

**LA QUALITÀ DEI CENTRI DIURNI
SOCIO-EDUCATIVI PER MINORI**

I || || || || || || || || || || ||



INDICE

PRESENTAZIONE	5
INTRODUZIONE a cura dei centri Socioeducativi di Pistoia	11
1. DESCRIZIONE DEL PROGETTO	
1.1 L'OBIETTIVO DEL PROGETTO	12
1.2 LE TAPPE DEL PROGETTO	12
1.3 I PARTECIPANTI AL CORSO	13
2. FASE 1: IL MODELLO DI QUALITA'	13
3. IL FLOW DEGLI INCONTRI	14
4. LA DEFINIZIONE DEL PROFILO DI QUALITA' DEI CENTRI DIURNI SOCIO-EDUCATIVI PER MINORI	16
5. I RISULTATI	17
5.1 LISTA DEI CRITERI EMERSI NELLA FASE CREATIVA	17
5.2 IL PROFILO DI QUALITÀ DEFINITIVO	20
5.3 LA SELEZIONE DEI SOTTOCRITERI	27
5.4 INPUT: CRITERI AD ELEVATA IMPORTANZA E FATTIBILITÀ	28
5.5 PROCESSO: CRITERI AD ELEVATA IMPORTANZA E FATTIBILITÀ	29
5.6 OUTPUT: CRITERI AD ELEVATA IMPORTANZA E FATTIBILITÀ	30
6. LO STRUMENTO DI AUTODIAGNOSI	31
7. LO STRUMENTO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	43
8. LA SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI AL PROGETTO	44
8.1 LA FASE CREATIVA CON IL GRUPPO TECNICO	44
8.2 LA FASE VALUTATIVA CON IL GRUPPO TECNICO	45
8.3 SELEZIONE DEI SOTTOCRITERI ED ELABORAZIONE DEGLI ELEMENTI OSSERVABILI	46
8.4 LA VALIDAZIONE DEFINITIVA DELLO STRUMENTO DI AUTODIAGNOSI E LA COSTRUZIONE DELLO STRUMENTO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	47
9. LA SPERIMENTAZIONE	47
9.1 FASE OSSERVATIVA DELLA SPERIMENTAZIONE	48
9.2 FASE DESCRITTIVA DELLA SPERIMENTAZIONE	48
9.3 LA SPERIMENTAZIONE	49
CONCLUSIONI	50
ALLEGATO: LO STRUMENTO DI AUTODIAGNOSI STRUMENTO DI AUTOVALUTAZIONE DELLA QUALITA' INDICATORI DI SINTESI RELATIVI ALLO STRUMENTO DI VALUTAZIONE	53

PRESENTAZIONE

Il perché del progetto

L'obiettivo che ci si è posti con il presente progetto è stato quello di sviluppare la qualità dell'offerta dei servizi diurni socio-educativi del Comune di Pistoia.

L'Ente Camposampiero, promotore del progetto, e la società Emme&erre (società di consulenza a cui è stata affidata la gestione del lavoro), hanno quindi deciso di avviare un percorso che permettesse la definizione della **Qualità progettata**, intendendo con tale termine la qualità che gli operatori ritengono necessaria per garantire un servizio che loro stessi definiscono "buono". A tal fine si è composto un gruppo tecnico all'interno del quale hanno lavorato operatori e responsabili dei Centri Diurni della Provincia di Pistoia, accompagnati da un team di ricercatori.

Il processo di lavoro ha permesso di raggiungere alcuni risultati quali:

- la condivisione di una idea di "qualità" dei Centri Diurni. La qualità è un concetto sempre relativo ad uno spazio, ad un tempo e ad un gruppo di lavoro che la condivide.

Il percorso svolto ha permesso di definire un elenco ponderato di criteri e descrittori che esplicitano le dimensioni di qualità del servizio (Definizione del Profilo di qualità)

- la definizione di quali elementi "osservare" per verificare la sussistenza dei criteri di qualità precedentemente individuati (Operazionalizzazione dei concetti)
- la definizione di uno strumento di autovalutazione da compilarsi ad opera di valutatori interni operanti all'interno dei servizi (gli operatori stessi)
- la sperimentazione dello strumento prodotto, per verificarne l'efficacia
- l'elaborazione di una prima ipotesi di indicatori di qualità, ovvero misure sintetiche basate su un sistema di ponderazione, che tuttavia necessiterebbero di una fase successiva di verifica e validazione.

Riteniamo interessante la presentazione dello strumento e soprattutto consideriamo di grande valore le modalità attraverso le quali si è arrivati alla sua definizione.

L'intero percorso formativo ha richiesto infatti quasi un intero anno di lavoro (tra riunioni del gruppo tecnico, elaborazioni di Emme&erre e validazioni individuali che ogni componente del gruppo è stato chiamato a svolgere prima di ogni incontro) e ha indotto un confronto costante tra operatori del territorio, stimolando la riflessione intorno a tematiche fondamentali, come la qualità e la valutazione, e ponendo le basi per la costruzione di un linguaggio condiviso ed un senso comune.



Il percorso appena concluso ha portato i singoli Centri ad uscire dall'isolamento nel quale troppo spesso essi si trovano ad operare, favorendo:

- un arricchimento a livello professionale,
- una riflessione sulla dimensione organizzativa del servizio,
- l'individuazione di best practices gestionali.

In sintesi ci sembra di poter dire che il percorso appena concluso ha posto le basi per un proficuo ed efficace lavoro di rete tra i Centri Diurni socio-educativi della Provincia di Pistoia, favorendo l'attivazione di relazioni all'interno di un sistema dove, in genere, il dialogo ed il confronto scontano molte difficoltà.

Qualità e miglioramento del sistema di offerta del servizio

Sicuramente un processo di miglioramento richiede la progettazione di "Azioni" in grado di stimolare e indirizzare il sistema dei servizi. Le domande che a questo proposito sembra rilevante porsi sono:

- che modalità utilizzo per decidere verso quale obiettivo strategico voglio indirizzare il sistema dei servizi?
- che modalità utilizzo per incentivare il comportamento dei singoli attori che "si muovono" nel sistema in modo da mettere "in campo" azioni coerenti con l'obiettivo strategico che mi sono posto?

La risposta più consona ai precedenti quesiti è: utilizzare la "qualità" per definire strategie e indirizzare comportamenti. Qualità come linea guida per definire obiettivi, come strumento di incentivazione, come modalità di controllo dei risultati...

Ma quale qualità? Cosa determina la qualità dei servizi? Chi decide cosa è qualità?

A tale proposito bisogna tenere presente alcuni assunti di base, ovvero che il concetto di "qualità" è:

- *non generalizzabile*: ciò che definisce la qualità per un singolo sistema sociale, territoriale e culturale, è di difficile applicazione in altri sistemi. Si pensi ad un Centro Diurno per minori situato in un paese dell'entroterra Toscana e poi si ripensi allo stesso centro trasferito a Milano. Mentre nel primo caso potrebbe essere di qualità la vicinanza a mezzi di trasporto pubblici, in modo che gli utenti del centro possano agevolmente spostarsi, nel secondo caso, la vicinanza ai mezzi di trasporto pubblici è già assicurata (data l'ubicazione della struttura), mentre potrebbe essere garanzia di qualità del servizio la vicinanza a parchi pubblici.

Ancora. Si pensi ad un centro diurno per bambini delle elementari e subito dopo si immagini di fare un "balzo nel tempo" e di rivedere lo stesso centro dopo cinque anni. Mentre per i bambini piccoli potrebbe essere

d'assoluta qualità la presenza di giochi, nel secondo caso potrebbe essere di maggiore qualità la presenza di strumenti quali: La TV, il computer, il videoregistratore etc;

Ancora. Si pensi ad un Centro Diurno e poi ad una scuola Elementare. E' evidente che ciò che probabilmente è di qualità per una scuola (es: la precisa scansione dei tempi della giornata) non è altrettanto di qualità per un Centro Diurno, pur trattandosi di due servizi che ospitano bambini della stessa età;

- *localizzato*: ogni sistema locale può/deve mettere in moto processi finalizzati a codificare questo concetto in modo specifico. Proprio per quanto già esplicitato, è assolutamente necessario che ogni sistema locale definisca la sua "idea di qualità" non partendo da zero ma considerando una serie di variabili interagenti quali: le caratteristiche del territorio e i bisogni espressi dalla sua popolazione, le caratteristiche del target, la storia dei servizi, i vari approcci educativi ...etc.

- *multidimensionale*: il concetto di qualità riveste molte dimensioni. Se, ad esempio, si focalizza l'attenzione su un servizio per minori, ci si rende subito conto che la qualità può essere determinata da: l'adeguatezza della struttura, la professionalità degli operatori, le modalità con cui vengono gestiti i processi di erogazione del servizio (la presa in carico del minore, la gestione del caso, la dimissione, la gestione delle risorse umane etc), la quantità e la tipologia di azioni educative effettuate, gli effetti sulla popolazione target. Nel valutare la qualità di un servizio sociale devono essere tenute sotto controllo dimensioni attinenti: l'INPUT del servizio – intendendo con questo le risorse utilizzate in termini di personale, attrezzature, strutture, etc.; il PROCESSO – ovvero le modalità di gestione: come sono organizzate le risorse in relazione all'obiettivo che il servizio si pone; l'OUTPUT – che si riferisce al concetto di produttività ovvero alla capacità del servizio di produrre le prestazioni previste; l'OUTCOME – riferito ai risultati ottenuti sulla popolazione di riferimento (target).

Per eliminare il rischio che il concetto di qualità veicoli una componente di ambiguità si può scomporre lo stesso in:

QUALITA' ATTESA: la qualità che ci si aspetta di trovare;

QUALITA' PROGETTATA: la codifica dell'"intenzione di produzione" di un servizio;

QUALITA' EROGATA: ciò che il servizio è riuscito a produrre concretamente con il suo intervento;

QUALITA' PERCEPITA: il giudizio sulla qualità del servizio espresso dal fruitore del servizio stesso.

Quando ci si occupa di servizi alla persona non è detto che la qualità attesa sia necessariamente quella che deve influenzare il processo di definizione della qualità progettata, così come non esiste un legame diretto fra la qua-



lità prodotta e la qualità percepita. Tutti sanno che la qualità percepita è fortemente influenzata dalle variabili socio-demografiche che caratterizzano il fruitore. Molti studi hanno messo in evidenza come il tenore di vita, il titolo di studio e il luogo di residenza influenzino la percezione del livello di qualità che il servizio ha garantito.

A fronte di tutte queste considerazioni appare evidente come il concetto di qualità sia relativo a un contesto, a un sistema, a un territorio. Si può sostenere che la qualità è una costruzione sociale, legata ad un processo di comunicazione attiva e di confronto partecipato fra i diversi “attori” del sistema; e quindi, per farne un elemento fondamentale del processo di governo del sistema dei servizi, non si può prescindere dal rendere il concetto di qualità: esplicito (quali dimensioni connotano il concetto, come lo possiamo descrivere?), condiviso (il gruppo di “esperti” che sta definendo i criteri, che rendono esplicito il concetto di qualità, deve ritenere gli stessi omogeneamente coerenti e importanti), multidimensionale (esplicitato nelle dimensioni di: input, processo, output e outcome), osservabile (bisogna trovare il modo di rendere esplicite le informazioni necessarie per verificare la qualità definita).

A queste condizioni il concetto di qualità può essere posto come base per l'Indirizzo del sistema dei servizi e supportare l'implementazione di diverse azioni che indirizzano il comportamento degli attori sociali (intesi come tutti i soggetti che gestiscono un ruolo all'interno del sistema complesso che si sta organizzando). In particolare possiamo utilizzare la qualità per regolare l'accesso al sistema dei singoli fornitori (autorizzazione/accreditamento), per indirizzare il comportamento della domanda (promuovere i servizi di qualità) e per orientare il sistema dell'offerta (incentivare il miglioramento continuo).

Gatina Balotta e Valentina Ghetti

INTRODUZIONE a cura dei Centri Socioeducativi di Pistoia

Riuscire ad offrire un contributo dall' "interno" del percorso formativo svolto dai responsabili dei Centri socioeducativi per predisporre uno strumento di autodiagnosi, significa guardare ad esso con una doppia valenza: sia come punto di partenza che come punto di approdo.

E' un punto di partenza perché si tratta di un percorso che si sviluppa attraverso il contributo e il confronto fra Ente Pubblico e altre figure professionali che interagiscono quotidianamente con il lavoro dei Centri, dentro ad una cornice istituzionale che prevede come sbocco finale l'accreditamento di tutti i servizi alla persona.

L'accreditamento è stato fin dall'inizio un punto fermo nella testa di chi ha collaborato alla progettazione iniziale di questa esperienza formativa.

Ma il corso sul modello di qualità dei Centri socioeducativi ha rappresentato anche un importante punto di approdo per l'esperienza pluridecennale che gli Enti, le Associazioni e le Cooperative che gestiscono questi servizi hanno alle spalle.

Se il mondo del privato sociale o del No-profit, come si preferisce chiamarlo, ha inteso spendere un anno di lavoro dei propri operatori sul terreno della qualità dei servizi che vengono offerti, è perché ha maturato questa esigenza in seguito a momenti di confronto, programmazione e verifica.

E' innanzitutto all'interno delle singole organizzazioni che vi è stata una crescita notevole: gestire questi servizi significa avere a che fare con una rete di persone molto vasta e complessa che invita continuamente allo scambio e alla riflessione.

Tale crescita ha coinvolto sia la maturità professionale degli operatori sia le competenze tecniche necessarie per migliorare costantemente il servizio.

In poche parole se il corso si è potuto realizzare, è anche grazie ad un cammino comune che i Centri hanno compiuto in questo periodo, nella consapevolezza che, pur partendo da storie ed esperienze differenti, si sono trovati a gestire i medesimi servizi ed a vivere le stesse difficoltà e gli stessi problemi.

Inoltre, trovarsi all'incrocio di relazioni tra soggetti istituzionali e del privato sociale, con l'accresciuta consapevolezza della necessità di un continuo lavoro e una capillare opera di contaminazione tra pubblico e privato, ha permesso ai Centri di dare un senso pieno al proprio operare.

Le Istituzioni e il Terzo settore hanno compreso l'importanza di condividere il livello, spesso delicato, della programmazione e dell'analisi dei bisogni, e questa interazione ha reso consapevoli le organizzazioni No-profit della necessità di assumere un ruolo che non fosse sussidiario dell'Ente pubblico, ma che fosse orientato verso un'ottica specifica, diversa da quella delle Istituzioni.



1. DESCRIZIONE DEL PROGETTO

1.1 L'obiettivo del progetto

L'obiettivo del progetto "La qualità dei centri socio-educativi per minori", come già accennato, era quello di **sviluppare la qualità dell'offerta dei servizi diurni socio-educativi del Comune di Pistoia**.

L'Ente Camposampiero, promotore del progetto, vanta un'esperienza pluriennale nel campo dei servizi per i minori. Con questo percorso ha voluto dare risposta ad alcune delle problematiche che oggi investono l'area dei servizi socio-educativi per minori in modo sempre più pressante, ovvero:

- 1) come dare conto della qualità sociale e pedagogica dei progetti sui minori;
- 2) in che modo dotarsi di indicatori di qualità e strumenti utili a valutare in itinere le formule gestionali e progettuali;
- 3) come superare le asimmetrie informative tra i produttori del servizio (enti gestori pubblici e privati) ed il "sistema cliente" (gli utenti e più in generale i cittadini come potenziali fruitori dei servizi erogati);
- 4) come implementare un Sistema Qualità in grado di governare e valutare le pratiche di monitoraggio dei processi fondamentali di erogazione del servizio;
- 5) infine come valutare gli outcomes.

Gli operatori dell'Ente hanno compreso la necessità di cominciare un percorso che potesse individuare una prima risposta a queste nuove questioni e che potesse, contemporaneamente, implementare un lavoro di rete duraturo nel tempo, che continui dunque anche al di là della conclusione del presente progetto.

La necessità di migliorare e qualificare le strutture diurne socio-educative nasce quindi dalla consapevolezza:

- che le richieste e le aspettative del sistema cliente sono mutate;
- e il livello di qualità richiesta al servizio è in crescita.

1.2 Le tappe del progetto

L'obiettivo generale del progetto si è sviluppato concretamente lungo tre fasi:

- Fase 1 Costruzione di un modello di definizione della qualità dei centri diurni socio-educativi (profilo di qualità);
- Fase 2 Implementazione del modello;
- Fase 3 Costruzione di uno strumento cartaceo di autovalutazione per verificare/monitorare il livello di qualità di ciascuna struttura.

1.3 I partecipanti al corso

Il gruppo dei partecipanti al progetto era composto da 15 persone, responsabili e operatori di centri socio-educativi per minori presenti nel territorio.

Tab.1.1

NOME E COGNOME (Cooperativa Sociale, Associazione..)	ENTE DI PROVENIENZA
Algozzino Daniele	Cooperativa Pantagruel
Calabrese Sabrina	Cooperativa Pantagruel
Del Bino Giacomo	Cooperativa Pantagruel
Ferretti Piero	Associazione "Casa di Mamre"
Giaconi Alessandro	Associazione Arcobaleno
Giusti Ermelinda	Cooperativa Pantagruel
Guarducci Nicoletta	Ente "Camposampiero"
Marini Ylenia	Ente "Camposampiero"
Pagliai Federico	Ente "Camposampiero"
Petrini Beatrice	Associazione Arcobaleno
Quiriconi Michele	Associazione Arcobaleno
Schioppa Concetta	Associazione "Casa di Mamre"
Sforzi Federica	Ente "Camposampiero"

2. FASE 1: IL MODELLO DI QUALITA'

Il concetto di qualità non è un concetto generalizzabile, è localizzato e multi-dimensionale.

Non è generalizzabile in quanto l'articolazione dei criteri che definiscono la qualità per un singolo sistema sociale, territoriale e culturale è di difficile applicazione in altri sistemi.

Localizzato in quanto ogni sistema "locale" deve mettere in moto processi finalizzati a codificare questi concetti in modo specifico; multidimensionale perché composto da diversi aspetti che possono essere aggregati in modo differente.

Inoltre il concetto di qualità può essere scomposto in "dimensioni" per ognuna delle quali è possibile costruire criteri attraverso i quali pervenire ad una misurazione delle dimensioni che si è deciso di tenere sotto-controllo. Per queste considerazioni diventa di essenziale importanza realizzare delle procedure operative finalizzate ad ottenere una definizione condivisa di qualità a partire proprio dalla esplicitazione di tutti i criteri ritenuti omogeneamente importanti. La costruzione di un profilo di qualità risponde in modo rigoroso a queste esigenze fornendo un insieme di regole e metodi affidabili per arrivare alla definizione di dimensioni e criteri che possono essere



successivamente sottoposti a valutazione (o essere la base per un sistema interno di qualità). Questo è un primo passo per confrontare saperi, sensibilità, punti di vista differenti, per omogeneizzare un linguaggio spesso differenziato da soggetto a soggetto, per chiarire semanticamente concetti e termini spesso usati con semplicità ma che sottendono idee ed approcci educativi non sempre omogenei. Questo è quanto è stato fatto nella prima fase del progetto.

3. IL FLOW DEGLI INCONTRI

Nel seguito si illustra il percorso degli incontri relativi a questa prima fase e le tematiche trattate.

Tab.3.1

Emme&erre	Gruppo tecnico	Date degli incontri
	Definizione del profilo di qualità dei centri diurni socio-educativi per minori. Fase creativa: -lavoro di gruppo -prima analisi concettuale	4 Giugno '02
Analisi concettuale dei materiali emersi dal seminario con ritorno al gruppo tecnico		5-6 Giugno '02
	Definizione del profilo di qualità dei centri diurni socio-educativi per minori. - Validazione dei criteri. Fase valutativa: - votazione dei singoli sottocriteri per importanza e fattibilità	18 Giugno '02
Sistematizzazione dei materiali e ritorno al gruppo dei criteri rimasti aperti per una seconda votazione		21-24-25 Giugno '02
	Definizione del profilo di qualità dei centri diurni socio-educativi per minori: - seconda votazione per i criteri rimasti aperti	10 Luglio '02



Emme&erre	Gruppo tecnico	Date degli incontri
Sistematizzazione dei materiali e stesura delle liste dei criteri con i relativi pesi ordinati per importanza decrescente.		11-16 Luglio '02
Prima analisi sugli elementi osservabili e costruzione di un modello di selezione		11-13 Settembre '02
	Selezione dei sottocriteri in base all'importanza/fattibilità Approfondimento degli elementi osservabili nell'ottica della costruzione di uno strumento di autovalutazione della qualità interna	19 settembre 1 Ottobre '02
Prima costruzione dello strumento di autovalutazione della qualità dei centri diurni sottoforma di questionario self-report		7-18 Ottobre '02
	Formazione teorica sulla valutazione e analisi dello strumento	6 Novembre '02
Aggiustamento dello strumento in base alle modifiche suggerite dai corsisti		11-16 Novembre '02
	Analisi dello strumento definitivo; addestramento all'uso. Impostazione della sperimentazione; costruzione di uno strumento di "Soddisfazione dell'utenza".	29 Novembre '02
Fase di sperimentazione, tutoraggio, elaboraz. dati		Gennaio-Marzo '03
	Validazione definitiva dello strumento, presentazione dei dati della sperimentazione organizzazione della giornata pubblica.	12 Marzo e 11 Aprile '03



4. LA DEFINIZIONE DEL PROFILO DI QUALITÀ DEI CENTRI DIURNI SOCIO-EDUCATIVI PER MINORI

Definire il concetto di QUALITÀ è un'operazione da un lato affascinante e dall'altro non priva di difficoltà metodologiche. E' questo, infatti, un processo che deve vedere i diversi attori esplicitare il proprio sistema di preferenze, che deve garantire spazio per un dibattito a più voci, che tenga in considerazione i diversi "punti di osservazione", assicurando però che, al termine del confronto, si giunga ad una esplicitazione chiara delle dimensioni della qualità e della loro importanza.

Il problema metodologico di questa attività consiste nel portare i diversi attori a confrontare i propri criteri ed a costruire un unico universo semantico sul concetto di qualità. Questa fase di riflessione e confronto è strategica e quindi è stata curata facendo ricorso a tecniche di ricerca che permettano di stimolare la riflessione fra le figure, valorizzare la comunicazione e cogliere la complessità del concetto.

Prima di presentare il processo di lavoro è utile fare un breve riferimento ad alcune scelte metodologiche che hanno orientato il lavoro del gruppo tecnico.

Una prima riflessione si riferisce alla non generalizzabilità del concetto di qualità, infatti tale concetto riflette i principi, la storia degli operatori.

Perché la qualità possa diventare il perno del sistema di regolazione è allora necessario codificare questo concetto tenendo sotto-controllo il grado di condivisione fra gli attori sui diversi criteri di qualità.

Un secondo elemento di riferimento è relativo alla multidimensionalità del concetto. Per giungere ad una definizione puntuale ed esauriente del concetto la letteratura suggerisce di scomporre la produzione dell'intervento in quattro momenti fondamentali (modello di Shaw) e di individuare all'interno di ciascuno di essi i criteri di Qualità da utilizzare.

Le quattro dimensioni sono:

INPUT Insieme delle risorse utilizzate per la realizzazione di un progetto o per la gestione di un servizio;

PROCESSO Modalità di erogazione dell'intervento;

OUTPUT Insieme di attività e prestazioni erogate;

OUTCOME Effetti prodotti dall'intervento sulle condizioni della popolazione target.

Un terzo elemento è legato alla diversa importanza che possono avere le dimensioni individuate. Ciò impone di definire in modo esplicito un sistema di pesi che rifletta la diversa importanza da assegnare ai singoli criteri.

Queste considerazioni hanno suggerito di utilizzare l'approccio multi-criterio che consente una maggior capacità di cogliere la complessità del concetto nei casi in cui:

- i criteri di valutazione sono molteplici;
- e non hanno tutti la stessa importanza per il decisore.

Dopo tali considerazioni è facile comprendere la complessità di questo momento. L'obiettivo è quello di riuscire a gestire il confronto nel gruppo tecnico massimizzando il contributo di tutti.

Si è risposto a queste preoccupazioni progettando un processo di costruzione basato sulla divisione del momento ideativo (creativo) dal momento valutativo e stimolando la riflessione e l'approfondimento delle tematiche proposte attraverso lavori di gruppo.

5. I RISULTATI

Prima di illustrare la versione definitiva del profilo di qualità dei centri diurni socio-educativi del comune di Pistoia si vuole presentare la lista grezza dei criteri così come emersi in fase creativa, allo scopo di porre in luce il primo contributo dato dal lavoro svolto con il gruppo tecnico.

Successivamente, viene presentato il PROFILO DI QUALITÀ definitivo: ogni profilo descrive i criteri di qualità individuati dal gruppo tecnico e la connotazione di tali criteri in sottocriteri di qualità. Come già descritto nella parte introduttiva del capitolo, i criteri di ogni profilo (ovviamente gli stessi emersi in fase creativa) sono stati organizzati secondo le dimensioni della qualità: input (l'insieme delle risorse utilizzate per la realizzazione di un progetto o per la gestione di un servizio), processo (le modalità di erogazione dell'intervento), output (l'insieme di attività e prestazioni erogate) e outcome (gli effetti prodotti dall'intervento sulle condizioni della popolazione target). All'interno di ogni dimensione di qualità, a fianco dei criteri s'illustrano i pesi d'IMPORTANZA (quanto è importante questo sottocriterio? scala 0-5) e FATTIBILITÀ (considerando lo stato attuale del sistema, che grado di fattibilità ha questo sottocriterio? Scala 0-5) attribuiti dal gruppo tecnico nel momento valutativo della definizione del profilo, in modo tale da presentare i sottocriteri ordinati per importanza decrescente.

5.1 Lista dei criteri emersi dalla fase creativa

INPUT

1. Adeguatezza numerica educatori/bambini
2. Presenza di un'equipe psico-socio-educativa
3. Presenza di educatori di ambo i sessi



4. Presenza dei volontari
5. Presenza di tirocinanti
6. Possibilità di accedere a consulenze specialistiche
7. Capienza della struttura
8. Ambiente funzionale in interno e in esterno
9. Adeguatezza arredamento
10. Qualifica del personale
11. Competenze specifiche degli operatori : - Capacità di gestione dei gruppi; - Capacità di problem solving; - Capacità progettuale
12. Adeguamento alla 626 (Impianto elettrico a norma - Impianto di riscaldamento a norma - Certificato di abitabilità)
13. Rispetto della normativa igienico/sanitaria
14. Presenza Ambienti puliti
15. Adeguatezza (numerica) servizi igienici
16. Adeguata luminosità dei locali
17. Adeguatezza degli spazi esterni
18. Adeguatezza del materiale per attività didattiche e ludico-ricreative
19. Presenza di un mezzo di trasporto del centro
20. Assenza di barriere architettoniche
21. Accessibilità ai servizi generali (cinema, centri commerciali, centri sportivi etc.)

PROCESSO

1. Legame stabile e privilegiato tra educatori e minori
2. Rapporto educativo bidirezionale (momenti faccia-faccia)
3. Libertà di movimento interna
4. Rapporto positivo tra educatori e minori
5. Sviluppo di un senso di appartenenza del minore al servizio
6. Condivisione con gli utenti del progetto educativo della comunità
7. Definizione di un progetto educativo del servizio (obiettivi educativi generali, modalità di intervento...)
8. Definizione dei criteri di ammissione e dimissione
9. Definizione di chiare modalità di gestione delle emergenze
10. Definizione delle modalità di accesso: territorialità del servizio ed equilibrio tra le diverse fasce d'età
11. Definizione di un regolamento interno
12. Adozione di un registro degli utenti
13. Definizione di chiare modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti (minori e familiari)
14. Presentazione da parte dei servizi del ragazzo per l'ammissione
15. Partecipazione dei servizi alla definizione del progetto educativo individuale
16. Partecipazione alle verifiche del progetto



17. Chiarezza del contratto con i servizi
18. Elaborazione di un profilo socio-educativo del minore
19. Definizione del progetto educativo individuale
20. Chiara definizione degli obiettivi
21. Definizione degli strumenti di intervento
22. Monitoraggio dei bisogni dei minori
23. Documentazione del lavoro educativo periodicamente aggiornata
24. Definizione di attività di coordinamento del lavoro educativo
25. Definizione di una metodologia di lavoro
26. Incontri periodici di verifica tra educatori e coordinatori
27. Programmazione “diversificata” delle attività quotidiane
28. Riunioni di équipe interne (confronto e condivisione tra operatori)
29. Clima positivo relazionale (tra educatori e minori e tra colleghi)
30. Selezione del personale
31. Stabilità del personale (turn-over)
32. Formazione permanente del personale (anche dei volontari)
33. Attività di supervisione educativa
34. Attività di motivazione del personale (educatori, volontari...)
35. Registrazione delle presenze degli operatori
36. Chiarezza del contratto con gli operatori
37. Chiarezza nella definizione e divisione dei ruoli
38. Tutela della privacy : riservatezza sui dati e sulle informazioni personali
39. Documentazione del lavoro: aggiornamento costante dei verbali degli incontri di verifica e supervisione
40. Comunicazione circolare tra gli operatori per omogeneizzare gli interventi e i comportamenti (diario di bordo)
41. Utilizzo delle risorse (strutturali e umane) del territorio
42. Scambio positivo con il territorio
43. Collaborazione con i servizi scolastici
44. Apertura del centro a persone esterne
45. Rendere la famiglia partecipe del processo educativo
46. Dare sostegno alla famiglia

OUTPUT

1. Attività di aiuto scolastico
2. Attività ricreative/formative
3. Attività ludiche ed espressive
4. Distribuzione materiale informativo
5. Riunioni rivolte alla cittadinanza



Nelle pagine seguenti viene presentato il profilo di qualità definitivo. Si ricorda che all'interno di ogni criterio i relativi sottocriteri sono elencati in ordine decrescente di importanza. Di fianco al punteggio di importanza viene indicato quello di fattibilità. In corsivo vengono indicati invece criteri il cui punteggio di importanza si trova sotto la media complessiva (media sempre relativa all'importanza).

5.2 Il profilo di qualità definitivo

INPUT			
Criteri	Sottocriteri	IMPORTANZA	FATTIBILITA'
I1 Adeguata quantità delle risorse umane	Adeguatezza numerica educatori/bambini	4,7	3,0
	Adeguatezza numerica degli operatori in relazione al progetto	4,3	3,7
I2 Adeguata composizione delle risorse umane	Presenza di un'équipe psico-socio-educativa (protocollo di intesa)	4,8	4,0
	Presenza di educatori di ambo i sessi	4,7	2,8
	Presenza di consulenze specialistiche e di esperti	3,7	3,1
	Presenza dei volontari	3,6	3,5
	Presenza di obiettori di coscienza	3,4	2,9
	Presenza di tirocinanti	2	3,8
I3 Caratteristiche della struttura	Capienza della struttura	4,7	3,7
	Ambiente funzionale in interno e in esterno	4,6	3,5
	Adeguatezza degli spazi esterni	4,6	2,6
	Adeguatezza arredamento	4,2	3,7
	Adeguatezza (numerica) servizi igienici	4,2	3,4



Criteri	Sottocriteri	IMPORTANZA	FATTIBILITA'
	Adeguatezza luminosit� dei locali	4,1	4,0
	Adeguatezza della cucina	3,9	4,0
	Presenza di spazi adeguati per incontri e colloqui	3,7	3,5
	Adeguatezza microclima del locale	3,6	3,1
I4 Professionalit� operatori	Qualifica del personale	4,7	4,2
	Competenze specifiche degli operatori : Capacit� di gestione dei gruppi; Capacit� di problem solving; Capacit� progettuale	4,6	3,4
I5 Sicurezza degli ambienti	Adeguatezza ai requisiti di legge : Adeguatezza alla 46/90 (Impianto elettrico a norma) Adeguatezza alla 10/91 (Impianto termico a norma) Certificato di agibilit� Piano di gestione emergenza incendio	4,5	*
	Altri elementi di sicurezza oltre quelli previsti per legge	3,6	2,4
I6 Igiene della struttura	Presenza Ambienti puliti	4,7	4,1
	Rispetto della norm. igienico/sanitaria	4,4	3,7
	HACCP (quando necessario)	2,9	1,8
I7 Adeguatezza della dotazione strumentale della struttura	Presenza di un mezzo di trasporto del centro	5,0	2,5



Criteria	Sottocriteri	IMPORTANZA	FATTIBILITA'
	Adeguatezza del materiale per attività didattiche e ludico-ricreative	4,5	3,7
	Adeguatezza del materiale per attività di gestione di un archivio virtuale (Pc dotato di un software adeguato, stampante, scanner, fax ecc.)	3,5	3,0
18 Accessibilità ai disabili	Assenza di barriere architettoniche	4,5	2,5
19 Localizzazione della struttura	Collocazione della struttura in una situazione adeguata e compatibile (accessibile e facilmente raggiungibile da parte dell'utenza)	4,2	*
	Accessibilità ai servizi generali (scuole, cinema, centri commerciali)	3,6	2,5
Media delle medie		4,1	3,3

PROCESSO

Criteria	Sottocriteri	IMPORTANZA	FATTIBILITA'
P1 Stile educativo	Condivisione e rispetto delle regole	4,7	4,4
	Legame stabile tra educatori e minori	4,5	3,9
	Rapporto positivo tra minori e tra gli operatori	4,5	3,4
	Esplicitazione del metodo di lavoro	4,3	3,4
	Condivisione con gli utenti del progetto educativo del centro	4,2	3,2

Criteri	Sottocriteri	IMPORTANZA	FATTIBILITA'
P2 Adeguata pianificazione del servizio	Definizione di un progetto educativo del servizio (obiettivi educativi generali, modalità di intervento...)	5,0	4,7
	Definizione di un regolamento interno es. rispetto degli orari, uso degli spazi)	4,7	4,3
	Definizione dei criteri di ammissione e dimissione	4,4	4,2
	Adozione di un registro degli operatori	4,4	4,7
	Definizione del gruppo target: territorialità del servizio ed equilibrio tra diverse fasce d'età	4,3	3,6
	Adozione di un registro degli utenti	4,2	4,7
	Adozione di un registro dei volontari	4,0	4,5
	Definizione di chiare modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti (minori e familiari)	3,5	2,7
	Possibilità di accedere ad un servizio di terapia familiare.	*	*
P3 Integrazione con i servizi sociali e di psicologia	Partecipazione dei servizi alla definizione del progetto educativo individuale	5,0	4,1
	Presentazione da parte dei servizi del ragazzo per l'ammissione	4,7	4,7
	Partecipazione alle verifiche del progetto	4,6	3,5
	Chiarezza del contratto con i servizi	4,2	3,2



Criteria	Sottocriteri	IMPORTANZA	FATTIBILITA'
P4 Personalizzazione degli interventi	Definizione del progetto educativo individuale	4,9	4,7
	Presenza cartella personale degli utenti aggiornata (all'interno della cartella deve esistere il capitolo riguardante il progetto educativo. Questo capitolo deve essere aggiornato periodicam.)	4,5	4,1
	Osservazione del minore propedeutica alla stesura del profilo	4,4	3,8
	Documentazione del lavoro educativo periodicamente aggiornata	4,2	3,0
	Monitoraggio dei bisogni dei minori	3,9	3,5
P5 Organizzazione del lavoro	Incontri periodici di programmazione e verifica dell'equipe interna	4,9	4,5
	Programmazione "diversificata" delle attività quotidiane	4,3	4,0
P6 Gestione e sviluppo risorse umane	Selezione del personale	5,0	3,9
	Formazione permanente del personale	4,7	3,3
	Chiarezza nella definizione e divisione dei ruoli	4,7	3,8
	Stabilità del personale	4,6	3,4
	Attività di supervisione educativa	4,5	3,4
	Chiarezza del contratto con gli operatori	4,5	4,2



Criteria	Sottocriteri	IMPORTANZA	FATTIBILITA'
	Definizione delle modalità di turnazione all'interno della struttura	3,6	3,8
P7 Gestione delle informazioni	Tutela della privacy : riservatezza sui dati e sulle informazioni personali	4,6	4,5
	Comunicazione circolare tra gli operatori per omogeneizzare gli interventi e i comportamenti	4,4	3,6
	Documentazione del lavoro: aggiornamento costante dei verbali degli incontri di programmazione, verifica e supervisione	4,3	3,7
	Definizione dei flussi informativi (informazioni per la direzione , per gli operatori, per i volontari)	3,9	3,6
P8 Lavoro di rete	Collaborazione con i servizi scolastici	4,8	3,0
	Utilizzo delle risorse (strutturali e umane) del territorio	4,6	3,4
	Scambio positivo con il territorio (bacino d'utenza)	4,1	3,2
	Apertura del centro a persone esterne	3,7	3,5
	Collaborazione, confronto condivisione dello stile educativo tra tutti i centri socio educativi	3,6	3,5
P9 Coinvolgimento dei familiari	Rendere la famiglia partecipe del processo educativo	4,8	2,7
	Organizzare periodici incontri formali ed informali con i genitori	4,3	3,4



Criteria	Sottocriteri	IMPORTANZA	FATTIBILITA'
	Coinvolgere la famiglia momenti particolari del centro (per es: cena Natale, di fine attività ecc.)	4,1	3,4
Media delle medie		4,4	3,8

OUTPUT

Criteria	Sottocriteri	IMPORTANZA	FATTIBILITA'
O1 Organizzazione attività interne al centro	Attività ricreative/ formative	4,8	4,4
	Attività ludiche ed espressive	4,8	4,5
	Attività di "riflessione in gruppo"	4,5	3,7
	Attività di sostegno scolastico	4,3	4,2
O2 Azioni di sensibilizzazione (visibilità)	Iniziativa rivolte alla cittadinanza (es: Proporre all'esterno lavori o attività realizzate nel Centro)	4,3	3,4
	Distribuzione materiale informativo	3,9	4,2
Media delle medie		4,4	4,1

OUTCOME

Criteria	Sottocriteri
A1 Coinvolgimento	Utenti coinvolti
A2 Soddisfazione	Utenti soddisfatti
	Committenza soddisfatta

Le celle contrassegnate con un asterisco indicano quei sottocriteri che non hanno raggiunto un livello accettabile di "concordanza di voto" per essere considerate attendibili. Riassumendo sono:

Tra i criteri di INPUT:

- La fattibilità dell' Adeguamento ai requisiti di legge (46/90; 10/91; piano di emergenza antincendio...)



- La fattibilità della Collocazione della struttura in una situazione adeguata e compatibile (accessibile e facilmente raggiungibile da parte dell'utenza)

Tra i criteri di PROCESSO:

- L'importanza e la fattibilità della Possibilità di accedere ad un servizio di terapia familiare.

5.3 La selezione dei sottocriteri

L'individuazione del livello di importanza e di fattibilità per ciascun criterio ha avuto lo scopo di aiutare i corsisti ad effettuare una selezione dei sottocriteri. Essa è risultata indispensabile data la complessità e la ricchezza del materiale prodotto nel corso della fase creativa. Non sarebbe stato possibile costruire uno strumento in grado di tenere sotto controllo tutti gli elementi di qualità emersi, o comunque, uno strumento così consistente sarebbe stato scarsamente utile e sicuramente poco agile. Per semplificare la spiegazione delle modalità seguite per la selezione riproponiamo qui di seguito (vedi pagine seguenti) alcuni grafici che mostrano la situazione dopo la votazione per importanza e fattibilità. Tali grafici, divisi anch'essi per le tre dimensioni della qualità (esclusi gli outcomes poiché non sono stati votati), mostrano la posizione di ciascun sottocriterio all'interno di due assi. Sull'asse delle ascisse è riportata l'importanza, mentre su quella delle ordinate la fattibilità.

I sottocriteri che si trovano nel primo quadrante (in alto a destra) sono quelli che hanno ottenuto un elevato punteggio sia per importanza che per fattibilità. Procedendo in senso anti-orario abbiamo: nel secondo quadrante (in alto a sinistra) quei sottocriteri poco importanti ma caratterizzati da un'elevata fattibilità, nel terzo quelli sia poco fattibili che poco importanti, mentre nel quarto si trovano quei sottocriteri caratterizzati da una elevata importanza ma giudicati scarsamente fattibili. I consulenti emme&erre, attraverso l'utilizzo dei grafici, hanno quindi proposto al gruppo una strategia di selezione, optando per il mantenimento di quei sottocriteri risultati in posizione elevata sia per importanza che per fattibilità, lasciandosi comunque la possibilità di far rientrare nella selezione anche altri sottocriteri, giudicati comunque imprescindibili dal gruppo.

Ovviamente tale selezione è stata funzionale alla costruzione dello strumento di autodiagnosi e non comporta l'esclusione dei sottocriteri dal profilo di qualità.

Il gruppo ha scelto di privilegiare inizialmente quegli aspetti della qualità assolutamente fondamentali perché giudicati importanti ma anche altamente fattibili. Una volta valutato il livello di ciascun Centro rispetto ad essi, ed una volta colmati gli eventuali gap, sarà possibile pensare di estendere la valutazione della qualità anche agli altri sottocriteri perseguendo l'ottica del miglioramento continuo. Di seguito a ciascun grafico elenchiamo quindi i sottocriteri selezionati. Unico sottocriterio non compreso all'interno del pri-



mo quadrante ma comunque giudicato indispensabile è stato il sottocriterio di processo: “collaborazione con i servizi scolastici” (P 8.3). Si è deciso di inserire questo elemento nonostante abbia un basso livello di fattibilità per la sua particolare valenza all’interno dei centri diurni. In quanto servizi extrascolastici i Centri hanno assoluta necessità di coordinarsi e trovare efficaci modalità di collaborazione con la scuola, affinché il progetto educativo su minori a rischio di devianza o in situazioni di disagio sia il più efficace possibile.

Nonostante l’importanza di tale collaborazione, ad oggi i rapporti tra i Centri Diurni e la scuola presentano ancora forti elementi di criticità, dovuti principalmente allo scarso riconoscimento dei servizi-extrascolastici come partner per la formazione e l’educazione di bambini ed adolescenti. E’ proprio per questo motivo che il gruppo ha deciso di inserire la collaborazione con i servizi scolastici tra gli elementi prioritari su cui concentrare il proprio lavoro di valutazione e di miglioramento della qualità.

Si è deciso di eliminare all’interno dello strumento di autodiagnosi la parte relativa al rispetto della normativa, in quanto giudicata scontata perché già richiesta dall’autorizzazione al funzionamento.

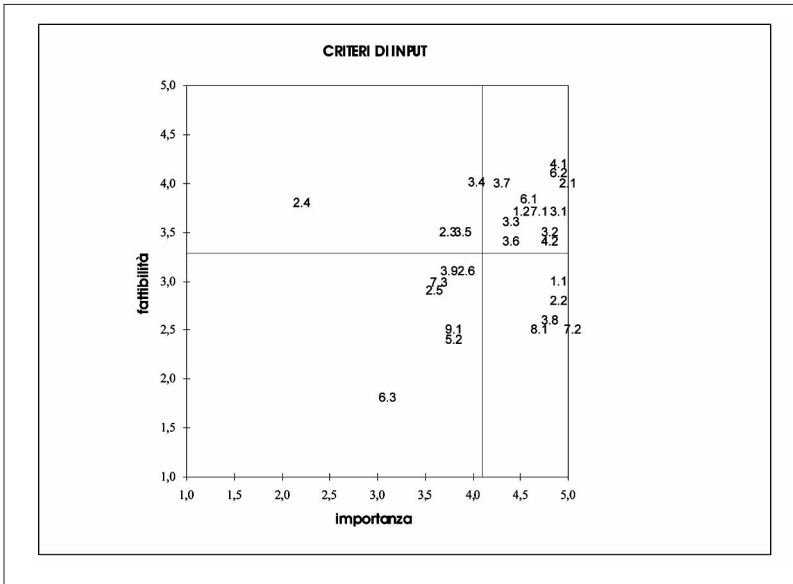
5.4 INPUT: criteri ad alevata importanza ed alta fattibilità

(vedi figura 5.1)

- 1.2 Adeguatezza numerica degli operatori in relazione al progetto
- 2.1 Presenza di un’equipe psico-socio-educativa (protocollo di intesa)
- 3.1 Capienza della struttura
- 3.2 Ambiente funzionale in interno e in esterno
- 3.3 Adeguatezza arredamento
- 3.6 Adeguatezza (numerica) servizi igienici
- 3.7 Adeguata luminosità dei locali
- 4.1 Qualifica del personale
- 4.2 Competenze specifiche degli operatori : capacità di gestione dei gruppi; capacità di problem solving; capacità progettuale
- 6.1 Rispetto della normativa igienico/sanitaria (ELIMINATO)
- 6.2 Presenza Ambienti puliti
- 7.1 Adeguatezza del materiale per attività didattiche e ludico-ricreative



Fig.5.1

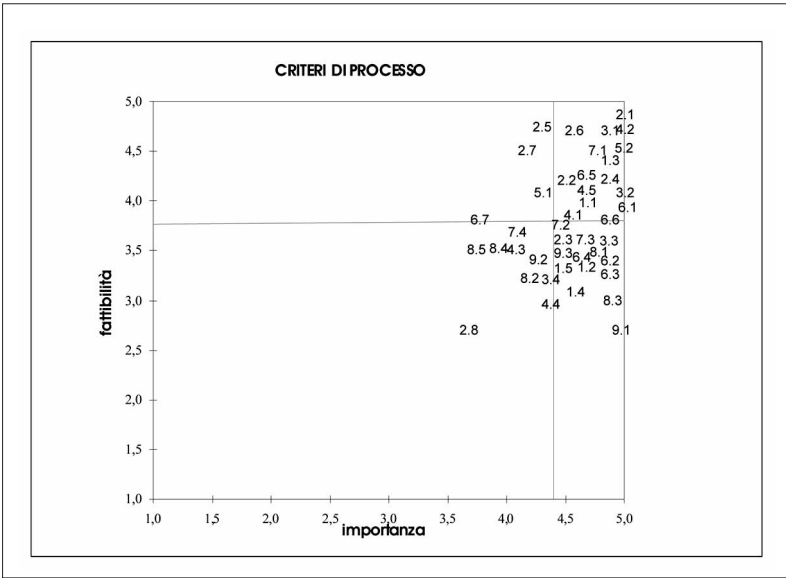


5.5 PROCESSO: criteri ad elevata importanza ed alta fattibilità
(vedi figura 5.2)

- 1.1 Legame stabile tra educatori e minori
- 1.3 Condivisione e rispetto delle regole
- 2.1 Definizione di un progetto educativo del servizio (obiettivi educativi generali, modalità di intervento...)
- 2.2 Definizione dei criteri di ammissione e dimissione
- 2.4 Definizione di un regolamento interno (es. rispetto degli orari, uso degli spazi)
- 2.6 Adozione di un registro degli operatori
- 3.1 Presentazione da parte dei servizi del ragazzo per l'ammissione
- 3.2 Partecipazione dei servizi alla definizione del progetto educativo individuale
- 4.1 Osservazione del minore propedeutica alla stesura del profilo
- 4.2 Definizione del progetto educativo individuale
- 4.5 Presenza cartella personale degli utenti aggiornata (all'interno della cartella deve esistere il capitolo riguardante il progetto educativo. Questo capitolo deve essere aggiornato periodicamente)
- 5.2 Incontri periodici di programmazione e verifica dell'equipe interna
- 6.1 Selezione del personale
- 6.5 Chiarezza del contratto con gli operatori
- 6.6 Chiarezza nella definizione e divisione dei ruoli
- 7.1 Tutela della privacy: riservatezza sui dati e sulle informazioni personali
- 8.3 Collaborazione con i servizi scolastici (AGGIUNTO)



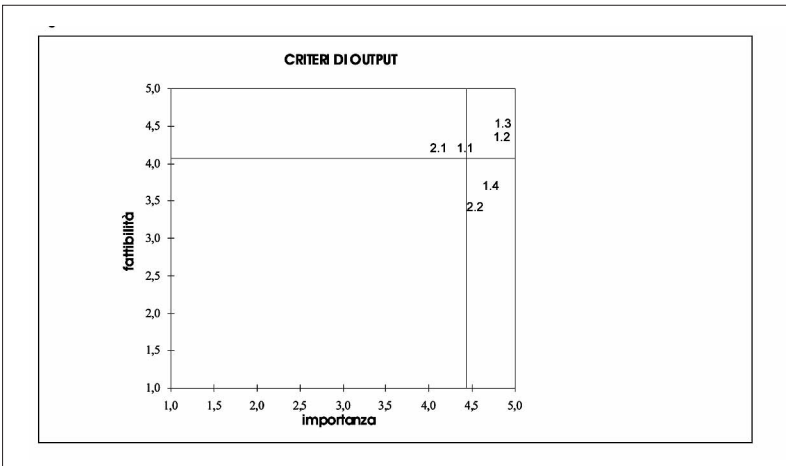
Fig.5.2



5.6 OUTPUT: criteri ad alevata importanza ed alta fattiibilità
(vedi figura 5.3)

- 1.2 Attività ricreative/formative
- 1.3 Attività ludiche ed espressive

Fig.5.3



6. LO STRUMENTO DI AUTODIAGNOSI

La selezione dei sottocriteri aveva come obiettivo la costruzione del questionario di autovalutazione della qualità. Pertanto, una volta individuati gli aspetti generali da valutare (sottocriteri), il passo successivo è stato quello di declinare i sottocriteri in **elementi osservabili**. Per ciascun sottocriterio si è cercato di fare emergere elementi direttamente osservabili che potessero attestare la presenza/assenza dello specifico elemento di qualità all'interno del Centro. Si è cercata una risposta a domande come: Cosa da evidenza dell'adeguatezza dell'arredamento in un Centro diurno? Cosa vado ad osservare in sede di valutazione per attestare il rispetto della privacy?

Il lavoro, molto complesso (ha anche richiesto l'impiego di una giornata aggiuntiva a quella prevista da programma) è stato proprio quello di ragionare in piccoli gruppi sugli elementi osservabili dei singoli sottocriteri. È stato un lavoro certamente faticoso (si vedano gli esiti delle schede di reazione), che ha costretto ogni gruppo a:

- a. cercare una condivisione a livello semantico (es. cosa si intende per legame stabile);
- b. declinare ogni sottocriterio in termini di evidenze.

Spesso il gruppo si è fermato ad un primo livello, ovvero quello delle evidenze prettamente documentali. Per valutare il Centro, ad esempio rispetto alla "definizione del progetto educativo del servizio", il gruppo ha ipotizzato di verificare l'effettiva presenza di un documento scritto e, al massimo, analizzarne il contenuto. In realtà, oltre al controllo documentale, esiste un'altra modalità di verifica, decisamente più funzionale all'obiettivo del presente progetto, ovvero quello di una valutazione INTERNA (al servizio) della qualità. Questo è il controllo osservativo, basato appunto sull'osservazione diretta, non solo dei luoghi, dei materiali, ma anche e soprattutto osservazione di comportamenti e atteggiamenti.

Riportiamo qui di seguito l'esito di questo lavoro. In una prima tabella si riportano i criteri selezionati, suddivisi in base a tre modalità di controllo (documentale, osservativi e mista, ovvero dove è possibile utilizzare entrambi i precedenti modelli).



Tab.6.1

controllo prevalentemente controllo prevalentemente controllo

DOCUMENTALE	OSSERVATIVO	MISTO
I1.2 Adeguatezza numerica degli operatori in relazione al progetto	I3.1 Capienza della struttura	P3.2 Partecipazione dei servizi alla definizione del progetto educativo individuale
I2.1 Presenza di una équipe psico-socio-educativa (protocollo di intesa)	I3.2 Funzionalità dell'ambiente: - in interno - in esterno	P5: Incontri periodici di programmazione e verifica dell'équipe interna
I4.1 Qualifica del personale	I3.3 Adeguatezza arredamento	P6.1 Selezione del personale
P2.1 Definizione di un progetto educativo del servizio (obiettivi educativi generali, modalità di intervento...)	I3.6 Adeguatezza (numerica) dei servizi igienici	P6.2 Stabilità del personale
P2.2 Definizione di criteri di ammissione e dimissione	I3.7 Adeguata luminosità dei locali	P6.5 Chiarezza del contratto con gli operatori
P2.4 Definizione di un regolamento interno (es. rispetto degli orari, uso degli spazi)	I4.2 Competenze specifiche degli operatori: capacità di gestione dei gruppi; capacità di problem solving; capacità progettuale	P6.6 Chiarezza nella definizione e divisione dei ruoli
P2.6 Adozione di un registro degli operatori	I6.2 Presenza di ambienti puliti	P8.3 Collaborazione con i servizi scolastici

DOCUMENTALE	OSSERVATIVO	MISTO
P3.1 Presentazione da parte dei servizi del ragazzo per l'ammissione	I7.1 Adeguatezza del materiale per attività didattiche e ludico-ricreative	O1.1 Attività ricreative/formative
P4.1 Osservazione del minore propedeutica alla stesura del profilo	I7.2 Presenza di un mezzo di trasporto del centro	O1.3 Attività ludico ed espressive

Nella tabella qui di seguito si riportano invece i risultati dei lavori di gruppo sugli elementi osservabili.

	INPUT	
Criteri	Sottocriteri	Elementi Osservabili
I1 Adeguata quantità delle risorse umane	1.2 Adeguatezza numerica degli operatori in relazione al progetto	- Documento ove sia indicato precisamente il numero di operatori necessari per progetto
		- Registro delle presenze degli operatori
		- Conformità del rapporto educatore/utenti con quanto indicato nel progetto educativo
I2 Adeguata composizione delle risorse umane	2.1 Presenza di un'équipe psico-socio-educativa (protocollo di intesa)	- Tabella di riferimento indicante il personale specializzato operante all'interno del centro
		- Presenza/Assenza di verbali che attestino la partecipazione dell'équipe alle riunioni di coordinamento
	2.2 Presenza di consulenze specialistiche e di esperti	- Presenza/Assenza di documentazione relativa agli interventi di specialisti



Criteri	Sottocriteri	Elementi Osservabili
		<ul style="list-style-type: none"> - Presenza/Assenza di schede di registrazione delle prestazioni effettuate dagli esperti/specialisti - Presenza/Assenza cartella di riferimento dove sono elencati gli esperti e gli specialisti sia per gli utenti ma anche per gli operatori : es. psicologo di riferimento - Numero di consulenze svolte in un anno
I3 Caratteristiche della struttura	3.1 Capienza della struttura	<ul style="list-style-type: none"> - m² della struttura/n°utenti - Ricettività massima della struttura in relazione al progetto - Accesso indipendente alle stanze - Organizzazione dello spazio in modo che siano presenti: un salone per le attività collettive, una stanza polifunzionale per lo studio o i laboratori ed uno spazio riservato agli operatori
	3.2 Ambiente funzionale in interno e esterno	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza/Assenza di giardini e/o spazi aperti
		<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità di attrezzature adeguate
		<ul style="list-style-type: none"> - Presenza/Assenza di un ambiente accogliente (curato, pulito, colorato ecc.)
		<ul style="list-style-type: none"> - Numero delle stanze e dei laboratori presenti
		<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di spazio verde per le attività ludico-ricreative
		<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di uno spazio strutturato per attività sportive

Criteri	Sottocriteri	Elementi Osservabili
		- Presenza di un parcheggio
		- Manutenzione dello spazio esterno
	3.3 Adeguatazza arredamento	- Presenza di mobili facilmente accessibili
		- Presenza di mobili privi di angoli
		- Presenza di arredamenti/attrezzature adeguati alle attività da svolgere e all'età dell'utenza
	3.6 Adeguatazza (numerica) servizi igienici	- Numero dei servizi in rapporto al numero degli adulti e dei minori presenti nel centro, nel rispetto delle norme igienico sanitarie
		- Presenza di servizi igienici per l'utenza distinti da quelli per gli operatori
		- Presenza di servizi igienici distinti per genere
	3.7 Adeguata luminosità dei locali	- Numero di finestre presenti nella stanza
		- Numero di punti luce presenti nella stanza
		- Presenza di un impianto elettrico
		- Presenza di elementi per regolare la luminosità dei locali: tende, tapparelle
	- Buona possibilità di lettura	
14 Professionalità	4.1 Qualifica del personale	- Titolo di studio
		- Partecipazione degli operatori a corsi di specializzazione
		- Numero di partecipazioni annuale degli operatori a corsi di aggiornamento, meeting, giornate di studio, convegni
		- Esperienza



Criteria	Sottocriteri	Elementi Osservabili
	4.2 Competenze specifiche degli operatori - Capacità di gestione dei gruppi; - Capacità di problem solving; - Capacità progettuale	- Numero di attività svolte da tutti gli utenti del Centro in un anno
		- Numero di nuovi progetti in un anno
		- Presenza di gruppi omogenei per età
		- Osservazione diretta delle competenze specifiche degli operatori
		- Attestata esperienza nella gestione dei gruppi (corsi frequentati sull'argomento)
		- Attestata esperienza di problem-solving (corsi di specializzazione sull'argomento)
		- Attestata esperienza di progettazione (corsi svolti sull'argomento)
		- Quantità di volte in cui un medesimo problema compare nei verbali di riunione
		- Tranquillità
	- Sicurezza nel lavoro	
16 Igiene della struttura sanitaria	6.1 Rispetto della normativa igienico/sanitaria	- Presenza di certificazioni che attestano l'adeguamento ai requisiti di legge
		- Presenza di un cassetto-sanitario per le emergenze (cerotti, garze, alcool...)
	6.2 Presenza Ambienti puliti	- Numero di interventi di pulizia settimanali
		- Pulizia quotidiana dei locali (in particolare bagni e cucina)
17 Adeguatezza della dotazione strumentale della struttura	7.1 Adeguatezza del materiale per attività didattiche e ludico-ricreative	- Presenza di materiali idonei per attività didattiche e ludico-ricreative, di gruppo o individuali
		- Stato di conservazione del materiale

PROCESSO		
Criteria	Sottocriteri	Elementi Osservabili
P1 Stile educativo	1.1 Legame stabile tra educatori e minori	- Frequenza regolare da parte dei minori
		- Stabilità lavorativa degli educatori (controllo turnover)
		- Positiva relazione tra gli educatori e i minori
		- Presenza di un clima di fiducia
		- Presenza continuativa degli operatori (almeno un anno)
		- Numero di avvicindamenti tra gli educatori
	1.3 Condivisione e rispetto delle regole	- Presenza di un regolamento interno scritto e conosciuto dall'utenza
		- Presenza di copia del regolamento interno del centro firmato dal ragazzo al momento dell'accesso
		- Presenza di una relazione sulla verifica collettiva a riguardo della condivisione e del rispetto delle regole
		- Rispetto delle regole da parte degli operatori e degli utenti (presenza/assenza di comportamenti dell'utenza non congruenti con le regole del centro)
		- Chiarezza delle regole
		- Dialettica
P2 Adeguata pianificazione del servizio	2.1 Definizione di un progetto educativo del servizio	- Presenza/Assenza di un progetto educativo del centro all'interno del quale siano descritti: il tipo (obiettivi educativi di utenza al quale il Centro si rivolge, la natura dei bisogni generali, modalità di intervento...) per i quali interviene, gli obiettivi educativi generali, la metodologia di lavoro,



Criteri	Sottocriteri	Elementi Osservabili
		<p>le modalità di rapporto con la comunità locale, i criteri di regolazione della vita del centro</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Presenza del diario di bordo
	2.2 Definizione dei criteri di ammissione e dimissione	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza/Assenza di un documento scritto che espliciti i criteri di ammissione e dimissione del Centro <hr/> - Presenza della modulistica per l'ammissione al Centro <hr/> - Chiarezza ed oggettività dei criteri di ammissione e dimissione <hr/> - Presenza di un documento che attesti il giorno di ingresso, le motivazioni e includa copia della relazione di presentazione da parte dei servizi sociali <hr/> - Relazione relativa agli utenti fornita dall'Assistente Sociale di riferimento; disponibilità numerica; disponibilità relativa al grado di disagio all'interno del gruppo utenti; territorialità. <hr/> - Dimissioni al termine della scuola dell'obbligo
	2.4 Definizione di un regolamento interno (es. rispetto degli orari, uso degli spazi)	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza/Assenza di un regolamento interno condiviso ed esposto in modo chiaro ed evidente in cui siano riportati gli orari di apertura-chiusura, le modalità di utilizzo degli spazi a disposizione, gli orari delle attività, le regole da rispettare
	2.6 Adozione di un registro degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza/assenza registro <hr/> - Adeguatezza del registro: presenza dei dati e del commento
P3 Integrazione con i servizi sociali e di psicologia	3.1 Presentazione da parte dei servizi del ragazzo per l'ammissione	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza della relazione di presentazione dell'utente da parte dei servizi competenti



Criteri	Sottocriteri	Elementi Osservabili
	3.2 Partecipazione	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di incontri preliminari effettuati <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Firmatari del progetto educativo dei servizi alla individuale definizione del progetto educativo <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Verbali degli incontri di èquipe individuale per la stesura del progetto educativo individuale <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione di riunioni di coordinamento tra Centro e Servizi per la definizione del progetto educativo individuale (dopo un breve periodo di osservazione dell'utente) <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Compilazione dei progetti
P4 Personalizzazione degli interventi	4.1 Osservazione del minore propedeutica alla stesura del profilo	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza/assenza di griglie per la raccolta di dati nella fase osservativa (osservazione individuale e nel gruppo, durante i compiti ecc.) <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Presenza di relazioni di osservazione dei minori <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Presenza di un quaderno degli appunti <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Tempi dell'osservazione e modalità <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Partecipanti all'osservazione
	4.2 Definizione del progetto educativo individuale	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza del progetto educativo individuale contenente notizie anagrafiche, percorso scolastico effettuato, obiettivi socio-pedagogici e strumenti/modalità con le quali si intende raggiungerli <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Firmatari del progetto nella fase dell'elaborazione e della verifica <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Partecipanti alla definizione



Criteria	Sottocriteri	Elementi Osservabili
	4.5 Presenza cartella personale degli utenti aggiornata; (all'interno della cartella deve esistere il capitolo riguardante il progetto educativo. Questo capitolo deve essere aggiornato periodicamente)	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza/assenza di una cartella personale, periodicamente aggiornata, nella quale siano contenuti i dati anagrafici, dati sanitari, riferimenti giuridici (tribunale minori), il progetto di inserimento nel Centro con eventuali verifiche firmate dall'assistente sociale, dalla responsabile e dagli operatori
P5 Organizzazione del lavoro	5.2 Incontri periodici di programmazione e verifica dell'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza del verbale di riunione - Presenza d'incontri settimanali/ interna mensili di programmazione e verifica svolti dall'équipe interna - Argomenti trattati generalmente nelle riunioni - Partecipanti alle riunioni
P6 Gestione e sviluppo risorse umane	6.1 Selezione del personale	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di chiare strategie di selezione basate su: titolo di studio, qualifica, esperienza, presentazione e analisi dei curricula, colloqui individuali o di gruppo, tecniche di simulazione - Utilizzo da parte del Centro del "periodo di prova" per i neo-assunti
	6.5 Chiarezza del contratto con gli operatori	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di un mansionario degli operatori - Illustrazione sistematica del contratto - Contratti di lavoro applicati al personale - Prospettive di lavoro
	6.6 Chiarezza nella definizione e divisione dei ruoli	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di un documento che espliciti la definizione e la divisione dei ruoli tra gli operatori

Criteri	Sottocriteri	Elementi Osservabili
		<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di un “mansionario” relativo ai compiti di ciascun operatore e coordinatore <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Presenza di un coordinatore della struttura <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Presenza di responsabili di particolari attività all’interno della struttura <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Rispetto delle gerarchie
	6.7 Definizione delle modalità di turnazione all’interno della struttura	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di una programmazione dei turni <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Presenza di modalità definite per la turnazione all’interno della struttura <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Esistenza del turn over all’interno della struttura
P7 Gestione informazioni	7.1 Tutela della privacy : la riservatezza sui dati e sulle informazioni personali	<ul style="list-style-type: none"> - Esistenza di particolari modalità per garantire riservatezza dei dati e delle informazioni personali dei minori (es. cartelle personali archiviate in armadi chiusi a chiave, accessibilità alle cartelle da parte del personale incaricato) <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Presenza di un archivio riservato contenente dati e informazioni degli utenti e dei loro familiari
P8 Lavoro di rete	8.3 Collaborazione con i servizi scolastici	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di riunioni, incontri, comunicazioni <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Resoconto delle azioni educative svolte in collaborazione con i servizi scolastici <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Presenza di documenti che attestino l’andamento scolastico degli utenti del Centro <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Presenza di un accordo (protocollo di intesa) che preveda la collaborazione con i servizi scolastici



Criteria	Sottocriteri	Elementi Osservabili
		<ul style="list-style-type: none"> - Svolgimento di incontri periodici tra èquipe e referenti scolastici
		<ul style="list-style-type: none"> - Esistenza di un clima positivo e collaborativo con i servizi scolastici
		<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di una continua interazione, nella definizione problemi nell'elaborazione di una strategia di risoluzione

OUTPUT

Criteria	Sottocriteri	Elementi Osservabili
01 Organizzazione attività	1.2 Attività ricreative/ formative interne alla comunità	- Presenza/assenza di attività ricreative/formative
		- Presenza del resoconto delle attività ricreative/formative
		- Numero di attività erogate nell'anno solare in corso
		- Compilazione di schede personali sulle diverse attività svolte
	- Partecipazione, interesse, capacità di interagire	
	1.3 Attività ludiche ed espressive	- Presenza/assenza di attività ludico-espressive
- Presenza del resoconto delle attività ludico-espressive		
- Numero di attività erogate nell'anno solare in corso		

Basandosi sul materiale emerso dal lavoro sugli elementi osservabili lo staff emme&erre ha proceduto alla traduzione del profilo di qualità nonché degli elementi osservabili in uno strumento di autovalutazione della qualità interna dei Centri Diurni. Lo strumento è stato pensato come un questionario selfreport di rilevazione dati, costituito sia da domande chiuse (con risposta già definita –singola o multipla-) che da domande aperte, nelle quali si chiede ai compilatori di descrivere direttamente esperienze, osservazioni ecc. (Vedi allegato 1 del presente Report).

7. LO STRUMENTO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Oltre al più importante lavoro sulla costruzione dello strumento di autovalutazione, si è anche provveduto alla costruzione di uno strumento per la rilevazione della soddisfazione degli utenti.

Consapevole che la soddisfazione degli utenti, anche se bambini o adolescenti, è uno dei parametri che permettono di “misurare” il buon funzionamento del servizio, il gruppo tecnico ha cercato di individuare alcuni item che permettessero di costruire uno strumento di Customer Satisfaction. Tali item sono:

SODDISFAZIONE PER LE RELAZIONI :

- Gli altri ragazzi che frequentano il centro
- Gli operatori del centro

SODDISFAZIONE PER LE ATTIVITA':

- Le attività sportive
- I laboratori
- Il gioco libero
- I compiti
- Le feste

SODDISFAZIONE PER I TEMPI:

- Il momento di arrivo al centro
- Il momento della merenda
- Il momento del commiato (quando te ne vai dal centro)

SODDISFAZIONE PER LE REGOLE:

- Le regole del centro
- Gli orari del centro

Lo strumento, che è poi stato testato dal gruppo tecnico, è stato costruito nella maniera più agile e semplice possibile in modo da poter essere compilato da tutti gli utenti a prescindere dalla loro età (Vedi allegato 2 del presente report).



8. LA SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI AL PROGETTO

8.1 La fase creativa con il gruppo tecnico

4 Giugno 2002

Alla conclusione della giornata di lavoro relativa alla fase creativa del progetto è stato proposto al gruppo dei partecipanti un questionario per valutare la soddisfazione relativa ai lavori appena svolti. Se si analizza la tabella 8.1 si nota che i punteggi di soddisfazione più elevati sono raggiunti dagli item “chiarezza delle modalità di lavoro”, con media = 8.6 e dev.std. = 1.0, e da “Utilità delle modalità di lavoro”, media = 8.6 e dev.std. = 1.2.

Va evidenziato come relativamente alla “facilità degli argomenti trattati” il gruppo ha espresso un giudizio inferiore rispetto agli item precedenti. Effettivamente il contenuto dell’incontro di lavoro prevedeva molto impegno ed una competenza abbastanza elevata, pertanto il lavoro svolto non poteva certo risultare assolutamente facile.

Complessivamente la giornata di lavoro ha avuto un esito assolutamente positivo e il materiale prodotto è, sia dal punto di vista quantitativo che da quello qualitativo, molto soddisfacente.

Tab. 8.1

	MEDIA	DEV. STD.
CHIAREZZA ARGOMENTI TRATTATI	7,8	1,1
UTILITÀ ARGOMENTI TRATTATI	8,4	1,1
INTERESSE DEGLI ARGOMENTI TRATTATI	7,1	2,8
FACILITÀ ARGOMENTI TRATTATI	6,4	1,6
CHIAREZZA DELLE MODALITA' DI LAVORO	8,6	1,0
UTILITÀ DELLE MODALITA' DI LAVORO	8,6	1,2
INTERESSE DELLE MODALITA' DI LAVORO	8,0	2,2
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER LA GIORNATA DI LAVORO	8,5	0,9

Nell’ultima parte del questionario si chiedeva ai partecipanti di descrivere gli aspetti positivi e quelli negativi della giornata appena conclusa. Nella tabella 8.2 vengono riportati i commenti raccolti.

I commenti di tipo qualitativo confermano i dati precedenti: soddisfazione per le modalità di lavoro, alcune difficoltà per il tipo di lavoro svolto e per la terminologia utilizzata.



Tab. 8.2

ASPETTI POSITIVI (DELLA GIORNATA DI LAVORO)	ASPETTI NEGATIVI (DELLA GIORNATA DI LAVORO)
- Lavoro di gruppo	- Complessità degli argomenti trattati
- Competenza dell'esperto	- Necessità di maggior tempo a disposizione
- Organizzazione della giornata	- Difficoltà terminologiche
- Temi trattati interessanti	
- Buon clima di lavoro tra i partecipanti	

8.2 La fase valutativa con il gruppo tecnico

18 Giugno 2002

Infine, anche a conclusione della giornata di lavoro relativa alla fase valutativa, è stato proposto ai partecipanti il questionario di soddisfazione. Se si analizza la tabella 8.3 si nota che i punteggi di soddisfazione più elevati sono stati raggiunti dagli item "Utilità degli argomenti trattati", con media = 8.2 e dev.std. = 0.7, e da "Utilità delle modalità di lavoro", media = 8.2 dev.std. = 1.2.

Va evidenziato come relativamente all'item "Facilità degli argomenti trattati" il gruppo ha espresso un giudizio di accordo basso, segno, ancora una volta, che i temi trattati richiedevano competenze elevate.

Complessivamente la giornata di lavoro ha avuto un esito positivo e il materiale prodotto è sicuramente interessante.

Tab. 8.3

	MEDIA	DEV. STD.
CHIAREZZA ARGOMENTI TRATTATI	8,1	1,0
UTILITÀ ARGOMENTI TRATTATI	8,2	0,7
INTERESSE DEGLI ARGOMENTI TRATTATI	7,8	1,0
FACILITÀ ARGOMENTI TRATTATI	7,1	1,5
CHIAREZZA DELLE MODALITÀ DI LAVORO	8,0	1,3
UTILITÀ DELLE MODALITÀ DI LAVORO	8,2	1,2
INTERESSE DELLE MODALITÀ DI LAVORO	7,9	1,0
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER LA GIORNATA DI LAVORO	7,7	0,9



8.3 Selezione dei sottocriteri ed elaborazione degli elementi osservabili

19 Settembre 2002 e 1 Ottobre 2002

Come già scritto nella parte precedente del report, questa fase ha coinciso con la parte più complessa di tutto il percorso. Individuare gli elementi osservabili di ciascun sottocriterio selezionato ha richiesto infatti a tutti i partecipanti un impegno ed una concentrazione notevoli. Si noti come nella prima giornata di lavoro il voto più basso sia stato proprio quello relativo alla "Facilità degli argomenti trattati", con una media pari a 5,6. Già durante la giornata successiva, quella del 1 ottobre, le cose sembrano migliorate. Probabilmente è stato difficile in un primo tempo capire il tipo di lavoro richiesto al gruppo. Mentre una volta "ingranato" è stato più semplice terminare. La seconda giornata infatti ottiene una soddisfazione complessiva, media, pari a 7,9 (nella prima giornata era di 6,9).

Tab. 8.4 – (19 Settembre)

	MEDIA	DEV. STD.
CHIAREZZA ARGOMENTI TRATTATI	6.6	1.5
UTILITA' ARGOMENTI TRATTATI	8.1	0.9
INTERESSE DEGLI ARGOMENTI TRATTATI	8.0	0.7
FACILITÀ ARGOMENTI TRATTATI	5.6	2.1
CHIAREZZA DELLE MODALITA' DI LAVORO	6.3	0.8
UTILITÀ DELLE MODALITA' DI LAVORO	6.9	1.0
INTERESSE DELLE MODALITA' DI LAVORO	7.3	1.2
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER LA GIORNATA DI LAVORO	6.9	0.9

Tab.8.5 - (1 Ottobre)

	MEDIA	DEV. STD.
CHIAREZZA ARGOMENTI TRATTATI	7.9	0.5
UTILITÀ ARGOMENTI TRATTATI	8.4	0.7
INTERESSE DEGLI ARGOMENTI TRATTATI	8.1	0.9
FACILITÀ ARGOMENTI TRATTATI	6.9	1.2
CHIAREZZA DELLE MODALITÀ DI LAVORO	7.7	0.8
UTILITÀ DELLE MODALITA' DI LAVORO	8.3	0.9
INTERESSE DELLE MODALITA' DI LAVORO	8.1	0.8
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER LA GIORNATA DI LAVORO	7.9	0.7

8.4 La validazione definitiva dello strumento di autodiagnosi e la costruzione dello strumento di rilevazione della soddisfazione dell'utenza

6-29 Novembre

Tab.8.6 - (6 Novembre)

	MEDIA	DEV. STD.
CHIAREZZA ARGOMENTI TRATTATI	7.0	1.9
UTILITA' ARGOMENTI TRATTATI	7.6	1.6
INTERESSE DEGLI ARGOMENTI TRATTATI	7.3	1.3
FACILITÀ ARGOMENTI TRATTATI	5.4	1.8
CHIAREZZA DELLE MODALITA'DI LAVORO	7.7	1.1
UTILITA' DELLE MODALITA' DI LAVORO	7.9	0.9
INTERESSE DELLE MODALITA' DI LAVORO	8.0	0.8
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER LA GIORNATA DI LAVORO	7.6	1.0

Tab. 8.7 - (29 Novembre)

	MEDIA	DEV. STD.
CHIAREZZA ARGOMENTI TRATTATI	8.2	0.9
UTILITA' ARGOMENTI TRATTATI	8.3	1.2
INTERESSE DEGLI ARGOMENTI TRATTATI	7.8	1.2
FACILITA' ARGOMENTI TRATTATI	7.5	0.9
CHIAREZZA DELLE MODALITA' DI LAVORO	8.3	0.8
UTILITÀ DELLE MODALITA' DI LAVORO	8.2	0.9
INTERESSE DELLE MODALITA' DI LAVORO	8.1	0.9
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER LA GIORNATA DI LAVORO	7.6	0.7

9. LA SPERIMENTAZIONE

La fase di sperimentazione è stata sicuramente quella più “dinamica” e probabilmente quella più sorprendente dal punto di vista dei risultati.

Essa ha avuto inizio nel mese di gennaio e si è conclusa entro marzo 2003. Gli operatori dei centri socio-educativi che avevano partecipato all'impegnativa fase precedente della costruzione dello “strumento”, si sono organizzati in gruppi di tre, allo scopo di effettuare le “visite incrociate” nelle varie strutture ovvero nei centri socio-educativi per minori e poter così sperimentare lo strumento.

Si è avuto cura che nello stesso gruppo non fossero presenti operatori dello stesso centro.

La sperimentazione si è svolta in due tempi, vale a dire in due giornate diverse, sia per il gruppo che chiameremo degli osservatori, sia per il cen-



tro oggetto dell'osservazione. Evidentemente ciascun operatore ha vissuto la sperimentazione in quattro tempi diversi, due da osservatore e due da oggetto di osservazione.

Se poi si tiene conto che ciascun gruppo ha visitato e quindi osservato due centri, concludiamo facilmente che il numero dei momenti di incontro deve essere ulteriormente aumentato.

9.1 Fase osservativa della sperimentazione

Passiamo ora ad esaminare la metodologia seguita nel primo tempo della sperimentazione, che potremmo tranquillamente chiamare fase dell'osservazione. In essa gli operatori-osservatori, dopo essersi precedentemente accordati e divisi i compiti circa gli elementi osservabili (igiene, arredamento, modalità relazionali, clima, etc.) si sono recati nel centro assegnato loro, in un momento prescelto e a loro giudizio più significativo per l'osservazione di dinamiche relazionali, di ambienti, in una parola, della vita quotidiana di un centro socio-educativo (ad esempio il momento della merenda, del gioco, etc.).

E' da sottolineare il fatto che gli osservatori si sono tenuti il più possibile distaccati dalle situazioni osservate.

La durata dell'osservazione è andata da un minimo di 20 minuti ad un massimo di 40 minuti circa. Nella maggior parte dei casi i componenti dei gruppi degli osservatori, al termine della visita, si sono riuniti per compilare insieme la sezione dello strumento riguardante appunto la fase dell'osservazione. In tal modo hanno potuto condividere le loro opinioni e riflettere su quanto è stato osservato.

9.2 Fase descrittiva della sperimentazione

Per quanto riguarda la seconda fase della sperimentazione, che si potrebbe definire fase descrittiva, gli "osservatori" hanno adottato questa modalità: si sono incontrati con gli operatori del centro, precedentemente visitato e li hanno "intervistati" seguendo la traccia offerta dallo strumento nella sezione appositamente dedicata alle caratteristiche strutturali del centro, delle procedure burocratiche e in generale più tecniche del servizio.

Queste metodologie hanno rappresentato un'esperienza nuova per gli operatori dei centri che hanno dovuto esprimere una valutazione sul servizio di altri centri, nonché un'autovalutazione sul centro in cui operano, a seconda del ruolo che hanno rivestito, di "osservatori" o di "osservati".

In conclusione questo interscambio di notizie e di esperienze educative ha evidenziato la molteplicità di dinamiche relazionali e delle esperienze stesse esistenti nelle realtà dei nostri centri socio-educativi. Si può affermare che la fase di sperimentazione ha creato l'occasione per un confronto più approfondito e per una migliore conoscenza del lavoro educativo, evidenziando sempre più il comune obiettivo di rispondere in maniera qualitativamente

sempre migliore alle richieste di un'utenza così complessa come appunto quella dei minori appartenenti a realtà sociali svantaggiate.

9.3 La sperimentazione (a cura dei Centri Socioeducativi di Pistoia)

La fase di sperimentazione è stata sicuramente quella più "dinamica" e probabilmente quella più sorprendente dal punto di vista dei risultati.

Essa ha avuto inizio nel mese di gennaio e si è conclusa entro marzo 2003. Gli operatori dei centri socio-educativi che avevano partecipato all'impegnativa fase precedente della costruzione dello "strumento", si sono organizzati in gruppi di tre persone, allo scopo di effettuare le "visite incrociate" nelle varie strutture ovvero nei centri socio-educativi per minori e poter così sperimentare lo strumento. Si è avuto cura che nello stesso gruppo non fossero presenti operatori dello stesso centro.

La sperimentazione si è svolta in due tempi, vale a dire in due giornate diverse, sia per il gruppo che chiameremo degli osservatori, sia per il centro oggetto dell'osservazione. Evidentemente ciascun operatore ha vissuto la sperimentazione in quattro tempi diversi, due da osservatore e due da oggetto di osservazione.

Se poi si tiene conto che ciascun gruppo ha visitato e quindi osservato due centri, concludiamo facilmente che il numero dei momenti di incontro deve essere ulteriormente aumentato. Passiamo ora ad esaminare la metodologia seguita nel primo tempo della sperimentazione, che potremmo tranquillamente chiamare fase dell'osservazione. In essa gli operatori-osservatori, dopo essersi precedentemente accordati e divisi i compiti circa gli elementi osservabili (igiene, arredamento, modalità relazionali, clima etc..) si sono recati nel centro assegnato loro, in un momento prescelto e a loro giudizio più significativo per l'osservazione di dinamiche relazionali, di ambienti, in una parola, della vita quotidiana di un centro socio-educativo (esempio il momento della merenda, del gioco etc...). Da sottolineare il fatto che gli osservatori si sono tenuti il più possibile distaccati dalle situazioni osservate. La durata dell'osservazione è andata da un minimo di 20 minuti ad un massimo di 40 minuti circa. Nella maggior parte dei casi i componenti dei gruppi degli osservatori, al termine della visita, si sono riuniti per compilare insieme la sezione dello strumento riguardante appunto la fase dell'osservazione. In tal modo hanno potuto condividere le loro opinioni e riflettere su quanto è stato osservato. Per quanto riguarda la seconda fase della sperimentazione, che si potrebbe definire fase descrittiva, gli "osservatori" hanno adottato questa modalità: si sono incontrati con gli operatori del centro, precedentemente visitato e li hanno "intervistati" seguendo la traccia offerta dallo strumento nella sezione appositamente dedicata alle caratteristiche strutturali del centro, alle procedure burocratiche e in generale più agli aspetti tecnici del servizio.

Queste metodologie hanno rappresentato un'esperienza nuova per gli ope-



ratori dei centri che hanno dovuto esprimere una valutazione sul servizio di altri centri, nonché un'autovalutazione sul centro in cui operano, a seconda del ruolo che hanno rivestito, di "osservatori" o di "osservati".

In conclusione questo interscambio di notizie e di esperienze educative ha evidenziato la molteplicità di dinamiche relazionali e la complessità delle esperienze esistenti nelle realtà dei nostri centri socio-educativi.

Si può affermare che la fase di sperimentazione ha creato l'occasione per un confronto più approfondito e per una migliore conoscenza del lavoro educativo, evidenziando sempre più il comune obiettivo di rispondere in maniera qualitativamente sempre migliore alle richieste di un'utenza così complessa come quella dei minori appartenenti a realtà sociali svantaggiate.

CONCLUSIONI

I centri Socioeducativi di Pistoia hanno alle spalle una ricca storia di collaborazioni e di vicinanza con l'obiettivo di portare a queste strutture e al lavoro che vi viene svolto dignità e riconoscimento.

Tuttavia per la prima volta i centri non si sono accostati per condividere ideali ed essere presenti nel sostegno reciproco e la solidarietà; tutto questo che già esiste in maniera consolidata, è stato arricchito da un confronto aperto su ciò che avviene quotidianamente all'interno dei centri, su come viene portato avanti il lavoro coi ragazzi e lo stile educativo che viene privilegiato perché ritenuto più congruo a favorire il benessere degli utenti.

L'esperienza fatta durante e attraverso il corso "Social Quality", ha creato l'occasione e lo spazio per un onesto e reale scambio di conoscenze, esperienze e competenze. L'obiettivo non è stato quello di uniformarsi, poiché riteniamo che le nostre differenze siano anche la nostra ricchezza, ma quello di costruire una conoscenza reciproca autentica, capace di farci vivere e lavorare in un contesto di condivisione e di confronto nell'ottica di rendere visibile e valutabile il nostro lavoro.

Molto spesso abbiamo sentito il bisogno di un occhio esterno che ci togliesse da una posizione fin troppo autoreferente e al tempo stesso molto scomoda.

La spinta ad operare in questa direzione infatti, è nata proprio dal bisogno e dalla consapevolezza che una presenza esterna, attenta e critica, è segno di interesse per il nostro lavoro e contemporaneamente garanzia di qualità per le nostre strutture e per i nostri interventi.



Questa cosa è stata più che mai evidente e ne abbiamo potuto prendere atto da quando è stato introdotto il protocollo di intesa e da quando è stata istituita la commissione di vigilanza sul funzionamento dei centri. Questi due eventi hanno costituito un ulteriore stimolo per il nostro lavoro portandoci a rivedere la posizione dei centri socioeducativi, a renderci ancor più responsabili, sollevandoci dalla spiacevole sensazione di agire senza la condivisione di un progetto comune.

Da quanto detto emerge chiaramente che il ruolo dei centri è stato spesso indefinito e complesso, come per esempio filtrare e decidere ciò che può o non può essere utile per la soddisfazione dei bisogni dei ragazzi facendo attenzione a fare scelte equilibrate e responsabili.

Anche il lavoro degli educatori è esposto al rischio della precarietà degli equilibri interni ed esterni a cui si aggiunge un grosso carico emozionale legato all'essere gli ultimi autori ed attori di processi decisionali significativi.

Le esperienze fatte, gli stimoli ricevuti e le energie investite, nel percorso "Sistema Qualità No Profit", finalizzati a rendere più visibile e organizzato il nostro lavoro sono stati accolti in una prospettiva assolutamente positiva e soprattutto come valore aggiunto per la qualità del nostro impegno giornaliero.

La "mission" dell'educatore è quella di porsi a fianco dei ragazzi per stimolare in loro un corretto senso critico indispensabile per compiere scelte consapevoli e autonome. Questo è possibile però solo se si verificano condizioni favorevoli; l'educatore deve poter lavorare in un clima di autonomia secondo il suo stile e il progetto dell'organizzazione a cui appartiene, ma anche in condizioni di serenità libero da tensioni e nella consapevolezza di condividere con altri l'incombenza della programmazione, degli interventi e di tutto quanto riguarda la buona riuscita e il raggiungimento degli obiettivi, nonché di poter essere sostenuti dalle Istituzioni.

Crederci nel nostro lavoro e nella collaborazione, ci ha portati a credere alla validità del progetto "Sistema Qualità No Profit". La produzione di uno strumento nato dalle nostre sinergie e che ci aiuterà a lavorare secondo parametri che possano garantire la qualità del lavoro dei Centri, è senza dubbio un grosso risultato.

La scommessa adesso, è valorizzare questi risultati e dare un seguito all'esperienza per dare qualità al sociale

Centri Socioeducativi di Pistoia

ALLEGATO:
Lo strumento di autodiagnosi

I | I I I I I I I I I I I I I I I I



-ANALISI DOCUMENTALE E INTERVISTE AL PERSONALE-

CRITERI DI INPUT

• RISORSE UMANE

include i criteri **11 Adeguata Quantità delle Risorse Umane, 12 Adeguata Composizione delle Risorse Umane)**

ADEGUATEZZA NUMERICA DEGLI OPERATORI IN RELAZIONE AL PROGETTO

Quanti minori sono iscritti al Centro attualmente ?

numero minori _____

Quanti educatori (con contratto) complessivamente operano nel Centro ?

numero educatori _____

All'interno del servizio sono realizzati anche progetti collaterali , che si avvalgono di finanziamenti "extra" , che provengono da canali di finanziamento non abituali(es. progetti ex L. 285, FSE...)?

Si _
No _

Se si, quanti sono i progetti di questo tipo attivati nel 2002 ?

numero progetti _____

Quanti sono gli utenti del Centro Diurno che partecipano anche a questi progetti ?

numero utenti primo progetto _____

numero utenti secondo progetto _____

numero utenti terzo progetto _____

PRESENZA DI UNA ÉQUIPE PSICO-SOCIO-EDUCATIVA (PROTOCOLLO DI INTESA)

Indicare quali e quante tra queste figure fanno parte dell'equipe (equipe psico-socio-educativa) :

_ Coordinatore	Numero _____
_ Educatore	Numero _____
_ Assistente sociale	Numero _____
_ Psicologo	Numero _____
_____	Numero _____
_____	Numero _____
_____	Numero _____
_____	Numero _____



•RISORSE STRUMENTALI

(17 Adeguatezza della dotazione strumentale della struttura)

PRESENZA DI UN MEZZO DI TRASPORTO DEL CENTRO

Il Centro ha in dotazione un mezzo di trasporto ad uso esclusivo (es. automobile o pulmino) ?

- Si** _
- No** _

Quanti posti a sedere sono garantiti dall'utilizzo dell'attuale mezzo di trasporto ?

Numero posti a sedere _____

Se presente, è utilizzabile dagli operatori (funzionante, in buono stato e con la regolare documentazione) ?

- Si** _
- No** _

Se no, indicarne il motivo

CRITERI DI PROCESSO

•ORGANIZZAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO

(include i criteri **P2 Adeguata pianificazione del servizio;P3 Integrazione con i servizi sociali e di psicologia; P8 Lavoro di rete**)

DEFINIZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO DEL SERVIZIO

Esiste un documento in cui sia descritto il progetto educativo generale del servizio ? (nel caso siano presenti il progetto generale del servizio ed il progetto annuale, considerarli entrambi)

- Si** _
- No** _

Se si, indicare se al suo interno sono specificati i seguenti aspetti (segnare con una crocetta):

_ **Gli obiettivi generali del servizio**

- _ Il target a cui il Centro si rivolge :
 - _ L'età
 - _ Il genere
 - _ L'ambito territoriale di provenienza
 - _ Il livello di disagio
 - _ Le attività svolte con relative modalità, tempi e finalità
 - _ Tempi di verifiche del progetto generale
 - _ Il metodo educativo adottato (modello teorico di riferimento)
 - _ Le modalità di rapporto con i servizi del territorio/comunità locale
 - _ Le modalità di ammissione e dimissione
 - _ I criteri di regolazione della vita del Centro
- Altro(specificare)** _____
- _____
- _____

Quando è stato aggiornato l'ultima volta? (Indicare la data dell'ultimo aggiornamento)

Data _____

DEFINIZIONE DEI CRITERI DI AMMISSIONE E DIMISSIONE DEGLI UTENTI

Il Centro utilizza una modulistica prestampata per le richieste di ammissione e per la ratifica delle dimissioni?

ammissione	dimissione
Si _	No _
Si _	No _

Esistono una modalità standard (modalità chiara e condivisa anche se non necessariamente scritta) di gestione dell'ammissione ?

Si _

No _

Se si,descrivere quale _____

Esiste un documento nel quale la procedura di ammissione (modalità, tempi ecc.) sia descritta?

Si _

No _

Se si, al suo interno sono indicati in modo chiaro

Si _ **No** _

|| || || || || || || || || || || || || || || ||

Le modalità di selezione _____
La documentazione necessaria per l'inserimento _____
(es. relazioni dei servizi sociali e di psicologia) _____
Altro (specificare) _____

Nel corso di questo ultimo anno, si sono verificate particolari criticità/problemi durante la fase di ammissione ?
SI _____
No _____

Se si, descriverle brevemente : _____

Le dimissioni vengono concordate con il servizio inviante (servizi sociali) ?
Si _____
Solo qualche volta _____
No _____

Se no o solo qualche volta, indicare il motivo _____

Se si, esiste un documento che attesti tale accordo ?
Si _____
No _____

Descrivere brevemente quali sono le condizioni per cui, di norma, un minore viene dimesso dal Centro? _____

Durante questo ultimo anno, si sono verificati particolari problemi/criticità nella dimissione degli utenti ?
Si _____
No _____



Se si, descriverli brevemente : _____

DEFINIZIONE DI UN REGOLAMENTO INTERNO

Esiste un documento che attesti la presenza di regole di convivenza all'interno del Centro ?

Si _
No _

Se non esiste un documento scritto, esiste nel Centro almeno una modalità di convivenza conosciuta e condivisa da tutti ?

Si _
No _

Le regole di convivenza , scritte o condivise, riguardano:
(segnare con una crocetta)

- _ **Scansione dei tempi del servizio**
- _ **L'uso dei materiali**
- _ **L'utilizzo degli spazi comuni**
- _ **Regole di comportamento**

Altro(specificare) _____

ADOZIONE DI UN REGISTRO DEGLI OPERATORI

Il Centro possiede un registro delle presenze degli operatori ?

Si _
No _

I registri delle presenze degli anni precedenti sono conservati e consultabili ?

Si _
No _

• GESTIONE DELLA PRESA IN CARICO

OSSERVAZIONE DEL MINORE PROPEDEUTICA ALLA STESURA DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE

Dopo l'inserimento del minore nel Centro, viene dedicato un periodo all'osservazione, prima di stendere il progetto educativo individualizzato ?

Si _
No _



Area cognitiva capacità scolastiche _____
livello di autonomia _____
livello di attenzione/concentrazione _____
Altro(specificare) _____

Esiste un documento (relazione, report) in cui siano riportati i risultati delle osservazioni iniziali sul minore ?

Si _____
No _____

PRESENZA DELLA CARTELLA PERSONALE DEL MINORE AGGIORNATA

Esiste una cartella per ogni utente del Centro ?

Si _____
No _____

Quante cartelle sono disponibili nel Centro o presso la sede dell'ente gestore ?

Numero _____

Le cartelle vengono periodicamente aggiornate dal personale del Centro ?

Si _____
No _____

Osservare due cartelle (scelte a caso) e indicare per ognuna se presente:

	Minore 1		Minore 2	
	Sì	No	Sì	No
Progetto educativo individuale	—	—	—	—
Le relazioni del servizio sociale	—	—	—	—
La domanda di ammissione	—	—	—	—
I certificati sanitari	—	—	—	—
Altro (specificare) _____	—	—	—	—

L'aggiornamento della cartella riguarda:	Si	No
PER QUANTO RIGUARDA IL PEI		
Le attività svolte		
Il raggiungimento degli obiettivi	—	—
L'utilizzo di strumenti di valutazione	—	—
l'eventuale rielaborazione del "progetto educativo individuale"	—	—



OLTRE AL PEI

Incontri scuola	—	—
Incontri famiglia	—	—
Certificazioni sanitarie	—	—
Altro		

Ogni quanto tempo vengono aggiornate le cartelle (attenzione: anche le verifiche del PEI e la documentazione degli incontri scuola-famiglia sono considerati aggiornamenti)?

Aggiornamento _____

Osservare due cartelle (scelte a caso) e indicare per ognuna la distanza dal penultimo all'ultimo aggiornamento :

Minore 1		Minore 2	
Meno di un mese	—	Meno di un mese	—
Un mese	—	Un mese	—
Due mesi	—	Due mesi	—
Tre mesi	—	Tre mesi	—
Tra tre e sei mesi	—	Tra tre e sei mesi	—
Più di sei mesi		Più di sei mesi	

PRESENTAZIONE DA PARTE DEI SERVIZI DEL RAGAZZO PER L'AMMISSIONE

Viene elaborata una relazione di presentazione per ogni minore inserito nel centro da parte del servizio sociale ?

Si —
No —

Indicare quante relazioni di presentazioni sono presenti nel Centro?

Numero _____

Prendere in considerazione due relazioni-campione e indicare se contengono informazioni relative a:

	Minore 1	Minore 2
	Sì	No
	Sì	No
Le motivazioni per cui si chiede l'accesso al Centro	—	—
Anamnesi familiare	—	—
Il contesto socio-culturale di appartenenza	—	—
Altro (specificare)	_____	

DEFINIZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE

Il centro si dota, per ogni utente, di un progetto educativo individualizzato ?

Si —
No —

Quanti Pei sono presenti nel Centro ?

Numero _____

Cosa contiene il Pei ?

Selezionare due Pei a caso e indicare se al suo interno vi sono indicazioni chiare su :

Pei 1		Pei 2	
Informazioni anagrafiche	—	Informazioni anagrafiche	—
Informazioni scolastiche	—	Informazioni scolastiche	—
Obiettivi socio-pedagogici	—	Obiettivi socio-pedagogici	—
Strategie educative per promuovere il raggiungimento degli obiettivi	—	Strategie educative per promuovere il raggiungimento degli obiettivi	—
Strumenti e modalità di intervento	—	Strumenti e modalità di intervento	—
Tempi di verifica	—	Tempi di verifica	—

PARTECIPAZIONE DEI SERVIZI ALLA DEFINIZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE

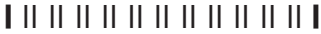
Considerare sempre due casi-campione, cercando di selezionarli tra gli utenti presenti da più tempo nel centro, indicare il nome (le iniziali) e il ruolo dei firmatari del Pei e delle verifiche periodiche successive :

Minore 1

Pei	1ª verifica	2ª verifica	3ª verifica

Minore 2

Pei	1ª verifica	2ª verifica	3ª verifica



• ORGANIZZAZIONE INTERNA DEL SERVIZIO

(include i criteri P5 Organizzazione del lavoro; P6 Gestione e sviluppo risorse umane; P7 Gestione delle informazioni)

COLLABORAZIONE CON I SERVIZI SCOLASTICI

All'interno del centro si svolgono attività di sostegno/recupero scolastico ?

Si _

No _

Se si, descrivere brevemente il tipo di attività e le modalità con le quali si svolgono

Con che frequenza, normalmente, gli operatori incontrano gli insegnanti dei ragazzi ?

1 volta ogni 2 mesi o più

1 volta ogni 4 mesi

1 volta ogni 6 mesi

1 volta all'anno

Altro (specificare)

Si sono verificati casi di incomprensione tra Centro diurno e servizi scolastici nell'ultimo anno?

Si _

No _

Se si, descriverli brevemente: _____



Ogni quanto si svolgono ?

1 volta alla settimana

ogni 2 settimane

1 volta al mese

1 volta ogni 2 mesi o meno

Tali incontri vengono verbalizzati ?

Si _

No _

Se si, selezionare due verbali a caso e indicare sommariamente gli argomenti trattati :

I verbali sono strutturati ?

Si _

No _

Se si, indicarne l'articolazione

SELEZIONE DEL PERSONALE (a carico dell'ente gestore)

Esiste all'interno dell'Ente Gestore una persona o un organo deputato alla selezione del personale ?

Si _

No _

L'Ente Gestore ha definito i criteri di selezione ?

Si _

No _

Se si, descriverli brevemente:_____

STABILITÀ DEL PERSONALE (FARE RIFERIMENTO ALLA GRIGLIA DI MONITORAGGIO SUL PERSONALE)

Considerare due contratti di lavoro, selezionandoli casualmente, e indicare (nel caso i contratti non siano presenti nella struttura sarebbe consigliabile chiederli agli enti gestori) :

Durata del contratto (se determinato segnalare il periodo, oppure segnalare tempo indeterminato) :

Operatore 1 _____ **Operatore 2** _____

Ore settimanali di lavoro previste :

Operatore 1 _____ **Operatore 2** _____

FORMAZIONE PERMANENTE DEL PERSONALE

Sono previste dall'Ente Gestore attività di formazione del personale ?

Si _
No _

In caso affermativo, sono state pianificate in base all'analisi dei fabbisogni ?

Si _
No _

Esiste la possibilità per il personale di attività di formazione esterna (partecipazione a convegni, meeting...)?

Si _
No _

Questa possibilità si è verificata nell'ultimo anno ?

Si _
No _

Se si, è inclusa nell'orario di lavoro ?

Si _
No _

Qualche volta _

E' finanziata(in parte o totalmente) dall'ente gestore ?

Si _
No _



CHIAREZZA DEL CONTRATTO CON GLI OPERATORI

Indicare quali tipi di contratto sono stipulati tra le persone che operano nel centro e l'ente gestore del servizio

Retribuiti **A tempo indeterminato** _
 A tempo determinato _
 Co.co.co _
 Altro _____

Non retribuiti o **Sostegno educativo** _
retribuiti da altri **Servizio civile nazionale** _
 Tirocinio _
 Volontariato _
 Altro _____

All'interno del Centro è presente un documento nel quale sia specificato il ruolo di ogni operatore con i relativi compiti e mansioni?

Si _
No _

Esiste un documento nel quale venga esplicitata la missione del servizio ?

Si _
No _

La missione è conosciuta e condivisa da tutti gli operatori ?

Si _
No _

Selezionare due operatori casualmente, chiedere loro qual è la missione del Centro ed annotarne le risposte

Operatore 1	Operatore 2
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

CHIAREZZA NELLA DEFINIZIONE E DIVISIONE DEI RUOLI

Esiste un organigramma del Centro ?

Si _

No _

Se si, sono definiti i ruoli e le mansioni di tutti gli operatori (educatori, coordinatori...)

Si _

No _

CRITERI DI OUTPUT

• ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ INTERNE/ESTERNE AL CENTRO

ATTIVITÀ FORMATIVE

Indicare le attività formative svolte dal Centro (segnare tra quelle elencate e aggiungere eventuali attività non comprese) nell'ultimo anno

_ **Sostegno scolastico**

_ **Attività manuali (legno, cuoio, creta, ecc.)**

_ **Attività musicali**

_ **Attività informatiche**

Altro _____

ATTIVITÀ LUDICO-ESPRESSIVE E RICREATIVE

Indicare le attività ludico-espressive e ricreative svolte dal Centro (segnare tra quelle elencate e aggiungere eventuali attività non comprese)

_ **Attività sportive (nuoto, calcio, ginnastica ecc.)**

_ **Giochi di gruppo/squadra (bandiera ecc.)**

_ **Laboratorio teatrale**

_ **Laboratorio di pittura**

_ **Laboratorio di danza**

_ **Soggiorni estivi**

_ **Gite culturali**

_ **Feste**

_ **Gruppi di discussione**

Altro _____



ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLA QUOTIDIANITÀ

Indicare le attività ludico-espressive svolte dal Centro (segnare tra quelle elencate e aggiungere eventuali attività non comprese)

– **Accoglienza individualizzata**

– **Pranzo comunitario**

– **Merenda**

– **Chiusura della giornata**

Altro _____

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ ESTERNE AL CENTRO

Esistono attività svolte con le istituzioni o con altri servizi del territorio ?

Si —

No —

Se sì, quali ? _____

OSSERVAZIONE

• CRITERI DI INPUT

RISORSE UMANE

(include i criteri I4 Professionalità degli Operatori)

COMPETENZE SPECIFICHE DEGLI OPERATORI (CAPACITÀ DI GESTIONE DEI GRUPPI; DI PROBLEM SOLVING; CAPACITÀ DI PROGETTAZIONE)

Osservare lo svolgimento di una attività ricreativa strutturata (es giochi di gruppo) in cui siano presenti più utenti e almeno un operatore. Tempo di osservazione 20 minuti circa. Segnare con una crocetta (scegliere un momento idoneo e specificare quale) :

Momento _____

	1	2	3
I ragazzi parlano fuori turno (non rispettano i tempi di parola)	—	—	—
I ragazzi fanno domande inappropriate	—	—	—
I ragazzi si occupano d'altro	—	—	—



durante lo svolgimento della attività_	—	—
I ragazzi usano un linguaggio inappropriato (es. parolacce)	—	—
I ragazzi partecipano attivamente (fanno proposte, chiedono spiegaz)	—	—
I ragazzi si distraggono continuamente	—	—

- 1** = Il comportamento non si presenta
- 2** = Il comportamento si presenta a volte
- 3** = Il comportamento si presenta in modo frequente

Descrivere sinteticamente il comportamento degli utenti presenti

Descrivere brevemente le modalità di interazione tra utente e operatore

Negli ultimi sei mesi, è capitato:

	Mai	Qualche volta	Spesso
- di dover modificare le attività all'ultimo momento a causa di un imprevisto	—	—	—
- di avere "tempi morti" nei quali non sapere cosa fare con i ragazzi	—	—	—
- di non sapere bene a chi rivolgersi o cosa fare di fronte a situazioni inaspettate	—	—	—
—			
- di dover gestire momenti di particolare conflitto e tensione tra i ragazzi	—	—	—

• RISORSE STRUTTURALI

(include i criteri I3 Caratteristiche della struttura, I6 Igiene della struttura)



FUNZIONALITÀ DELL'AMBIENTE IN INTERNO E IN ESTERNO

Osservare i locali del Centro e la loro disposizione e indicare se presenti:

- **Salone comune per le attività collettive**
- **Spazio (distinto dal salone comune) per attività di laboratorio, studio ecc.**
- **Spazio riservato per gli operatori**
- **Accesso indipendente alle stanze (corridoio, disimpegno...)**

Osservare la strutturazione dello spazio esterno e indicare se presente:

- **Spazio esterno chiaramente delimitato da ringhiere e cancelli**
- **Arredamenti funzionali allo svolgimento di attività (non pericoloso, adatto all'età degli utenti, facilmente fruibile)**
- **Un'area verde di almeno 80 m² ad uso esclusivo del centro**
- **Manutenzione dell'area verde (taglio erba, pulizia)**

ADEGUATEZZA DELL'ARREDAMENTO

I locali (struttura muraria, finestre, porte...) del Centro sono adeguati ?

Per Nulla Poco Abbastanza Molto

– – – –

I locali del Centro sono arredati in coerenza con l'uso cui sono destinati ?

Per Nulla Poco Abbastanza Molto

– – – –

Gli arredi sono accoglienti (caldi e colorati) ?

Per Nulla Poco Abbastanza Molto

– – – –

Gli spazi sono personalizzati (sono presenti oggetti degli utenti, fotografie, disegni ecc.) ?

Nessuno Solo alcuni Quasi tutti Tutti

– – – –

Se presente, descrivere brevemente uno spazio personalizzato

Se presente, descrivere brevemente uno spazio non personalizzato



ADEGUATEZZA (NUMERICA) DEI SERVIZI IGIENICI

Quanti servizi igienici sono presenti nel Centro ?

numero : _____

Esiste un bagno ad uso esclusivo degli operatori ?

Si _

No _

I servizi per gli utenti sono divisi per genere (maschi e femmine) ?

Si _

No _

ADEGUATEZZA DELLA LUMINOSITÀ DEI LOCALI

Considerare i locali principali del Centro (sala per lo studio, salone) e segnare se presenti:

- _ **almeno una finestra in ogni stanza**
- _ **elementi per regolare la luminosità (Es. tapparelle, tende, veneziane...)**
- _ **punti luce in ogni stanza (lampade, faretti)**

Descrivere il tipo di illuminazione utilizzata _____

Come giudica l'illuminazione della stanza durante lo svolgimento delle attività (es. laboratori o attività didattiche) ?

Scarsa	Insufficiente	Sufficiente	Buona
_	_	_	_

PRESENZA DI AMBIENTI PULITI/SANI

Ci sono ambienti sporchi ?

Si _

No _

Se si, quali ?

Ci sono ambienti disordinati ?

Si _



No —

Se si, quali ?

Fare attenzione alla struttura e segnalare l'eventuale presenza di eventi sentinella, specificando quali (es. rifiuti sparsi, arredamenti pericolosi, temperatura troppo alta/bassa, odori eccessivamente sgradevoli)

Esprimere un giudizio sulla pulizia/manutenzione di :

	Scarsa	Insufficiente	Sufficiente	Buona
Pavimenti	—	—	—	—
Vetri	—	—	—	—
Wc	—	—	—	—
Lavandini	—	—	—	—
Tavoli	—	—	—	—

Nei bagni utilizzati dagli utenti del Centro sono presenti (segnare con una crocetta Q):

- asciugamani
- carta igienica
- sapone

altro _____

• RISORSE STRUMENTALI

(17 Adeguatezza della dotazione strumentale della struttura)

ADEGUATEZZA DEL MATERIALE PER ATTIVITÀ DIDATTICHE E LUDICO- RICREATIVE

Osservare il materiale presente nel centro e indicare se presenti:

- **Cancelleria varia (matite, penne, pennarelli, fogli...)**
- **Vocabolari**
- **Libri per ragazzi**
- **Enciclopedia**



TUTELA DELLA PRIVACY

Descrivere brevemente come e dove viene conservata la documentazione personale degli utenti (Cartelle, Pei ecc.) _____

Gli operatori sono a conoscenza di quali informazioni sono soggette alla tutela della privacy ?

Si —
No —

Chiedere ad un operatore quali sono queste informazioni e annotarne la risposta _____

• MODALITÀ DI INTERVENTO CON L'UTENZA

(include i criteri P1 Stile educativo; P4 Personalizzazione degli interventi)

LEGAME STABILE TRA EDUCATORI E MINORI

Osservare (20 minuti) l'interazione tra operatori e utenti durante lo svolgimento di una attività ordinaria (es. laboratorio, compiti ecc.) e indicare se:

	Mai	Qualchevolta	Sempre
I ragazzi si rivolgono agli operatori in modo familiare	—	—	—
I ragazzi chiedono il permesso all'operatore per fare qualcosa o usare il materiale	—	—	—
I ragazzi parlano frequentemente	—	—	—
I ragazzi manifestano con posture del corpo una buona relazione con gli operatori	—	—	—
Lo stile di relazione è bidirezionale (entrambi –operatori e utenti- sono disposti all'ascolto ed all'apprendimento)	—	—	—

Elencare, se presenti, aspetti osservati che denotano la presenza di un legame STABILE tra educatori e minori _____



Elencare, se presenti, aspetti osservati che denotano la presenza di un legame INSTABILE tra educatori e minori

CONDIVISIONE E RISPETTO DELLE REGOLE

Le regole del Centro sono esplicitate in modo chiaro (es. scritte su un cartellone....)

- Si** —
- No** —

Osservare il comportamento dei ragazzi e degli operatori e, avendo ben presente il regolamento del Centro, segnalare eventuali non conformità con lo stesso:

Non conformità del comportamento dei ragazzi con le regole del Centro

Non conformità del comportamento degli operatori con le regole del Centro

NOTE

|||||

NOTE

I || || || || || || || || || || || || || ||

NOTE

