

occorre invece cercare di assicurarsi che i contesti nei quali i servizi vengono forniti e le caratteristiche dei bambini assistiti siano simili.

Attraverso lo studio dei dati di ricerca e le valutazioni in più paesi si può progredire nel miglioramento degli esiti per i bambini in difficoltà. La conclusione tracciata da questo studio è che la caratterizzazione delle risposte va fatta nei contesti locali e che le soluzioni “preconfezionate” possono condurre a esperimenti fallimentari e controproducenti.

Bibliografia di riferimento

Thoburn, J. (2007) *Globalisation And Child Welfare: Some Lessons From Cross-National Study Of Children In Out-Of-Home Care*. Norwich, UEA Social Work Monographs (www.uea.ac.uk/swk)

Contatti: June Thoburn, Emeritus Professor of Social Work, University of East Anglia, Norwich, England NR4 7TJ, Tel. 00 44 (0) 1603 592068, E-mail: j.thoburn@uea.ac.uk

Passare da un approccio generale ad un approccio personalizzato nella valutazione di esito: prospettive dalla ricerca internazionale

Tiziano Vecchiato

Parole chiave: valutazione, outcome, ricerca, personalizzazione, sperimentazione, Italia

Significato di un incontro. La conferenza internazionale sulla valutazione di outcome dei servizi per l'infanzia e la famiglia può essere vista come un esperimento riuscito. Nel momento di pensare alla sua realizzazione, come normalmente succede, ci siamo chiesti molto tempo prima di realizzarla quale poteva essere una questione così meritevole da diventare motivo di incontro per tante persone, da un gran numero di paesi.

In questi casi è più facile e per certi aspetti naturale considerare i problemi visti sotto forma dei contenuti di bisogno che oggi caratterizzano la condizione di vita di molti bambini e dei loro genitori, le loro difficoltà, i motivi della loro sofferenza, i molti ostacoli che impediscono opportunità per crescere, che riducono le loro capacità, che non consentono di vivere positivamente nel loro spazio di vita.

Facendo questo scopriamo che le difficoltà e le sfide non risolte sono oltre le possibilità. Ad esempio tra i molti problemi che dovrebbero essere considerati ci sono: il maltrattamento, l'abuso, la devianza, l'esclusione di molti ragazzi, i comportamenti problematici, le deprivazioni in cui sono costretti a vivere, molto altro ancora. La realtà ci consegna infatti un quadro in cui sono molti di più i problemi che non hanno risposte rispetto a

quelli che sappiamo affrontare, anche se da molti anni la ricerca di soluzioni adeguate vede molte persone e istituzioni impegnate sullo stesso terreno.

La scelta della conferenza è stata quella di cercare di assumere quanto più possibile il punto di vista di questi bambini, ragazzi, genitori in difficoltà, che vivono quotidianamente le sofferenze appena in parte esemplificate. Come poteva essere possibile questo? Non certo mettendo in competizione i bisogni, facendone una gerarchia, ma cercando di considerarli nella loro articolazione e complessità. Una cosa infatti è certa: quello che interessa a quanti si occupano di loro, a titolo professionale, di impegno sociale, di volontariato è di vedere ridotte le difficoltà, superati gli ostacoli, aprirsi opportunità che parevamo insperabili. Sono le stesse domande che si pone la valutazione di outcome. Infatti - diversamente dalla valutazione di processo, di risultato, di efficienza, ecc. - vorrebbe andare direttamente al cuore delle questioni, cercando di capire se bisogni e diritti fondamentali si incontrano e con quali risultati.

Nel caso dei problemi dei bambini e dei ragazzi, non credo ci siano dubbi sul fatto che gran parte di essi nasce dalla negazione di diritti fondamentali, necessari per la vita e da salvaguardare per la loro crescita, il loro sviluppo personale e sociale, il loro percorso positivo verso l'età adulta.

La valutazione di outcome, cercando di andare al cuore delle questioni, ci chiede direttamente se quello che facciamo è stato utile, efficace, quindi capace di dare risposta ai problemi. Non ci chiede se chi ha aiutato lo ha fatto bene, ha seguito le procedure, ha utilizzato le risorse a disposizione. Non sempre infatti, e non solo, all'impegno positivo corrispondono risultati efficaci e non sempre alla disponibilità di risorse corrispondono esiti soddisfacenti. Anzi potremmo portare molti esempi che testimoniano il contrario. Se infatti così fosse, molti problemi sarebbero risolti, cioè avrebbero le risposte che cerchiamo da tempo.

È proprio in questa apparente contraddizione che la valutazione di outcome evidenzia un significato che non è soltanto tecnico e metodologico, ma anche e soprattutto strategico ed etico. Possiamo attribuirgli questo carattere peculiare, per il fatto che essa antepone le ragioni di efficacia alle ragioni, pur importanti, della qualità, della appropriatezza, della eccellenza tecnica e professionale, dell'utilizzo efficiente delle risorse.

L'efficacia dell'aiuto infatti ha bisogno di esse ma non dipende soltanto da esse. Da qui la necessità di capire cosa fa la differenza, cosa non sappiamo, cosa rende possibile il passaggio dalle condizioni necessarie, ma non sufficienti, alla capacità di dare risposte più capaci di ridurre e, quando possibile, superare i problemi.

Queste domande sono la premessa dell'esperimento che abbiamo vissuto e che stiamo vivendo. Nel farne il tema centrale delle domande di una conferenza, cioè della promozione di un incontro tra molti paesi, molte culture, diversi sistemi di welfare non sapevamo se le stesse domande rappresentavano una sfida altrettanto centrale e per molti altri. La risposta è in questo volume e, ancor di più, nella quantità e autorevolezza di con-

tributi, in un confronto che ha dato e darà molto alla ricerca e alle soluzioni per migliorare le valutazioni di efficacia, anzi, ancor di più, per rendere efficace il lavoro di aiuto di quanti quotidianamente (professionisti e servizi) lavorano per i bambini, i ragazzi, le famiglie in difficoltà.

Possiamo ora passare al problema più specifico che è diventato ragione di una “conferenza internazionale” e cioè come la valutazione di outcome può rappresentare un punto di differenza, un salto di paradigma, uno shift per soluzioni inedite e più capaci di aiutarci a dare risposta ai molti problemi sul tappeto.

Condizioni per un salto di paradigma. La valutazione di outcome persegue l'obiettivo di verificare e misurare la quantità di benefici che le persone (bambini, ragazzi, famiglie) ottengono dopo che hanno chiesto aiuto ai servizi sociali, sanitari, educativi. Le ragioni per chiedere aiuto sono molte, come pure per erogare servizi, ad esempio: come fare dell'affidamento familiare una risposta più stabile ed efficace, visto che l'esperienza spesso non è così. Come sostenere e aiutare le famiglie che accolgono bambini nelle loro case e nella loro vita. Quali risposte dare ai ragazzi in grave difficoltà, multiproblematici, che richiedono ai servizi un grande impegno di lavoro e di risorse. Come gestire al meglio la fase di uscita dalla presa in carico dei servizi. Come far incontrare il punto di vista degli operatori e delle famiglie, dando centralità a quanto bambini e genitori ci dicono sulle loro difficoltà.

Come sviluppare strategie efficaci per gli adolescenti. Come fare dell'assistenza residenziale un momento di aiuto reale per loro e non soltanto contenimento e creazione di ulteriori problemi, quali alternative al trattamento di tipo intensivo. Perché i ragazzi con problemi di salute mentale fanno così fatica ad essere considerati per i bisogni che portano. Come meglio caratterizzare i comportamenti a rischio nell'infanzia e nell'adolescenza e farne motivo di aiuto precoce. Come sviluppare competenze necessarie sul nesso critico di efficacia in contesti multiculturali. Come migliorare la capacità genitoriale, visto che molti problemi sono riconducibili a questa carenza nei giovani genitori. Come aiutare bambini e famiglie che affrontano gravi disabilità, senza fare dell'aiuto un ulteriore motivo di categorizzazione e di segregazione sociale.

Queste e altre domande chiedono un incontro tra la capacità professionale dei servizi nel dare risposta ai bisogni e la capacità delle persone che, in questo incontro, esprimono e hanno modo di valorizzare le proprie potenzialità.

Grazie a questo incontro può prendere avvio un dialogo e una condivisione di traguardi da raggiungere. La valutazione di outcome mette radici in questo rapporto. In particolare si concentra sul quanto e come i bisogni trovano risposta, i problemi hanno soluzioni idonee per ridurre la sofferenza, potenziando le capacità, le scelte responsabili, nell'ambiente di vita e di relazione.

Nella valutazione di outcome prevale l'interesse per il guadagno di benessere (personale, relazionale, sociale), di salute, di integrazione sociale, di sviluppo delle potenzialità, di riduzione degli ostacoli che impediscono la piena espressione della personalità. Come abbiamo detto, in parte questi risultati dipendono dalla capacità e qualità dell'azione professionale, anche se questo non sempre può bastare a spiegarli. Possiamo infatti avere situazioni in cui il rapporto di aiuto si sviluppa in modo positivo, senza che questo comporti necessariamente il superamento del problema.

In altre parole la qualità di processo (professionale, organizzativo, ecc.) è condizione necessaria ma non sufficiente. In termini tecnici si dice che le risposte buone, come pure la qualità del risultato delle prestazioni (di output) non bastano per garantire effetti (outcome) per la persona e/o la famiglia adeguati alle attese. Questo avviene ogni volta che la situazione non evidenzia modificazioni significative della condizione di bisogno.

È quindi molto importante mettere in evidenza la differenza tra valutazione di risultato (output) e valutazione di esito (outcome), ricordandoci che non sono di per sé conseguenti e isomorfe. Lo sanno bene quanti operano a diretto contatto con le persone e che si misurano quotidianamente con la difficoltà di dare buone risposte, senza che ad esse corrispondano buoni esiti.

Aree di interesse per la ricerca. Come abbiamo visto i contributi portati alla conferenza ci offrono una mappa ragionata dei problemi e delle sfide che oggi molti stanno affrontando, grazie allo sforzo degli operatori e dei servizi, in molti paesi. Potremmo anche dire (proprio in una logica di outcome) che questa mappa descrive le principali condizioni di sofferenza e di esclusione con cui misurarci in una prospettiva multiculturale e multinazionale. Una difficoltà che spesso caratterizza la ricerca e la prassi è la cronica lontananza, in molti casi, la separazione tra ricerca e pratica, tra teoria e sperimentazione, tra mondo dei laboratori e mondi reali, tra ricerca e trasferimento delle ricadute positive nelle scelte professionali (outcome based). La separazione tra ricerca tradizionale e ricerca sperimentale riproduce e alimenta modalità schizofreniche di pensare e di operare, visto che buona parte di essa si attribuisce compiti di analisi e di descrizione dei problemi e non abbastanza di sperimentazione e validazione di nuove soluzioni.

Per fare questo, bisogna non solo osservare, descrivere, divulgare i risultati delle analisi. Bisogna spingere oltre la frontiera dello sforzo e degli investimenti, verso la ricerca e la validazione di soluzioni efficaci, quindi idonee a favorire scelte professionali nel migliore interesse della persona. È necessario a questo fine costruire setting e disegni sperimentali finalizzati a verificare l'impatto delle soluzioni che supponiamo efficaci. Disegni sperimentali di questo tipo possono essere ottenuti ad esempio ripensando e sviluppando ulteriormente il significato del rapporto tra gruppi di controllo e gruppi sperimentali, visto che in una prospettiva transnazionale una differenza di questo tipo può essere amplificata e quindi da gestire in modo nuovo.

È necessario cioè allargare la sfera di attenzione di cosa intendere per ricerca sperimentale di outcome, considerando non solo le condizioni di “funzionamento” ma anche (soprattutto) gli indici di riduzione e superamento del bisogno. In altri termini dobbiamo occuparci di efficacia reale, diretta, non proxy di qualcos'altro, passando dalla logica delle buone prassi (*good practice*) a quella delle prassi migliori possibili (*best practice*) e, proprio per questo, *outcome based*.

A questo fine, servono ponti, infrastrutture collaborative tra ricercatori e operatori, tra riflessione metodologica e percorsi operativi, misurandoci in modo nuovo con le sfide che tutti conosciamo. Non sono sfide facili, visto che è molto più agevole e seducente osservare e descrivere piuttosto che sperimentare, riducendo la complessità di quello che abbiamo bisogno di conoscere, accettando di compromettere le condizioni di conoscenza e quindi le possibilità di aiuto. Non basta ad esempio raccogliere associazioni causali e inferenze esplicative sul perché qualcosa funziona o non funziona. Bisogna utilizzarle per andare oltre, sviluppando sperimentalmente soluzioni per aiutare di più e meglio.

La ricerca sulla valutazione di outcome deve cioè affrontare con più determinazione le condizioni di aiuto efficace. È infatti in questa dimensione non solo di speranza professionale ed etica ma di maggiore possibilità di aiuto che le ragioni teoretiche e valoriali possono incontrarsi, operare sullo stesso terreno, assumere sfide condivise. Ne indichiamo a titolo di esempio alcune basate sul passaggio da una ricerca “evidence based” ad una ricerca “outcome based”. Entrambe condividono molte ragioni positive di essere e di collaborare, ma mentre la prima si concentra di più su quanto conosciamo per farne motivo di buon utilizzo, la seconda si concentra maggiormente su quanto non conosciamo, per orientare con più decisione le scelte, non soltanto sulle ragioni della appropriatezza codificata, ma anche sui potenziali di efficacia ulteriore.

Questioni metodologiche e strategiche. L'utilizzo di strategie di valutazione quantitativa e qualitativa aumentano le possibilità di visione, cioè di vedere se e in che misura abbiamo risposto ai bisogni, raccogliendo i cambiamenti così come possono essere riconosciuti dalle parti in gioco. Da qui il problema di come osservare cambiamenti che, per loro natura, mettono radici in diverse dimensioni e domini, quali ad esempio quello funzionale organico, cognitivo comportamentale, socioambientale e relazionale, valoriale e spirituale.

Tecnicamente una soluzione promettente è S-P, lo “schema polare” perché facilita una visione globale del bisogno basata sulle distanze dal centro di gravità del diagramma polare, rappresentato appunto dal problema/bisogno. Più la mappa di bisogno si concentra verso il centro (il problema) più prevalgono le difficoltà. Più la mappa si allarga e si allontana dal problema e più potremo riconoscere i miglioramenti, ricavarne indici di efficacia, uscire dall'aiuto dei servizi. Il fatto che esso metta a disposizione una visione im-

mediata di come molte dimensioni possono essere rappresentate “insieme” e “nello stesso momento”, pur provenendo da centri osservazione diversi è una ulteriore opportunità di fare valutazione partecipata tra operatori e persone che chiedono aiuto.

Dati di ricerca ci confermano che lo schema polare può facilitare una condivisione della valutazione del bisogno e, ancor di più, una condivisione di responsabilità in ordine alla presa in carico personalizzata, cioè basata sul progetto personalizzato di cura. Tale strumento di analisi e decisione facilita non solo per il segno esterno (le diverse configurazioni delle mappe, prima e dopo l'intervento) ma per la struttura interna di significato, che il segno indica e non rappresenta integralmente. In S-P si passa cioè da una dimensione di piano orizzontale, come fanno il tracciato di base e le rappresentazioni a doppia entrata (Blythe e Tripodi, 1993), andando oltre la superficie cartesiana, per addentarsi in una dimensione multifattoriale di significato e quindi anche di decisione più articolata.

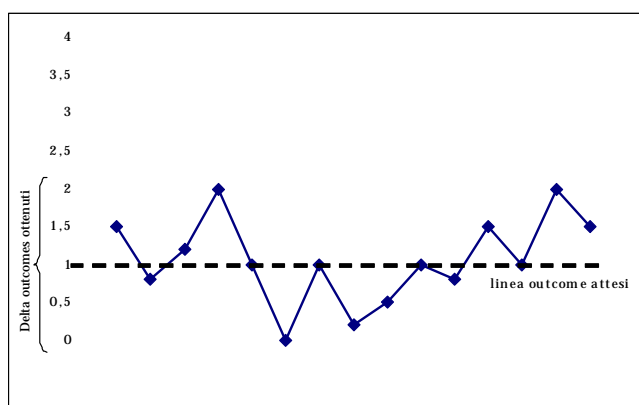
A questo obiettivo stiamo dedicando molto impegno, per portare risultati sperimentali convincenti, grazie ad un modello teorico e operativo che abbiamo chiamato “PERSON” e cioè “Personalised Environment for Research on Services, Outcomes and Needs”. Ci ricorda continuamente la sfida quotidiana di lavorare a effettivo servizio delle persone e insieme con loro. Per questo “contiene” più dimensioni: la persona, il suo contesto, le risorse (dei servizi, delle persone, della comunità), i bisogni da affrontare, i risultati di efficacia da conseguire, la necessità di sviluppare nuove soluzioni grazie ad una ricerca outcome based.

Per questo cerca di integrare le istanze proprie della multifattorialità con quelle della complessità dei problemi con cui misurarsi. Nello stesso tempo ci ricorda il centro di gravità unificante del nostro lavoro, la persona e quindi la necessità di personalizzare quello che facciamo. I vantaggi verificabili non sono soltanto per i destinatari del lavoro dei servizi (nel nostro caso figli e genitori in difficoltà) ma anche per quanti operano al loro servizio. La valutazione di outcome è sotto questo profilo un fattore di umanizzazione per tutti, proprio perché ci ricorda sistematicamente l'obiettivo finale: conoscere i benefici di benessere che abbiamo conseguito e quali e quanti vantaggi per figli e genitori. Se quindi un elemento unificante è la valutazione centrata sulla persona, possiamo assumerla come criterio generale per ulteriore ricerca sulle strategie di valutazione, meglio distinguendo le loro diverse peculiarità (in termini di processo, risultato ed esito).

Un secondo esempio di possibili sviluppi della ricerca e della sperimentazione è un più sistematico utilizzo di metodologie e tecniche associative e trasformative (*transforming technologies and methodologies*), come ad esempio fa S-P. Esse ci consentono di rappresentare in modo non riduttivo i problemi, articolare i risultati attesi, meglio prefigurare le scelte e le decisioni necessarie per raggiungerli.

Su questo terreno potremo avere grande beneficio dalla possibilità tecnica di confrontare le differenze ad esempio tra outcome attesi e outcome ottenuti (da professionisti e servizi

del proprio e/o di altri paesi), capirne le ragioni, farne motivo di miglioramento e di maggiore conoscenza outcome based.



Infatti analisi sistematiche sul Δ (delta) tra risultati attesi e ottenuti in contesti diversi con le stesse metodologie (come stiamo facendo) può portarci ad outcome più affidabili riducendo la varianza tra efficacia attesa e ottenuta.

Infine un terzo esempio viene da ricerche collaborative che alcuni componenti di $iaO-BER_{fcs}$ (la associazione internazionale per la valutazione di esito dei servizi per l'infanzia e l'adolescenza) stanno portando avanti per lo sviluppo di una piattaforma analitica comune, finalizzata a confrontare le risposte dei servizi e i loro costi con gli indici di outcome. Sembrerebbe una missione impossibile, viste le grandi differenze tra servizi nei sistemi di welfare e visto che anche all'interno degli stessi paesi e delle stesse regioni non sempre si riesce ad ottenere conoscenze affidabili di questa natura.

Anche in questo caso ci aiuta una soluzione di tipo trasformativo (*transforming technology*) e cioè l'utilizzo di un sistema di classificazione che sta ottenendo buoni risultati nel confronto tra indici di costo e capacità di risposta. Proprio per questo stiamo sviluppando le condizioni di ricerca sperimentale per un disegno di studio più ambizioso, finalizzato a considerare congiuntamente gli indici di costo, risposta e outcome. La piattaforma comune di classificazione che abbiamo elaborato e stiamo utilizzando (Canali, Vecchiato, 2007) si basa su queste tre macro variabili avendo in mente i bisogni. In particolare, l'offerta è poi meglio specificata secondo criteri di appartenenza/similarità, di articolazione gerarchica in modo tale da garantirci maggiore affidabilità delle comparazioni e quindi maggiore possibilità di trasferimento e condivisione di conoscenze outcome based, tra paesi diversi⁴.

4. Su scala interna stiamo facendo lo stesso confronto tra regioni del nostro paese grazie ad alcuni studi della Fondazione Zancan in corso.

Conclusioni. La valutazione di efficacia intesa come la abbiamo appena descritta rappresenta una priorità per quanti intendono operare per progetti personalizzati di assistenza. Possiamo chiederci se una questione così strategica per meglio aiutare (i bambini e le famiglie in difficoltà) debba rientrare tra le opzioni facoltative di chi opera a servizio della persone.

Oggi questa domanda non ha ancora risposte adeguate. La successiva domanda consiste nel chiedersi se invece non debba rientrare tra le opzioni tecnicamente ed eticamente garantite dai professionisti e dalle organizzazioni di servizio. Proprio il fatto che questo modo di intendere la valutazione di outcome aumenta le probabilità di dare risposte efficaci ai bisogni, dovrebbe trasformarlo in una priorità, un gold standard e non soltanto buona pratica raccomandata.

Ma, se questo è condivisibile, la valutazione di outcome dovrebbe essere inclusa nei livelli basilari di assistenza, da garantire nei sistemi di welfare, come diritto umano della persona, a cui far corrispondere la priorità politica, tecnica ed etica di attuarla da quanti operano nei servizi per l'infanzia e la famiglia.

Bibliografia di riferimento

- Blythe, B.J., Tripodi, T., Fasolo, E. & Ongaro, F. (1993). *Metodi di misurazione nelle attività di servizio sociale a contatto diretto con l'utenza*. Padova: Fondazione Zancan.
- Canali, C. & Vecchiato, T. (2007). Multiple problem children and families: findings from Italy. in Grietens, H., Knorth, E., Durning, P., Dumas, J., eds.. *Promoting competence in children and families. Scientific perspectives on resilience and vulnerability*. Leuven: Eusarf.
- Vecchiato T., Canali C., Pompei A., Bezze M. (2005), *The polar scheme: a strategy for outcome-evaluation*. A paper presented at the Stockholm Workshop on Assessment Instruments in Social Work Practice and Research, Ims, National Board of Health and Welfare, May 23-24, 2005.
- Zeira A., Canali C., Vecchiato T., Jergeby U., Thoburn J., Neve E., Il lavoro sociale basato su prove di efficacia con minori e famiglie: prospettive internazionali, *Studi Zancan* 1/2007.

Contatti: Tiziano Vecchiato, Direttore Fondazione Emanuela Zancan onlus, Via Vesco-vado, 66 – 35141 Padova Italia, Tel. 0039 049 663800, E-mail: tizianovecchiato@fondazionezancan.it.