

PER VALUTARE I SERVIZI OCCORRE RENDERE VISIBILE L'OGGETTO DI LAVORO

Leggendo “Cose (mai) viste”
di F. Olivetti Manoukian,
G. Mazzoli, F. d'Angella ⁽¹⁾

a cura di Grazia Gacci

A proposito di valutazione segnaliamo un testo che è contemporaneamente fuori tema e in tema. E' fuori tema perché non tratta direttamente di valutazione ed è in tema perché, con un titolo allusivo e proveniente da un ambiente culturale lontano dal mondo dei Servizi, affronta una questione critica e preliminare alla valutazione di qualsiasi attività svolta, di qualsiasi produzione realizzata dai Servizi sociosanitari: quella della visibilizzazione di prodotti/servizi che sono essenzialmente immateriali e che vengono rappresentati da chi ne è fruitore e da chi li eroga, nei modi più diversi, contraddittori e contrastanti. Ciascun soggetto implicato e collocato in varie posizioni istituzionali (operatore professionista, amministratore, utente, familiare dell'utente, operatore di altro Servizio, volontario...) porta attese differenti e costruite secondo il proprio punto di vista, i propri criteri di ciò che è bene e di ciò che "serve", i propri assunti ideologici e ideali su salute e benessere, su educazione e normalità, formazione della personalità, atteggiamenti e comportamenti, sui rapporti tra gruppi sociali e tra generazioni, ma anche sugli assetti sociali a cui tendere, sul ruolo di servizi pubblici e privati, sulle funzioni dei Servizi nella nostra società, sulle relazioni tra Stato e cittadini. Tutti questi elementi incombono implicitamente sulla attività dei Servizi e evidentemente la orientano: ne marciano anche le valutazioni e le verifiche che tuttavia si condensano entro formule generiche e vaghe, che

(1) Pubblicato da Carocci, Roma, 2003.

sommariamente tendono al positivo o al negativo più per ragioni di principio che per considerazioni effettive e realistiche. Nel più ampio movimento di spinta ad una maggiore efficienza, ad una migliore ottimizzazione del rapporto costi/benefici che ha investito negli ultimi anni tutta l'area della pubblica amministrazione, anche per i Servizi sociosanitari emergono con forza esigenze di verifiche e controlli dell'operatività e dei relativi esiti che si traducono in richieste di misurazioni attraverso numeri o attraverso indicatori o indici che possano comunque in ultima analisi essere ricondotti a numeri. Questo porta a fissare degli standard di prestazioni, ovvero a stilare lunghi elenchi degli strumenti di lavoro più frequentemente usati dai vari operatori (ad esempio colloquio, consulenza psicologica, consulenza sociale, relazione al tribunale, visita domiciliare, valutazione sociale, ecc.) e si chiede di compilarli per avere delle rilevazioni esaustive e sistematiche del loro lavoro.

Si ipotizza in tal modo che l'attività di assistenti sociali e educatori, di psicologi, medici e infermieri che lavorano nei Consultori o nella Neuropsichiatria, nei Ser.T o nei Servizi di Salute Mentale consista nell'applicazione di strumenti (che probabilmente dovrebbero anche avere una configurazione ben precisa e uniforme, per cui un colloquio significa comunque e dovunque un incontro tra due persone della durata di 40 minuti, una valutazione sociale idem e così via): questi automaticamente porterebbero dei risultati.

E' da questo quadro che è emersa una richiesta di realizzazione di un progetto di ricerca finanziato alla fine del 1999 dall'allora Ministero della Sanità (oggi Ministero della Salute) e coordinato dalla Regione Emilia-Romagna per avere delle classificazioni di categorie professionali e di interventi da essere compiuti nell'area psicosociale dei Ser.T, in modo da arrivare a definire criteri e modalità di valutazione dell'operato dei professionisti in questi Servizi.

La Regione Emilia-Romagna ha chiesto una consulenza allo Studio APS (in particolare ad Angelo Riccio). La finalità generale del progetto ministeriale è sembrata importante, ma si è anche fin dall'inizio esplicitata e condivisa l'ipotesi che non fos-

se possibile sottovalutare la specificità di questi Servizi. L'attività psicosociale dei Ser.T infatti non può essere descritta con rilevazioni formali e funzionali entro schemi uniformi e esaustivi, non può essere tradotta entro prescrizioni standardizzate di interventi (modi, strumenti, tempi) da parte di professionisti, come educatori, psicologi e assistenti sociali. Il lavoro di questi operatori è tanto più efficace quanto più è costituito da azioni e comunicazioni tra loro interconnesse per individuare problemi e raggiungere obiettivi che vanno continuamente, periodicamente riletti, richiamati e riprecisati. Per arrivare a valutazioni sufficientemente articolare e realistiche, ovvero a valutazioni attendibili si è pensato che fosse necessario e preliminare individuare e rendere più visibile l'oggetto di lavoro, riconoscerne meglio i contorni e coglierne i significati. Per misurare infatti è indispensabile avere a che fare con qualche cosa di sufficientemente esplicitato, con rappresentazioni almeno convergenti, se non coincidenti di ciò che si offre e di ciò che si chiede, con dei contenuti di lavoro che sono stati confrontati e per questo esposti e acquisiti non solo nelle loro modalità formali, ma anche e soprattutto nel senso, nel valore che hanno rispetto alla finalità dei Servizi di affrontare e gestire i problemi complessi delle situazioni di tossicodipendenza. Per poter apprezzare ciò che viene realizzato è necessario sapere a che cosa ci si riferisce quando si dice che si fa "accoglienza", "supporto psicologico" o "inserimento lavorativo".

A seguito di una riformulazione della richiesta iniziale è stato sviluppato un percorso di ricerca-formazione che ha avuto come obiettivo centrale quello di rendere maggiormente esplicito e visibile il lavoro degli operatori dell'area psicosociale dei Ser.T., facendo emergere contenuti e orientamenti immersi e sommersi nelle culture operative.

Sono stati coinvolti i Ser.T della Regione Emilia-Romagna e altri delle Regioni Piemonte, Lombardia, Veneto e Sicilia. L'esperienza ha impegnato in una cooperazione intensa per circa due anni una quarantina di operatori ed uno staff composto da funzionari regionali e da consulenti dello Studio APS. I risultati sono andati molto al di là di quanto inizialmente ci si era pro-

posti di raggiungere e per questo è sembrato interessante e importante darne conto in una pubblicazione ad hoc, promossa dalla stessa Regione. Possono infatti offrire elementi e riferimenti significativi anche per "vedere" e rappresentare il lavoro e la produzione nei Ser.T ma anche in altri Servizi socio-sanitari come i Consultori o i Servizi di Salute Mentale.

Il testo, valorizzando contributi differenti forniti dallo staff e dagli operatori partecipanti, descrive in modo dettagliato gli esiti della ricerca-formazione, ma espone anche le ipotesi-guida, ricostruisce le diverse tappe del percorso, presenta alcuni "prodotti".

In particolare va sottolineato che dal punto di vista metodologico il percorso è stato impostato come una ricerca-azione. Ci si è misurati pertanto con ostacoli, inerzie, diffidenze e limiti ricorrenti quando si adotta questo approccio, e si è avuta l'opportunità di mettere a punto degli accorgimenti inediti e innovativi. Di questi tempi, in cui la ricerca-azione gode di rinnovata attenzione, anche questo può essere un motivo di particolare interesse del libro.