



LA QUALITÀ PERCEPITA NELLE COMUNITÀ EDUCATIVO-RIABILITATIVE PER ADOLESCENTI IN VENETO

Le comunità educativo-riabilitative per adolescenti della regione Veneto, in quanto strutture che erogano servizi socio-sanitari sono soggetti ad accreditamento istituzionale. Tale procedura consiste secondo una definizione completa che dà la corte costituzionale in una sentenza del 28 luglio 1995 n. 416 “...è una operazione da parte di una autorità o istituzione (nella specie la Regione), con la quale si riconosce il possesso, da parte di un soggetto o di un organismo, di prescritti specifici requisiti (c.d. standard di qualificazione) e si risolve [...] in iscrizione in elenco, da cui possono attingere per l'utilizzazione altri soggetti (assistiti-utenti delle prestazioni sanitarie) [...] L'accreditamento [viene ancorato] al possesso dei requisiti prestabiliti (strutturali, tecnologici e organizzativi minimi, a tutela della qualità e della affidabilità del servizio-prestazione, in modo uniforme a livello nazionale per strutture erogatrici).

In Veneto la DGR 242/2012 definisce quali sono i requisiti richiesti per l'accreditamento delle comunità per adolescenti con finalità educative, terapeutiche e riabilitative (CER) volte al recupero psicosociale del minore/adolescente accolto. Tali requisiti, utili a documentare un sistema di gestione e di controllo di qualità, riguardano i seguenti punti:

- **Formazione:** rilevazione fabbisogno formativo e pianificazione di un piano formativo idoneo al servizio offerto;
- **Qualità percepita:** rilevazione del gradimento degli utenti, familiari e committenti;
- **Tempi e modalità di erogazione del servizio:** iter di ingresso e di dimissioni e piano di interventi educativi, riabilitativi e terapeutici;
- **Procedure** di gestione delle emergenze;
- **Report** con i risultati raggiunti per l'utenza;

- Servizi erogati per **l'integrazione sociale** nell'ambiente urbano-sociale ed educativo;
- **Rete** con le altre istituzioni;
- Procedure per curare **l'inserimento dei volontari** in struttura (selezione, formazione, continuità);
- Sistema di **follow up** a intervento concluso;
- Raccolta dati per il **monitoraggio** in itinere dell'utente;
- Garanzia di **personalizzazione** degli spazi comunitari;
- Valutazione periodica del **clima di gruppo**.

Tali requisiti vengono verificati dalla Regione, attraverso una commissione tecnico-ispettiva, con cadenza triennale, per consentire un costante monitoraggio finalizzato all'analisi di ciò che si è fatto e si intende migliorare.

Per la **valutazione della qualità percepita**, argomento focus di questo articolo, abbiamo realizzato un piano strutturato di azioni. Tale metodologia ha previsto una raccolta di dati attraverso un questionario somministrato annualmente a ragazzi, familiari e Servizi invianti, nelle sue tre forme parallele; una analisi dei dati raccolti e una relazione finale atta a dare seguito agli elementi emergenti. I tre questionari compilati in forma anonima hanno una struttura semplice e snella con domande a risposta multipla e uno spazio aperto per commenti, suggerimenti e critiche.

Nei questionari somministrati ai ragazzi e ai loro familiari, l'attenzione è maggiormente rivolta a rilevare il gradimento delle attività proposte in comunità (psicoterapia individuale e di gruppo, attività educative, uscite, sostegno scolastico,

servizio mensa, supporto negli spostamenti), mentre per i committenti, l'attenzione si sposta ad aspetti più procedurali come ad esempio l'iter seguito per la fase di inserimento e di dimissione, i canali di comunicazione, la cura degli ambienti, ecc. La compilazione dei questionari viene programmata alla fine di ogni anno solare, o direttamente in comunità (per ragazzi e genitori), o attraverso l'invio per mail ai diversi operatori coinvolti dei servizi referenti.

Nell'anno 2019, per quanto riguarda i Servizi, il termine della raccolta dei questionari è stato prorogato di un mese (31 gennaio), nonostante la proroga, su 24 questionari inviati, ne sono ritornati, in tempo utile per la valutazione, solo 11; due arrivati fuori tempo non sono stati oggetto di valutazione statistica, anche se valutati qualitativamente nei contenuti. I questionari somministrati ai ragazzi sono ritornati compilati integralmente da tutti per un totale di 10. Per la compilazione dei questionari ai familiari è stato possibile raccoglierne solo 4 su 12. Questi numeri riguardano entrambe le comunità riabilitative della Fondazione La Grande Casa/ReteMaranathà, Zefiro e Grande Carro, la prima residenziale e la seconda diurna.

La raccolta dei dati ha messo in luce, per gli utenti, un apprezzamento significativo del supporto scolastico garantito in comunità ad ognuno dei ragazzi, valutato con maggiore generosità da parte dei ragazzi che afferiscono alla CER residenziale, con un buon accordo tra i compilatori. Ugualmente una valutazione positiva riguarda l'esperienza complessiva in comunità, in particolare il servizio mensa, le modalità accoglienza, i soggiorni e le uscite. Rilevata con criticità invece il sistema di regole, vissute come una limitazione della propria libertà personale.

I risultati che provengono dai pochi famigliari/tutori che restituiscono il questionario (4 su 12) valutano in maniera molto positiva il percorso comunitario e le attività all'interno svolte (psicoterapia, attività educative interne ed esterne alla comunità, sostegno scolastico, ristorazione) oltre che lo scambio tra operatori e famiglia.

I dati che provengono dai committenti, seppur ancora contenuti nel numero, tracciano poche note critiche che riguardano in un caso la regolarità nello scambio di informazioni, che probabilmente può risentire della mancata calendarizzazione degli incontri in sede fondativa, e nell'altro la parziale

condivisione della progettualità educativa comunitaria annuale. In generale il servizio svolto dalla comunità è apprezzato, con valutazioni molto positive (ottime e buone), nel dettaglio gli aspetti che vengono ritenuti punti di forza sono: le procedure di inserimento del minore in struttura, con una nota di apprezzamento che ha riguardato il graduale inserimento al residenziale dopo un breve periodo al diurno (servizio di continuità educativo-terapeutica) e la cura e la pulizia degli ambienti; viene comunque data una valutazione buona ai canali di comunicazione con la comunità (email periodiche, telefonate, incontri di verifica, ecc.) e alla completezza delle informazioni fornite riguardo ai ragazzi.

L'obiettivo di tale rilevazione consiste sia nella raccolta delle criticità eventualmente rilevate dai compilatori che nell'intercettazione di nuovi bisogni. Gli aspetti che maggiormente hanno registrato un livello alto di soddisfazione ci consentono di replicare alcune prassi rendendole consuetudini procedurali, così come le note critiche ci impongono una riflessione più attenta alle modalità innovative e funzionali di risposta ai bisogni di utenti e committenti. Per dare corpo alle criticità sollevate, vero motore di cambiamento, abbiamo proceduto con tre piani di azioni: per ragazzi, famiglie e Servizi.

Nel caso degli ospiti delle comunità abbiamo strutturato con maggiore rigore la raccolta delle richieste e proposte che avviene durante la riunione settimanale con gli educatori e i ragazzi, predisponendo regolarmente un verbale, scritto dagli stessi ragazzi. Abbiamo inoltre aumentato la cadenza degli incontri del gruppo di parola (cadenza quindicinale) come spazio libero di espressione delle proprie difficoltà di convivenza e come momento elaborativo di conflittualità con il sistema delle regole.

Nel caso delle famiglie, l'obiettivo è quello di aumentare il loro coinvolgimento nella valutazione della qualità del servizio erogato, motivandoli sin dall'inizio a sentirsi parte attiva nel progetto educativo e riabilitativo dei propri figli e regolarizzando la frequenza dei contatti telefonici con l'educatore referente e il responsabile clinico e con la possibilità di programmare incontri periodici.

Nel caso dei Servizi inviati, abbiamo previsto di rendere consuetudine l'invio della programmazione educativo-riabilitativa dettagliata

della comunità per condividere con gli operatori l'esito della partecipazione dei singoli ragazzi alle attività proposte e per esplicitare le scelte pedagogiche e cliniche che la comunità intende attuare. Inoltre, vengono programmati fin dall'inizio degli incontri di raccordo e di monitoraggio a cadenza regolare tra comunità e Servizi per lo scambio di informazioni bidirezionali utili al percorso riabilitativo del minore.

La valutazione del gradimento dei servizi socio-sanitari erogati rappresenta una sfida in quanto il lavoro delle comunità, nella maggior parte dei casi, poggia non su una beneficenza e consensualità delle parti in gioco, ma piuttosto su un obbligo dettato da decreti giuridici per la tutela e la protezione dei minori.

In tale regime costrittivo, dare voce attraverso una partecipazione attiva e giudicante dei servizi erogati, a tutte le parti coinvolte, oltre ad essere un obbligo procedurale, diviene parallelamente un obiettivo etico a cui gli enti devono tendere per rinnovarsi, rispondendo a bisogni complessi e in costante evoluzione.

Carolina Bonafede,
Responsabile clinico
CER Zefiro // Il Grande Carro

Giulia Sernagiotto,
Psicologa

