

Processo di accreditamento

Servizio Sociale dei Comuni - Distretto Basso Isontino

Doc. 5

Procedure di controllo degli interventi

L'implementazione del processo di "accreditamento" nei servizi alla persona impone una valutazione/controllo della qualità, riferita al possesso e al mantenimento di standard qualitativi predeterminati in relazione alle tipologie di interventi da erogare, nonché al processo di un sistema valutativo aperto al confronto, teso allo sforzo continuo di migliorare i servizi erogati.

A superamento di forme di controllo essenzialmente burocratiche, si avverte la necessità che la Pubblica Amministrazione sistematizzi l'attività di valutazione/controllo interna al proprio sistema organizzativo (ed in particolare alle professioni dedicate al lavoro sociale), al fine di essere sempre più capace di "comprendere" ed "internalizzare" anche il punto di vista espresso dal cittadino/utente e di quanti (pubblico, privato, fornitore, comunità) concorrono al raggiungimento del "miglior benessere possibile" della persona.

Importante, altresì, è la condivisione di responsabilità fra chi governa il processo di aiuto e chi eroga concretamente gli interventi (il Fornitore prescelto dal cittadino). Acquisire consapevolezza dell'importanza di corresponsabilità dell'andamento e degli esiti di un progetto assistenziale è parte integrante della valutazione di qualità. Dove ci può essere interazione di conoscenze e punti di vista, c'è maggiore ricchezza e la valutazione/controllo non si riduce ad un atto formale, interno al servizio e separato dallo svolgersi dinamico del processo, ma può, viceversa, creare occasioni di forte cambiamento.

Particolare attenzione va posta sul processo interattivo che si sviluppa nel corso di un processo di aiuto fra sistema cittadino/utente, sistema dei servizi deputati ad accogliere e valutare la domanda e sistema di servizi deputati ad erogare gli interventi.

Il processo si sviluppa in una sequenza di fasi che implicano azioni funzionali al raggiungimento di un risultato: ciascuna di queste fasi, separabili solo artificialmente e per sottoporle ad osservazione teorica, racchiude al suo interno dimensioni di qualità, cioè aspetti rilevanti per l'attivazione di un sistema di valutazione/controllo.

La fase della stipula del contratto fra il servizio, rappresentato dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso (ASRC), e il cittadino e/o la sua famiglia è il primo momento che introduce il richiamo alla formalizzazione dell'accordo, anche attraverso "il buono di servizio", mentre definisce e delimita il campo di intervento su cui si concentreranno le azioni dei diversi attori, i loro ruoli ed i rispettivi compiti, esplicita le attese dei "contraenti" rispetto gli obiettivi dichiarati ed è strumento di controllo reciproco. Si auspica la sottoscrizione contestuale del contratto a garanzia degli interessi di tutti i contraenti quando l'utente è scarsamente autonomo rispetto la scelta del fornitore e/o in situazione di criticità.

La definizione del programma assistenziale individualizzato e la sua formalizzazione,

consente e vincola l'Assistente Sociale a "tenere le fila" del processo, pur in presenza della necessità di delegare ad altri, scelti dal cittadino/utente, l'erogazione degli interventi. E' questo un passaggio cruciale rispetto al quale è essenziale che il Servizio Sociale sviluppi al suo interno prassi condivise e soggette ad auto valutazione e controllo, che portino alla valorizzazione di competenze professionali proprie dell'Assistente Sociale.

Secondo passaggio fondamentale è rappresentato dal momento della consegna del progetto al Fornitore prescelto dal cittadino.

La "consegna" non può in nessun caso dar luogo ad una delega al Fornitore rispetto alla qualità delle azioni volte al risultato, ma deve costituire un momento di dichiarazione reciproca di intenti, presentazione e accettazione dei rispettivi ruoli, delle modalità e ambiti della verifica indicati/opportuni rispetto alla casistica individuale.

Il Servizio Sociale, pur attivando modalità relazionali improntate alla ricerca della condivisione, deve farsi garante della qualità esplicitando l'uso di prassi volte alla verifica sistematica del processo e degli obiettivi intermedi concordati.

Coerentemente con questo approccio "in divenire", pur nella necessità di attenersi a strumenti e metodologie già sperimentati e in uso, il Servizio Sociale comunale e i Fornitori "accreditati" possono prevedere e ricercare strategie e modalità di verifica/controllo diverse, ulteriori, condivise.

Metodologie e strumenti del Servizio Sociale dei Comuni per monitorare il processo di aiuto e i risultati

Si tratta di strumenti metodologici che danno importanti segnali dell'andamento di un processo ed accompagnano tutte le fasi del percorso assistenziale, dall'accesso al servizio da parte del cittadino, alla sua dimissione.

In quanto strumenti dedicati e finalizzati alla ricerca di qualità, il loro uso deve essere dichiarato, formalizzato ed assumere la valenza di procedura condivisa dal gruppo professionale di servizio sociale. In presenza di una maggiore complessità data dalla pluralità degli interlocutori coinvolti nel processo di aiuto, una loro rilettura critica può essere molto opportuna, in quanto può consentire di esplicitare criteri di valutazione assunti o da assumere quali indicatori della qualità del processo e dei risultati.

Si indicano di seguito **alcuni strumenti** di monitoraggio in uso al Servizio Sociale:

- colloqui/incontri (con la persona, la famiglia, il Fornitore);
- visite domiciliari;
- scheda multidimensionale (controllo programmato delle aree critiche, delle autonomie e risorse relative al caso).

Metodologie e strumenti richiesti al Fornitore per monitorare il processo di aiuto e i risultati

In analogia con quanto previsto per il Servizio Sociale dei Comuni, anche il Fornitore dovrà possedere un proprio bagaglio di strumenti dedicati ad attivare metodologie di lavoro che sviluppino al proprio interno valenze di controllo del processo e dei risultati.

Saranno attivate metodologie di lavoro per molti versi sovrapponibili a quelle usate dal Servizio Sociale, capaci a sua volta di "internalizzare" il punto di vista dell'utente, di cogliere i segnali dei cambiamenti in atto, di sviluppare approcci aperti alla ricerca di

sinergie operative per meglio rispondere ai bisogni.

Per tutta la durata dell'accreditamento il Servizio Sociale dei Comuni potrà avviare momenti di verifica del grado di soddisfazione dei fruitori.

Il Servizio Sociale dei Comuni concorderà con le ditte accreditate un piano comune di valutazione delle criticità che via via potranno emergere.

Anche al Fornitore pertanto saranno richieste procedure certe, esplicitate, controllabili e soprattutto finalizzate alla co-costruzione dell'intervento di aiuto.

Accanto a **strumenti** quali gli incontri, colloqui periodici e programmati, visite domiciliari intenzionalmente previste e finalizzate a monitorare momenti di maggiore impatto, si elencano alcuni strumenti di documentazione richiesti al fornitore. In specifico:

- **rendiconto mensile** da tenere a casa della persona che annoti: nome e firma dell'operatore che effettua gli interventi, tipo di intervento effettuato, durata dell'intervento e la fascia oraria di esecuzione.

Tale documentazione oltre ad avere finalità sociali, risponde all'esigenza amministrativa di rendicontare gli interventi resi, pertanto dovrà riportare anche la firma della persona e/o del familiare.

- **cartella dell'utente** (presso la sede del Fornitore) contenente il progetto, il programma operativo in atto e i riscontri sulle verifiche effettuate.

- **registro consegne** (presso il domicilio dell'utente) in cui vengano segnalate tutte le variazioni significative dell'intervento assistenziale e le eventuali criticità non previste, che garantiscano la continuità dell'informazione tra i diversi operatori che sono responsabili dell'assistenza della persona.

Tutta la documentazione relativa alla persona deve essere consultabile presso la sede del Fornitore e consegnata se richiesta.

Per monitorare l'andamento del processo assistenziale in rapporto ai risultati attesi/conseguiti, tutti gli "attori" si incontrano alle scadenze già previste dal progetto individuale e ogni qualvolta lo ritengano necessario per la corretta prosecuzione dell'intervento di aiuto. In particolare è fondamentale segnalare qualsiasi cambiamento colto durante la fase attuativa del piano assistenziale.

Oltre alla raccolta, registrazione e trasmissione delle informazioni utili a monitorare l'andamento del progetto assistenziale, tutti gli "attori" devono porre particolare attenzione alla segnalazione tempestiva di eventuali criticità rilevate nel processo, al fine di favorire durante gli incontri tra le parti l'analisi condivisa delle cause e la ricerca delle possibili soluzioni.

Sarà cura dell'Assistente Sociale Responsabile del Caso facilitare il confronto e favorire le scelte coerenti rispetto alla conferma o alla modifica del progetto assistenziale, nonché formalizzare le decisioni assunte.