



 Fondazione E. Zancan onlus  
Centro Studi e Ricerca sociale

 REGIONE  
TOSCANA

**Laboratorio per le  
nuove zone**

Cinzia Canali  
Fondazione Emanuela Zancan  
onlus

 personal**LAB**

## INDICE



Parte I – Il contesto del progetto

Parte II – Il sistema delle responsabilità

Parte III – Progetto e definizione degli obiettivi

Laboratori

# Parte I

## Il contesto del progetto

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Il Laboratorio multicentrico **RISC**



## Risc 1 – Risultati [estratto]

“quanto abbiamo fatto è stato veramente efficace?”

La sperimentazione:

Analizzando il bisogno nei suoi fattori organici, psicofisici e relazionali, contestualizzati nello spazio di vita della persona, gli operatori sociali e sanitari hanno costruito una visione globale del bisogno e della capacità, con strumenti professionali idonei a sviluppare una **valutazione multiassiale** coerente con l'art. 4, c. 3 Atto di indirizzo 14 febbraio 2001.

La raccolta delle informazioni ha consentito la costruzione di indici di efficacia, come differenza tra «indici di benessere» (profili di gravità/capacità).

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Punti fondamentali

- a. **Esiti** in termini di cambiamento (ad esempio differenze)
- b. **Strumenti** e metodi per facilitare una visione globale **prima/dopo**
- c. Piattaforma comune per confrontare **output e outcome**

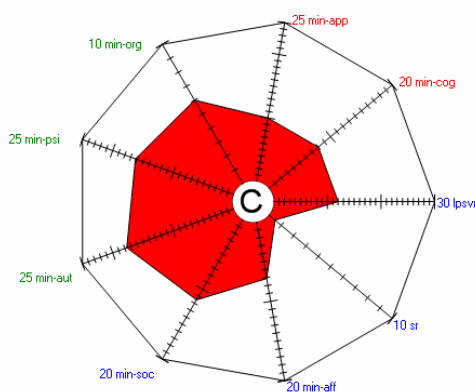
Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Strategia

1. Rappresentare in modo **multidimensionale** i bisogni in tempi diversi
2. Articolare i **risultati attesi**
3. Prefigurare le **decisioni** necessarie per raggiungerli

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Schema polare



Nello schema polare, sono sintetizzati i problemi ma anche le potenzialità del bambino al centro della nostra attenzione; più le aree analizzate sono coperte e si avvicinano alla parete dello schema più in quell'area funziona bene, al contrario più si avvicina al centro più necessita di intervento

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Risc 1 – Risultati [segue]

“quanto abbiamo fatto è stato veramente efficace?”

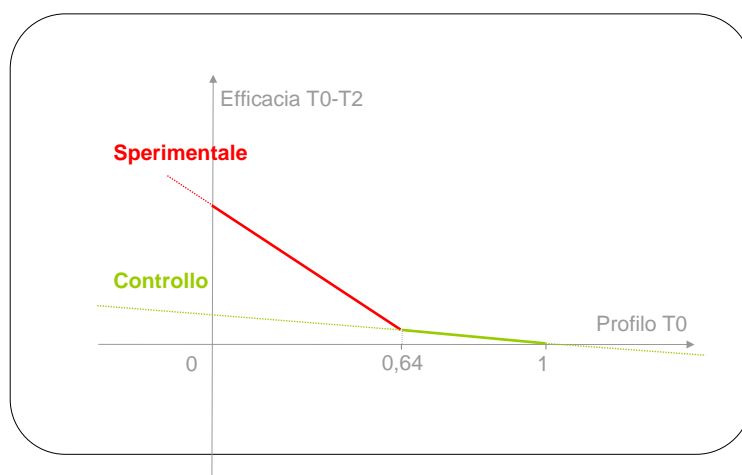
Segue:

È emerso che l'efficacia  $T_0-T_2$  è risultata maggiore nel gruppo sperimentale quando i minori presentavano una condizione a  $T_0$  più compromessa (indice di benessere sociorelazionale  $<0,64$ ).

Questo risultato ha evidenziato la maggiore capacità del gruppo sperimentale di conseguire esiti positivi, in termini di riduzione del rischio, proprio per i ragazzi che avevano una maggiore sofferenza e maggiore rischio di allontanamento.

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Significa che...



Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Risc 1 – Risultati [segue]

“quanto abbiamo fatto è stato veramente efficace?”

È uscita confermata la possibilità di utilizzare protocolli sperimentali all'interno del lavoro quotidiano, con le persone. La conseguenza è importante: gli stessi operatori che valutano i bisogni e le capacità sono anche in grado di far coesistere nel loro lavoro aiuto, cura, ricerca e sperimentazione di nuove soluzioni.

Una seconda indicazione è stata evidenziata dalle regioni: è una strada percorribile e necessaria per scelte regionali in grado di innovare le prassi, renderle più efficaci, rendere più effettivo il riconoscimento dei diritti e la loro soddisfazione.

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Gli approfondimenti di RISC2

1. Livelli di integrazione
2. Analisi dei costi e rapporto costo/efficacia
3. Rapporto azioni ed esiti

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Qualche dato sullo studio RISC2

6 regioni 16 gruppi di lavoro oltre 100 operatori 9  
mesi di sperimentazione in contesto reale 114 minori a  
rischio di allontanamento 56 in Toscana 750  
variabili considerate 210 valutazioni con schema  
polare 147 piani operativi 87 verifiche dei  
piani 553 fattori osservabili 88,4% massimo valor medio di  
completezza informativa 31 aree di indagine nello  
schema polare 225 prestazioni complessive nella prima fase  
248 fattori osservabili di esito costo 1 a 10

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## L'implementazione nelle zone

dati al 30.9.2013

Alta Valdelsa 15 Empolese 9  
Fiorentina Nord Ovest 8 Fiorentina  
Sud Est 17 Firenze 5 Valdarno  
Aretino 10 Mugello 4 Pisana 7 Valdinievole 5  
Valdarno Inf. 7

Per un totale di  
87 situazioni a rischio

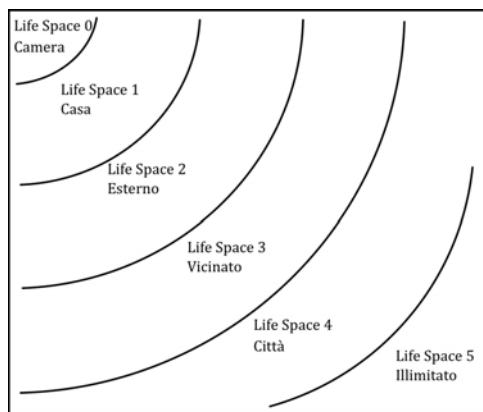
Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Parte II

# Il sistema delle responsabilità nello spazio di vita

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Lo spazio di vita



**Mobilità della persona  
nel suo spazio di vita  
attraverso la misura dei  
percorsi nell'arco di un  
mese**

Fondazione E. Zancan onlus, 2014



## Nasce da un bisogno



«L'opportunità di dotare il settore socioambientale di propri strumenti di valutazione nasce sia dall'esigenza di offrire agli operatori sociali autonomi strumenti di verifica utili per la valutazione di bisogno e di outcome, sia dalla necessità di costruire una mappa descrittiva della situazione della persona che rappresenti le condizioni della famiglia nella sua globalità»

(Pompei, 2005, p. 64).

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Responsabilizzazione



... come fonte di protezione, cioè elemento non solo importante ma necessario per farsi carico dei figli in minore età, di persone adulte e anziane non autosufficienti, di altri problemi derivanti da fragilità e abbandono.

Non basta però **sostenere** che la responsabilità è un fattore protettivo (presente o potenziale) ma è necessario **riconoscerla e misurarla**, in termini di protezione reale, non solo auspicata. A questo è finalizzata la mappa dei soggetti e delle risorse e i tre indici che da essa si possono ottenere.

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## La mappa dei soggetti e delle risorse (MSR)

Considera l'area socioambientale e relazionale e individua il livello di "responsabilità" delle persone che si trovano nello spazio di vita della persona al centro dell'attenzione. La posizione in uno dei quadranti indica il livello di coinvolgimento nel progetto. Si calcolano 3 indici:

SR = scala di responsabilità

LPSV<sub>r</sub> = livello protezione spazio di vita<sup>rivisto</sup>

LPP = livello di protezione potenziale

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## La mappa

Definire il livello di interesse delle persone nel risolvere il problema (mettendoli in 4 quadranti):

Soggetti attuali	Soggetti potenziali
Risorse attuali	Risorse potenziali

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## I soggetti sono...

... persone che a titolo professionale o volontario (familiari, parenti, amici, vicini ...) hanno a cuore il problema, intendono affrontarlo, sono disposte a farsi carico delle responsabilità necessarie per condividere le scelte fondamentali, le successive azioni (previste dal piano operativo) e a realizzarle secondo le proprie capacità e possibilità (professionali o personali).

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Elementi identificativi di un "soggetto"

- Partecipa alla fase di analisi e valutazione del problema?
- Partecipa alla definizione degli obiettivi e alla costruzione del piano operativo?
- Lo condivide, lo ha sottoscritto?
- Partecipa alla valutazione (ad esempio di processo, risultato, esito...)?
- Ha un ruolo nella attuazione del piano operativo?

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Le risorse sono...

... persone che, a titolo professionale o volontario (familiari, parenti, amici, vicini ...), non possono o non sono in grado di prendere parte alle decisioni del percorso di presa in carico (valutazione del bisogno, costruzione del piano operativo, sua valutazione) ma le attuano cioè condividono responsabilità di fare nella «fase di attuazione» degli interventi. È una partecipazione quantificabile alla fase di attuazione del piano operativo.

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Elementi identificativi di un “risorsa”

Identificare una persona come risorsa significa rispondere positivamente alla domanda «se essa garantisce l’attuazione di una o più azioni previste dal piano operativo».

La domanda da porsi diventa: «La persona considerata è riconoscibile tra le componenti di risorsa (umana, professionale, economica...) indicate nel piano operativo?».

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## In sintesi

<i>Bisogno</i>	<i>Progetto</i>	<i>Attuazione</i>	<i>Verifica</i>	
√	√	√	√	Soggetto
		√		Risorsa

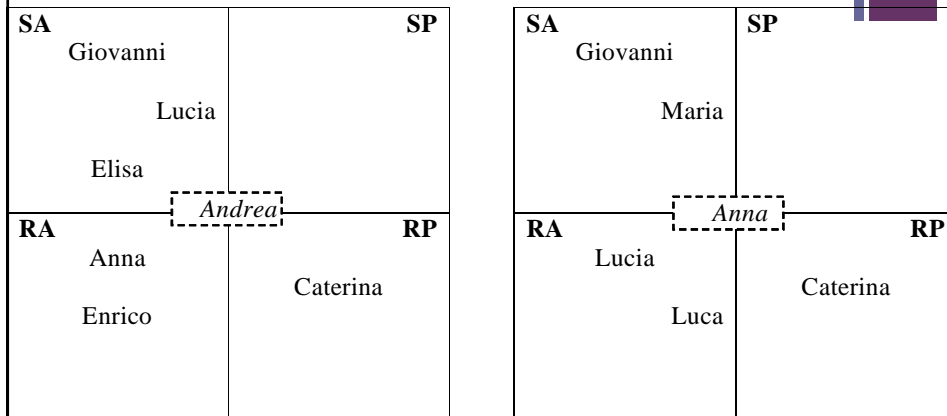
Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Persone coinvolgibili

<i>Persone coinvolgibili nella presa in carico del bambino Andrea</i>	<i>Persone coinvolgibili nella presa in carico dell'adulto problematico (madre)</i>
Anna, madre	Luca, marito
Lucia, nonna	Lucia, suocera
Giovanni, psicologo	Giovanni, psicologo
Enrico, terapeuta della riabilitazione	Maria, assistente sociale
Elisa, assistente sociale	Caterina, educatore professionale
Caterina, educatore professionale	

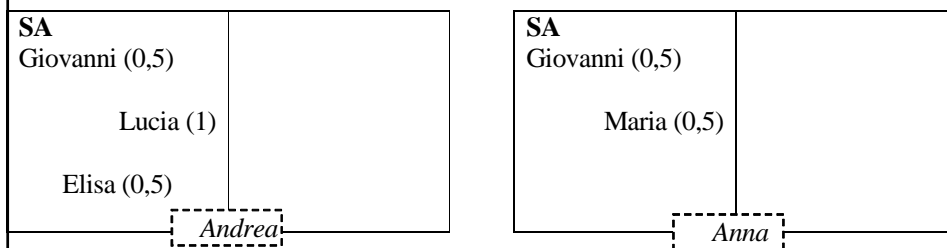
Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Mappa dei soggetti e delle risorse



Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Scala di responsabilizzazione



$$SR_{\text{Andrea}} = 2,0$$

$$SR_{\text{Anna}} = 1,0$$

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Livello di protezione dello spazio di vita

<b>SA</b> Giovanni (6) Lucia (6) Elisa (6)	<b>SP</b>
<b>RA</b> Anna (3) Enrico (3)	<b>RP</b> Caterina (1)

$$\text{LPSV}_{\text{Andrea}} = 24$$

<b>SA</b> Giovanni (6) Maria (6)	<b>SP</b>
<b>RA</b> Lucia (3) Luca (3)	<b>RP</b> Caterina (1)

$$\text{LPSV}_{\text{Anna}} = 18$$

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Posso chiedermi:

- Quante persone si fanno carico del percorso di aiuto?
- Fino a che punto posso contare su queste persone?
- Ci sono persone "potenzialmente" disponibili che potrei inserire nel progetto personalizzato?
- Ho tenuto conto dell'associazionismo e del volontariato tra le potenzialità?

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## E ancora:

- Quanto interviene la famiglia? Quanto i servizi? Quanto la solidarietà organizzata e quella informale?
- Su chi altro posso contare (soggetti e/o risorse potenziali)?
- .....

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Considerazione Aumentare l'utilizzo delle conoscenze disponibili

La documentazione e l'uso di strumenti come punto di partenza nella ricerca del benessere della persona e della sua famiglia.

Valutare la mappa è quindi una ricerca di dare valore alla forza delle relazioni e delle capacità presenti nello spazio di vita

Fondazione E. Zancan onlus, 2014



## La voce degli operatori (Risc)

“Il valore aggiunto ... è la capacità di “pesare” soggetti e risorse, non solo quelli attualmente presenti, ma anche quelli potenziali [...].

Tanti bambini manifestano elementi maggiori di sofferenza e di rischio proprio nell'area socio-ambientale e relazionale, con sistemi di responsabilità carenti o quasi inesistenti.

Niente di nuovo, si dirà: è ovvio che se un bambino è a rischio e sta male, questo sia dovuto soprattutto alle carenze della sua rete relazionale. Ma il passaggio da tale acquisizione (e da tale, spesso rassegnata, constatazione) alla volontà di modificare la situazione non è scontato...”

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Parte III Progetto e definizione degli obiettivi

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Dai problemi agli interventi: la personalizzazione

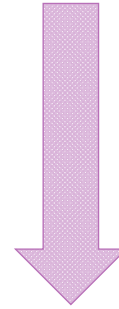
Problema/i



Obiettivo/Risultato atteso



Interventi



Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Percorso metodologico

1. Quali problemi e potenzialità evidenzio attraverso le misurazioni (schema polare)?
2. Quali obiettivo posso prefigurare?
3. Attraverso quali azioni e strategie operative?
4. Per cambiare quale "area problema"?
5. Come posso misurare il cambiamento?

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Appropriatezza analisi del problema

	Coerenza tra analisi del problema e sintesi dei bisogni e delle potenzialità	Coerenza tra sintesi dei problemi e delle potenzialità e obiettivi
<b>Primo piano</b>		
Si	33 (34,4%)	51 (53,1%)
In parte	22 (22,9%)	25 (26,0%)
No	39 (63,5%)	18 (18,8%)
Non indicato	2 (2,1%)	2 (2,1%)
Totale	96 (100%)	96 (100%)
<b>Secondo piano</b>		
Si	22 (42,3%)	37 (71,2%)
In parte	11 (21,2%)	7 (13,5%)
No	19 (36,5%)	8 (15,4%)
Totale	52 (100%)	52 (100%)

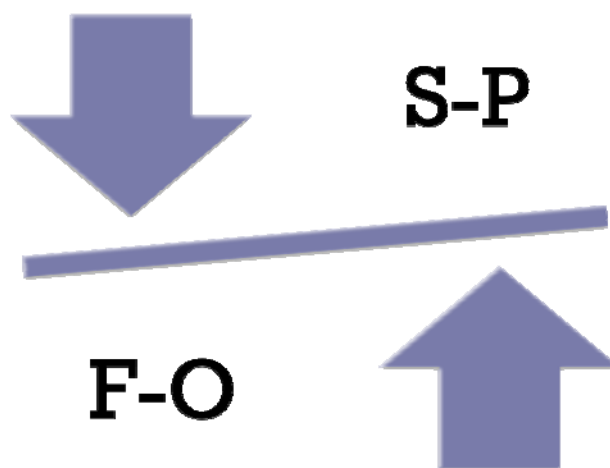
Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Due approcci valutativi

1. Confronto tra schemi polari in tempi diversi ( $T_0$ ,  $T_1$ ,  $T_2$ ) attraverso l'uso di strumenti afferenti a tre settori di valutazione: funzionale organico, cognitivo comportamentale, socio ambientale e relazionale (Valutazione S-P)
2. Confronto tra condizione osservata al tempo  $T_0$ , condizione attesa al tempo  $T_1$ , condizione osservata a  $T_1$  e tempi successivi, con ridefinizione del piano personalizzato sulla base delle misurazioni effettuate (Valutazione F-O)

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Un approccio quali-quantitativo



Fondazione E. Zancan onlus, 2014

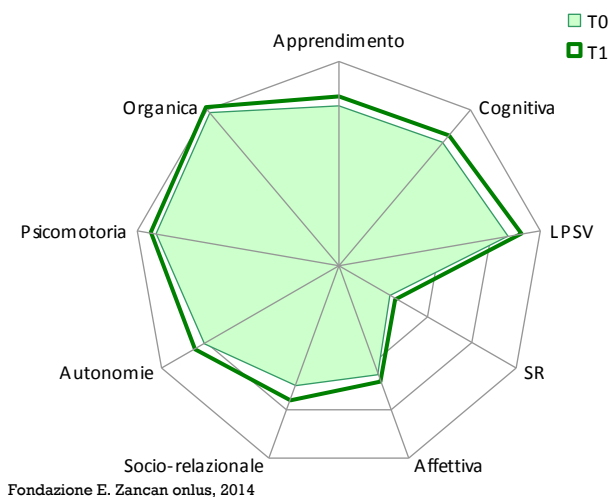
## Indici di efficacia $T_0-T_1$ basati sulle scale di valutazione (n=65)

	Punteggi negativi	Nessun cambiam.	Punteggi positivi	Totale
Funzionale organico $T_0T_1$	28,1	10,9	60,9	100,0
Cognitivo comportamentale $T_0T_1$	16,4	27,9	55,7	100,0
Socioambientale relazionale $T_0T_1$	33,8	7,7	58,5	100,0
<i>Sistema delle responsabilità <math>T_0T_1</math></i>	22,2	33,3	44,4	100,0

Il 58% dei bambini registra un cambiamento in positivo delle proprie capacità relazionali rispetto al livello iniziale. Il punteggio della scala aumenta in media dell'8,5%.

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Valutazione S-P ( $T_0 - T_1$ )



Il confronto tra misurazione iniziale ( $T_0$ ) e rivalutazione ( $T_1$ ) indica un miglioramento globale della condizione dei minori. Dal confronto si osserva come i minori, nel complesso, abbiano ottenuto il massimo beneficio nelle sub-aree socio-relazionale, autonomie, apprendimento e capacità cognitive.

## Valutazione F-O

Una visione ancora più personalizzata

La parte più complessa del percorso è la definizione dei fattori osservabili, cioè dei cambiamenti osservabili e misurabili che, anche se piccoli, sono molto importanti.

Evidenziano se il cammino intrapreso va nella direzione necessaria per conseguire i risultati attesi.

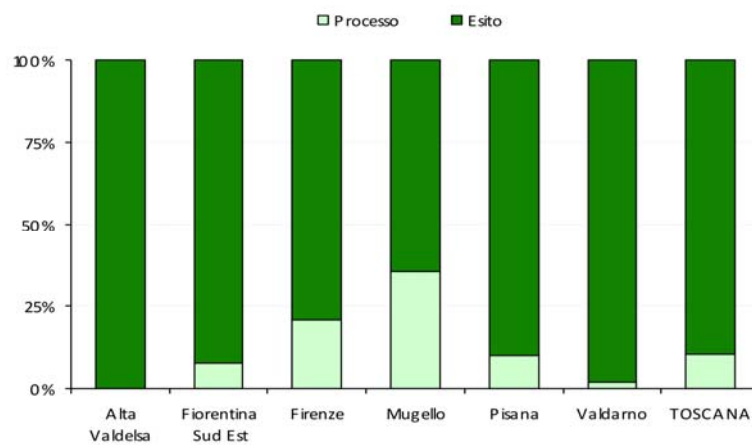
Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Fattori osservabili (esempi)

- momenti di isolamento quotidiani
- chiamate spontanee al padre...
- numero di materie insufficienti
- realizzazione colloquio*
- numero di volte che ha fatto i compiti...
- lamentele del minore durante i colloqui
- ...

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## È difficile?



Fondazione E. Zancan onlus, 2014

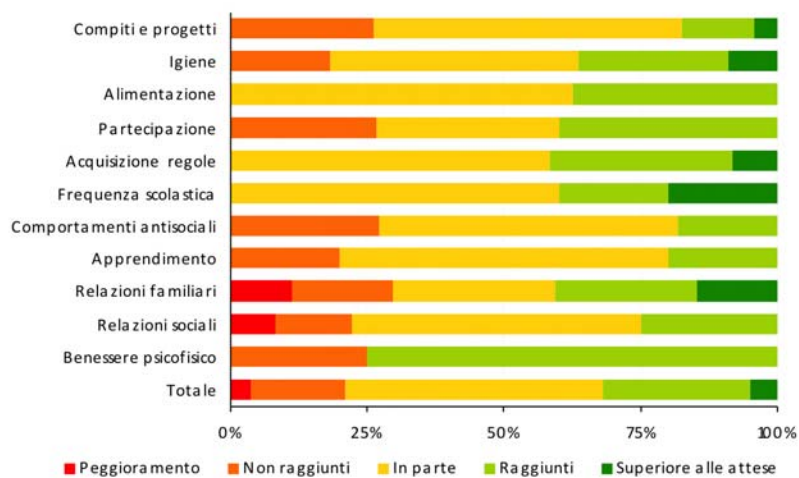
## Valutazione F-O ( $T_0 - T_1$ )

	Numero	Percentuale
Peggioramento	6	3,8
Nessun cambiamento	27	17,2
Obiettivi raggiunti in parte	74	47,1
Obiettivi raggiunti	42	26,8
Miglioramento superiore alle attese	8	5,1
Totale	157	100,0

Nel 79% dei casi gli obiettivi fissati sono stati raggiunti, completamente o in parte. In alcuni casi il miglioramento è stato superiore alle attese (5%). In un caso su 5 non si è verificato il cambiamento atteso oppure la situazione nel 3,8% dei casi è peggiorata.

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Raggiungimento dei valori attesi, per area di osservazione



Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Valutazione professionale



Gli operatori che hanno programmato le attività e definito i fattori osservabili hanno valutato gli esiti, descrivendo i risultati ottenuti e le condizioni che li hanno resi possibili. È soprattutto l'assistente sociale che ha svolto questo compito, a volte condividendolo con altri professionisti: educatore, sociologo, psicologo, pediatra, neuropsichiatra e insegnante. Esempio:

*“La situazione del minore è rimasta invariata sul piano clinico-funzionale e organico, lievi miglioramenti sono stati osservati nel livello di protezione grazie alla presa in carico e all'osservazione da parte della Npi, miglioramenti anche nell'area della socializzazione dove risulta maggior accettazione e integrazione con i coetanei e maggior rispetto delle regole del contesto”.*

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## In sintesi...



Il percorso mette a disposizione criteri verificati di valutazione del rischio e un metodo per costruire i profili di bisogno e capacità necessari per meglio caratterizzare i progetti personalizzati di intervento, valutabili economicamente.

Mette a disposizione soluzioni per valutare gli esiti, basate su due metodologie (SP/FO), così da verificarli in modo evolutivo, in stretto rapporto con le scelte tecniche e professionali.

I risultati descritti sono stati verificati sul campo, in condizioni ordinarie di lavoro, grazie alla preziosa collaborazione di molti operatori.

Fondazione E. Zancan onlus, 2014



## Inoltre, serve a...

- riconoscere il valore del lavoro svolto dagli operatori (attraverso gli esiti)
- sostenere il processo di decisione rispetto agli interventi attuati e da attuare
- essere trasparenti con l'utente e il committente
- progettare gli interventi
- selezionare gli interventi più efficaci
- determinare l'efficacia e costo/efficacia
- ...

Fondazione E. Zancan onlus, 2014

## Riferimenti bibliografici

I Rapporti Risc sono pubblicati nei Quaderni della Ricerca Sociale (n. 12 e n. 18) ed è scaricabile dai siti:

[www.minoritoscana.it](http://www.minoritoscana.it)  
[www.fondazionezancan.it/download](http://www.fondazionezancan.it/download)  
[www.lavoro.gov.it/Lavoro/Strumenti/ StudiStatistiche/](http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/Strumenti/StudiStatistiche/)

È scaricabile anche la monografia:

**Lavorare con bambini e ragazzi in difficoltà in Toscana**, in Quaderni della Regione Toscana, 2013

**Minori a rischio di allontanamento nell'esperienza degli operatori**, in Studi Zancan, 2011

Fondazione E. Zancan onlus, 2014