



Photo by Jason Sung on Unsplash

LA QUALITÀ DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI EROGATI PRESSO UNA COMUNITÀ EDUCATIVO-RIABILITATIVA RESIDENZIALE PER ADOLESCENTI DURANTE LA PANDEMIA

La qualità dei servizi è un indice importante per dar voce agli utilizzatori dei servizi offerti. Le critiche, i suggerimenti ed eventualmente gli apprezzamenti concorrono ugualmente a ridefinire, nell'ottica del miglioramento continuo, le progettualità, l'organizzazione e la struttura dei ruoli, delle mansioni e delle procedure per un lavoro educativo, riabilitativo e terapeutico rivolto ad adolescenti in difficoltà. Gli adolescenti inseriti in comunità sono perciò gli utilizzatori diretti dei servizi erogati. Sia i Servizi territoriali (Comune e ULSS), in quanto committenti, che le famiglie, beneficiarie indirette, vengono coinvolti nell'esprimere un giudizio specifico e generale sulla comunità e il dialogo con essa.

Per la valutazione della qualità percepita nelle comunità educativo-riabilitative in Veneto (DGR n. 242/12¹), abbiamo realizzato un piano strutturato di azioni. Tale metodologia prevede una raccolta di dati attraverso un questionario somministrato annualmente a ragazzi, familiari e Servizi inviati, nelle sue tre forme parallele; una analisi dei dati raccolti e una relazione finale atta a dare seguito agli elementi emergenti. 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 registrano 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.

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 e da quest'anno ha beneficiato, per i tre target, di un invio informatizzato che ha garantito maggiore anonimato, oltre che una riduzione significativa dei tempi impiegati nella somministrazione e raccolta dati. Tale metodo, che utilizza un software per la creazione di sondaggi on line, ha consentito di raccogliere rapidamente i dati sul gradimento dei servizi offerti, dando la possibilità di compilazione immediata, attraverso i propri dispositivi mobili. Questa nuova forma di compilazione ha consentito inoltre di raggiungere i ragazzi dimessi in un periodo in cui gli spostamenti sono stati fortemente limitati per le restrizioni Covid.

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.

Nell'anno 2020, per quanto riguarda i Servizi, su 25 questionari inviati, ne sono ritornati, in tempo

DGR n. 242/12

M-accr-02 devono essere messi in atto strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione del minore, della famiglia (laddove è possibile) e del committente.

utile per la valutazione, solo 14; i questionari somministrati ai ragazzi sono ritornati compilati 11 su un totale di 13 consegnati. Per la compilazione dei questionari ai familiari è stato possibile raccoglierne solo 4 su 8.

I dati che provengono dai committenti, seppur ancora contenuti nel numero (14/25), non tracciano note critiche, ma distribuiscono le loro valutazioni in maniera esclusiva tra un punteggio buono (3) e ottimo (4), in un range che va da 0 e 4. Questa prima lettura ci conforta del lavoro svolto con gli operatori dei servizi (medici/neuropsichiatri, psicologi, assistenti sociali ed educatori) e ci spinge a confermare le prassi ritenute ottime quali: la progettazione individualizzata relativa ai singoli ragazzi e l'igiene e la cura degli ambienti comunitari. Apprezzate inoltre in maniera ottimale, le informazioni puntuali ed esaustive fornite riguardo ai ragazzi, così come le procedure di inserimento e accoglienza che rispondono in modo adeguato alle specificità dei minori accolti. Il lavoro con il territorio viene considerato buono, nonostante esso abbia risentito delle restrizioni conseguenti alla pandemia. In una delle risposte aperte è stato riportato l'apprezzamento da parte di un committente riguardo alla *“costante e notevole professionalità da parte dell'equipe multidisciplinare che si traduce in un livello di attenzione elevatissimo sia ai bisogni del singolo che a quelli del gruppo. I rapporti con i servizi inviati sono altresì costanti e al bisogno”*. Riteniamo importante e gratificante essere riusciti a valorizzare la multidisciplinarietà delle diverse professionalità e l'attenzione profusa costantemente per coniugare uno sguardo al singolo con uno sguardo al gruppo, dispositivo quest'ultimo elettivo dell'intervento comunitario.

La raccolta dei dati ha messo in luce, per gli utenti, un giudizio complessivo meno positivo dell'esperienza comunitaria rispetto a quello espresso dai committenti. Il maggior apprezzamento lo riceve il supporto scolastico e la possibilità di confrontarsi con l'adulto nei momenti di difficoltà, in entrambi i casi con un buon accordo tra i compilatori. Un buon apprezzamento è dato anche al servizio ristorazione, alle uscite comunitarie nel territorio e alla possibilità di praticare attività sportive agonistiche e non. Rilevati con criticità invece gli orari che la comunità chiede di rispettare ai ragazzi con un buon accordo nelle risposte, e il percorso di psicoterapia, in cui si nota una distribuzione altamente disomogenea del punteggio che vale la

pena approfondire alla luce dei differenti percorsi individuali. Emerge comunque in maniera significativa e concorde l'apprezzamento per la disponibilità dell'adulto all'ascolto dei bisogni del ragazzo. Nelle risposte aperte inoltre è emerso che viene apprezzata la raccolta delle preferenze nella scelta delle attività da fare insieme, individuando quelle preferite dalla maggioranza. Lo scambio con l'adulto e con i pari, la condivisione degli spazi e la compagnia sono considerati valori aggiunti all'esperienza comunitaria da parte dei ragazzi. Viene rilevata come disturbante invece l'eccessiva cautela, da parte dell'adulto nel non mettere a disposizione alcuni strumenti potenzialmente pericolosi, che tradirebbe, a detta dei ragazzi, una diffidenza nel rapporto con loro. Altro elemento critico è il timore che le loro confidenze divengano patrimonio di tutta l'equipe, volontari compresi, ciò collude con la loro difficoltà ad aprirsi con l'adulto. Poco accettata dai più piccoli è infine la differenza di alcune concessioni, regolate in base all'età, come ad esempio l'uso del cellulare, la differenza della paghetta, le uscite in autonomia, che d'altro canto i più grandi vorrebbero promuovere ulteriormente per aumentare i loro spazi di autonomia.

I risultati che provengono dai pochi famigliari/tutori che restituiscono il questionario (4 su 8), rimandano una valutazione estremamente positiva con un buon accordo in tutte le domande. Ciò sicuramente risente dell'assenza dei punteggi più critici che sarebbero emersi proprio dalle famiglie che si sono rifiutate di compilare il questionario. I dati che emergono premiano la comunicazione ritenuta efficace con gli operatori riguardo ai figli e il servizio ristorazione che di rimbalzo raccoglie un grande consenso da parte dei loro ragazzi. In modo particolare, viene apprezzata la facilità nel mettersi in contatto con gli operatori e la sensibilità e la professionalità dimostrata al momento dell'inserimento. Non sono emerse note critiche.

Per dare corpo alle criticità sollevate, vero motore di cambiamento, abbiamo proceduto a formalizzare dei correttivi che avranno modo con il tempo di essere valutati nel merito, ma che nell'immediato restituiscono voce alle lamentele e/o richieste.

Nel caso degli ospiti della comunità, l'esperienza dell'anno scorso ci aveva consentito di apportare dei miglioramenti alla riunione settimanale dei ragazzi con gli educatori, predisponendo regolarmente un verbale, scritto dagli stessi ragazzi e implementando la frequenza degli

incontri del gruppo di parola. Quest'anno oltre a rilevare una soddisfazione per i cambiamenti suddetti, abbiamo predisposto uno spazio di ascolto strutturato con l'educatore referente e il coordinatore per accogliere le criticità riguardo alla riservatezza da garantire rispetto ad alcune richieste e problematiche poste dal minore. Tale setting, calendarizzato con una frequenza regolare (ogni 7/8 settimane), potrà godere dei benefici di continuità e di privacy per le tante questioni che i ragazzi definiscono di grande rilevanza per la loro quotidianità comunitaria. Tale spazio potrà essere utilizzato per restituire al singolo ragazzo, in una dimensione più raccolta, il senso di alcune regole e della differenziazione delle stesse in base all'età e alla condizione speciale e specifica che ognuno di loro vive.

Nel caso delle famiglie, l'obiettivo di aumentare il loro coinvolgimento nella valutazione della qualità del servizio erogato, è ancora lontano dall'essere raggiunto. Come l'anno precedente si dovrà motivarli sin dall'inizio a sentirsi parte attiva nel progetto educativo e riabilitativo dei propri figli, regolarizzando la frequenza dei contatti telefonici e/o con l'educatore referente e il responsabile clinico. Si cercherà di diminuire l'atteggiamento che in alcuni casi può apparire eccessivamente delegante della funzione genitoriale, implementando e condividendo le strategie educative-riabilitative che sembrano funzionare nel contesto comunitario per sperimentare una loro applicazione ed estensione nel contesto familiare, tra ragazzi e genitori.

Nel caso dei committenti, l'obiettivo principale è rendere prassi consolidata uno scambio già proficuo e dinamico e stimolare maggiormente una loro partecipazione critica alla valutazione della qualità, rendendo tutti gli operatori dei servizi inviati protagonisti del processo di miglioramento continuo.

La valutazione del gradimento dei servizi socio-sanitari erogati rappresenta una sfida in quanto il lavoro delle comunità, nella maggior parte dei casi, non poggia su una consensualità delle parti interessate, ma piuttosto su un obbligo dettato da decreti di tutela e protezione dei minori. In tale regime costringivo, dare voce attraverso una partecipazione attiva e critica dei servizi erogati, a tutte le parti coinvolte, oltre ad essere un obbligo procedurale, diviene parallelamente un obiettivo etico per rinnovarci e rispondere così a bisogni complessi e in costante evoluzione.

Carolina Bonafede

Responsabile Clinico CER Zefiro

Giulia Sernagiotto

Psicologa