

La valutazione dei servizi per il benessere e l'inclusione

E.Bortolotti

Accresciuta centralità alle tematiche della autovalutazione dell'efficacia dei trattamenti e della qualità dei servizi in ambito educativo e socio-sanitario

Negli ultimi anni si è susseguita una serie rilevante di direttive e decreti sul tema della qualità dei servizi e degli strumenti per la valutazione

D.L. n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”

Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità del 19 dicembre 2006.

Una spinta arriva con il decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

Art. 8. Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa

1. Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:

a) l’attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;

b) l’attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell’effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;

c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive

.... altro

l'output, inteso come qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati, indica tra le dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della performance organizzativa, la qualità del servizio...

QUALITÀ DI UN SERVIZIO

Qualità percepita dell'utente/soddisfazione

Qualità e quantità del servizio erogato

Qualità percepita dell'utente/soddisfazione

«valutazione autentica» (Comoglio 2002)

QdV come «nuovo modo di pensare ai servizi e agli interventi...»
(Zorzi, 2016)

Dovremmo chiederci...

Quando e perché un servizio è apprezzato da chi lo frequenta?

Perché una persona con disabilità o la sua famiglia si rivolge a quel servizio?

Quanto quel servizio è in grado di produrre benessere?

Empowerment? autodeterminazione?

Nel concreto come applicare i modelli della QdV nella realtà dei servizi? (Zorzi, 2016)

Alcune riflessioni

Il compito dei servizi è essenzialmente concentrato su:
aiutare le persone a raggiungere il massimo delle loro
capabilities

supportare e includere le diverse ed eterogenee situazioni che si
presentano nella vita sociale, lavorativa ...

programmi di apprendimento

programmi di ri-apprendimento

Quindi ci si può interrogare ...

- sulla soddisfazione che gli utenti, i loro familiari, mostrano rispetto ai servizi offerti
- sui bisogni per soddisfare la crescita personale

Qualità percepita dell'utente/soddisfazione

Il paradigma dei sostegni

Approccio contestualista (Hayes e Gregg 2000) ed ecologico (Schalock, Verdugo e Alonso 2008)

- approccio centrato sulla persona
- richiede al servizio e a chi lo eroga di adattare gli interventi ai bisogni e alle preferenze del singolo soggetto

caratteristiche essenziali:

la base concettuale (i supporti necessari)

funzione – sostegni per potenziare il funzionamento della persona

contenuti – includono i parametri comportamentali e le aree di potenziamento

processi – i sostegni sono le risorse e le strategie integrate in un sistema di supporti finalizzati a migliorare la QdV della persona.

Qualità percepita dell'utente/soddisfazione

Uno strumento molto utilizzato è la Supports Intensity Scale (Thompson et al. 2004; Cottini et al., 2008)

La scala analizza le richieste del contesto secondo una prospettiva sistemica nelle aree fondamentali della vita quotidiana di ogni individuo

- si focalizza sul modello e sull'intensità dei bisogni di sostegno necessari a consentire al soggetto di condividere ambienti e attività rilevanti.

Qualità percepita dell'utente/soddisfazione

è composta da tre sezioni:

- Sezione 1, comprende 49 attività di vita raggruppate in 6 subscale: attività relative alla vita nell'ambiente domestico, nella comunità, attività di apprendimento nel corso della vita, attività relative all'occupazione, alla salute e alla sicurezza, attività sociali.
- Sezione 2, coincide con la Scala supplementare di protezione e tutela legale.
- Sezione 3, bisogni di sostegno non ordinari di tipo medico e comportamentale, sono presenti 15 condizioni mediche e 12 problemi comportamentali (i bisogni di sostegno sono analizzati rispetto a tre parametri: frequenza, durata quotidiana e tipo di sostegno).

Gli strumenti di rilevazione...

Da un punto di vista metodologico si pone dunque il problema della scelta delle procedure e degli strumenti da utilizzare.

Ne esistono a centinaia...

Scale che misurano aspetti specifici delle capacità acquisite,

Scale che permettono di valutare il livello di soddisfazione dell'utenza (QdV)

Scale che misurano la capacità inclusiva dell'ente coinvolto

...

La QdV come criterio di programmazione e verifica della stessa (modello Brown)

TABELLA 1.3

Effetti della programmazione riabilitativa sulle dimensioni di identità, appartenenza e divenire

BEING (identità personale)	Ambito fisico
	Viene analizzata la misura in cui gli obiettivi e le attività riabilitative programmate non solo potenziano l'ambito fisico del soggetto (in termini, ad esempio, di salute, alimentazione, mobilità, ecc.), ma anche e soprattutto ne favoriscono la gestione autonoma da parte dello stesso.
	Ambito psicologico
	Viene posta attenzione alle caratteristiche temperamentali individuali, alla percezione e alla costruzione di un'identità personale articolata, al potenziamento dei livelli di autostima e di autoefficacia nei vari ambiti di funzionamento.
	Ambito spirituale
	Si riflette sulla possibilità per il soggetto di elaborare un sistema di valori personale, anche sotto forma di credenze, di pratiche e di abitudini di vita che forniscano un senso di significato personale.

La QdV come criterio di verifica della programmazione

BELONGING (appartenenza)	Ambito materiale
	Si considerano gli aspetti materiali e concreti degli ambienti di vita, in termini di funzionalità (ad esempio per gli spostamenti), ma anche in termini estetici e soprattutto di personalizzazione (ossia la possibilità per il soggetto di adattarli alle proprie esigenze e preferenze).
	Ambito sociale
	Si analizza l'attenzione posta al potenziamento dei rapporti familiari e di quelli amicali, non solamente in termini quantitativi, ma anche e soprattutto in termini qualitativi, ossia con riferimento alla reciprocità e al grado di autonomia nella loro gestione.
	Ambito comunitario
	In questa dimensione si considera in che misura vengono utilizzate e sfruttate (e talvolta anche promosse) le opportunità di partecipazione offerte dalla comunità, in termini di attività ricreative e di socializzazione.

La QdV come criterio di verifica della programmazione

BECOMING (diventare)	Ambito lavorativo
	Si valutano i supporti e i <i>training</i> per promuovere quelle abilità (anche di tipo strettamente strumentale e scolastico come letto-scrittura e calcolo) utili a favorire percorsi di inserimento lavorativo, anche circoscritti e contenuti nel tempo.
	Ambito ricreativo
	Si valutano i supporti e i training per promuovere quelle abilità (di tipo motorio, percettivo, cognitivo, ecc.) utili per favorire percorsi e attività di tipo ludico-ricreativo, sportivo, socializzante, ecc.
	Ambito abitativo
	Si valutano i supporti e i training per promuovere quelle abilità (di tipo fino-motorio, prassico, di orientamento spazio-temporale, ecc.) utili per favorire percorsi, anche contenuti e protetti, di autonomia abitativa.

La QdV come criterio di verifica della programmazione (modello Schalock e Alonso)

Principi emergenti in tema di benessere

Il concetto di Qualità della Vita

Domini	Indicatori	Fattori
Benessere materiale	Lavoro, condizione di lavoro, status finanziario, abitazione, possessi	BENESSERE
Benessere fisico	Stato di salute, stato nutrizionale, esercizio fisico, opportunità ricreative	
Benessere emozionale	Salute, sicurezza, esperienze positive, mancanza di stress ...	
Sviluppo personale	Educazione, abilità personali, capacità adattive	INDIPENDENZA
autodeterminazione	Capacità di scelta, obiettivi, controllo propria vita	
Relazioni interpersonali	Amicizie, relazioni, rete sociale	PARTECIPAZIONE SOCIALE
Inclusione sociale	Partecipazione nella comunità, ruoli nella comunità	
Diritti	Umani (rispetto, dignità, uguaglianza), Legali (assistenza legale, doveri di cittadino)	

•

•

Alcuni progetti per gli adulti

<https://www.progettoautismofvg.org/progetti/>

<http://www.oltrequellasedia.org/>

<https://www.triesteintegrazioneanffas.it/>