

Progetto regionale Risc-PERSONA_{lab}

per

**VALUTARE L'EFFICACIA DEL LAVORO PER
PROGETTI PERSONALIZZATI
CON BAMBINI E RAGAZZI A RISCHIO DI ALLONTANAMENTO
CHE VIVONO IN FAMIGLIE MULTIPROBLEMATICHE**

Attuazione Linee di intervento, di cui alla deliberazione di Giunta regionale 227 del 27 marzo 2012 e definizione piano delle attività per la terza annualità (2014-2015).

Risultati ed obiettivi per la programmazione e l'attuazione della terza annualità del progetto.

La ricerca *Risc – Rischio per l'infanzia e soluzioni per contrastarlo*, promossa tra i territori della regione Toscana fin dal 2010, ha consentito di sperimentare tra i servizi sociali e socio sanitari della Regione la presa in carico personalizzata di bambini e ragazzi che vivono in famiglie multiproblematiche, realizzando una sistematica valutazione di efficacia degli interventi.

La prima annualità di attuazione della deliberazione di Giunta regionale 227/2012, ponendo l'obiettivo strategico della diffusione della metodologia e della conseguente programmazione delle attività di diffusione della pratica, ha creato le condizioni per una più mirata azione di coinvolgimento dei servizi sociali e socio-sanitari delle zone già interessate.

L'attività svolta con il supporto tecnico e scientifico della Fondazione Zancan di Padova, quale soggetto che ha elaborato e promosso il progetto, si è di fatto incentrata sull'attivazione, la gestione ed il monitoraggio dei laboratori sulla valutazione di esito, quale modalità più adeguata ed efficace, non solo per l'apprendimento e la sperimentazione della metodologia, ma anche per lo scambio di pratiche tra gli operatori coinvolti e per la condivisione di un linguaggio che faciliti la comprensione dei passaggi metodologici previsti dal protocollo; in tal senso va letta la trasformazione dell'iniziale acronimo del progetto R.I.S.C. Rischio per l'Infanzia e Soluzioni per Contrastarlo in P.E.R.S.O.N.A.lab Personalised Environment for Research on Services, Outcomes and Need Assessment.

Gli esiti delle prime due annualità, così come evidenziati nei rapporti conclusivi presentati dalla Fondazione Zancan, hanno messo in luce le criticità insite nei processi ma anche i punti di forza sui quali, del resto, il percorso progettuale ha confermato il proprio sviluppo.

L'impostazione del lavoro sociale in termini di esiti non è infatti un processo spontaneo o scontato e spesso incontra resistenze di carattere tecnico ed organizzativo. D'altro canto la sperimentazione dell'ambiente di ricerca “Persona.lab” persegue proprio l'obiettivo di sostenere gli operatori nel processo di presa in carico attraverso la metodologia proposta che si fonda sulla stretta correlazione tra bisogni e capacità di dare risposte adeguate, nonché sulla realizzazione delle condizioni che concretamente possano determinare un'assunzione condivisa delle responsabilità.

Le attività proposte per la terza annualità del progetto in questione sono tutte orientate alla valorizzazione dei risultati fin qui ottenuti, soprattutto in termini di misurazione e documentazione dei cambiamenti possibili, dei benefici raggiunti nello spazio di vita dei bambini e dei ragazzi, come anche nei progressi dell'apprendimento metodologico da parte dei servizi coinvolti.

Si ribadisce il valore particolare da attribuire ai risultati raggiunti in quanto ottenuti attraverso l'operatività del lavoro quotidiano dei servizi e come tali capaci di generare esperienze e rafforzare la pratica professionale sulla prevenzione e la tutela minorile.

L'obiettivo del proseguimento del percorso avviato con i laboratori professionali è quindi confermato in quanto dimensione consona allo sviluppo del confronto, dell'apprendimento e della

ricerca di tutte le possibili soluzioni, non solo quelle professionali ma anche quelle che possono derivare dall'attivazione di soggetti presenti nello spazio di vita del minore.

L'applicazione della metodologia che il progetto propone sta dimostrando che anche nelle procedure di presa in carico di nuclei malfunzionanti con figli esposti a rischi di varia natura è possibile agire con un margine di flessibilità ed innovazione:

1. il monitoraggio continuo delle decisioni aiuta gli operatori a riflettere sulla natura dei problemi, sugli obiettivi e sui risultati attesi, così che i cambiamenti da ottenere in un dato tempo siano realistici ed alla portata delle risorse a disposizione;
2. l'approccio all'outcome, con confronti sistematici tra il “prima” e il “dopo”, consente di riservare priorità ai benefici e non soltanto alla qualità delle prestazioni;
3. nei Laboratori PersonaLab gli operatori vivono un'esperienza di crescita professionale, sperimentano l'appartenenza ad una comunità che ricerca soluzioni, scambia e fa circolare idee, con un impatto diretto di quanto appreso sulle performance professionali.

Gli atti amministrativi di riferimento

Con deliberazione di Giunta regionale n. 668 del 1 agosto 2011, la Regione Toscana ha provveduto ad aderire al progetto nazionale Risc con l'obiettivo di sperimentare e diffondere tra i servizi sociali del sistema integrato regionale una metodologia di presa in carico basata sulla misurazione e il monitoraggio degli interventi e sulla valutazione di *outcome*.

Il passaggio dal livello nazionale a quello regionale è avvenuto attraverso una serie di provvedimenti che hanno gradualmente coinvolto i servizi territoriali e diffuso la metodologia:

- **Decreto dirigenziale n. 4315 del 3 ottobre 2011:** approvazione dello schema di convenzione tra Regione Toscana e Comune di Firenze, Società della Salute Valdarno Inferiore, Alta Valdelsa, Fiorentina Sud - Est, Pisana e Mugello;
- **Deliberazione di Giunta Regionale n. 227 del 27 marzo 2012:** approvazione di “*Linee di intervento finalizzate all'implementazione del progetto Risc*” per lo sviluppo triennale del progetto stesso e proseguimento del rapporto di collaborazione con la Fondazione Zancan;
- **Decreto Dirigenziale n. 3417 del 12 ottobre 2012:** approvazione delle Linee di intervento relative all'annualità 2012 ed avvio del rapporto di collaborazione con le Società della Salute Empolese e Fiorentina Nord Ovest;
- **Decreto dirigenziale n. 6480 del 19 dicembre 2012:** avvio del rapporto di collaborazione con le Società della Salute Valdinievole e con la Zona Socio Sanitaria Valdarno Aretino;
- **Decreto dirigenziale n. 2794 del 09 luglio 2013:** avvio del rapporto di collaborazione con il Comune di Livorno;
- **Decreto dirigenziale n. 4867 del 12 novembre 2013:** avvio del rapporto di collaborazione con le Società della Salute Valdichiana Aretina e Va D'Era;
- **Decreto dirigenziale n. 284 del 26 gennaio 2014:** avvio del rapporto di collaborazione con la Società della Salute Val di Cornia

La documentazione.

Nell'ambito del progetto Risc-Persona_{LAB} l'attività di documentazione, rivolta in particolare alla valorizzazione dell'impegno e dell'apprendimento degli operatori, rappresenta uno degli strumenti previsti dal percorso regionale.

L'intero materiale prodotto attraverso lo svolgimento delle attività programmate, sia a livello dei gruppi di lavoro territoriali che in occasione delle iniziative di divulgazione dell'esperienza, così come il materiale didattico e documentario curato dalla Fondazione Zancan, è raccolto, sistematizzato e reso disponibile alla consultazione ed al *download* in un'apposita sezione del sito web del Centro Regionale di Documentazione sull'Infanzia e l'Adolescenza: www.minoritoscana.it

A conclusione della seconda annualità di lavoro sono stati poi elaborati dalla Fondazione Zancan due strumenti specifici, particolarmente utili agli obiettivi di monitoraggio sull'evoluzione del percorso e di documentazione delle attività realizzate dai gruppi del territorio:

1. *Rapporto conclusivo sulla seconda annualità*, realizzato secondo il seguente schema:
 - Il progetto in Toscana ed i territori coinvolti nel 2013
 - Attività di disseminazione
 - La progettazione personalizzata
 - La valutazione di efficacia
 - Conclusioni
2. *Rapporti zonalì sulla valutazione di efficacia*, realizzati secondo il seguente schema:
 - Il progetto in Toscana;
 - Attività di disseminazione
 - La progettazione personalizzata
 - La valutazione di efficacia
 - Riferimenti bibliografici

Realizzati per i territori Alta Val d'Elsa, Empolese, Fiorentina Nord Ovest, Fiorentina Sud Est, Pisana, Valdarno Aretino e Valdarno Inferiore.

3. *Rapporti di sintesi zonalì sulla valutazione di efficacia* realizzati secondo il seguente schema:
 - Il progetto nel territorio
 - La valutazione multidimensionale
 - Il modello di valutazione
 - Una nuova risposta ai bisogni di prevenzione e cura: l'aspetto innovativo
 - Contesto organizzativo
 - Il sistema delle responsabilità
 - Il piano personalizzato
 - Stato di avanzamento
 - Bibliografia

Realizzati per i territori Livorno, Val d'Era, Valdichiana Aretina, Val di Cornia e Val di Nievole.

Obiettivi del progetto per la terza annualità.

E' confermato, quale obiettivo strategico del progetto, il proseguimento e lo sviluppo del percorso avviato con la ricerca *Risc – Rischio per l'infanzia e soluzioni per contrastarlo* attraverso la promozione nei servizi territoriali toscani che si occupano di tutela minorile della presa in carico personalizzata di bambini e ragazzi che vivono in famiglie con difficoltà, con sistematica valutazione di efficacia degli interventi attivati.

Il progetto di prosecuzione per l'anno 2014-2015 percorre, a tal fine, un doppio binario:

- 1) Binario 1: sostenere i servizi territoriali sociale che hanno già avviato il percorso di progettazione personalizzata e valutazione di esito, promuovendo l'utilizzo di nuovi strumenti e proseguendo l'attività di disseminazione della metodologia.
- 2) Binario 2: avviare un percorso di valutazione di esito con servizi che possono sperimentare l'approccio SP/FO e la valutazione personalizzata in contesti organizzativi e professionali diversi, anche verificando l'opportunità di un coinvolgimento di minori già allontanati.

Risultati attesi

1. Aumento delle competenze nella lettura e nella comprensione dei problemi/capacità degli adulti e dei bambini/ragazzi e costruzione di una rappresentazione condivisa delle difficoltà e delle capacità dei figli e dei genitori, in modo corresponsabile tra servizi.
2. Definizione di progetti personalizzati con obiettivi, azioni, risultati attesi, responsabilità finalizzate a conseguirli, anche attraverso la condivisione e l'utilizzo di strumenti e soluzioni per la valutazione di efficacia e di costo/efficacia.
3. Predisposizione di documentazione da parte degli operatori che possa divulgare l'esperienza ai colleghi e ad altri professionisti.
4. Individuazione di modalità organizzative capaci di sostenere e facilitare l'operatività integrata sopra descritta, anche allargandola ad altre aree operative.

Binario 1

Il progetto regionale ha visto fin qui coinvolti 14 territori della Regione (si veda al riguardo lo schema sopra riportato). La comunità di operatori coinvolta è composta in larga parte da assistenti sociali che lavorano sull'area della tutela minorile e della famiglia, coadiuvati da psicologi delle aziende sanitarie o dei consultori, e da qualche neuropsichiatra infantile.

Gli operatori dei servizi territoriali ancora impegnati nel progetto procedono nella progettazione personalizzata mantenendo i casi già inseriti e provvedono alla presa in carico di nuovi casi. In questo modo si sviluppa la capacità valutativa degli operatori, accompagnata da verifiche di completezza e di appropriatezza metodologica sull'utilizzo della metodologia SP/FO.

La sperimentazione utilizza, infatti, la metodologia S-P-F-O, che facilita una visione globale dei bisogni. Agli operatori si richiede di seguire le fasi del lavoro per progetti personalizzati:

- la raccolta della domanda formulata dalla persona e/o dalla sua famiglia;
- l'analisi della situazione del bambino/ragazzo e della sua famiglia, approfondendo i diversi problemi, fattori di rischio, capacità e potenzialità;
- la definizione dei problemi sui quali intervenire;
- la predisposizione del progetto personalizzato e del piano operativo, identificando i risultati attesi di efficacia;
- la verifica e la valutazione di efficacia e di costo/efficacia.

A partire da questa base operativa più consolidata, per la terza annualità si intende approfondire:

- la valutazione delle competenze genitoriali

La matrice concettuale e la scala per la valutazione delle competenze genitoriali impiegate attraverso il protocollo metodologico del progetto, sono nate per iniziativa degli assistenti sociali impegnati nelle prime fasi del progetto. Sulla base di un lavoro preliminare di analisi è stata costruita una scala per la lettura delle competenze (basata su indicatori competenza che gli operatori osservano quotidianamente). La scala di valutazione delle competenze genitoriali nella attuale versione "test" sarà utilizzata nei casi in corso così da verificarne la fruibilità e capacità di cogliere tutti gli aspetti inerenti al tema.

- condivisione di criteri modulari per applicare la metodologia "per gradi", cioè con utilizzo modulare a seconda della gravità della situazione

Un'applicazione della metodologia più mirata alla situazione diversificata dei casi ed alle condizioni operative dei servizi, costituisce una possibile risposta ad alcune delle criticità che le prime annualità di sperimentazione hanno evidenziato (organizzative, tempo da dedicare all'apprendimento e alla valutazione dei casi...).

La modularità è quindi definita sulla base del bisogno e della sua intensità. Fino ad ora si è soprattutto lavorato con casi al limite (rischio di allontanamento). D'ora in poi la metodologia può essere estesa con minore impegno tecnico e professionale tale da richiedere un inferiore numero di scale, meglio focalizzando l'attenzione sulle scale sociali (quando non sia richiesta integrazione sociosanitaria). Un ulteriore modo per ridurre l'intensità assistenziale è di estendere i tempi di osservazione e di attuazione del progetto da tre a sei mesi, quando questo fosse appropriato.

A sostegno di questi approfondimenti, sono previsti incontri di tipo laboratoriale e tutoraggio (online e on-site), a supporto delle competenze, con momenti di valutazione partecipata degli esiti e delle decisioni che li hanno resi possibili.

Output

- 1) Laboratori di valutazione e monitoraggio
- 2) Rapporti ad *hoc* su casistica, con riferimento anche alla matrice sulle competenze genitoriali
- 3) Rapporto annuale

Binario 2

La sperimentazione in servizi e contesti di bisogni diversi da quelli fin qui interessati, passa attraverso il coinvolgimento degli operatori del Sert dell'Azienda Sanitaria 6 di Lucca.

Sono al riguardo previste 4 fasi principali di lavoro:

Fase 1 – Aree di bisogno e organizzazione

La fase 1 è la fase necessaria per definire il protocollo, gli strumenti di valutazione da utilizzare e i criteri di inclusione per la selezione delle persone da considerare. Si ipotizza di lavorare sulla fascia di età compresa dai 15 ai 24 anni (155 utenti di cui 14 minori dai 15 ai 17 anni, 15 di 18 anni e 14 di 19 anni).

Risultato atteso: applicazione del protocollo metodologico della ricerca con strumenti di valutazione.

Fase 2 – Formazione a supporto della sperimentazione

La seconda fase a supporto della sperimentazione consente di formare questo nuovo e specifico gruppo di operatori impegnati nell'implementazione del progetto. Consente di conoscere e utilizzare gli strumenti di valutazione finalizzati alla misurazione degli esiti. Parte della formazione è destinata all'utilizzo appropriato della metodologia S-P/F-O.

Risultato atteso: mettere in grado gli operatori di conoscere e praticare il modello di valutazione.

Fase 3 – Selezione e sperimentazione

La fase di sperimentazione è supportata da incontri di monitoraggio in loco e on-line, dato che ad ogni operatore sarà data username e password per l'accesso al software S-P messo a disposizione (senza oneri) dalla Fondazione Zancan.

Risultato atteso: progettazione personalizzata e valutazione di efficacia.

Fase 4 – Verifica e valutazione

Durante la sperimentazione vengono realizzate le verifiche e valutazioni sui casi inseriti da parte del gruppo di ricerca. Viene valutato:

1. il profilo di gravità degli utenti,
2. il livello di adesione al protocollo e alle raccomandazioni (appropriatezza),
3. i cambiamenti, con confronto tra schemi polari e il confronto tra situazione iniziale e attesa,

4. l'efficacia ottenuta.

Output

- 1) Laboratori di valutazione e monitoraggio
- 2) Rapporti ad *hoc* su casistica, con riferimento anche alla matrice sulle competenze genitoriali
- 3) Rapporto annuale

Attività trasversali

Coerentemente con gli obiettivi di diffusione dell'esperienza e di coinvolgimento del complesso dei servizi toscani dedicati alla prevenzione ed alla tutela dei minori, anche per la terza annualità si confermano le attività a carattere più trasversale funzionali alla completa attuazione del progetto regionale.

Nell'implementazione di una metodologia a livello locale è fondamentale lo sviluppo di capacità di documentazione degli operatori coinvolti nel progetto. A questo fine, oltre a quanto sopra indicato, si specifica che gli operatori sono supportati nella documentazione della loro esperienza, attraverso la predisposizione di articoli e relazioni e attraverso la presenza a seminari locali/nazionali per la divulgazione dei risultati del progetto di implementazione.

Tra le attività è previsto un articolo su rivista internazionale sul tema "*A multidisciplinary approach for assessing outcomes of children at risk of placement*". I Contenuti dell'articolo saranno corredati da altri materiali e messi a disposizione in una monografia regionale ad *hoc*.

L'esperienza e i risultati raggiunti saranno testimoniati, oltre che nei rapporti di attività prodotti dalla Fondazione Zancan, anche con la partecipazione a seminari, convegni o ad altre iniziative promosse sia dalla Regione che da altri soggetti istituzionali e/o territoriali sulle tematiche della prevenzione di maltrattamenti, abusi e allontanamento dei minori o dedicate alle specificità del progetto in questione.

Risorse

Il complesso delle risorse da destinare alla Fondazione Zancan di Padova per lo sviluppo del progetto in questione è stato determinato, nella misura di euro 52.200,00 per ognuna delle tre annualità di lavoro previste, attraverso le *Linee di intervento* approvate con deliberazione di Giunta regionale 227/2012.

Il progetto ha una doppia valenza:

- a) di consolidamento e implementazione delle competenze a tutela dell'infanzia, con disseminazione dell'esperienza a rafforzamento della comunità professionale che si è andata creando;
- b) di innovazione delle pratiche professionali con azioni di carattere sperimentale con nuove aree operative.

Dato il carattere sperimentale e le modalità praticate di ricerca valutativa di rilevante interesse sociale, una parte dei costi del progetto sono sostenuti dalla Fondazione Zancan. Il *software S-P* per la gestione della presa in carico e la valutazione di esito viene messo a disposizione a titolo gratuito.

	Costi a carico di:	
	FZ onlus	RT
Binario 1		
Laboratorio sulla valutazione, con materiali di supporto		4.000,00
Amministrazione di sistema	1.500,00	-
Dotazione informatica	1.500,00	-
Monitoraggio on-line* (con rapporti ad hoc su casistica)		8.000,00
Incontri di monitoraggio on-site*		6.000,00
Analisi statistiche quali-quantitative (Rapporto)		8.500,00
Binario 2		
Predisposizione protocollo e formazione a supporto (Fase 1-2)		3.200,00
Amministrazione di sistema e dotazione informatica	2.000,00	
Sperimentazione su casistica e monitoraggi on-line e on-site (Fase 3)		9.500,00
Analisi statistiche quali-quantitative (Rapporto) (Fase 4)		6.000,00
Disseminazione risultati con pubblicazioni scientifiche e nel corso di seminari e convegni (include articolo per rivista internazionale)	4.500,00	4.500,00
Coordinamento scientifico del progetto	2.500,00	2.500,00
Totale	12.000,00	52.200,00