue risorse-capacità

- ☺ Partire tenendo conto dell'intenzionalità della persona

- ☺ Considerare l'utente NON un consumatore NÉ un semplice destinatario...

↓

V = ha bisogno solo di ricevere la prestazione

↓

V =
soddisfazione



➡ ma considerare l'utente davvero una
PERSONA
significa

- 😊 co-valutare con lei bisogni-risorse
- 😊 co-progettare l'intervento
- 😊 co-valutare gli esiti

*= rispettare la sua
autodeterminazione, perché è lei
la principale protagonista!
(v. modello valutativo della reciprocità)*

LA V È RESPONSABILITÀ DELL'AS ANCHE 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 tecnica 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...)

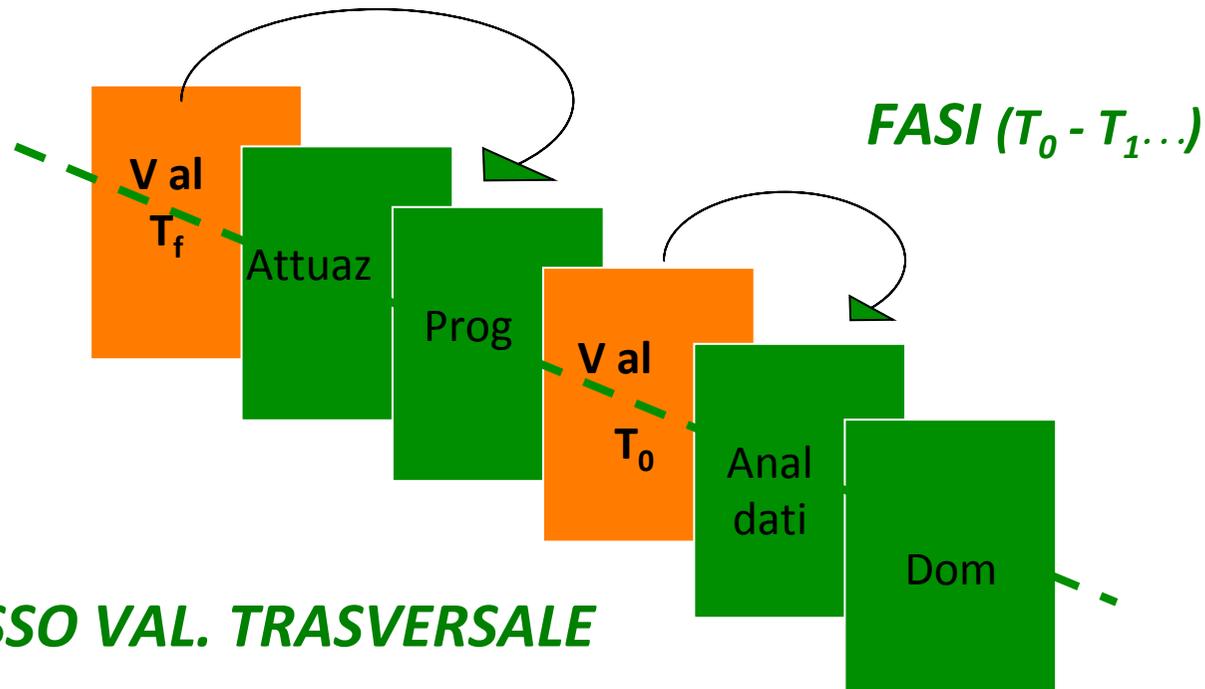
v. Diomede C. M., Neve E. (2017), *Etica e deontologia del servizio sociale*, Carocci, Roma

SENZA V NON È POSSIBILE UN EFFICACE PROCESSO DI AIUTO

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

- Fasi specifiche di V all'interno del processo di aiuto, e processi valutativi tra-sversali
 - Atteggiamento valutativo
 - È necessario anche valutare lo stesso processo di aiuto
-
- V NEL
processo
- V DEL
processo

LA V È PARTE INTEGRANTE DEL PROCESSO DI AIUTO



PROCESSO VAL. TRASVERSALE

*(Come valuto quali dati raccogliere?
Come valuto l'intenzionalità della
persona, e i suoi progressi via via? Ho
sufficienti elementi per passare alla fase
successiva?...)*

LA V COME ATTEGGIAMENTO DI FONDO

L'atteggiamento valutativo deriva dai 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? Ecc.....

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, di reciprocità

RIFLESSIVITÀ!

È importante anche saper valutare lo stesso 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...

- **SENZA LA V INIZIALE (T_0)** Non è possibile garantire un progetto apporpiato ed efficace
- **SENZA LA V FINALE (T_f)** Non è possibile sapere quali esiti si sono raggiunti
- **SENZA EV. V INTERMEDIE ($T_1, T_2, T_3 \dots$)**
Non è possibile monitorare il processo
- **SENZA UNA V DI PROCESSO** Non è possibile avere il controllo sul proprio lavoro

Caratteristiche importanti della V nel SS

- Una rigida distinzione in fasi della V è un'astrazione: serve per programmare e rileggere razionalmente l'operato professionale
- Ogni V è sempre l'esito di un processo, ed è flessibile, aperta, spesso provvisoria. Spesso dobbiamo parlare di "ipotesi valutative"
- nel processo di aiuto la V ha una forte funzione relazionale: costruire con l'utente riflessioni e valutazioni facilmente già modifica l'atteggiamento, la visione della persona (e dell'as) della sua situazione

(Fargion, 2013, cap. 3)

The background features a series of concentric circles in various shades of blue and teal, creating a tunnel-like effect. A faint watermark of a camera icon and the text '123RF' is repeated across the background.

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...

In generale:

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*)

In sintesi: valutare gli esiti (= L'EFFICACIA) 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?

Ma come misurare i cambiamenti ottenuti?

1. Individuare degli indicatori (es. assenze da scuola di M., responsabilizzazione del figlio verso il genitore, maggiore cura della casa da parte di L., apertura di R. verso attività esterne.....)
2. Misurarli, pesarli (es. M. ha diminuito di... le assenze da scuola, il figlio va ad accudire il genitore... volte alla settimana, L. pulisce ogni giorno il bagno, R. frequenta regolarmente le attività sportive.....)
3. Esprimere la V motivandola (es. M. frequenta più regolarmente la scuola in quanto ha diminuito le assenze di ..., il figlio dimostra maggiore responsabilizzazione verso il genitore perchè)

... a volte è abbastanza complesso...

Ma l'importante è che gli esiti **NON** sono

- *NE' cosa ha fatto l'as* (es. ho attivato l'assistenza domiciliare, ho dato la prestazione... O: numero di servizi messi in atto per i giovani, quanti genitori hanno partecipato...)
- *NE' il raggiungimento degli obiettivi*, perché:
 - gli obiettivi possono facilmente modificarsi nel corso dell'intervento (per vincoli sopravvenuti, per modifiche delle risorse e delle intenzionalità delle persone...)
 - Spesso è più importante definire il **LIVELLO** degli obiettivi raggiunti, più che non gli obiettivi in sé
 - saranno le **ATTESE DI ESITO** degli interventi sui diversi **indicatori** a costituire il confronto con gli esiti effettivamente ottenuti

Vari tipi e livelli di esito

- Spesso otteniamo degli esiti che si realizzano già nell'instaurare una relazione (*es. fiducia, collaborazione, attivazione...= cambiamenti di atteggiamenti o comportamenti delle persone*)
Verificabili a breve termine
- Altri esiti si raggiungono a fine intervento o con più interventi (*es. acquisizione di capacità genitoriali, cambiamenti epidemiologici sullo stato di benessere...*)
Verificabili a lungo o lunghissimo termine

GLI EFFETTI DELLA V DI EFFICACIA

- 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*)

Perché spesso si guarda solo o prevalentemente all' EFFICIENZA?...

(... per cui i risultati coincidono con le prestazioni erogate: quante, quali, come..., spesso solo con riferimento al possesso di requisiti formali per ottenerle → PRESTAZIONISMO)?

Di solito è quello che ci chiedono le istituzioni:

*per la preoccupazione di spendere il meno possibile
per non rischiare di contravvenire alle regole formali
per ottenere immediato consenso politico*

Ma gli effetti della sola efficienza sulle persone sono “dis-educanti”

- ☺ 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 gli effetti 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!*

È più difficile misurare
l'EFFICACIA che non l'efficienza.

Come essere sicuri di ottenere i migliori
esiti spendendo il meno possibile?

Ci vengono in aiuto:

Le conoscenze teoriche

L'esperienza

Le evidenze da ricerche

Quali “modelli” di ricerca? *(v. modelli file 2)*

Il “disegno sperimentale” classico prevede 2 gruppi omogenei di utenti:

- ❑ 1 gruppo *sperimentale* (a cui si somministra un programma o intervento)
- ❑ 1 gruppo *di controllo* (a cui non si somministra alcun intervento)

Confrontando gli esiti nei due gruppi, deduciamo che la differenza dipenderà dal programma o intervento.

(Niero, 1995, pp. 99- 114)

Ma vi sono vari problemi nell'applicazione dello schema classico

Es.

- difficoltà di avere due gruppi (o due persone) davvero simili;
- problemi etici;
- comunque non si evita l'influenza del sentirsi osservati;
- richiede tempi lunghi

Lo schema più comunemente e facilmente usato è

l'osservazione del gruppo o della persona

PRIMA e DOPO l'intervento

cioè rilevando e misurando i dati della
situazione all'inizio, eventualmente
durante, e alla fine dell'intervento.

E quindi...

... DEFINIAMO LA VALUTAZIONE DI EFFICACIA COME

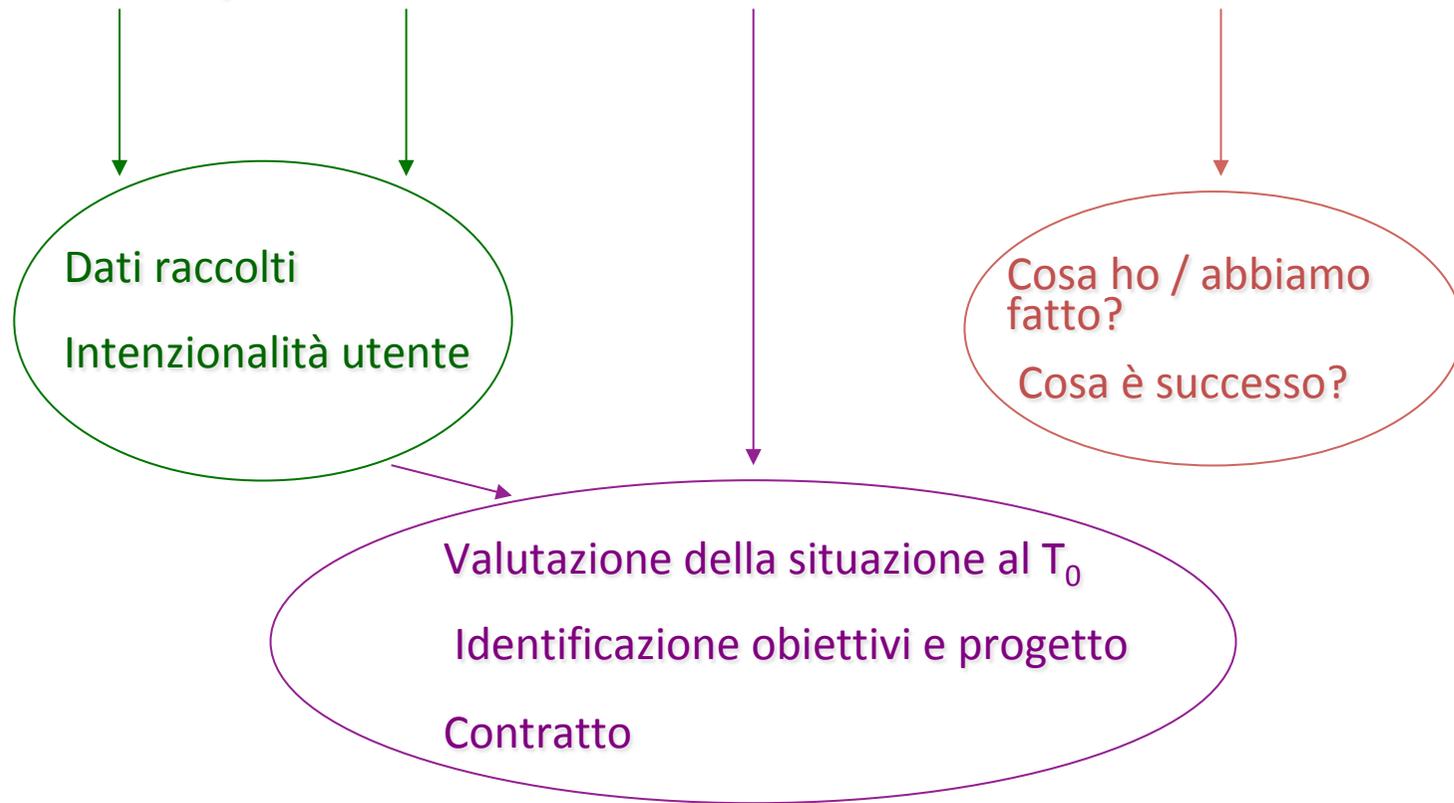


Quindi non posso valutare gli esiti se prima non ho valutato

LA SITUAZIONE DI PARTENZA

... e in particolare,

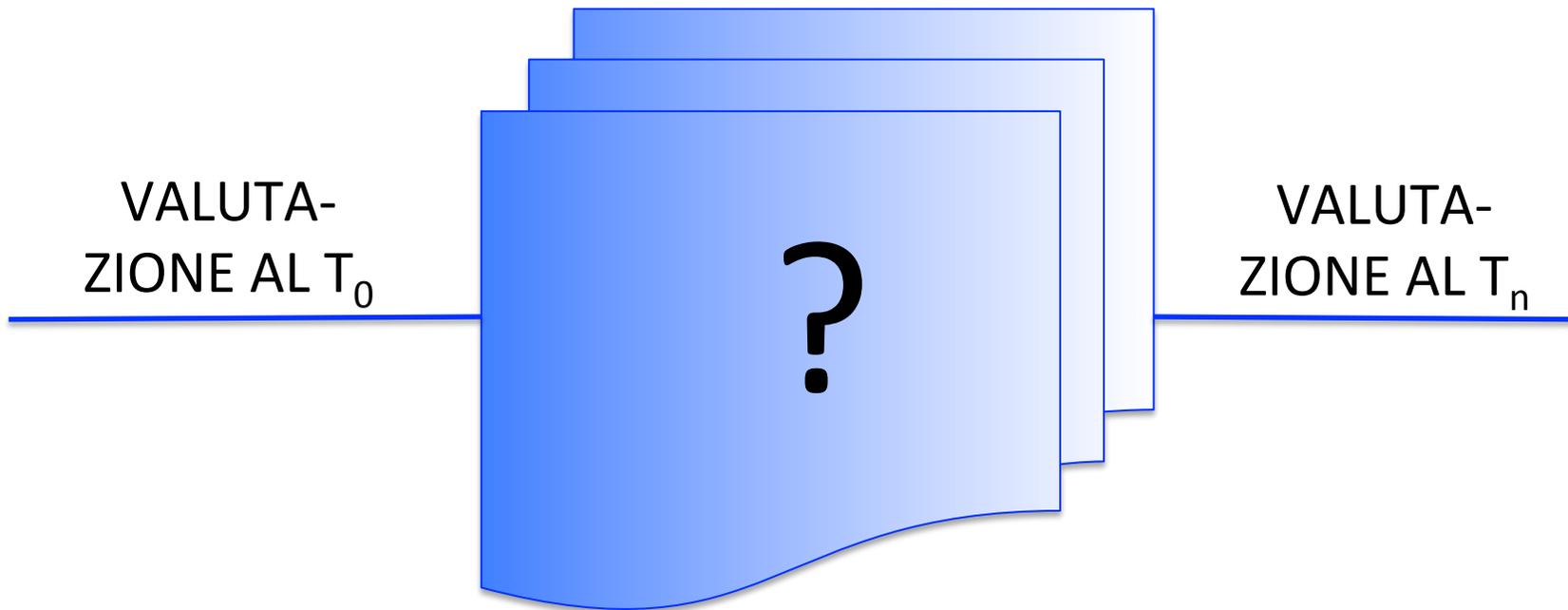
dati i **vincoli, risorse, intenzioni, azioni svolte**



cosa mi aspettavo di ottenere?

Quindi:





Riferimenti bibliografici

- Campanini A. (2006), *La valutazione nel servizio sociale*, Carocci, Roma
- CNOAS (2020), *Codice deontologico dell'assistente sociale*
- Diomede Canevini M., Neve E. (2017), *Etica e deontologia del servizio sociale*, Carocci, Roma
- Fargion S. (2013), "Il processo di valutazione: costruire visioni condivise", in Fargion S., *Il metodo del servizio sociale. Riflessioni, casi, ricerche*, Carocci, Roma (tutto il cap.3)
- Fondazione E. Zancan (2004), *Carta etica delle professioni che operano a servizio delle persone*, Padova (acquistabile on line)
- Neve E. (2008), *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione* – Nuova edizione, Carocci, Roma
- Niero M. (1995), *Metodi e tecniche di ricerca per il servizio sociale*, Carocci, Roma.