



LA VALUTAZIONE DI SERVIZIO SOCIALE

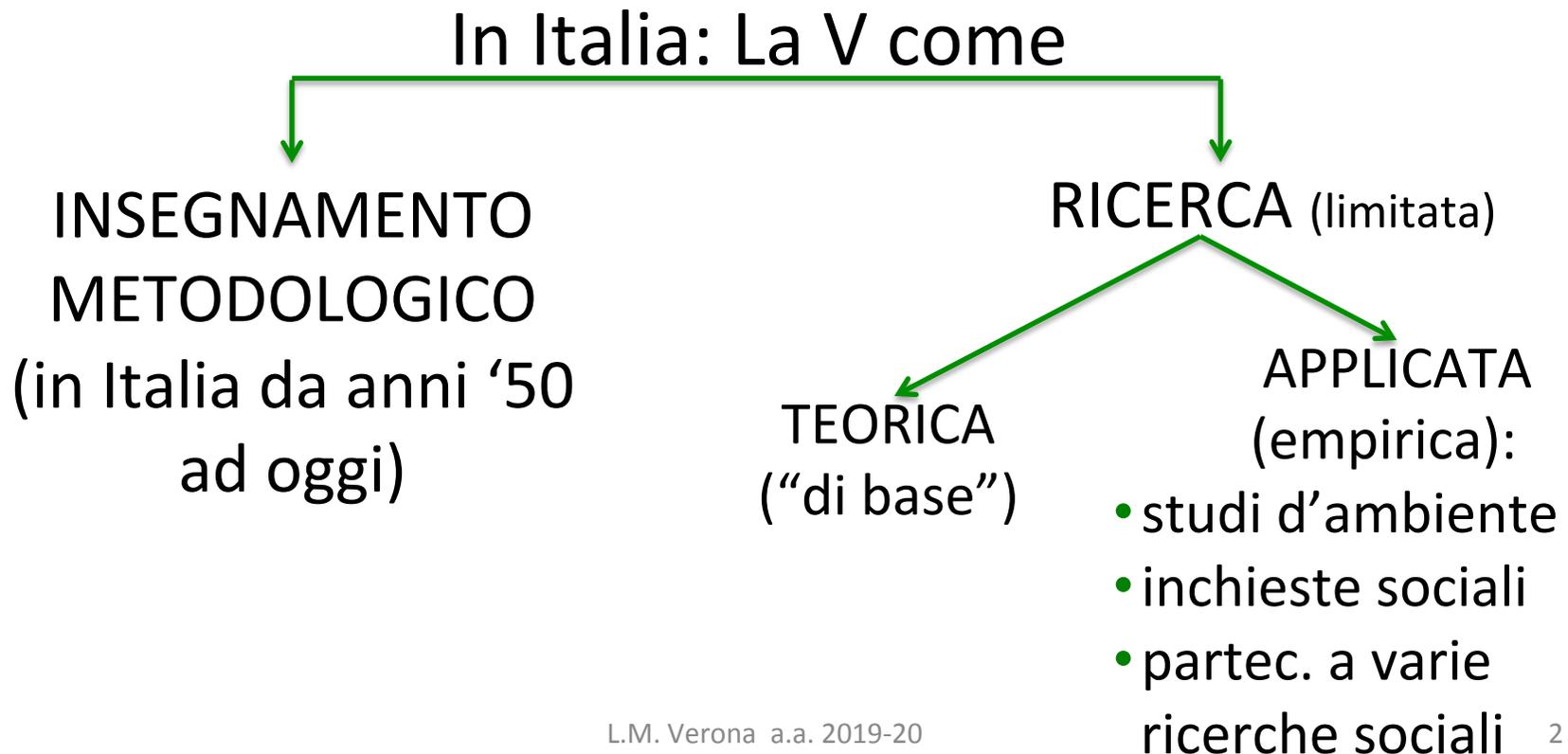
SIGNIFICATI E FUNZIONI

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.

1950 – 1970 in
Italia

- Constatazione della dipend...

↳ *creazione di una nuova professione*

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

- negatività dei ricoveri in istituti

↳ *Razionalizz. ricoveri - Preferenza
alla famiglia (adozione e affido)*

Dalla pratica e dalla letteratura:

- Coloro che si rivolgevano
all'assistenza erano e si sentivano
persone 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*)

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, 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 sia incompatibile con l'empatia

Soluzioni e vantaggi

 Possibilità di trasformare molti dati qualitativi in dati misurabili (*indicatori*)... Il problema sarà: quali metodi e strumenti per la misurazione?

 Abilità e trasparenza nel definire e concordare CON l'utente V diagnostiche, obiettivi, strategie, risorse... e V di esito dimostrabili

 La V è “protetta” se sono:

esplicitabili i criteri di V

e visibili gli esiti dell'intervento



Possibilità di dimostrare la coesistenza di interventi efficaci con l'esigenza di economicità di risorse



È utile: all'operatore (autovalutazione)
ai destinatari (utente e altri)
ai committenti

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

LA COMPLESSITÀ DELLA V. NEL S.S.

METODO QUANTITATIVO?

Utile per ottenere giudizi (su fenomeni – su interventi) validi, riproducibili, generalizzabili

MA non sempre adatto alla

- Flessibilità del lavoro dell'AS
- Globalità e soggettività delle persone e 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
- ◆ Non riproducibile
- ◆ Non 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

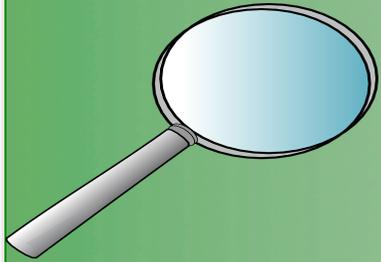
... *spesso si usano:*

➔ **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*)





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)

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** dati e valutativi (*colloquio, ascolto, osservazione diretta, documentazione...*)

 Appropriatezza, validità, affidabilità degli **strumenti di misurazione** (*verifica*)

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

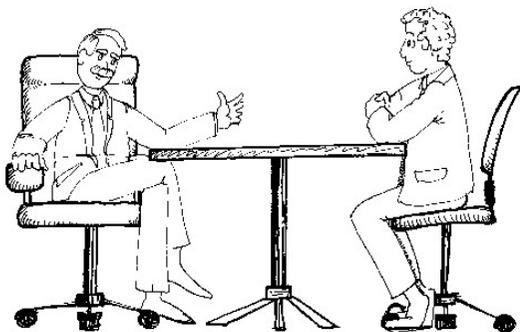


Rip. Da 1INTRODUZIONE

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

Storicamente il S.S. ...



CASEWORK



GROUPWORK

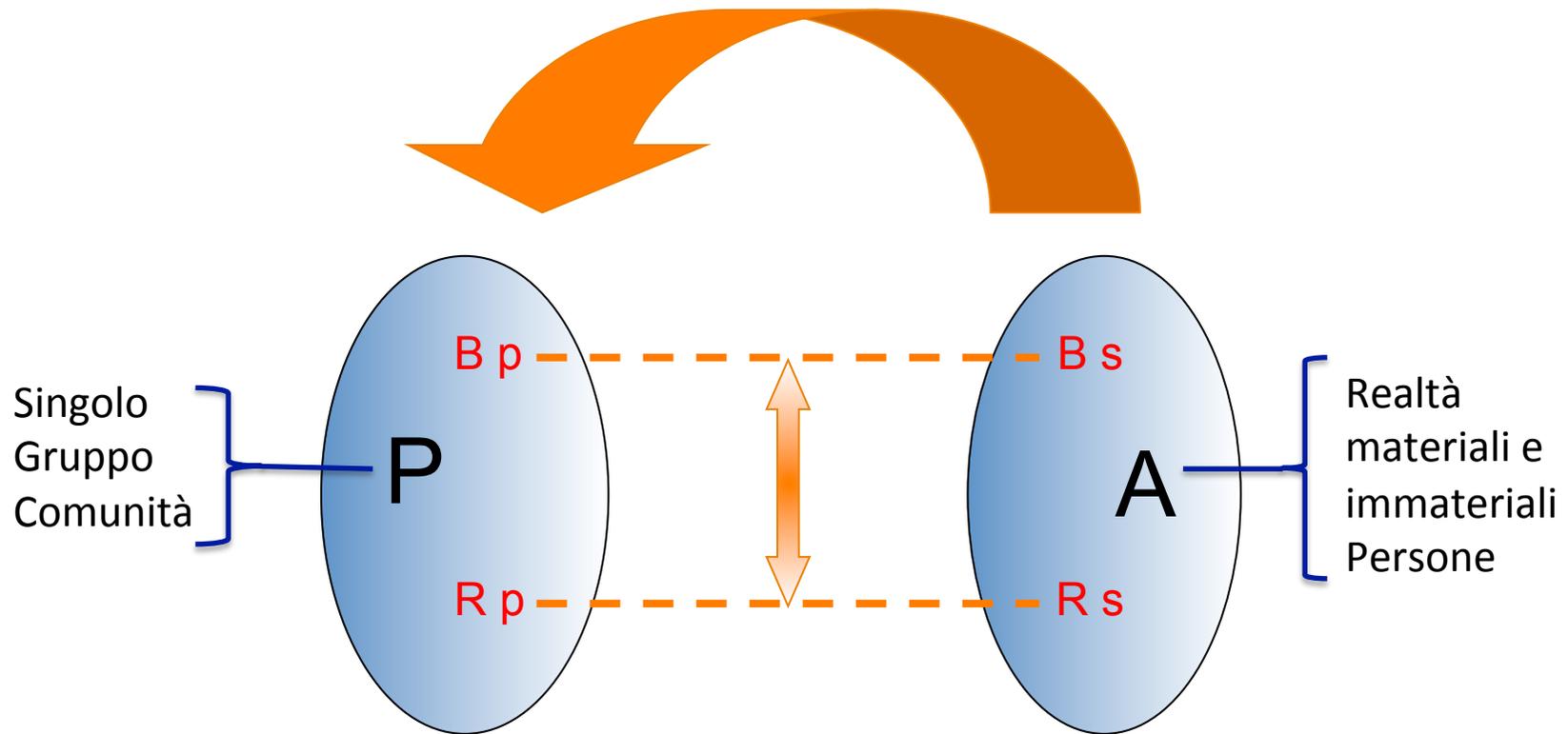


COMMUNITYWORK

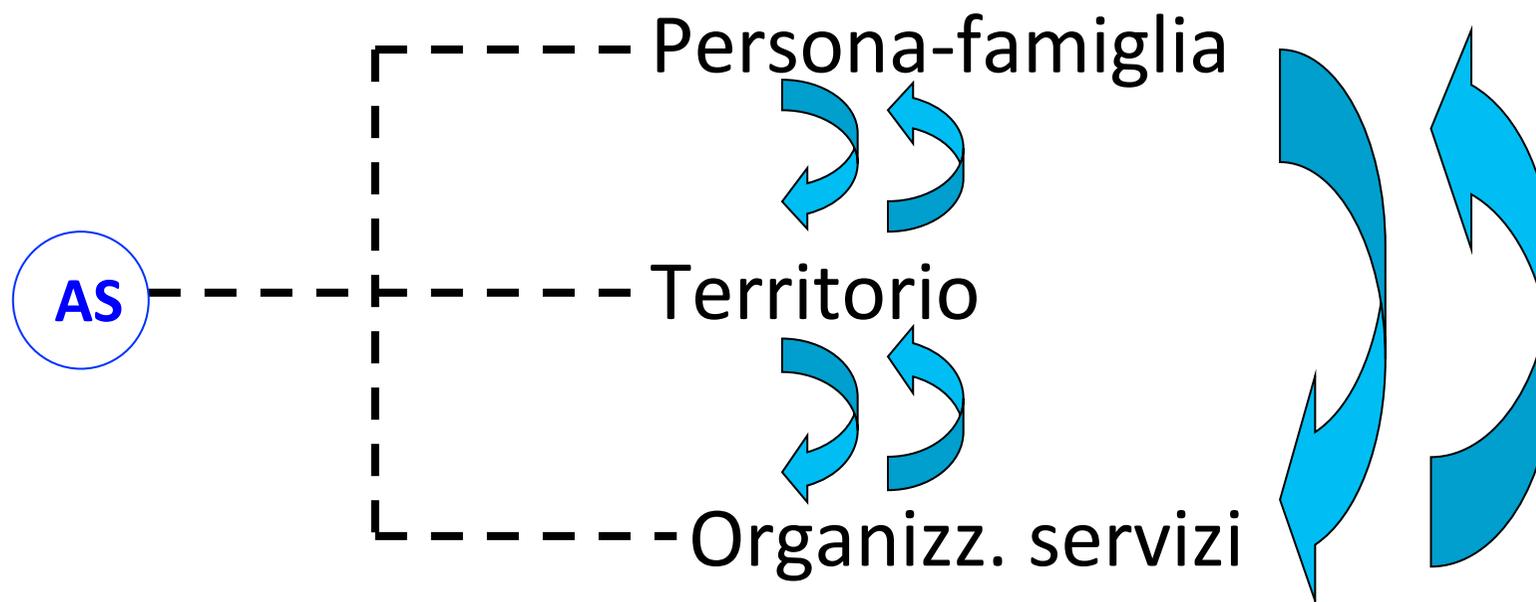
+ METOD. DELLA RICERCA
+ AMMINISTRAZIONE DEI
SERVIZI

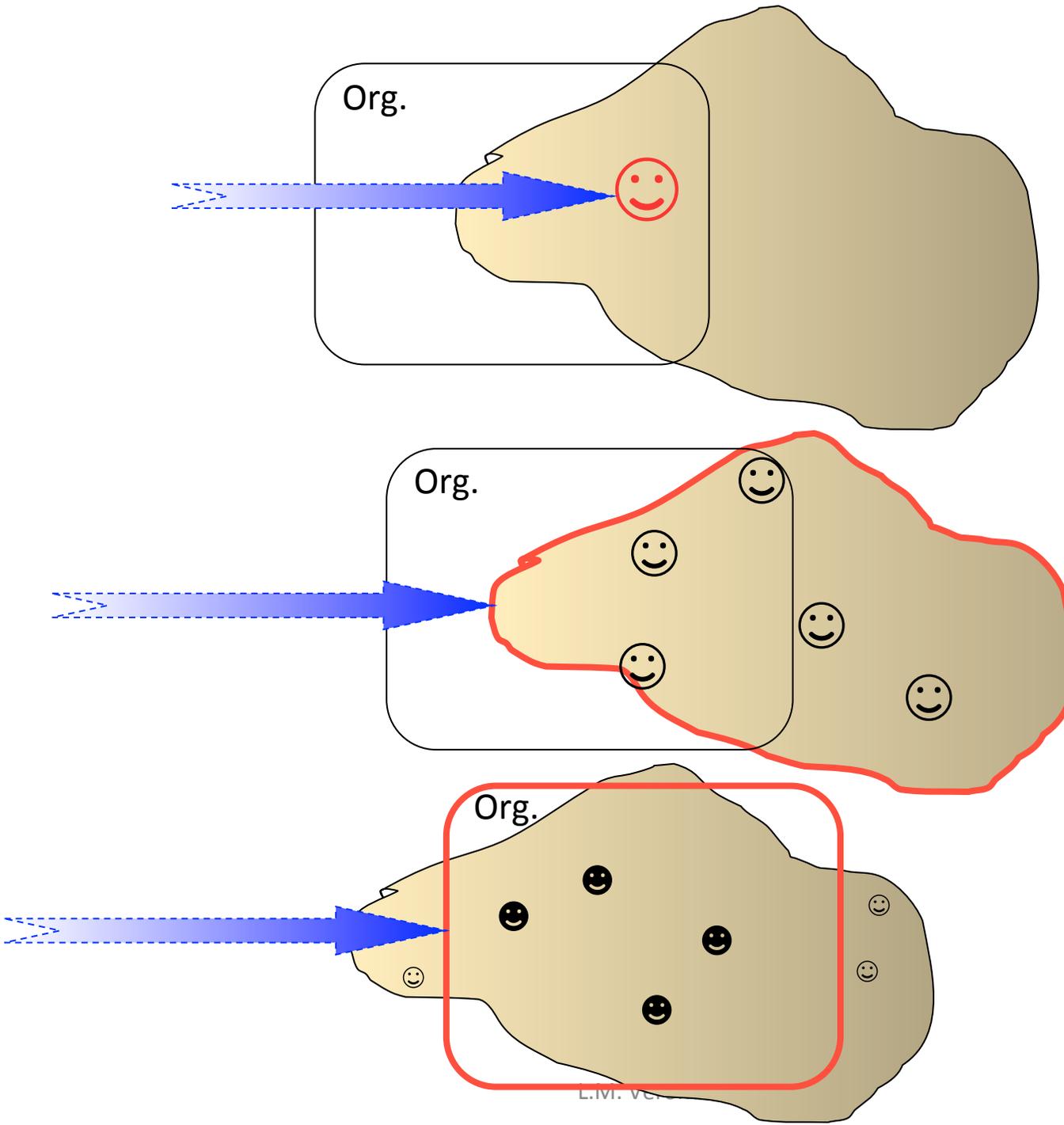
OGGI: APPROCCIO UNITARIO

(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
- Canali C., Vecchiato T. (2010), *La valutazione di esito e le sue potenzialità*, in “Studi Zancan”, n. 5
- 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.*
- Riva V. (2017), *Implicazioni etiche nei processi valutativi*, in Diomede Canevini M. Neve E., *Etica e deontologia del servizio sociale*, Carocci, Roma (pp. 246-252).

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