



MONITORAGGIO E VERIFICHE PERIODICHE

la valutazione, una necessità

La valutazione si ispira ad un concetto di qualità intesa come ricerca continua di miglioramento in un processo all'interno del quale la questione economica, se pur presente, non risulta esaustiva e fondante qualsiasi prassi di valutazione dei servizi alla persona. Si tratta, quindi, di un'idea di qualità da intendersi come concetto aperto, non ingabbiato in rigidità procedurali e attento a una rigorosa modalità processuale che sa riconoscere l'esigenza di darsi strumenti per l'affermazione della flessibilità come elemento di innovazione e della sperimentazione come strumento di cambiamento.

Un approccio alla qualità come strategia orientata alla ricerca di risposte sempre nuove e sempre più adeguate a bisogni che cambiano e che continuamente si strutturano e si rappresentano.

Qualità dunque, come strumento di eccellenza delle azioni in area sociale e come mezzo finalizzato al miglioramento del rapporto pubblico-privato nella gestione dei servizi all'interno di una concezione del welfare mix che prevede un riconoscimento istituzionale del lavoro del privato sociale individuato come partner affidabile, gestore di servizi e risposte a rilevanza pubblica. Una visione che ci spinge a pensare la sussidiarietà non come ricerca di autonomia o di risparmio di costi, ma come rapporto paritario tra enti erogatori di servizi del sistema privato e del sistema pubblico, ambedue orientati alla ricerca di una migliore qualità della vita delle persone e dei cittadini.

Ma cosa valutare e chi deve valutare?

Il lavoro dell'equipe si è articolato su 2 livelli:

- valutazione dei "processi operativi", Progetti Quadro, Progetti Educativi Individuali, relativi a ciascun ragazzo/a inserito in comunità e alla sua famiglia d'origine;
- valutazione dei "processi organizzativi", relativa all'azione della comunità intesa come servizio

rivolto ad un gruppo di ragazzi/e - genitori.

Nella valutazione esiste anche un ulteriore livello che interessa l'impatto sociale (cioè ciò che succede nel territorio o nelle reti sociali a causa dell'azione servizio erogato), attualmente in fase di elaborazione ma non ancora attuato.

Processi operativi (PEI, PQ)

L'inserimento in comunità avviene sulla base di un progetto quadro predisposto dai Servizi Sociali che descrive gli obiettivi generali della permanenza del minore in comunità, tempi e modi del suo rientro in famiglia, una prima definizione dei tempi di permanenza e una prima definizione dei tempi fissati per la verifica ed il monitoraggio in itinere. Il progetto quadro definisce, inoltre, le forme di coinvolgimento della famiglia.

Entro novanta giorni dall'accoglienza l'equipe educativa predispone, in coerenza con il progetto quadro il Progetto Educativo Individuale (PEI) nel quale sono delineate le strategie e metodologie

educative specificando i reciproci impegni sia nei confronti del ragazzo/a accolto/a che della sua famiglia.

L'equipe educativa provvede semestralmente o annualmente, e in ogni caso, in occasione delle UVMD (Unità di valutazione multidimensionale), ad una verifica della congruità delle azioni attivate agli obiettivi del servizio.

Per ogni ragazzo e genitori sono programmati colloqui individuali di verifica effettuati in comunità o presso i servizi invianti (alcuni congiuntamente al Servizio inviante) con cadenza definita da ogni singolo progetto individuale di verifica del progetto e di valutazione dell'esperienza.

Alla fine di ogni anno l'equipe provvede ad inviare Servizi Sociali relazione di verifica del PEI.

Le dimissioni vengono gestite sulla base degli esiti del Progetto Quadro in occasione delle periodiche

UVDM tenendo conto di quanto previsto, in quanto a temporaneità, del PEI. In tale occasione è previsto un incontro di chiusura con il ragazzo/a e la sua famiglia, la Comunità e il Servizio Sociale inviante per valutare l'esperienza, individuare le criticità riscontrate e tracciare possibili percorsi futuri.

MARANATHÁ

La comunità Maranathá, nell'ambito delle procedure previste dalla normativa regionale per l'Accreditamento ha definito ed adottato uno strumento di follow-up finalizzato alla rilevazione di dati relativi ai ragazzi e alle loro famiglie a un anno dalle dimissioni. Tale strumento, che consiste in una "Intervista guidata" indaga le seguenti aree in relazione al progetto educativo individualizzato:

- scuola/lavoro;
- relazioni familiari e sociali;
- valutazione dell'esperienza in comunità.

GIAN BURRASCA

La comunità Gian Burrasca, nell'ambito delle procedure previste dalla normativa regionale per l'Accreditamento ha definito ed adottato uno strumento di followup finalizzato alla rilevazione di dati relativi ai ragazzi e alle loro famiglie a un anno dalle dimissioni.

Tale strumento consiste in una "Intervista guidata" che indaga le seguenti aree in relazione al Progetto Educativo Individualizzato:

- scuola/lavoro;
- relazioni familiari e sociali;
- valutazione dell'esperienza in comunità

Processi organizzativi

L'Equipe Educativa attua periodici rilevamenti del gradimento di singole iniziative e dell'attività complessiva della comunità rivolte ai ragazzi/e alle famiglie.

La raccolta dei dati avviene, con i ragazzi/e:

- al termin edei "laboratori adolescenza", delle "uscite residenziali" o altre attività specifiche;
- annualmente con riferimento alle attività di routine della comunità.

IL GRANDE CARRO

La comunità il Grande Carro ha aggiunto, alla già consolidata esperienza educativa della Fondazione La Grande Casa, l'intervento riabilitativo inquadrato come azione di presa in

carico terapeutica intensiva dell'adolescente con eventuale diagnosi psicopatologica, in buon compenso.

Si è quindi premunita di strumenti per la valutazione dell'efficacia dell'intervento (YSR, TFR, CBCL) come sopra descritto, per monitorare l'andamento del percorso educativo-riabilitativo sottoponendo semestralmente ragazzi, operatori e famiglia ad una valutazione sull'andamento della presa in carico. I risultati e le valutazioni periodiche vengono presentate nelle occasioni di confronto scientifico, in particolare quest'anno l'opportunità è stata offerta dal network italiano per la ricerca empirica sui gruppi organizzato a Torino dall'Università degli studi di Torino e Palermo. In questo convegno abbiamo presentato una relazione su uno studio di processo sul clima della psicoterapia di gruppo.

Presentare periodicamente l'andamento del lavoro svolto ci permette di lavorare in un assetto di ricerca-intervento che implica il monitoraggio continuo di processi e risultati parziali e che si basa su un approccio metodologico che consente di progettare una valutazione dei risultati finali. Viene inoltre rilevata sistematicamente la soddisfazione degli utenti, delle famiglie e dei committenti anche attraverso la compilazione di questionari di gradimento.

Si prevede infine una verifica a 6, 12, 36 mesi dalle dimissioni attraverso un follow-up.

SICOMORO e ZEFIRO

La valutazione si ispira ad un concetto di qualità intesa come ricerca continua di miglioramento in un processo all'interno del quale la questione economica, se pur presente, non risulta esaustiva e fondante qualsiasi prassi di valutazione dei servizi alla persona. Si tratta, quindi, di un'idea di qualità da intendersi come concetto aperto, non ingabbiato in rigidità procedurali e attento a una rigorosa modalità processuale che sa riconoscere l'esigenza di darsi strumenti per l'affermazione della flessibilità come elemento di innovazione e della sperimentazione come strumento di cambiamento.

Sono attivati semestralmente incontri di verifica al fine di riscontrare la congruità delle azioni poste in essere agli obiettivi del servizio e dei singoli progetti individuali.

Per ogni persona accolta, inoltre, sono programmati colloqui individuali di verifica.