

# I questionari degli operatori Report di analisi

**Un percorso nell'affido**  
Progetto nazionale di promozione dell'affidamento familiare

**Scambio interregionale**  
*fra le Regioni Toscana, Marche e Umbria*



Regione Marche



Regione Toscana



Regione Umbria



**Un percorso nell'affido**  
**Progetto nazionale di promozione dell'affidamento familiare**  
**Scambio inter-regionale fra le Regioni Toscana, Marche e Umbria**

**Chiara Barlucchi**

Nell'ambito Progetto Nazionale "Un percorso per l'affido" promosso dal Ministero del lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali e dal Coordinamento nazionale servizi per l'affido è stato realizzato un percorso comprendente incontri regionali tra Toscana, Marche e Umbria, finalizzato allo scambio di modelli operativi e promozionali sull'affidamento familiare nei diversi contesti regionali presi in esame. Lo scopo principale di questo tipo di esperienza "inter-regionale" fra le Regioni Toscana, Marche e Umbria è stato quello di acquisire elementi conoscitivi, interrogarsi e riflettere sul percorso di affidamento familiare e, tra i diversi interventi, è stata posta particolare attenzione ad *ascoltare* la voce di coloro che operano direttamente sul campo.

Attraverso la somministrazione di un questionario rivolto a tutti gli operatori presenti in ciascuna delle tre edizioni (il 18-19 marzo 2010 a Firenze, il 25-26 marzo 2010 ad Ancona e il 15-16 aprile 2010 a Perugia) è stata infatti raccolta la loro opinione nonché molteplici e preziosi elementi di riflessione per quanti a vario titolo sono chiamati a confrontarsi con la realtà in questione e con le problematiche ad essa connesse dato che coinvolti e con responsabilità nei confronti della realtà oggetto di studio.

Si tratta di un'iniziativa svolta con l'auspicio che quanto rilevato nel suo complesso possa rivelarsi un contributo utile a implementare sempre più l'affidamento familiare: uno degli interventi di tutela più significativi degli interessi e dei diritti dei bambini che vivono in condizioni di disagio.

Il questionario, predisposto per una somministrazione autocompilata, è stato elaborato a seguito di un confronto collegiale con le referenti per le Regioni Toscana, Marche e Umbria, incentrato essenzialmente sugli obiettivi intesi conseguire.

La sistematizzazione complessiva ha portato alla stesura di un questionario semi-strutturato, ovvero composto da domande "chiuse" (ovvero a scelta vincolata tra le risposte prefissate) "parzialmente aperte" (che contengono la possibilità di indicare anche una risposta non prevista) e "aperte" (alla risposta formulata autonomamente dall'intervistato).

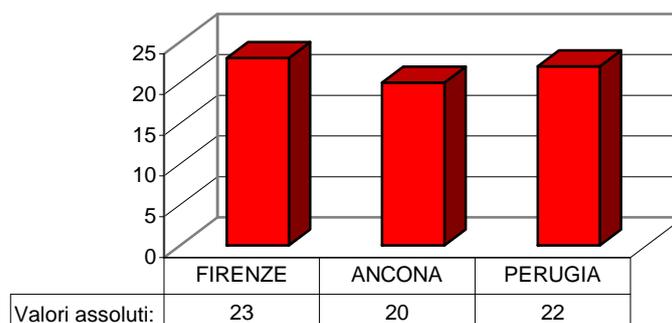
Nello specifico il questionario si articola in 10 domande che si completano con la presenza di uno "spazio aperto" alla riflessione personale, consigli e osservazioni libere in relazione al percorso di affidamento familiare. Le prime 4 domande "aperte" sono tese a rilevare l'opinione riguardo innanzitutto agli argomenti più interessanti affrontati nell'ambito dell'attività di scambio inter-regionale; in seconda battuta rispetto alle proposte organizzative, operative e metodologiche emerse dal confronto, eventualmente adottabili come soluzioni alle problematiche presenti nella propria realtà lavorativa; in terzo luogo la valutazione personale circa la normativa di riferimento nazionale, la regolamentazione e gli eventuali atti di indirizzo regionali, lo stato delle risorse e l'organizzazione dei servizi locali; infine il parere sui contenuti da inserire necessariamente nel Progetto nazionale "Un percorso nell'affido". Le altre 6 domande di natura quantitativa sono invece indirizzate a raccogliere elementi di carattere informativo.

Il questionario nel suo insieme ha dunque raccolto non solo il dato quantitativo ma ha permesso di rilevare anche alcuni aspetti qualitativi del percorso sull'affidamento familiare e rilevanti implicazioni ad esso connesse.

Gli operatori hanno dimostrato interesse e disponibilità a rispondere al questionario nel corso dell'incontro e per tutti è stata una nuova occasione per riflettere sulla situazione degli affidi in generale nonché sul proprio contesto.

Il questionario è stato infatti compilato da tutti gli operatori presenti. Nel complesso si tratta di 65 operatori, quasi equamente distribuiti rispetto alla sede di provenienza (vedi figura 1).

Figura 1 - Operatori secondo la sede di provenienza



Relativamente alle considerazioni di carattere informativo emerge innanzitutto che poco più della metà degli operatori presenti ha avuto occasione di conoscere il Percorso Nazionale di affidamento familiare articolato in quattro seminari e soltanto un terzo di loro ha partecipato a qualcuno di essi.

Al riguardo, quanti hanno preso parte riportano un giudizio mediamente positivo. Rifacendosi infatti a una “scala” di valutazione della relativa efficacia che va da 0 a 7 (dove 0 indica “per niente efficace” e 7 “pienamente efficace”) il giudizio medio in relazione all’esperienza avuta si attesta a livello generale a 4,9.

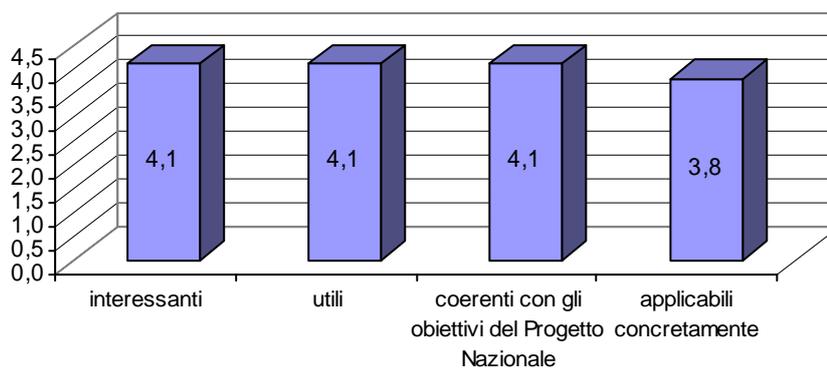
Nello specifico poi dello scambio inter-regionale gli operatori attestano di essere stati quasi tutti (ad eccezione difatti soltanto di qualche caso) informati preliminarmente degli *obiettivi* intesi perseguire, mentre lo sono stati tutti rispetto al *programma* e ai *contenuti*.

Nel suo complesso l’incontro di scambio inter-regionale viene considerato dagli operatori presenti un’esperienza al quanto positiva. E questa è una considerazione più che condivisa visto che non sono rintracciabili differenze significative in rapporto alla loro diversa sede di provenienza.

Ognuno dei fattori sottoposti alla loro attenzione e valutazione, secondo una scala articolata in sei livelli di valore da 0 (che rappresenta il giudizio più negativo) a 5 (che rappresenta quello più positivo) ottiene infatti una stima media che si aggira intorno al 4.

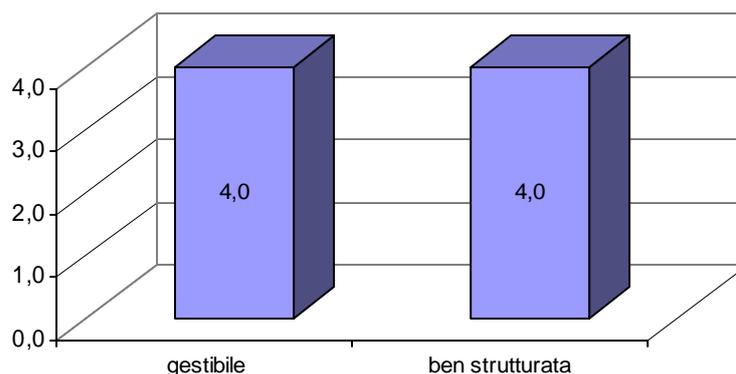
Procedendo nell’ordine si rileva innanzitutto che gli *argomenti trattati* vengono stimati “interessanti”, “utili” e “coerenti con gli obiettivi del Progetto Nazionale” secondo i medesimi termini ovvero attraverso un valore medio pari a 4,1 mentre vengono reputati “applicabili concretamente” in modo leggermente diverso: l’apprezzamento medio, sempre ugualmente più che positivo, si pone infatti a 3,8 (vedi figura 2).

Figura 2 - Argomenti trattati (valori medi)



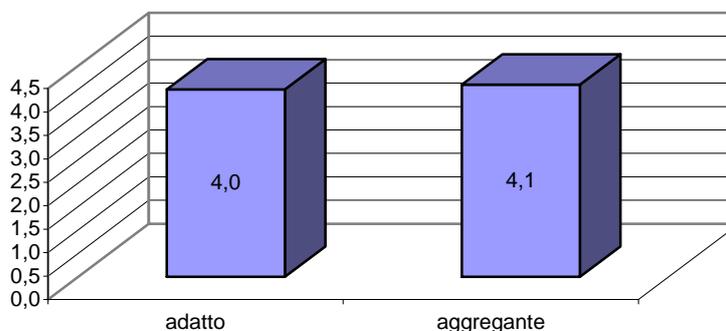
L’organizzazione delle giornate viene sostanzialmente molto apprezzata sia in termini di gestibilità che di strutturazione e tra l’altro il giudizio medio espresso è identico, ovvero pari a 4 (vedi figura 3).

**Figura 3 - Organizzazione delle giornate (valori medi)**



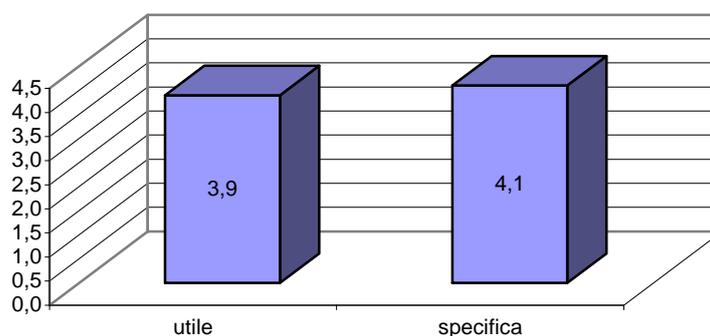
Su un piano analogo si ritrova lo *spazio fisico utilizzato* che secondo la valutazione media dichiarata viene reputato quasi similmente sia adatto che aggregante (vedi figura 4).

**Figura 4 - Spazio fisico utilizzato (valori medi)**



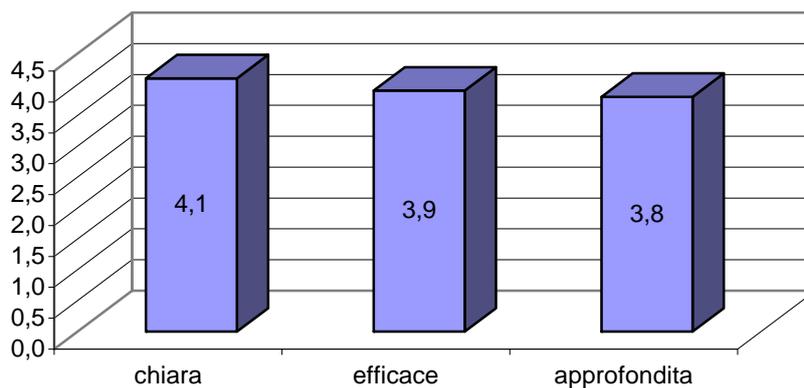
Una valutazione leggermente più bassa di quelle evidenziate finora, ma ugualmente positiva, viene poi attribuita alle *modalità di lavoro*, che vengono considerate adeguate secondo una stima media pari a 3,8. Per quanto riguarda la *documentazione messa a disposizione* nel corso dell'incontro, anch'essa ottiene un giudizio medio intorno al 4 rispetto sia alla sua utilità che alla sua specificità (vedi figura 5).

**Figura 5 - Documentazione messa a disposizione (valori medi)**



A un livello simile si pongono infine i pareri di apprezzamento rispetto all'*esposizione dei relatori* che esprimono infatti valori medi ancora una volta intorno al 4 per quanto riguarda sia la chiarezza, sia l'efficacia che l'approfondimento realizzato (vedi figura 6).

**Figura 6 - Esposizione dei relatori (valori medi)**



Ponendosi infine in un'ottica di formazione continua, l'argomento che viene reputato importante approfondire dal numero maggiore di operatori, risulta "i modelli di intervento e le relative procedure" che viene segnalato quasi da oltre la metà di loro. In seconda battuta si pone poi "le caratteristiche specifiche del Centro Affidi" indicato da 2 operatori presenti su 5.

Considerando che la complessità del percorso di affidamento familiare riguarda sia il livello centrale che quello territoriale o distrettuale, quanto espresso nell'insieme dagli operatori offre elementi importanti per tracciare un quadro d'insieme da cui trarre rilevanti spunti di riflessione.

L'auspicio è dunque che quanto rilevato nel complesso possa essere preso in considerazione e possa avere delle ricadute effettive.

# Analisi del contenuto delle domande aperte del questionario

Luisa Roncari

È stata effettuata una analisi tematica e del contenuto delle domande aperte del questionario proposto a tutti gli operatori che hanno partecipato al Progetto “Un percorso nell’affido” nelle Regioni Toscana, Marche e Umbria. Alle domande nn. 1, 3 e 4 hanno risposto tutti i 65 partecipanti ai diversi incontri, mentre alla domanda n. 2 hanno risposto 64 operatori. Sono 37 i soggetti che hanno utilizzato la possibilità di inserire proprie ulteriori riflessioni in uno spazio apposito.

In genere i partecipanti hanno scritto molto, articolando e dettagliando le proprie affermazioni; tale modalità di risposta sembra testimoniare la ricchezza di stimoli che il percorso è stato in grado di offrire agli operatori, il coinvolgimento degli stessi nell’esperienza ed il desiderio di far sentire la propria voce.

## 1. Valutazione degli argomenti trattati

Ciascun partecipante agli incontri regionali ha in genere segnalato più di un argomento di interesse alla domanda “**Quali argomenti le sono sembrati più interessanti fra quelli affrontati nell’ambito dell’attività di scambio inter-regionale?**”.

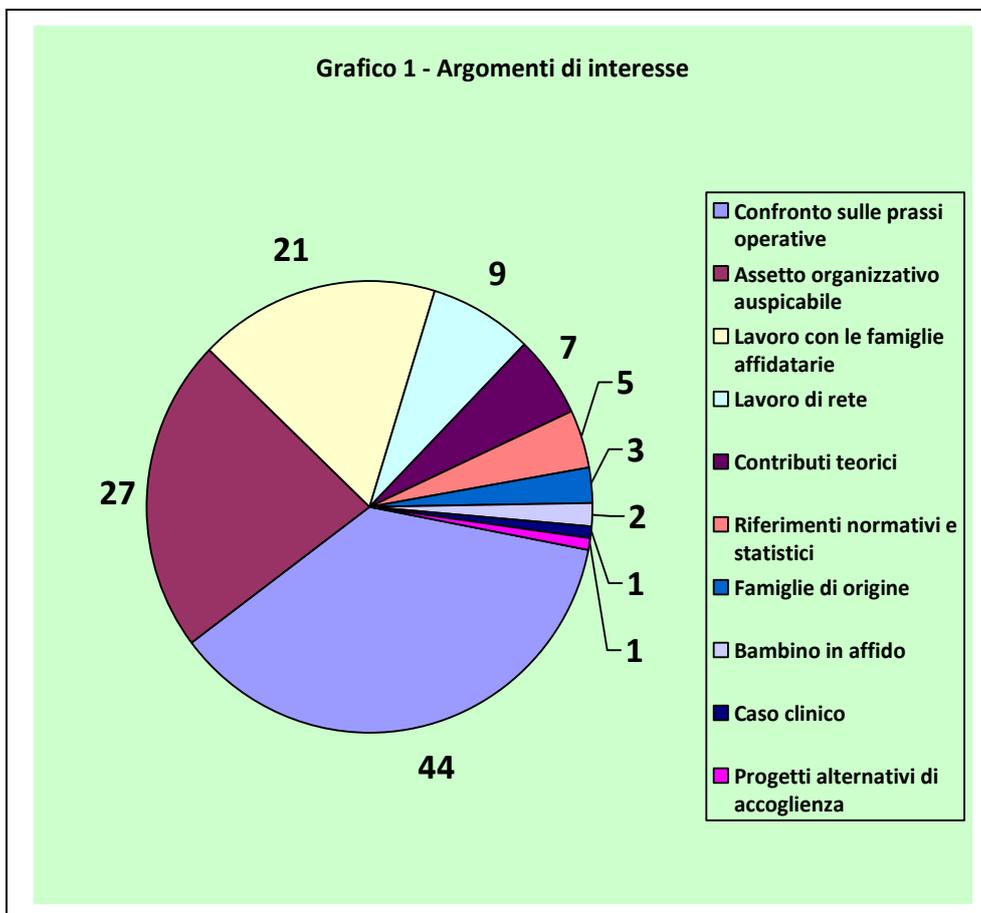
Nonostante la pluralità dei punti di vista, le tematiche che hanno suscitato maggiore attenzione si sono rivelate sostanzialmente condivise, e circoscrivibili a tre macro argomenti.

La decisa maggior parte dei partecipanti (44 risposte) ha sottolineato il proprio interesse per il **confronto** realizzato relativamente alle **prassi operative** seguite dai servizi delle diverse realtà territoriali che si occupano di affidamento familiare; gli operatori hanno riferito di ritenere tale confronto fondamentale per la riflessione circa un **modello operativo condivisibile**; a questo proposito, molti operatori hanno sottolineato di aver apprezzato le visite ai centri affido, in particolare a quello di Firenze.

La seconda tematica che ha suscitato attenzione (27 risposte) è stata quella relativa all’**assetto organizzativo auspicabile** per un buon centro affidi; molti partecipanti hanno condiviso la necessità di operare una separazione tra operatori dedicati all’affido ed operatori dei servizi territoriali di base; è stata ribadita la convinzione che un centro affidi ben funzionante necessiti di una équipe stabile nel tempo, multidisciplinare, con una adeguata preparazione e una costante supervisione, e con una dotazione di personale congrua. In questo senso potremmo dire che gli operatori ritengono fondamentale che gli Enti Locali e Sanitari attuino un **forte investimento organizzativo** sul centro affidi, poiché fino ad ora questo sembra essere stato possibile solo in pochi territori.

In terza battuta (21 risposte), in un certo senso entrando più nello specifico rispetto alle prassi operative, i partecipanti hanno riferito di aver apprezzato la discussione circa **alcuni momenti del lavoro con le famiglie affidatarie**, sia per quando concerne le **strategie di reperimento**, intese come attività di promozione culturale e di “marketing” dell’affido, sia rispetto alle diverse **modalità di accompagnamento e sostegno** a queste famiglie accoglienti nel momento in cui si trovano a vivere concretamente il quotidiano con i bambini che sono loro affidati. Gli operatori sembrano segnalare pertanto la delicatezza sia delle fasi volte al coinvolgimento di famiglie sensibile alla tematica dell’accoglienza e disponibili all’affido, che quelle relative alla realizzazione dell’affido vero e proprio, momenti distinti ma che devono reciprocamente rimandare l’uno all’altro per poter garantire un bilanciamento di consapevolezza e slancio motivazionale.

Oltre a queste tre tematiche che sembrano aver catalizzato l’attenzione, anche altri argomenti, seppur in maniera meno condivisa, hanno stimolato la riflessione degli operatori: la necessità di **curare la rete** intorno al centro affidi, in particolare i rapporti con i servizi territoriali, con le Autorità Giudiziarie, con il terzo settore, con le Amministrazioni Locali (9 risposte); i **contributi teorici** finalizzati al confronto e alla costruzione di un modello teorico condiviso, con apprezzamento dell’intervento del dott. Chistolini (7 risposte); i **riferimenti normativi e statistici** presentati relativamente all’affido in Italia e nelle diverse Regioni (5 risposte); il ruolo e i vissuti delle **famiglie di origine** (3 risposte); le emozioni e la posizione “tra due famiglie” del **bambino in affido** (2 risposte), ed infine la presentazione di un **caso clinico** (1 risposta) e l’illustrazione di **progetti alternativi di accoglienza** (1 risposta).



## 2. Soluzioni individuate per il proprio contesto

Alla domanda: **“Rispetto alle problematicità della realtà in cui opera, dal confronto realizzato sono emerse soluzioni (organizzative, operative, metodologiche) che potrebbero essere adottate anche nel suo contesto? Come le valuta?”**, le risposte degli operatori solo in 6 casi sono state di tono completamente negativo, a segnalare il fatto che per pressoché tutti i partecipanti agli incontri, il percorso, seppure in gradi differenti e per ragioni diverse, è stato ritenuto operativamente utile (59 partecipanti su 64 poiché uno degli operatori non ha risposto a questa domanda).

Coloro che hanno affermato di non aver tratto spunti validi per superare le criticità presenti nel proprio contesto lavorativo solo in due circostanze hanno esplicitato una non condivisione generica o specifica, mentre nei restanti casi hanno fatto riferimento ad una impossibilità, connessa a limiti strutturali e/o organizzativi della propria realtà, più che ad una non volontà di applicare soluzioni migliorative ispirate dal percorso al proprio ambito lavorativo.

Anche le 11 risposte parzialmente positive (risposte “Sì e no”) sono state analogamente motivate facendo riferimento all’impossibilità di esportare quanto emerso durante il percorso a causa delle differenze negli assetti organizzativi degli Enti (in particolare per lo scarso investimento sull’affido da parte delle Amministrazioni) o delle peculiarità geografiche e demografiche.

Le risposte positive sono state di carattere generico in 19 casi.

I restanti 29 operatori hanno descritto talvolta più di una possibile area di applicazione di quanto emerso durante gli incontri. Vediamole nel dettaglio.

Ben 15 partecipanti hanno dichiarato di aver trovato spunti validi in relazione alle **strategie di promozione dell’affido** dirette in particolare al privato sociale e all’associazionismo, alla cittadinanza e alle Amministrazioni Locali.

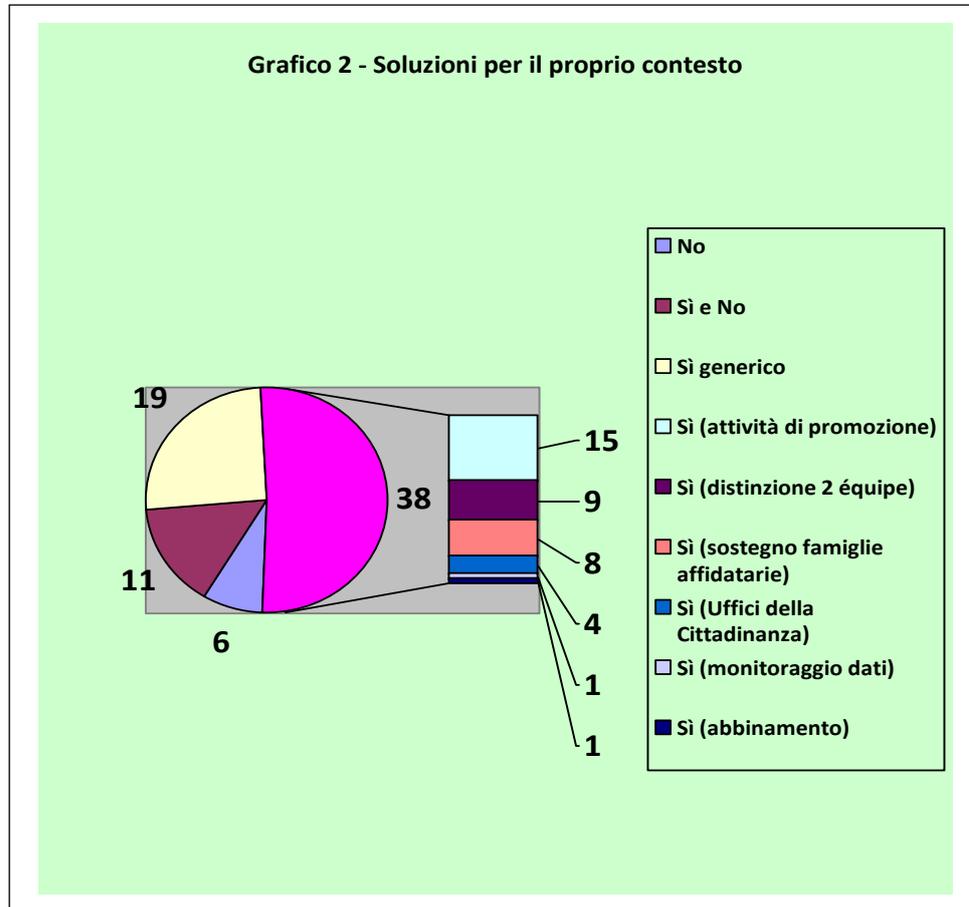
In 9 casi coloro che hanno compilato il questionario hanno sottolineato l’opportunità di introdurre nel proprio ambito lavorativo una **separazione tra operatori dedicati all’affido e operatori che si occupano dei servizi di base** del territorio, organizzando il servizio affidi come un centro di secondo livello, con operatori dedicati, stabili e preparati.

Indicazioni su come organizzare **interventi di sostegno e accompagnamento, anche di gruppo, per le**

*famiglie affidatarie* sono state ritenute praticabili da 8 operatori.

L'organizzazione degli Uffici della Cittadinanza realizzata in Umbria è stata reputata valida e di auspicabile realizzazione da 4 operatori.

Infine un partecipante ha dichiarato di volere utilizzare l'indicazione di mantenere una documentazione del lavoro del centro affidi attraverso una sistematica raccolta di dati, ed un altro operatore ha dichiarato di aver avuto indicazioni utili e realizzabili rispetto alle attività di abbinamento tra famiglia disponibile e bambino in condizioni di bisogno.



### 3. Valutazione della normativa nazionale, delle disposizioni regionali, delle risorse e dell'organizzazione dei servizi locali

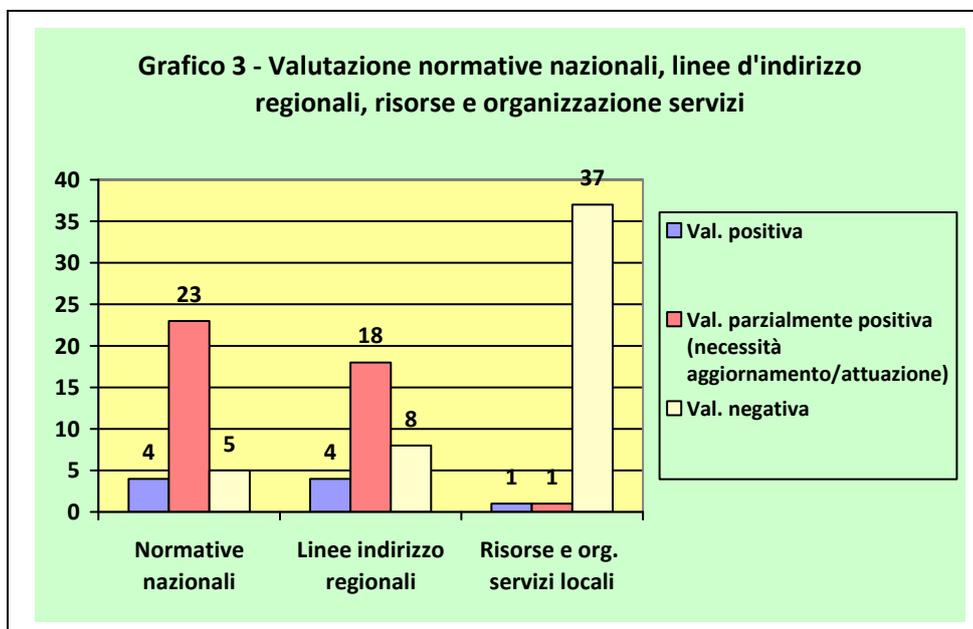
In relazione alla domanda: **“Qual è la sua valutazione rispetto a: la normativa di riferimento nazionale, la regolamentazione e gli eventuali atti di indirizzo regionali; lo stato delle risorse; l'organizzazione dei servizi locali”**, molti operatori hanno messo in luce come il livello delle risorse e quello dell'organizzazione dei servizi locali siano fortemente connessi e correlati, al punto da non poter disgiungere in genere queste due dimensioni. I partecipanti hanno inoltre evidenziato come manchino degli strumenti per indurre gli Enti Locali e le Aziende Sanitarie a rendere attuativi gli atti di indirizzo regionali e le normative nazionali, nonché una eccessiva disomogeneità a livello organizzativo nei diversi territori.

L'opinione diffusa tra gli operatori circa *le risorse e l'organizzazione dei servizi* (37 risposte) è di qualità **negativa**: sembra che, a fronte di normative nazionali e regionali ritenute nel complesso non inadeguate (per quanto perfettibili), sia proprio il livello attuativo quello ad essere più carente e meno curato. Solo 2 operatori danno un giudizio positivo rispetto agli stanziamenti e agli attuali assetti operativi (uno del tutto positivo ed uno parzialmente) e 4 partecipanti evidenziano consistenti problemi di integrazioni tra Ente Locale e Azienda Sanitaria nel proprio ambito di lavoro. Diversi operatori (15 risposte) portano come criticità la troppo frequente riorganizzazione logistica e operativa dei servizi per gli affidi, con cambi di personale e perdita delle competenze e delle collaborazioni costruite nel tempo.

I soggetti che danno un giudizio genericamente positivo (4 risposte) o prevalentemente negativo delle

**normative nazionali** (5 risposte) sono pressoché equivalenti. Tra i partecipanti, 23 dichiarano che le direttive nazionali *dovrebbero essere aggiornate ed integrate*, soprattutto in ragione del numero estremamente elevato di affidi sine die, caso previsto come “eccezione” dalla Legge e invece nella realtà esperienza estremamente diffusa e di difficile maneggiamento.

Riguardo alle **linee di indirizzo regionali** vediamo che mentre in 4 casi gli operatori le considerano adeguate, in 8 risposte si evidenziano delle valutazioni di stampo negativo (disposizioni insufficienti o generiche). Come per le normative nazionali, diversi partecipanti (18 risposte) affermano che anche le linee di indirizzo regionali *dovrebbero essere rese più attuali e più complete*.



#### 4. Suggerimenti per le linee guida

La ricchezza e la varietà delle risposte alla domanda: *“Il progetto nazionale “Un percorso nell'affido” prevede la possibilità di pervenire ad una proposta di Linee Guida di livello nazionale: secondo lei quali contenuti sarebbe necessario inserire nella redazione di questo strumento?”* sembrano costituire un'ulteriore testimonianza dell'apprezzamento e dell'attivo coinvolgimento da parte dei partecipanti nel percorso.

Sul fronte dell'operatività dei centri affido, la necessità di dare spazio all'illustrazione dettagliata ed esemplificativa di **buone prassi operative** per la gestione delle diverse **fasi dell'affido** (sensibilizzazione, promozione, conoscenza-valutazione delle famiglie, abbinamento, accompagnamento-sostegno, chiusura dell'affido) è stata messa in evidenza da 13 partecipanti. Solo 3 partecipanti hanno invece affermato di ritenere che le linee guida dovrebbero fornire indicazioni di carattere generale e non troppo specifico su obiettivi ed attività dell'affido.

Altri partecipanti hanno poi dichiarato di ritenere utile che alle linee guida siano allegati degli **strumenti** (schede, materiale conoscitivo/valutativo, vademecum, programmi informatici...) che potrebbero rendere più **omogeneo il modo di operare** dei diversi centri o facilitare la raccolta di dati per le **attività di monitoraggio e ricerca** (9 risposte) che dovrebbero essere previste. Inoltre, alcuni soggetti (4 risposte) hanno espresso il desiderio che le linee guida nazionali possano orientare nella **promozione di forme particolari di affido** (l'affido di neonati, l'affido mamma-bambino, l'affido omoculturale).

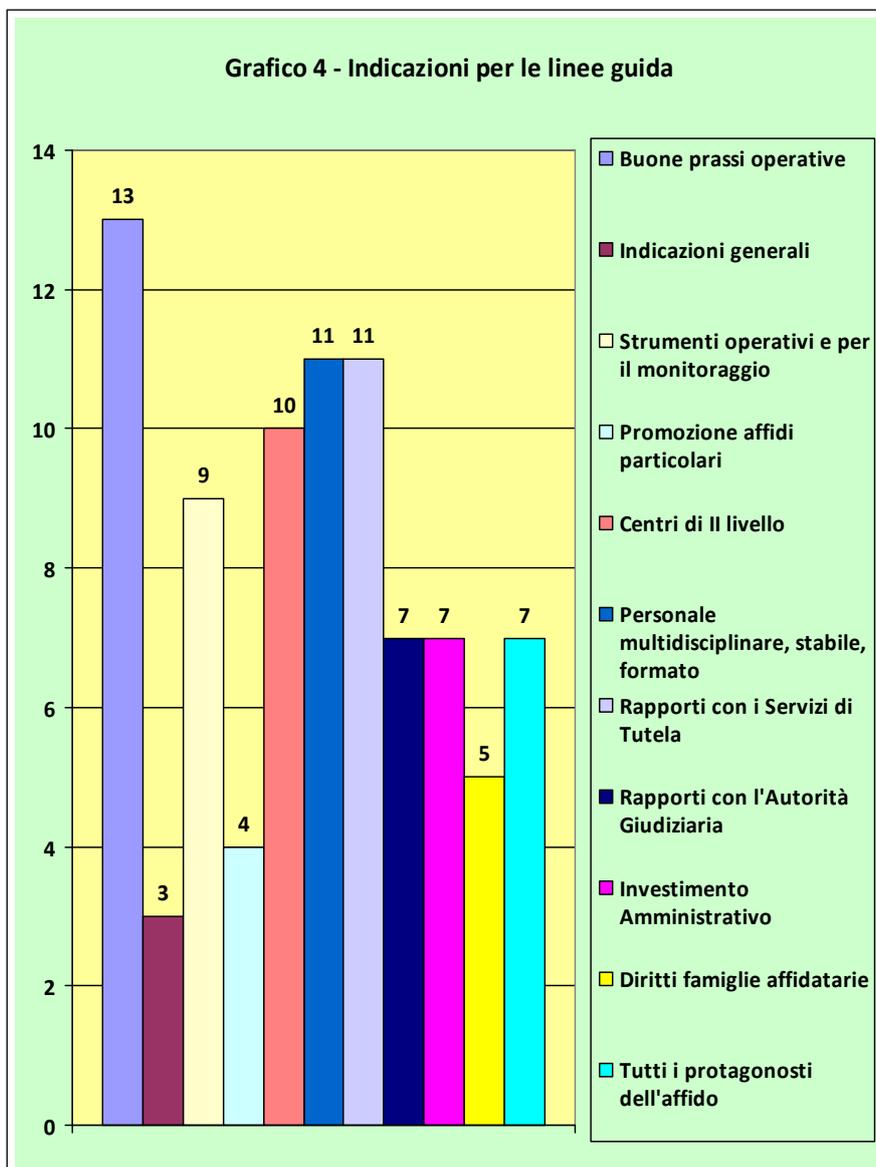
Molti soggetti hanno poi sottolineato l'utilità di dare indicazioni rispetto **all'organizzazione operativa dei centri affido**, che nelle opinioni degli operatori dovrebbero essere: dei **centri di II livello**, quindi con personale diverso da quello dei servizi territoriali di base (10 risposte); dei centri con **personale multidisciplinare** (Assistenti Sociali, Psicologi, Educatori) **adeguatamente formato e supervisionato, stabile nel tempo** (11 risposte).

Anche la tematica dei **rapporti tra centro affidi e altri interlocutori istituzionali** è stata riportata da diversi operatori: 11 persone hanno riferito di avvertire il bisogno che le linee guida chiariscano le modalità di raccordo con i **Servizi di Tutela Minori**; in 7 casi è stato suggerito di esplicitare indicazioni per la stesura di

protocolli di intesa con l’*Autorità Giudiziaria minorile*.

Sul fronte politico-amministrativo, 7 partecipanti hanno proposto di dettagliare il tipo di *investimento* (in termini di risorse umane e materiali) che *gli Enti Locali e le ASL* dovrebbero effettuare per garantire dei LEA (livelli essenziali di assistenza) sia nell’organizzazione dei centri affido, che anche per quanto riguarda i *diritti e le agevolazioni delle famiglie affidatarie*, dando dei parametri economici minimi omogenei ad esempio in relazione ai contributi mensili (5 risposte)

Infine, 7 operatori hanno espresso il desiderio che all’interno delle linee guida si trovi spazio per dettagliare *vissuti e ruoli di tutti i protagonisti dell’affido* (bambino, famiglia di origine, famiglia affidataria).



## 5. Commenti aggiuntivi

Delle persone che hanno partecipato al percorso, 37 hanno aggiunto delle riflessioni personali sugli aspetti ritenuti importanti in relazione all'affido (*"Se ritiene opportuno, nello spazio qui sotto può scrivere altri elementi o aspetti che reputa rilevanti in relazione al percorso di affidamento familiare"*), talvolta ribadendo elementi già riportati nelle precedenti risposte, ma anche mettendo in evidenza dimensioni nuove e specifiche.

Gli argomenti riportati sono stati: la necessità di un forte *investimento sulle équipe del centro affidi* da parte delle Amministrazioni Locali (7 risposte); l'importanza di lavorare molto per la *promozione dell'affido* e di una cultura dell'accoglienza come servizio alla comunità (6 risposte); l'esigenza di *seguire e sostenere attentamente le famiglie accoglienti* durante l'esperienza dell'affido, coinvolgendole come interlocutori attivi nella formulazione dei progetti sui minori (5 risposte); il bisogno di un migliore raccordo con gli altri soggetti della *rete*, in particolare con l'*Autorità Giudiziaria*, che si suggerisce di implicare nella stesura delle linee guida (6 risposte).

In 5 casi gli operatori hanno manifestato interesse verso la condivisione di *materiale* utile ai fini della *conoscenza/valutazione delle famiglie affidatarie*.

Nelle risposte a questa domanda trovano spazio anche i *bambini in affido*, che alcuni operatori ritengono talvolta non sufficientemente ascoltati durante l'esperienza complessa dell'affido (4 risposte).

Infine, un operatore riporta l'attenzione sulla necessità di realizzare sempre più *affidi particolari*, in grado di rispondere nel modo più adeguato agli specifici bisogni di un minore e della sua famiglia.

Il tema del *lavoro con le famiglie naturali*, che di per sé non dovrebbe essere di competenza del centro affidi, ma di altri servizi socio-sanitari (servizi del territorio e servizi specialistici delle ASL e delle AO), è stato presentato da ben 10 partecipanti. Gli operatori sembrano ritenere che poco sia fatto per il recupero delle capacità genitoriali delle famiglie affidanti, rendendo pertanto spesso difficile o impossibile il rientro del minore in famiglia. Alcuni partecipanti hanno riferito di valutare utile l'attivazione di percorsi di gruppo per famiglie di origine sull'esempio di quanto fatto dagli operatori di Parma.

