

MISURARE E VALUTARE IL SERVIZIO SOCIALE: SFIDE, STRUMENTI E PROSPETTIVE DI SVILUPPO

22 APRILE 2021
EXECUTIVE SUMMARY

Scopo dell'evento era di proporre uno spazio di condivisione e riflessione sul **tema della misurazione e valutazione del servizio sociale nei diversi territori aziendali della Toscana**, nell'ottica di mettere a fuoco quali possono essere gli **strumenti utilizzabili** e le **prospettive** da portare avanti in un'ottica di **sistema regionale**.

La mattina è stata introdotta dalla prof.ssa Milena Vainieri che hanno sottolineato l'importanza di rilanciare l'ambito di presa in carico sociale nonché di dare spazio alla misurazione e valutazione del servizio sociale, sfida e opportunità di avanzamento del sistema sanitario e socio-sanitario integrato.

In seconda battuta, l'Assessore Serena Spinelli ha ribadito l'importanza dell'assistenza sociale come possibile ambito di prevenzione proattiva e di assistenza fondamentale per rispondere ai bisogni passati ed emergenti a seguito dell'emergenza pandemica. La presa in carico complessiva delle persone rende, infatti, il sistema più orientato a garantire diritti di assistenza e cura in una visione complessiva dei bisogni stessi. Provare a misurarsi è un elemento di maturità e qualità del servizio sociale, nonché è utile per l'accountability dei servizi stessi.

A corollario di tale invito, l'intervento della prof.ssa Anna Maria Campanini è stato dedicato a definire meglio il concetto di valutazione e i suoi possibili ambiti di applicazione, nonché approcci e finalità. Importante condurre sia una valutazione intrinseca al servizio sia una valutazione esterna, con standard e riferimenti comuni a cui riportare le azioni sistemiche. I diversi metodi di indagine possono avere utilità a seconda dello scopo scelto appunto.

Sono state poi presentate le attuali esperienze implementate a livello delle aziende e in particolare:

- Per l'Azienda USL Toscana Centro, è stato presentato il percorso di evoluzione verso una valutazione più significativa e sistematica delle attività del servizio sociale, a partire soprattutto dal tema della qualità professionale e della distribuzione dei carichi di lavoro. È già in essere da circa due anni un report valutativo dell'attività degli assistenti sociali nelle varie zone e per le varie aree di intervento previste. Questo primo lavoro di formazione, misurazione e valutazione ha portato poi alla collaborazione con il Laboratorio MeS.
- Per l'Azienda USL Sud-Est, è stata condivisa l'esperienza di definizione e monitoraggio del Regolamento per l'accesso ai titoli di acquisto RSA modulo base a tempo indeterminato. Al fine di promuovere una consapevolezza ampia sui concetti di motivazione della scelta e monitoraggio degli esiti di tali scelte, è stata prevista sia un'analisi organizzativa dei vari contesti zionali sia un sistema di

feedback e controlli utile a monitorare il processo di acquisizione e applicazione del Regolamento stesso.

- Infine, per l'Azienda USL Toscana Nord-Ovest, è stato delineato il *Percorso di Certificazione di Qualità del Dipartimento Servizio Sociale Non Autosufficienza e Disabilità*, che ha permesso di definire procedure e percorsi utili a semplificare le attività e garantire un accesso facilitato ai servizi. A ciascun processo sono stati associati degli indicatori di monitoraggio per garantire una misurazione e possibilità di valutazione costante e standardizzata.

Nella seconda parte della mattina è stato affrontato il tema dei sistemi informativi e della possibilità di estendere l'esperienza laboratoriale svolta con l'Azienda USL Toscana Centro a tutto il territorio regionale.

Le dott.sse Patrizia Bellosi e Laura Ulivieri hanno sinteticamente presentato l'evoluzione dei sistemi informativi per il servizio sociale e in particolar modo il lavoro legato allo sviluppo della piattaforma AsterCloud. Fondamentale risulta la cartella sociale, che "permette a tutti i professionisti di documentare chiaramente ogni fase ed evento del percorso sociosanitario e assistenziale in cui si articola il servizio sociale erogato per una rappresentazione documentata della propria attività". Tale lavoro ha richiesto un'omogeneizzazione del linguaggio per indicare le prestazioni e di uno sforzo di standardizzazione dei processi e dei percorsi assistenziali, specificamente per le diverse aree di intervento (Povertà e Disagio / Minori e Famiglie (AUSL TSE) / Anziani e Disabilità (AUSL NO) / Salute Mentale e Dipendenze (AUSL TC).

Per quanto riguarda l'area Minori e Famiglie, la dott.ssa Sara Barsanti ha presentato un'esperienza già in essere presso il Laboratorio MeS per l'utilizzo dei dati disponibili a livello zonale in un'ottica valutativa delle attività di presa in carico sociale. Innanzitutto, è stato sottolineato come ci siano diversi ostacoli da tener presenti quando si valuta il servizio sociale: non sempre è semplice l'individuazione del "verso" di una buona performance; è un ambito molto complesso e variegato che mal si presta ad essere standardizzato; spesso la disponibilità del dato è scarsa o poco affidabile; non sempre è possibile applicare un'ottica quantitativa per la misurazione degli outcome. Ciononostante, è possibile definire indicatori utili alla valutazione dell'assistenza sociale e il Laboratorio MeS ha selezionato nel 2016 possibili indicatori da calcolare in particolare per l'area Minori e Famiglie.

L'ultimo intervento di presentazione condotto dalle dott.sse Manila Bonciani e Francesca Pennucci della mattinata è stato dedicato a raccontare meglio gli scopi, i metodi e i risultati del percorso laboratoriale per la valutazione svolto con alcuni assistenti sociali dell'Azienda USL Toscana Centro. Al termine di tale percorso sono state prodotte delle proposte di pacchetti di indicatori già calcolabili per i diversi percorsi analizzati (salute mentale-dipendenze, non autosufficienza-disabilità e servizi tempo-dipendenti). Tali indicatori potrebbero essere un punto di partenza su cui impostare un primo confronto a livello regionale.

A conclusione della mattina, diversi interlocutori sono stati chiamati a contribuire alla **Tavola Rotonda** su sfide e prospettive legate al contesto regionale proprio in merito alla possibilità di costruire progressivamente un sistema di valutazione esteso e condiviso. Sono intervenuti Barbara Trambusti, Alessandro Salvi, Laura Brizzi, Michelangelo Caiolfa, Roberta Caldesi e Donatella Pagliacci. La direttrice Rossella Boldrini ha moderato i lavori. I diversi partecipanti hanno sottolineato l'importanza di disegnare e garantire un sistema di raccolta dei dati utile a ricostruire i percorsi di presa in carico della persona e non solo dedicati alla gestione dei servizi o alla attività di singole categorie professionali. Sarà inoltre fondamentale spingere un coinvolgimento congiunto dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali per evitare ulteriori frammentazioni in merito. Le sfide soprattutto culturali sono molte, c'è da fare un percorso che richiederà tempo e risorse, formazione e strumenti adeguati. Gli ostacoli non diminuiscono però le opportunità da cogliere e l'importanza di rendere il servizio sociale sempre più accountable e scientificamente monitorato e fondato nello svolgere con consapevolezza la propria attività di presa in carico per il sostegno e il miglioramento dei percorsi di vita dei suoi utenti.