VALUTAZIONE RELAZIONALE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ACCREDITATI

Diversi modi di intendere la valutazione

- ***Controllo*** dei processi e degli esiti con netta separazione tra chi valuta e chi è oggetto della valutazione.

- ***Definizione*** di ciò che si osserva.

- ***Metodo*** di auto-osservazione per migliorare il proprio agito.

- **Attivazione di un processo relazionale**: da iniziale presenza di differenti punti di vista, alla co-costruzione di una "*narrazione*" condivisa sul livello di qualità osservato.

La valutazione nella P.A. è ancora centrata prevalentemente sul "*controllo*"

cfr. Giovanni Urbani, *introduzione alla valutazione nella P.A. , - Maggio 2007*

- È "controllo" degli esiti
- È rendicontazione
- È adempimento amministrativo
- È utilizzata strumentalmente per giustificare delle scelte fatte "a tavolino"

Management e valutazione

- Non è solo necessario arrivare a conoscere i risultati (ex ante ed ex post) ma

gestire *per* risultati

Trasformazione cultura amministrativa italiana:

- da maggiori informazioni (monitoraggio)

a sistemi di programmazione *(governance)*, tali da guidare il processo decisionale a nuovi esiti (p. es. esperienza di valutazione relazionale – ndr)

Motivazioni del passaggio dal "CONTROLLO" alla VALUTAZIONE CONDIVISA

Cfr. Rosalba Filosa Martone http://www.federica.unina.it/

Modello Burocratico: → gestione per *"procedure"*

Modello Aziendale: → gestione per *"obiettivi"*

Modello Relazionale: → **management per *"processi"***

EVOLUZIONE NELLA GESTIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il modello relazionale: le caratteristiche

- Il concetto della *qualità* dei servizi e delle prestazioni assume un rilievo fondamentale.
- Il rapporto tra “centro” e “periferia” è ridefinito, riconoscendo la rilevanza strategica del livello istituzionale più vicino alla comunità locale (luogo di fruizione dei servizi e delle prestazioni).
- Passaggio da una “logica di *government*” (poteri e funzioni formali attribuiti ad un ente sovraordinato ad altri) ad una “logica di *governance”*…

Il modello relazionale e la *public governance*

- Centralità delle interazioni con gli attori presenti ai vari livelli locali nel contesto politico e sociale;
- Governo e coordinamento di reti;
- Orientamento all'esterno, in particolare verso l'ambiente economico e sociale.

Il significato della Valutazione nel management per “processi”

cfr. Claudio Bezzi, *Che cos’è la valutazione*, F.Angeli 2007

Attivazione di un processo relazionale finalizzato alla condivisione del significato dell’evento osservato.

Per l'operatore sociale la valutazione è ……..

Una co-costruzione
di interpretazioni condivise

Tre interpretazioni prese in considerazione nel lavoro di *Valutazione Relazionale*

- Valutazione come *definizione* di ciò che si osserva.
- Valutazione come metodo di auto-osservazione per migliorare il proprio agito.
- Valutazione come attivazione di un processo relazionale: da iniziale presenza di differenti punti di vista, alla co-costruzione di una ***narrazione condivisa***.

Importanza del processo relazionale

cfr. Ugo De Ambrogio, 2009

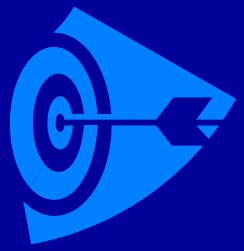
…l’efficacia della valutazione dipende dal tipo di relazione istaurata…

Presupposto
per il miglioramento dei livelli di qualità

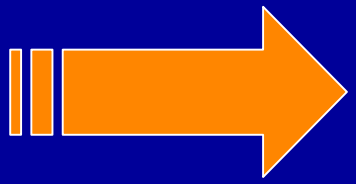
Acquisire la capacità di osservare
e riconoscere le *criticità*
per individuare gli interventi e le strategie
da attivare per il cambiamento

Esiti possibili del processo valutativo

- Se la relazione professionale produce il risultato atteso (condivisione dei significati degli eventi e delle esperienze osservate) il processo valutativo ha raggiunto il suo obiettivo



- Se il processo valutativo non ha raggiunto gli obiettivi, bisogna proseguire nella co-costruzione della relazione professionale.



La relazione come strumento per la co-costruzione di un sistema di qualità

Se l'obiettivo è
la condivisione dei significati di quanto osservato,
diventa di fondamentale importanza
il **processo** di co-costruzione della relazione,
perché è la qualità di quest'ultimo
che *condiziona* il **risultato**
(valutare e migliorare la qualità osservata).

LE FASI DEL PERCORSO

Attività di Valutazione Relazionale

Costituzione del gruppo di valutazione

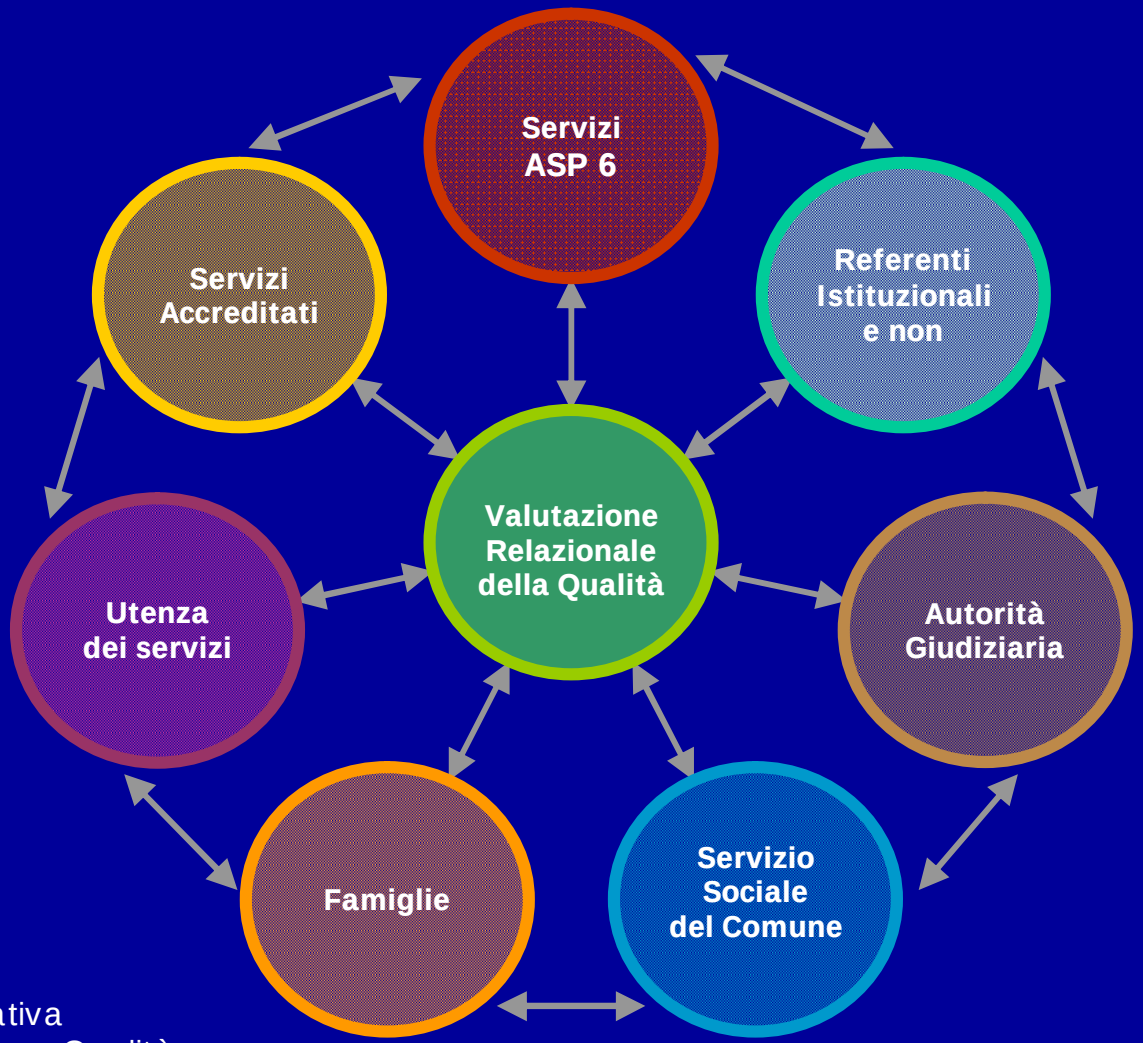
Condivisione del grado di qualità osservata

Individuazione/ attuazione interventi migliorativi

Elementi considerati per migliorare il grado di qualità osservato

- PUNTI DI FORZA: per consolidarli, socializzarli, estenderli.
- NODI CRITICI: solo riconoscendo il limite è possibile superarlo.
- DISSENSO: per individuare ulteriori spazi di confronto.
- PROPOSTE OPERATIVE: per definire nuove modalità condivise di intervento.

Sistemi tenuti in considerazione nel processo di Valutazione Relazionale



Metodologia utilizzata

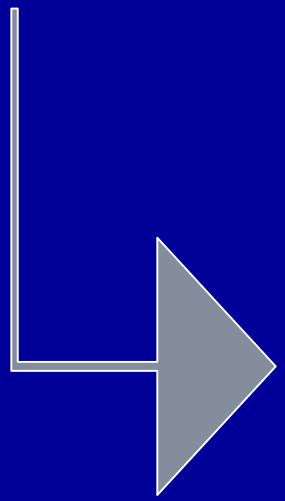
- **Focus group** (confronto tra esperti che compongono il gruppo di valutazione: operatori delle Comunità e del Servizio Sociale del Comune).
- Socializzazione dei punti di forza rilevati (risorse da condividere ed estendere per migliorare la qualità).
- Utilizzo dei nodi critici per la formulazione delle proposte migliorative.
- Attivazione di ulteriori spazi di confronto per affrontare le aree di mancata condivisione (dissenso).

Gli effetti della Valutazione Relazionale e della socializzazione dei risultati

- Formalizzazione di procedure condivise per l'inserimento in struttura e gestione dei progetti d'intervento.
- Individuazione immediata della disponibilità di posto nella Banca Dati Risorse.
- Visualizzazione dell'esito della Valutazione.

Presentazione dati

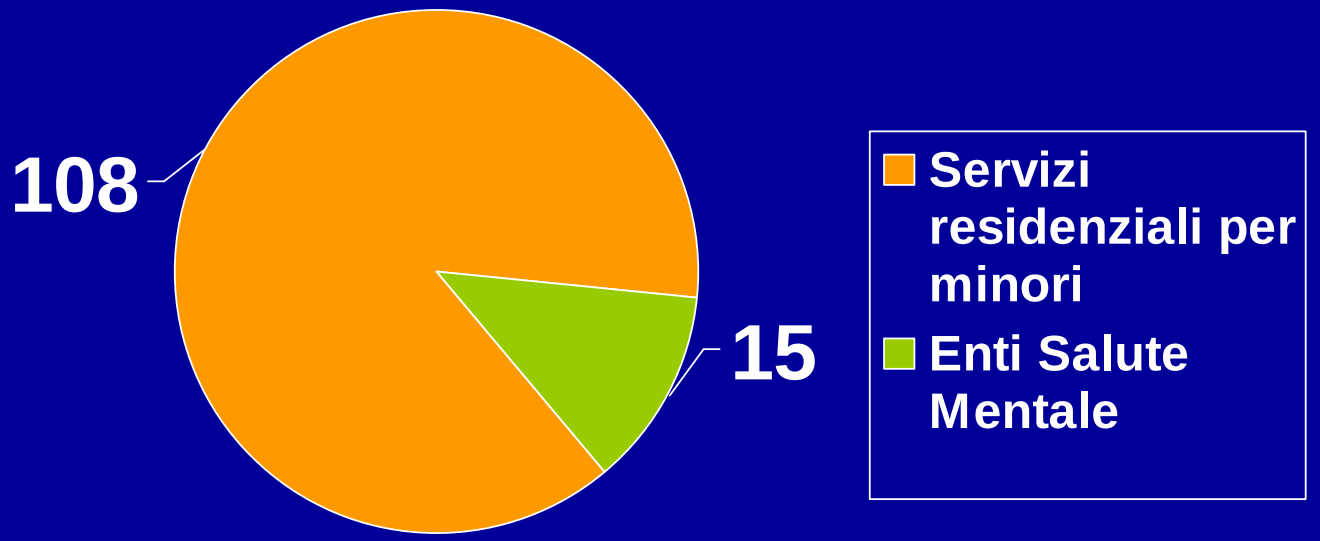
- Le strutture
- Gli ospiti registrati
- La sperimentazione



- Il numero di strutture partecipanti
- I risultati del primo anno di attività sperimentale
- Gli aspetti di contenuto e quelli relazionali

I servizi accreditati

Totale da valutare: n° 123



Dei 108 Servizi residenziali accreditati,
30 hanno partecipato alla prima fase della valutazione
(28% del totale)

Tappe del percorso

- Due incontri presso le sedi delle strutture.
  - Un incontro presso la sede dell'U.O. Accreditamento e Qualità (elaborazione dei dati e delle proposte operative).
    - Un incontro di restituzione del lavoro svolto.

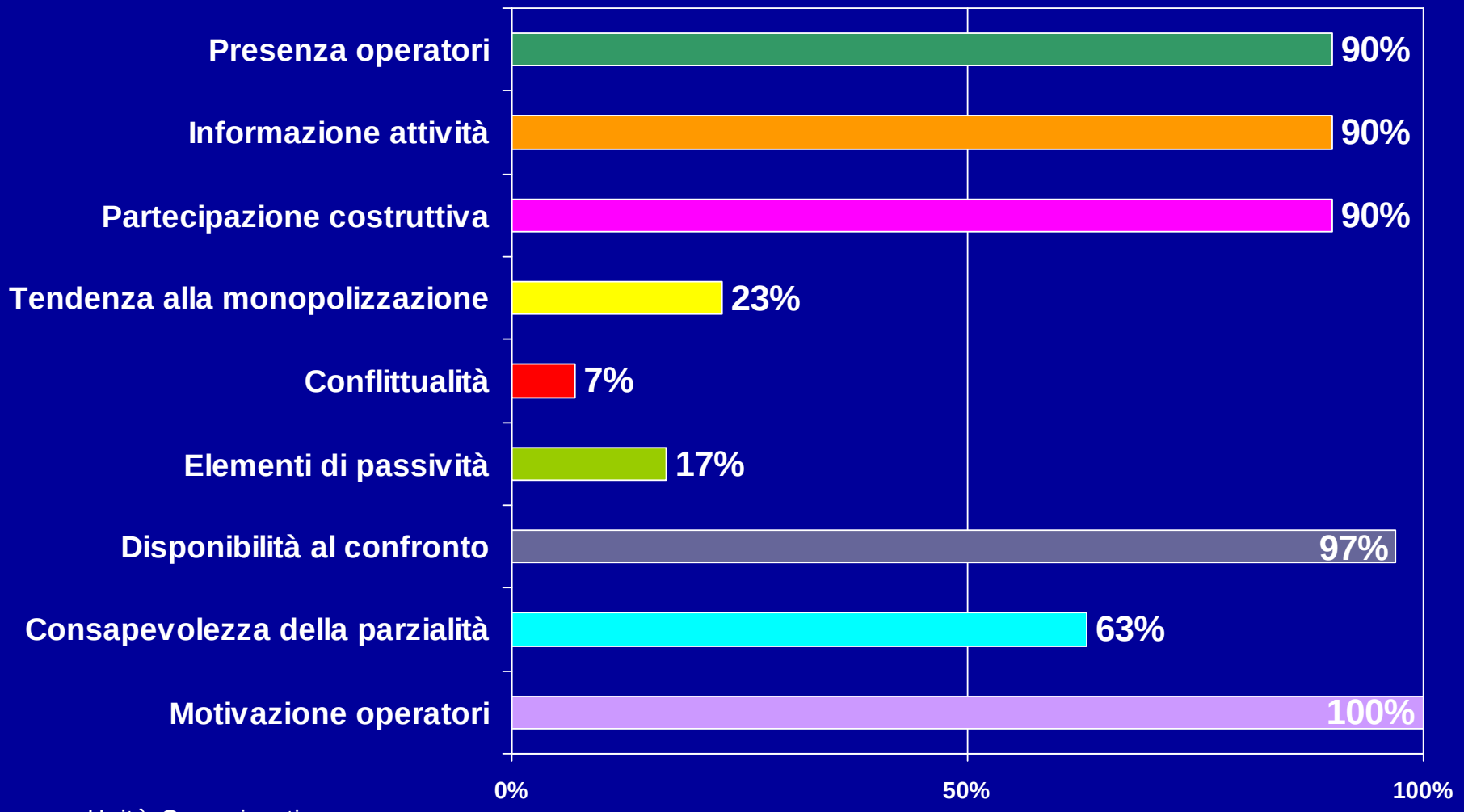
Strumenti utilizzati

- Griglia degli indicatori di valutazione
- Scheda riassuntiva dei punti di forza rilevati.
- Scheda riassuntiva dei nodi critici osservati e condivisi.
- Scheda riassuntiva delle proposte operative concordate.
- Scheda che evidenzia gli elementi di dissenso.
- Griglia per rilevare la qualità della partecipazione e delle informazioni.

I risultati
rispetto alle relazioni istaurate

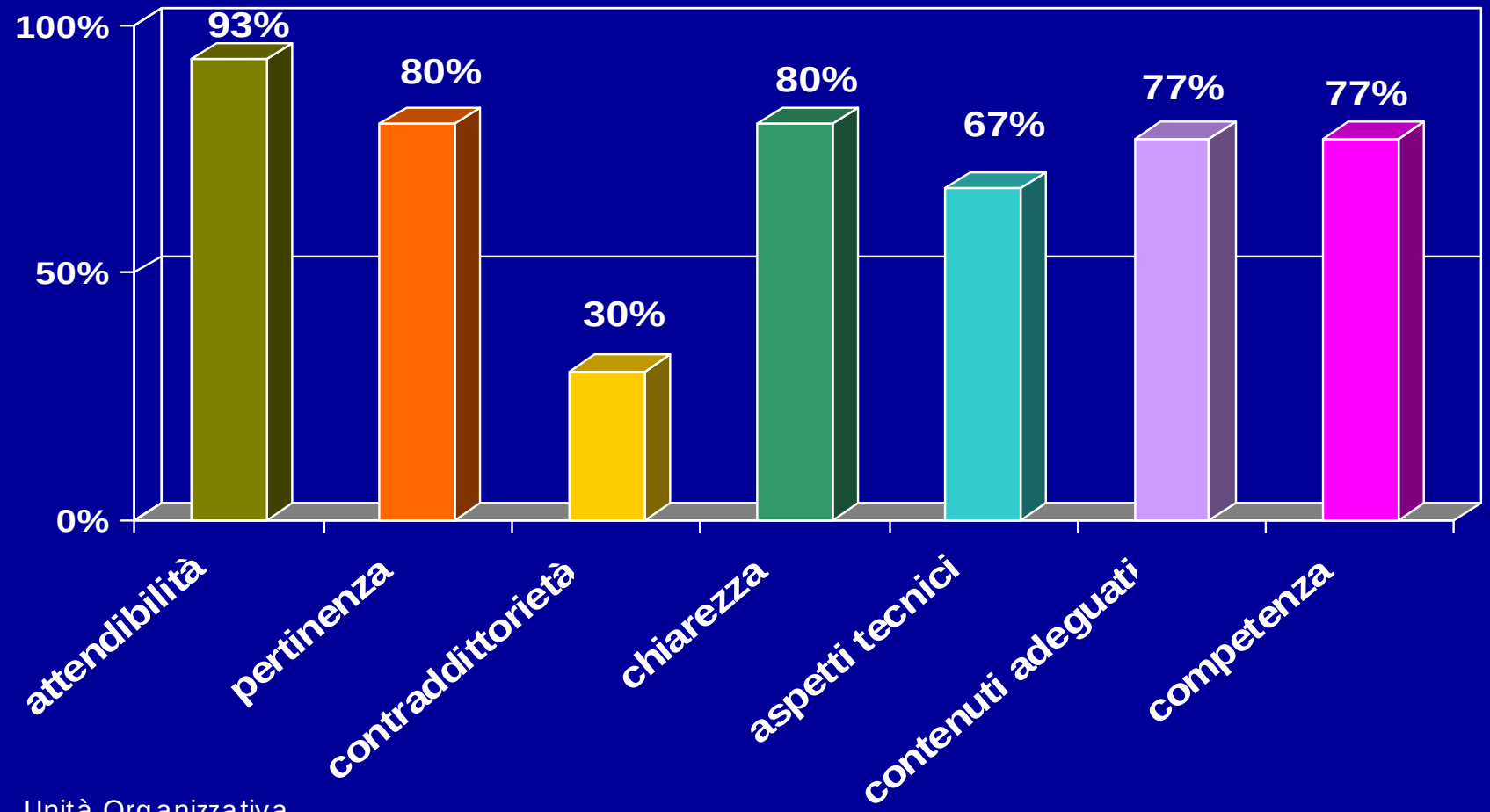
Unità Organizzativa
Accreditamento e Qualità

Qualità della Partecipazione

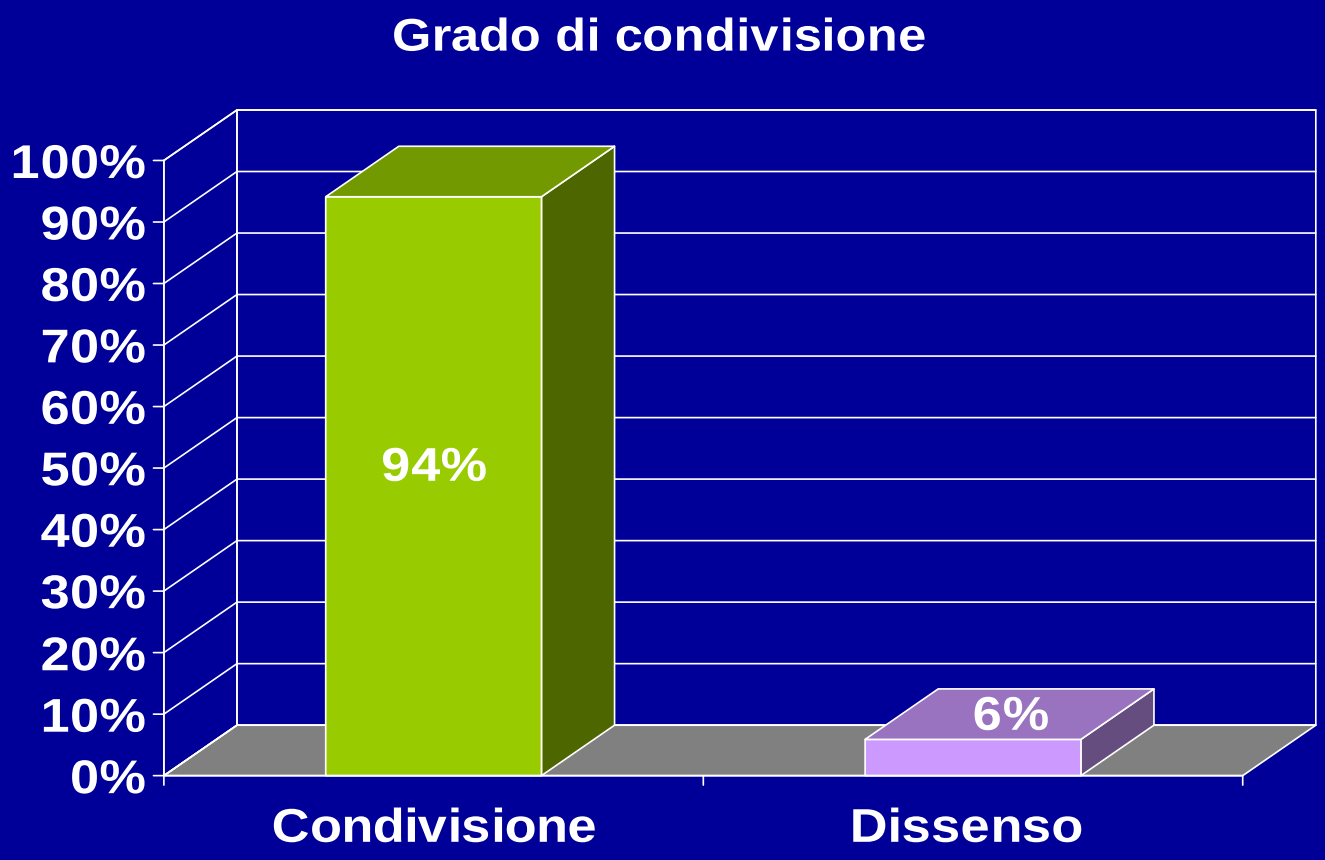


Unità Organizzativa
Accreditamento e Qualità

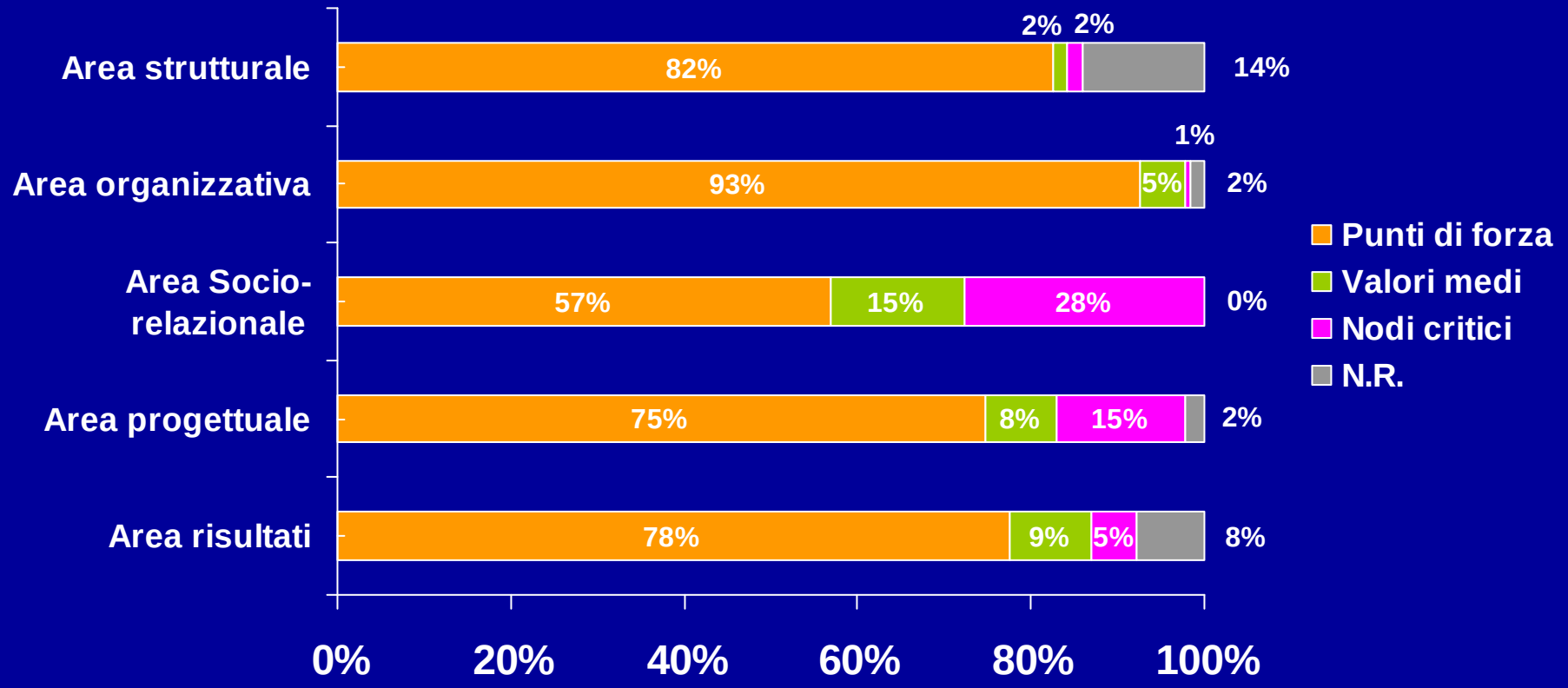
Qualità dell'informazione
(attendibilità, pertinenza, chiarezza, competenza)



Grado di condivisione



I risultati nelle 5 aree considerate



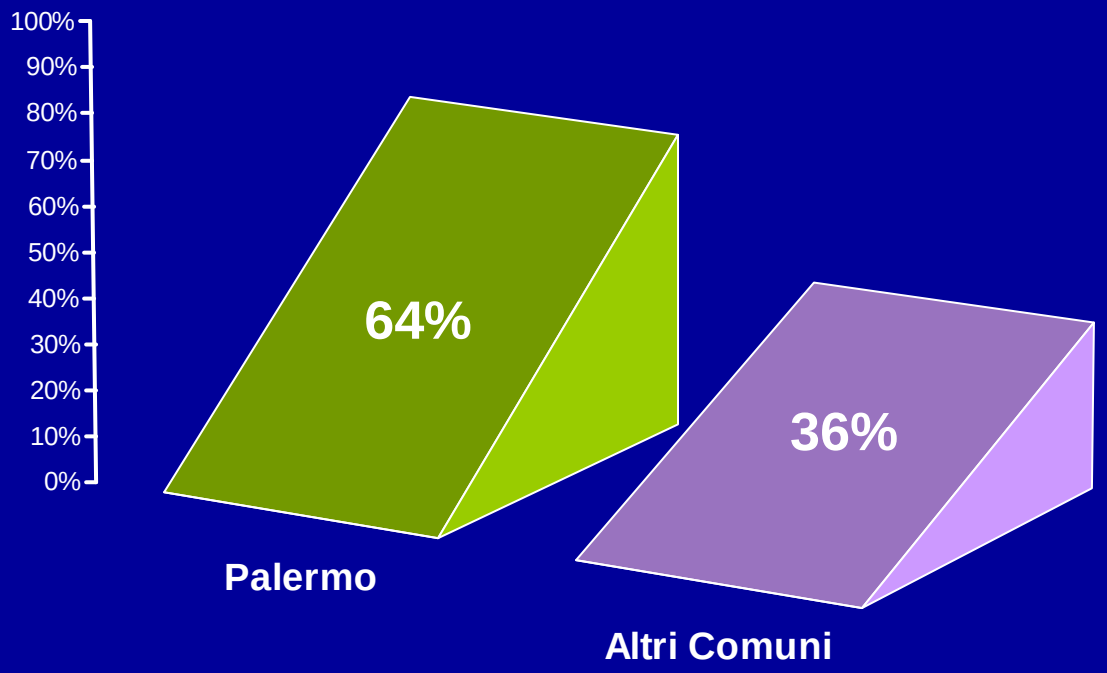
I dati relativi all'utenza

Le informazioni di seguito presentate sono aggiornate al 28.10.2013 e sono parziali:

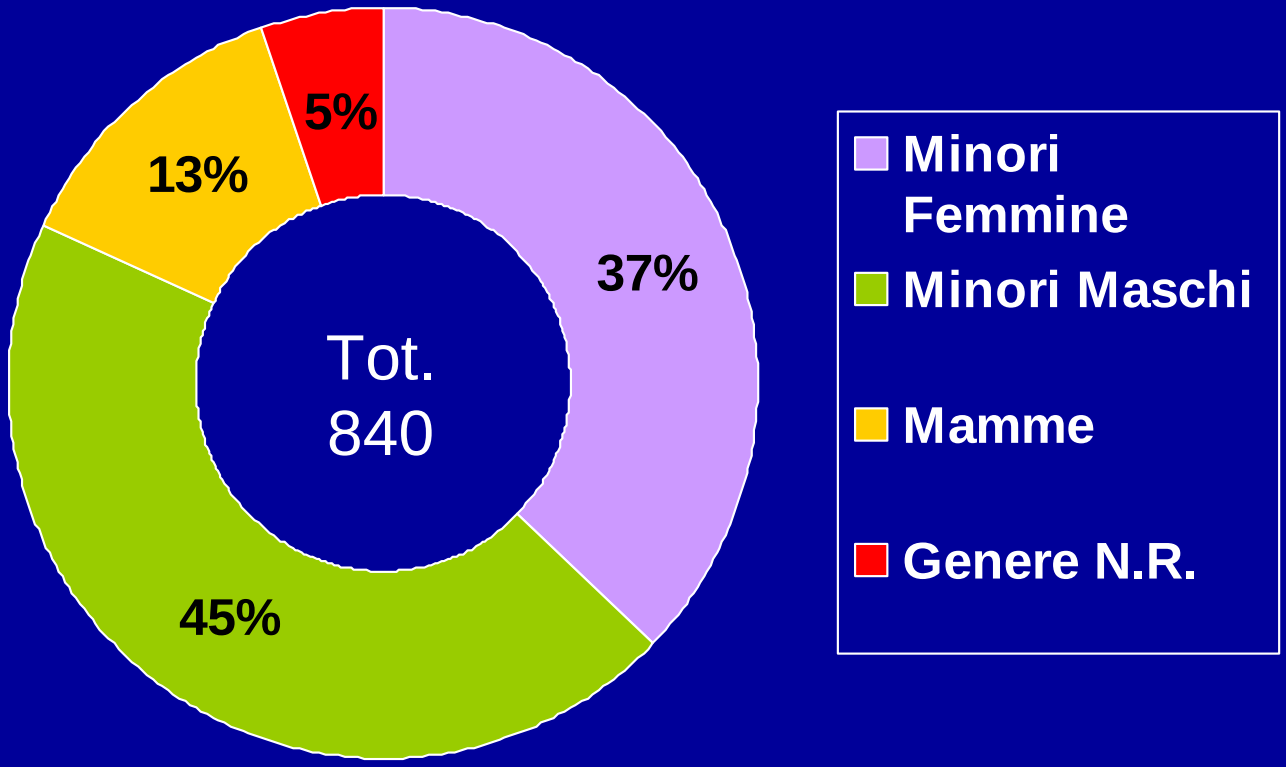
su **108** strutture residenziali,
12 non hanno ancora comunicato alcun dato.

Competenza territoriale

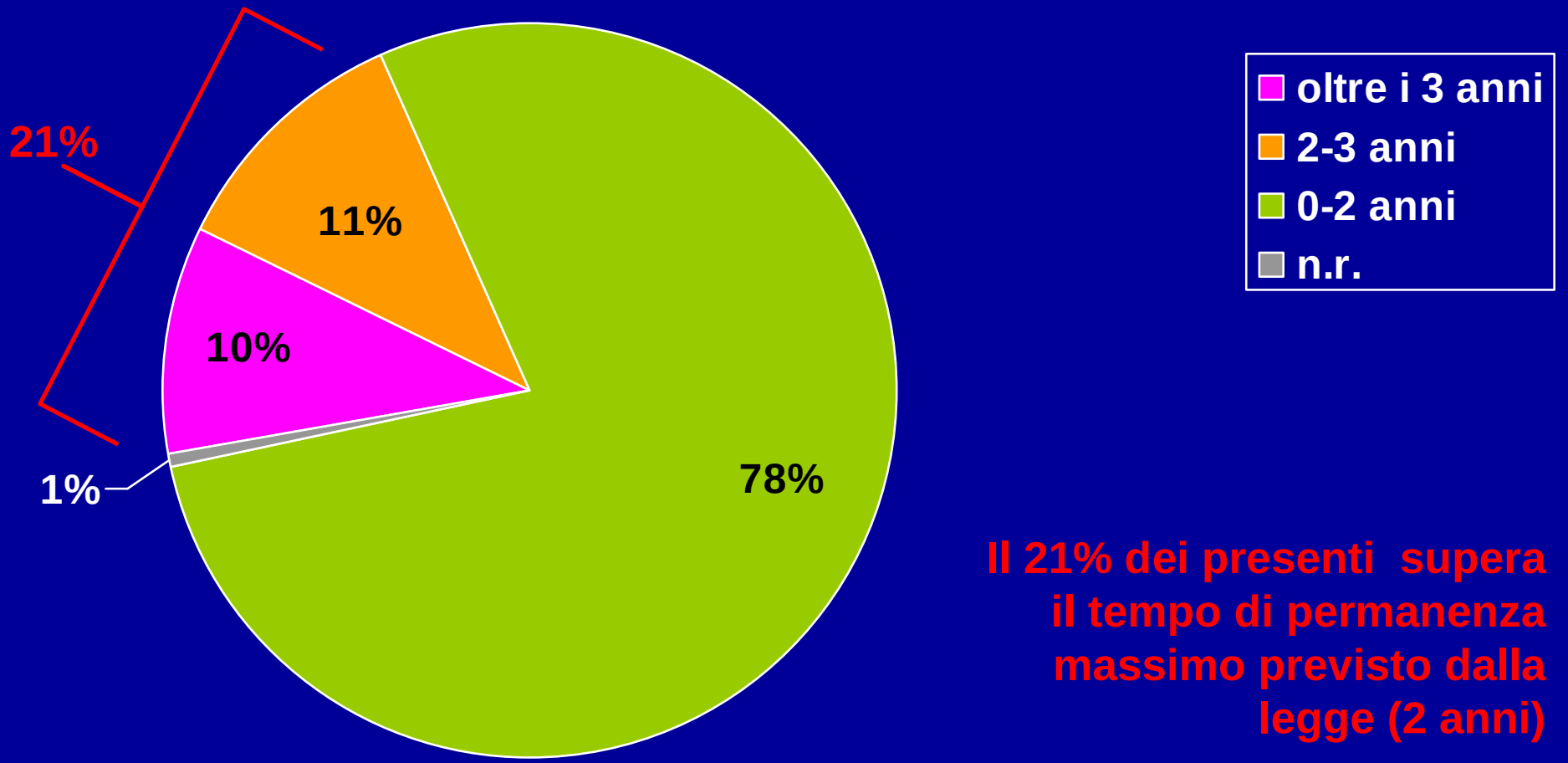
- **538** utenti registrati con retta a carico del Comune di Palermo
- **302** utenti registrati con retta a carico di altri Comuni
- TOTALE **840** utenti registrati



Incidenza Maschi/Femmine sul totale attuale

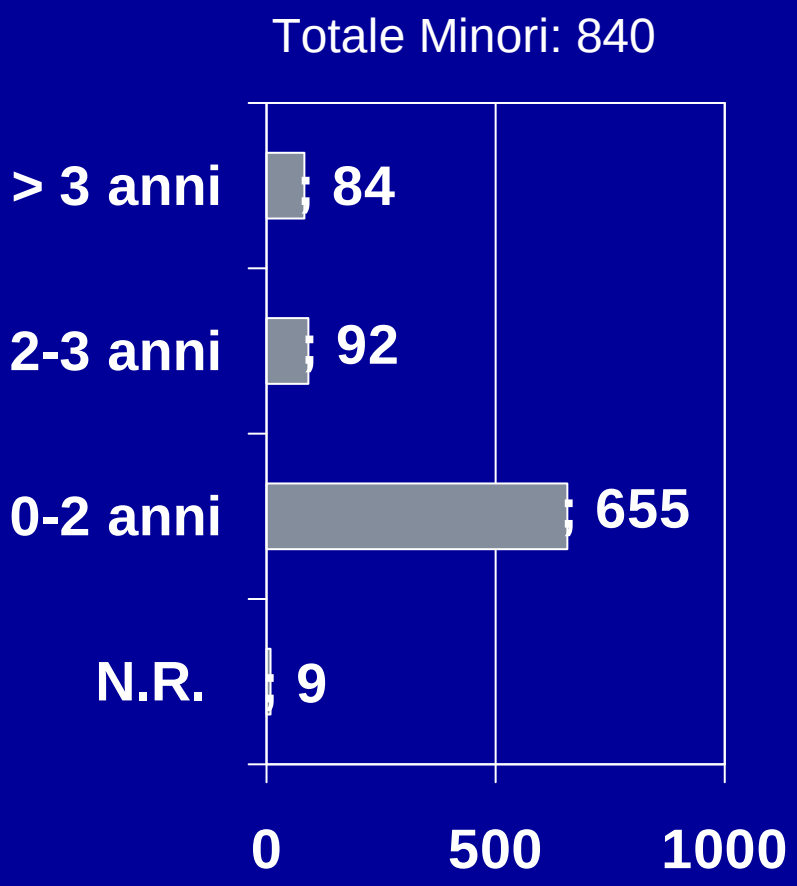


Tempi di permanenza in ciascuna struttura: le percentuali



Il 21% dei presenti supera il tempo di permanenza massimo previsto dalla legge (2 anni)

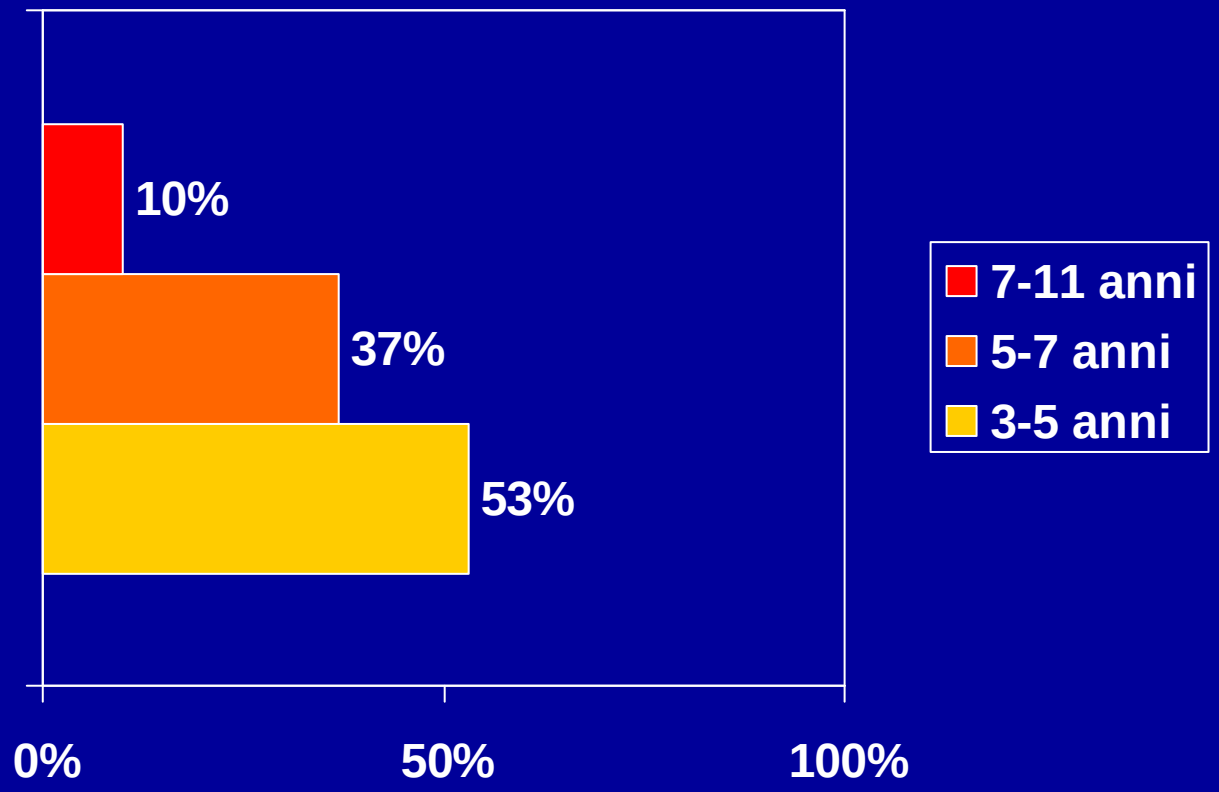
Tempi di permanenza in ciascuna struttura: i valori assoluti (anni/numero di minori)



Gli eventuali periodi di permanenza antecedenti all'attuale rilevazione non sono stati presi in considerazione. Pertanto i dati presentati sono riferiti esclusivamente alla permanenza dei minori in una singola struttura e non tengono conto di presumibili transiti da una struttura all'altra (es. da Comunità Alloggio a Gruppo Appartamento).

Tempo di permanenza in struttura

Il 10% del totale dei presenti (85 utenti)
è inserito nelle strutture **da più di 3 anni**



Intervallo di variabilità

Tra i 840 ospiti presenti,
registrati attraverso le comunicazioni delle strutture,
il tempo di permanenza oscilla tra

- il **valore minimo di** **1 mese**

- e il **valore massimo di** **11 anni !**

Proseguimento dell'attività

- Novembre 2013 avvio incontri di Valutazione Relazionale con le strutture accreditate nell'anno in corso

  - Nuovo calendario