

Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione del CNR di Roma

**Progetto per la valutazione  
dei Centri Diurni di Psichiatria del Comune di Roma**

A cura di Cristiano Castelfranchi e Antonella Rissotto

Roma, 5 luglio 2004

## Premessa

Questo progetto per la "Valutazione dei Centri Diurni di Psichiatria del Comune di Roma" tiene conto dell'esperienza e della positiva collaborazione tra il CNR e il V Dipartimento avviata per la valutazione dei Piani e dei progetti in attuazione della legge 285/97.

La continuità tra i due percorsi valutativi permette di dare continuità al metodo di lavoro adottato, basato sulla concertazione tra i ricercatori del CNR e i tecnici del V Dipartimento.

## Scenari e giustificazione

La valutazione è sempre più spesso una dimensione essenziale di un nuovo welfare, centrato sulla capacità dei servizi pubblici di rispondere in modo adeguato alle esigenze dei cittadini.

Il ruolo attribuito alla valutazione nel *Sistema integrato di interventi e servizi sociali* è chiaramente esplicitato in alcuni articoli (Artt. 3, 20, 21) della legge 328/00.

La valutazione ha un ruolo significativo anche nel Decreto del 3 maggio del 2001 del Presidente della Repubblica di approvazione del *Piano nazionale di interventi e servizi sociali per il biennio 2001 - 2003*. In questo documento si sottolinea che "Si tratta di costruire un 'sistema di qualità sociale' inteso come insieme di regole, procedure, incentivi e controlli atti ad assicurare che gli interventi e i servizi sociali siano orientati alla qualità, in termini di adeguatezza ai bisogni, efficacia dei metodi e degli interventi, uso ottimale delle risorse impiegate, sinergie con i servizi e le risorse del territorio, valutazione dei risultati, apprendimento e miglioramento continuo."

Nel Piano Regolatore Sociale del Comune di Roma, la valutazione viene posta al centro degli interventi di sistema e fortemente correlata alla qualità sociale (Misura n. 6). Al *Sistema permanente di monitoraggio e valutazione* è attribuito il compito di verificare l'appropriatezza degli interventi, la loro efficacia ed efficienza, il gradimento e il consenso da parte dei cittadini utenti. Si evidenzia che la valutazione dovrà tenere conto della specificità di ciascun ambito o servizio e prevedere la partecipazione attiva degli operatori sociali e dei cittadini. Un ruolo importante è attribuito alla definizione di indicatori di qualità e di criticità. All'interazione tra il *Sistema permanente di monitoraggio e valutazione* e il *Sistema informativo sociale* è affidata la promozione della valutazione comparata su scala cittadina degli interventi e dei servizi rivolti agli stessi target, l'individuazione e la diffusione di buone pratiche.

Nonostante la centralità della valutazione nel welfare fino ad oggi le città italiane hanno realizzato solo studi frammentari, limitati a specifici ambiti o gruppi target. L'esigenza di una ricerca valutativa che promuova la qualità, consenta di capitalizzare le esperienze degli attori coinvolti e supporti la progettazione delle attività è particolarmente avvertita per i Centri diurni di psichiatria. Si tratta infatti di servizi avviati dieci anni fa e, anche se al loro interno gruppi di operatori hanno realizzato iniziative notevoli ed elaborato idee ed esperienze importanti, questi contributi non si sono consolidati in identità forti, culture di servizio, prassi consolidate e generalizzate.

## Principi

I principi che sono alla base del progetto per la realizzazione di "Valutazione dei Centri Diurni di Psichiatria del Comune di Roma" derivano coerentemente dai riferimenti normativi e dal confronto con i tecnici del V Dipartimento impegnati nella gestione e coordinamento dei Centri Diurni.

1. La valutazione, nel settore delle politiche sociali, non può assumere acriticamente gli stessi connotati tipici di altri comparti. Essa deve adottare una metodologia innovativa e partecipata ed essere riferita in modo specifico al sistema dei servizi e degli interventi sociali e dei Centri diurni in particolare.
2. Si intende promuovere una adozione critica dell'indagine valutativa. Per questo occorre individuare e riflettere sui limiti della valutazione in ambito psichiatrico e su quelli degli strumenti e metodi adottati.
3. Uno elemento chiave del progetto è l'affermazione di una prassi condivisa e di una

mentalità autovalutativa dei processi e dei risultati di precedenti progetti. Questa diventerà una condizione per l'avvio di nuove progettualità.

4. La valutazione è considerata un processo interpretativo circolare (circolo ermeneutico) che verifica il rapporto tra i bisogni dei cittadini e il sistema degli interventi e dei servizi sociali a livello territoriale. La valutazione in questo contesto contribuisce a garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza; ad assicurare interventi e servizi sociali che rispondano a criteri di qualità, efficacia ed efficienza; a migliorare i processi di programmazione, progettazione e realizzazione.
5. Il modello di valutazione che si adotterà, si caratterizza come un sistema partecipato che prevede la crescita delle competenze professionali dei tecnici del Dipartimento e degli operatori dei Centri diurni.
6. Si rafforzerà la presa di coscienza, da parte degli operatori, delle proprie competenze e delle proprie esperienze ed iniziative. Centrale sarà anche il rafforzamento culturale e negoziale degli operatori e dell'identità di questi servizi verso l'ente locale e gli altri attori istituzionali della rete.
7. L'approccio scelto è "multi-stakeholders", e di conseguenza la valutazione assume la funzione di luogo di partecipazione e corresponsabilità per i diversi attori coinvolti nei Centri diurni di psichiatria.

## Metodologia

Durante la realizzazione del progetto per la "Valutazione dei Centri Diurni di Psichiatria del Comune di Roma" una particolare attenzione sarà dedicata alla dimensione metodologica che, terrà conto degli orientamenti che seguono.

1. Coinvolgimento diretto degli attori implicati nel progetto, a partire dai tecnici del V Dipartimento e dagli operatori dei Centri diurni di psichiatria, per la condivisione degli obiettivi, degli strumenti e della metodologia durante tutte le fasi del progetto.
2. Valorizzazione e formazione delle risorse umane, in particolare di quelle direttamente impegnate nei Centri diurni.
3. Adozione di approcci diversificati, che tengano conto dei punti di vista del committente, degli utenti, dei tecnici delle ASL e degli operatori del Terzo settore coinvolti nei Centri diurni.
4. Produzione di un insieme di strumenti atti a promuovere l'adozione autonoma, da parte dei tecnici del V Dipartimento e degli operatori dei Centri diurni, delle attività di documentazione e valutazione in esame.
5. Promozione del lavoro di rete tra i soggetti coinvolti nei Centri diurni (Comune, ASL, Terzo settore) e della integrazione dei Centri nelle comunità locali.

## Obiettivi

Questo progetto ha tre obiettivi generali. Il primo acquisire conoscenze sul funzionamento e su alcune caratteristiche rilevanti dei Centri diurni. Il secondo obiettivo è il rilancio dei Centri diurni di psichiatria. Questo implica l'avvio di un processo culturale, che coinvolga innanzitutto gli attori impegnati nella gestione dei Centri, ma anche il mondo della ricerca e il territorio più in generale, per riflettere su dimensioni diverse inerenti il ruolo sociale di questi servizi a dieci anni dalla loro apertura; il mandato istituzionale dell'ente locale; i saperi professionali coinvolti. Il terzo obiettivo riguarda la promozione della qualità delle iniziative realizzate nei Centri, attraverso la realizzazione di specifiche iniziative di valutazione e formazione.

La realizzazione di queste finalità richiede l'avvio di due percorsi complementari ed integrati. Per raggiungere il primo obiettivo, di tipo conoscitivo, i ricercatori del CNR in collaborazione con gli operatori dei Centri e con i tecnici del V Dipartimento realizzeranno una ricerca descrittiva e valutativa. Per realizzare gli altri obiettivi del progetto, relativi alla sfera motivazionale e più orientati verso il cambiamento culturale, i ricercatori del CNR e gli operatori dei Centri metteranno in atto un percorso autovalutazione.

1. Acquisire *dati descrittivi e valutativi* inerenti alcune caratteristiche rilevanti dei Centri

diurni come ad esempio: gli utenti diretti (tipologia, età, sesso, tempi di permanenza, dimissioni) e indiretti dei Centri; l'immagine dei Centri diurni negli utenti diretti, negli utenti indiretti e in altri soggetti coinvolti (servizi DSM, ASL, Comune, Istituzioni pubbliche e private, comunità in genere); l'utilizzo delle risorse economiche messa a disposizione dal Comune.

2. Rendere visibili e comunicabili i *prodotti* dei Centri diurni (conoscenza implicita degli attori coinvolti nei Centri, attività svolte, esperienze realizzate, documenti prodotti).
3. Promuovere l'adozione della *valutazione come strumento* essenziale per la progettazione di nuovi interventi, perché consente la capitalizzazione dell'esperienza maturata, rispetto alla conoscenza dell'utenza e del territorio, alle ricadute degli interventi realizzati e alla consapevolezza del proprio agire.
4. Motivare, valorizzare e formare le risorse umane che operano nei Centri, promuovendo una riflessione sui mandati taciti (mission percepita, condivisa, attuata); sulla rappresentazione del proprio operato, sulle conoscenze acquisite, sulla costruzione di nuovo sapere.
5. Promuovere l'integrazione tra i diversi enti coinvolti nella gestione dei Centri diurni e tra questi e i territori in cui si collocano.

## Attività

L'attuazione del progetto si articola in due macro fasi: la prima, che impegnerà il CNR e il V Dipartimento per 24 mesi sarà dedicata alla realizzazione delle attività descritte di seguito; la seconda riguarderà il supporto e il monitoraggio delle attività di progettazione, pubblicazione e autovalutazione realizzate autonomamente dagli operatori dei Centri, avrà una durata di 12 mesi e sarà sviluppata nell'ambito di una eventuale proroga del presente accordo tra il CNR e il V Dipartimento del Comune di Roma.

L'attuazione del progetto prevede l'avvio di un processo unitario di implementazione all'interno del quale, per comodità espositiva, si individuano le articolazioni che seguono.

1. Organizzazione di un gruppo di *lavoro misto*, formato da tecnici del V Dipartimento e dai ricercatori del CNR (esplicitazione delle risorse, degli obiettivi dei tempi, dei ruoli dei soggetti coinvolti) che consentirà la condivisione degli obiettivi, della metodologia, degli strumenti e delle diverse fasi di attuazione del progetto.
2. Costituzione di un *board* di esperti nel campo della valutazione, della psichiatria e di specifici ambiti che svolgono un ruolo chiave per il funzionamento e la qualità delle attività svolte nei Centri diurni.
3. Indagine descrittiva sullo stato dei Centri diurni realizzata mediante l'acquisizione di documenti, l'organizzazione di incontri, la conduzione di interviste e focus group. La ricerca si focalizzerà su:
  - elementi di debolezza e punti di forza dei Centri diurni;
  - iniziative e materiali prodotti dai Centri;
  - materiali prodotti dalle persone che operano in questi servizi;
  - immagine del servizio (utenti diretti, indiretti, ASL, Comune, Istituzioni pubbliche e private, comunità locale);
  - percezione individuale e della rilevanza sociale del proprio operato.
4. Elaborazione ed avvio della pubblicazione di una collana di quaderni dedicati alla comunicazione delle esperienze dei diversi Centri.
5. Progettazione e organizzazione di momenti e prodotti di comunicazione per addetti ai lavori, per gli utenti e la comunità locale (seminari, incontri pubblici, manifesti) e di un Convegno conclusivo di presentazione e discussione dei risultati raggiunti.
6. Avvio di un percorso di autovalutazione dei Centri diurni che prenda in esame:
  - i progetti, raggiungimento degli obiettivi; effetti ottenuti; elementi di "valore aggiunto";
  - gli utenti diretti (tipologia, età, sesso, tempi di permanenza, dimissioni) e indiretti
  - le risorse finanziarie del Comune (modalità di utilizzo, il valore strategico rispetto alla mission)
7. Formazione degli operatori dei Centri diurni. Queste attività si svilupperanno per tutta la

durata del progetto, coinvolgendo i tecnici indicati dalla direzione del V Dipartimento. Per la loro realizzazione si adotteranno due modalità diverse:

- *Specifici momenti di formazione.* Si tratta di seminari finalizzati all'introduzione di temi di lavoro, all'acquisizione di strumenti e metodologie, alla valutazione delle attività progettuali svolte. Queste attività saranno curati dal board del progetto e saranno supportati da appositi materiali didattici
  - *Partecipazione alla realizzazione delle attività di valutazione.* Per garantire l'utilizzo degli strumenti di valutazione, i tecnici del Comune e gli operatori dei Centri diurni saranno coinvolti attivamente nella realizzazione delle diverse fasi del progetto.
8. Sostegno alla elaborazione di nuovi progetti che tengano conto delle informazioni messe a disposizione dalle attività di valutazione realizzate.
  9. Promozione del lavoro di rete tra le istituzioni pubbliche e private direttamente coinvolte nei Centri diurni e ampliamento della rete, mediante l'inserimento di nuovi attori, come ad esempio l'Università (organizzazione di un Premio per la migliore tesi di laurea o di dottorato) e figure chiave del mondo dell'imprenditoria (consulenza per le cooperative sociali).

Durante lo sviluppo del progetto è previsto un momento di verifica alla fine del 1° anno di attività.

## Realizzazioni

Le principali realizzazioni previste dal progetto sono:

1. un **sistema organizzativo** in grado di presidiare la realizzazione del progetto, composto da
  - da un gruppo di lavoro misto, costituito dai tecnici del Comune, alcuni operatori dei Centri e dai ricercatori del CNR
  - un board di esperti nel campo della psichiatria, della valutazione e in altri settori rilevanti per l'attività dei centri
2. un **report di restituzione** dell'indagine descrittiva sullo stato dei Centri diurni
3. una **collana di quaderni** dedicata alla presentazione delle esperienze dei Centri. Per promuovere la qualità di queste pubblicazioni i diversi contributi saranno valutati mediante un peer review (gruppo che comprende tecnici del V Dipartimento, ricercatori del CNR, esperti del settore).
4. una **manualistica** (metodi, strumenti e procedure) contenente
  - il contesto teorico e i principi di riferimento del modello di valutazione adottato
  - l'individuazione degli "oggetti" della valutazione
  - gli obiettivi della valutazione
  - l'analisi del contesto territoriale (esigenze, risorse, ecc.)
  - i criteri e i "set" di indicatori utilizzabili
  - le norme, le esperienze, le metodologie, i processi, gli indicatori e gli schemi per la costruzione degli strumenti operativi
  - le potenzialità e limiti del modello di valutazione
  - l'indirizzario delle persone coinvolte nella valutazione
  - i riferimenti bibliografici.
5. **strumenti informatici** per la raccolta di dati necessari alla valutazione, anche in relazione allo sviluppo del Sistema Informativo Sociale
6. un **percorso formativo** che preveda due modalità diverse (di tipo consulenziale e partecipazione attiva alle attività progettuali). I seminari di formazione accompagneranno le diverse fasi della valutazione e si focalizzeranno sui seguenti temi: il significato della valutazione; la valutazione in ambito sociale; valutazione di servizi, progetti e sistemi; valutazione e popolazione target; sistemi di indicatori e standard; processi e metodologie; la riflessione sulle attività di valutazione realizzate.
7. una serie di **azioni di carattere informativo e comunicativo** (report, documenti di lavoro, articoli divulgativi, ecc.) dirette verso gli operatori direttamente impegnati nel progetto, i partner della rete e la popolazione in genere.
8. **contributi scientifici** (pubblicazioni in riviste nazionali ed internazionali; partecipazione a convegni nazionali e internazionali) inerenti l'avanzamento delle teorie e delle metodologie

della valutazione.

## **Risorse e tempi**

La realizzazione del progetto di *Valutazione dei Centri diurni di psichiatria* richiede la creazione di:

1. un *gruppo di lavoro misto*, formato da due nuclei: uno composto dai ricercatori del CNR ed uno costituito dai tecnici identificati dal V Dipartimento, che garantirà l'attuazione delle diverse fasi del progetto.
2. un *board*, formato da ricercatori del CNR, dai tecnici identificati dal V Dipartimento e da altri professionisti, che contribuirà allo sviluppo di specifici aspetti del progetto.

Si prevede che la realizzazione del progetto impegnerà il CNR e il V dipartimento per 24 mesi. Le risorse economiche necessarie alla realizzazione del progetto sono stimate in 100.000 euro (IVA esclusa) per ciascuno dei due anni di attività. Parte di tali risorse saranno utilizzate per l'assunzione di ricercatori coinvolti nella realizzazione del progetto

I costi per la realizzazione di un percorso di accompagnamento degli operatori dei Centri diurni nella realizzazione autonoma delle attività di progettazione, pubblicazione ed autovalutazione e di monitoraggio dei risultati raggiunti saranno definiti in una eventuale proroga del presente accordo tra il CNR e il V Dipartimento del Comune di Roma.