

# UN MODELLO DI AUTOVALUTAZIONE PER LE UNITÀ DI STRADA SULLE TOSSICODIPENDENZE

## IL CASO DEL PROGETTO FORCE



COOPERATIVA SOCIALE



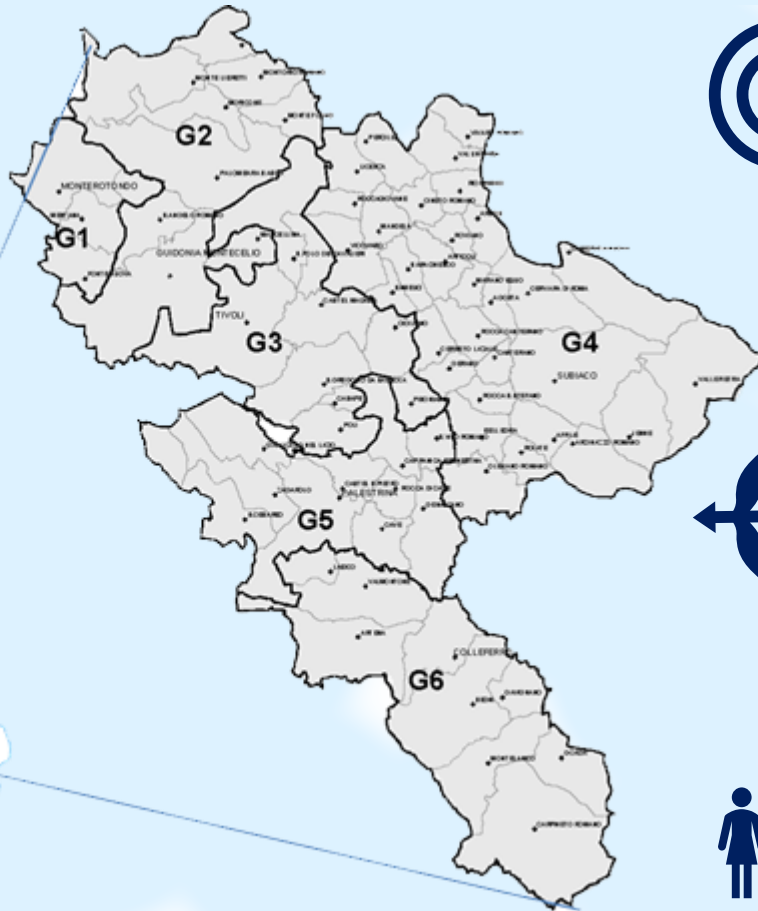
### NOVEMBRE 2022

(TEAM DI VALUTAZIONE) FABRIZIO TENNA: [fabrizio.tenna@centralevalutativa.it](mailto:fabrizio.tenna@centralevalutativa.it)

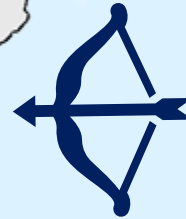
WALTER ANTONIO CANU: [walter.canu@centralevalutativa.it](mailto:walter.canu@centralevalutativa.it)



# COSA È FORCE



→ **OBIETTIVI:** Promuovere l'accesso ai servizi e la ritenzione in trattamento della popolazione dipendente da sostanze, anche se non motivata alla cura, finalizzando l'intervento ad una efficace presa in carico e altresì garantendo tutte le prestazioni necessarie alla prevenzione delle patologie correlate, in modo da ridurre mortalità, morbosità, devianza ed emarginazione sociale connesse all'uso di sostanze psicotrope.



→ **AZIONI:** Interventi di prevenzione delle patologie correlate costituiscono un insieme di azioni atte a prevenire e ridurre le conseguenze negative per la salute e la socialità dei tossicodipendenti. Tali pratiche non sono centrate solo su interventi sanitari e sociali a sostegno degli utenti, ma hanno come obiettivo centrale quello di accogliere tossicodipendenti, garantendo loro tutto il supporto necessario affinché il consumo di sostanze rechi il minor danno possibile.



→ **UTENZA:** Persone tossicodipendenti, consumatrici di sostanze psicoattive illegali e legali, esposte a rischi e danni sanitari e sociali. Il servizio si propone di contattare circa 4800 persone, di cui almeno il 10% si ipotizza che non abbia mai avuto rapporti con servizi socio-sanitari.



FINISH

# L'APPROCCIO VALUTATIVO ADOTTATO



- **COSTRUIRE UNO STRUMENTO CHE ACCOMPAGNI NEL TEMPO L'ÉQUIPE NEI PROCESSI DI AUTO-VALUTAZIONE DEL LORO OPERATO**
- **STIMOLARE UN PENSIERO VALUTATIVO: ESPRIMERE UN GIUDIZIO VUOL DIRE INFATTI RISPONDERE AD UNA PUNTUALE DOMANDA DI VALUTAZIONE ATTRAVERSO UN PERCORSO DI RICERCA (SEMPLIFICATO DAL MODELLO ADOTTATO) CHE CONSENTA ALL'ÉQUIPE DI METTERE A SISTEMA LE INFORMAZIONI UTILI (EVIDENZE) PER ARGOMENTARE LA RISPOSTA**
- **IL MODELLO PROPOSTO NON VA INQUADRATO COME UN ALGORITMO «MAGICO» CHE RESTITUISCE NUMERI DA NARRARE ALL'ESTERNO, MA È IL MEZZO PER POTER CONDURRE LA RICERCA VALUTATIVA IN MANIERA AGEVOLE, OTTENERE UN PATRIMONIO INFORMATIVO UTILE A COMPRENDERE LA DIREZIONE INTRAPRESA E APPRENDERE COLLETTIVAMENTE COME MIGLIORARE**



# IL METODO



→ ANALISI DEI DATI SECONDARI PER EVIDENZIARE E RIFLETTERE SU ALCUNE TENDENZE (DATI DI MONITORAGGIO TRASMESSI AL SSN)



→ CO-COSTRUZIONE DI UN SET DI «INDICATORI» ESAUSTIVI RISPETTO ALLE DIMENSIONI DELL'AUTOVALUTAZIONE (REALIZZATO ATTRAVERSO BRAINSTORMING VALUTATIVO)



→ CO-IDENTIFICAZIONE DEI TERMINI CHIAVE SUGLI «STATI» DI OGNI INDICATORE (LE PERFORMANCE CHE OGNI INDICATORE PUÒ ASSUMERE) PER CONNOTARE I GIUDIZI VALUTATIVI (ATTRAVERSO RUBRICHE VALUTATIVE)



→ REALIZZAZIONE DI TECNICHE DI GRUPPO SU OGNI INDICATORE (NOMINAL GROUP TECHNIQUE CON RELATIVA DISCUSSIONE)



→ COSTRUZIONE DI UN MODELLO DI REPORTISTICA



# LE DIMENSIONI OGGETTO DI AUTO-VALUTAZIONE



**1. PRINCIPI  
FONDATIVI  
"IDENTITARI" DI  
RIDUZIONE DEL  
DANNO**



**2A TATTICHE  
LEGATE  
ALL'INGAGGIO**



**2B TATTICHE  
LEGATE AL  
SETTING**



**3. CAPACITA' DI GESTIONE  
DELLE RELAZIONI CON  
L'UTENZA NELL'EVOLUZIONE  
DEL LEGAME**



**4. COMPETENZE  
SPECIFICHE  
DELL'ÉQUIPE**



**5. VINCOLI  
ESTERNI**



**6.A RAPPORTI  
CON SERVIZI  
SANITARI**



**6.B RAPPORTI  
CON ALTRI ENTI  
NO PROFIT**



**6.C RAPPORTI  
CON SERVIZI  
SOCIALI  
COMUNALI**



**7. LAVORO DI  
RETE CON CNCA**



# IL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE



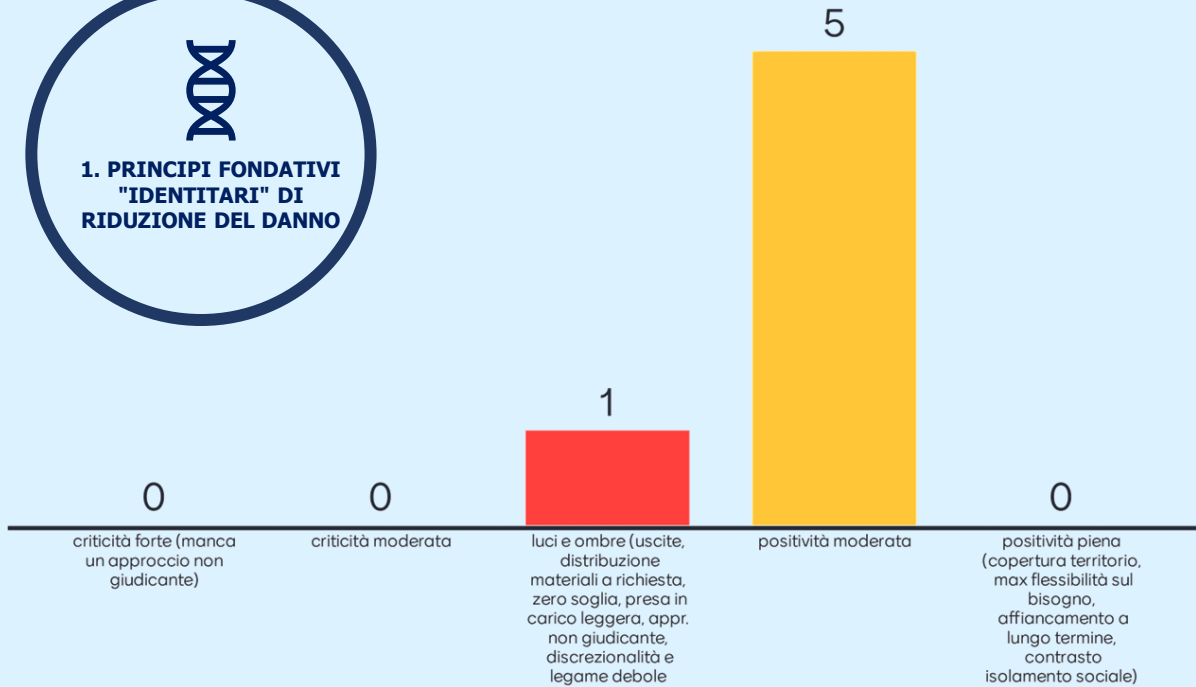
- 1. NGT SU OGNI «INDICATORE»/DIMENSIONE**
- 2. NGT PER IDENTIFICARE LE DIMENSIONI CHE INFLUENZANO MAGGIORMENTE LA PERFORMANCE DEL SERVIZIO**
- 3. NGT PER RAPPRESENTARE LE PERFORMANCE DELL'UNITÀ DI STRADA NEI DIFFERENTI DISTRETTI DELLA ASL ROMA 5**



# GLI ESITI DEL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE NEL 2021



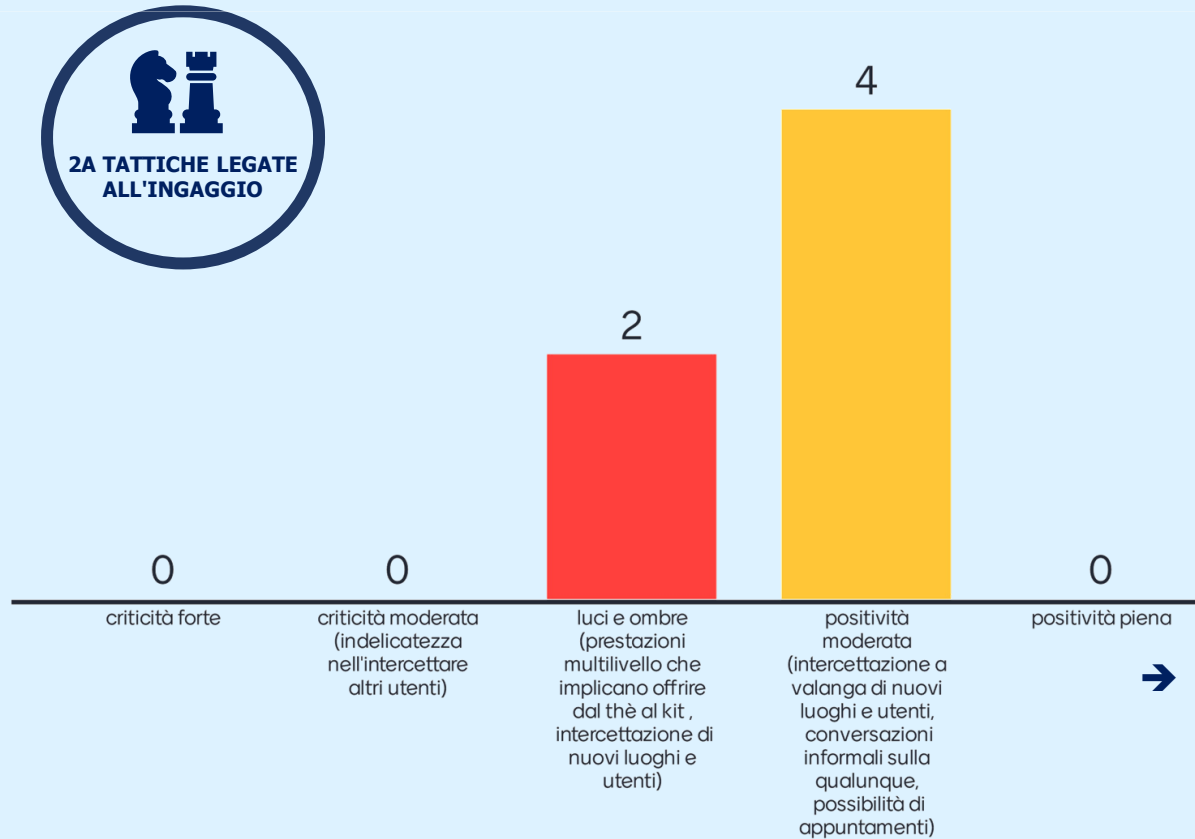
# 1. PRINCIPI FONDATIVI "IDENTITARI" DI RIDUZIONE DEL DANNO



- **SINTESI DELLA VOTAZIONE:** La maggior parte dell'équipe si colloca all'interno della categoria della positività moderata, solo un voto su «luci e ombre».
- **SINTESI DELLA DISCUSSIONE:** «Siamo stati bravi a saperci reinventare e adeguarci ad un contesto spigoloso, ad apportare delle innovazioni non indifferenti, ma quello che abbiamo fatto con i tentativi sperimentali, ad esempio, di *I Want to be Peer*, non è da sottovalutare.» «È impensabile che, a livello di principi fondanti della riduzione del danno, un'équipe che si appropria a lavorare in un determinato modo, con tentativi di fare sperimentazione, possa avere una positività piena.» Certo ci sono anche molte ombre, ma nel complesso questa équipe lavora portando avanti i principi fondativi oltre la sufficienza.
- **DI COSA PARLA L'INDICATORE:** contrasto all'isolamento sociale, intercettazione di chi ha difficoltà a muoversi nei servizi, approccio non giudicante, zero soglia, presa in carico leggera, relazione d'aiuto basata sul legame debole, affiancamento a lungo termine, flessibilità della risposta al bisogno, discrezione nella rilevazione di informazioni, presa di responsabilità da parte dell'utenza.



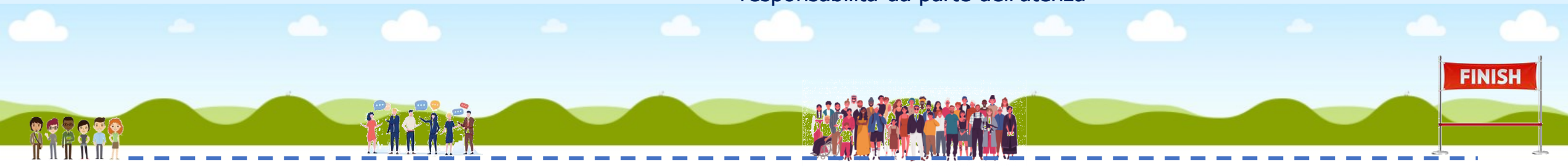
## 2.A TATTICHE LEGATE ALL'INGAGGIO



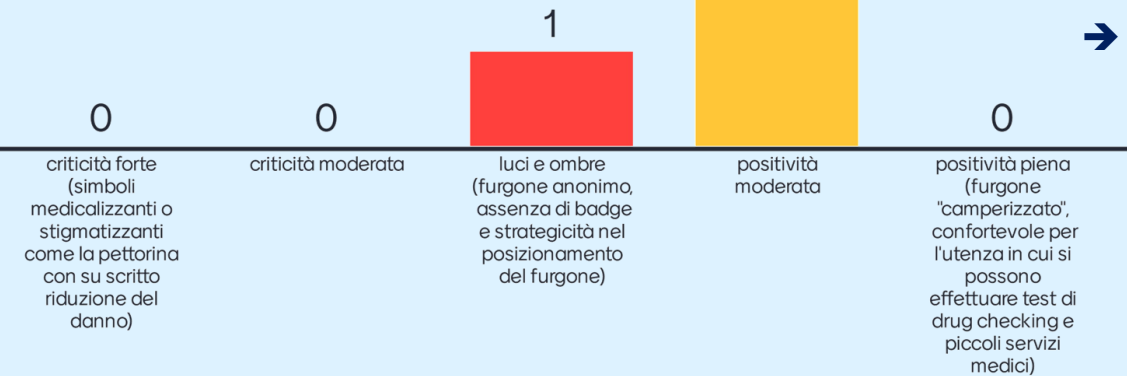
→ **SINTESI DELLA VOTAZIONE:** La maggior parte dell'équipe si colloca all'interno della categoria della positività moderata, due voti su «luci e ombre».

→ **SINTESI DELLA DISCUSSIONE:** L'elemento che più fa avere dubbi è l'intercettazione a valanga di luoghi e utenti. Secondo parte dell'équipe, tale pratica non è sempre applicabile. Spesso è infatti difficile intercettare nuovi luoghi, perché ci sono delle difficoltà effettive nel raggiungere certe zone, oltre che nel capire dove cercarle. Riguardo al migliorabile, c'è la necessità di dover fare un cambio di paradigma: il modello di équipe porta con sé la difficoltà, per i nuovi arrivati, di non riuscire ad avere una fotografia di insieme delle tattiche d'ingaggio. I più «anziani» dispongono di una conoscenza esperienziale che assomiglia a un film, più che a una fotografia, ma per chi è nuovo del contesto, avere una visione del funzionamento del servizio, della riduzione del danno, può essere un elemento di preoccupazione, specialmente nelle fasi di ingaggio degli utenti. Non si tratta di un malus senza vantaggi, però. Le nuove leve dell'équipe riescono ad approcciarsi alle questioni, ad esempio del *drug checking*, senza il fardello e le zavorre emotive che condividono molti della prima generazione di operatori della riduzione del danno.

→ **DI COSA PARLA L'INDICATORE:** conversazioni informali su «la qualunque», presenza di prestazioni multilivello (es. dalla colazione al counselling), assenza di appuntamenti (di norma), intercettazione utenti a valanga, intercettazione luoghi a valanga, discrezione nella rilevazione di informazioni, presa di responsabilità da parte dell'utenza



## 2.B TATTICHE LEGATE AL SETTING



- **SINTESI DELLA VOTAZIONE:** La maggior parte dell'équipe si colloca all'interno della categoria della positività moderata, solo un voto su «luci e ombre».
- **SINTESI DELLA DISCUSSIONE:** Il servizio rispecchia a pieno gli elementi della positività moderata. «Non si tratta di positività piena perché non potremmo garantire alcune prestazioni agli utenti: non abbiamo la possibilità di ospitarli per i test o per le analisi. Ci sono cose che non dipendono dall'équipe, perché dovremmo comprare un camper attrezzato, però, già il fatto che si è consapevoli di questa esigenza, che ci sarebbero sicuramente delle dotazioni di mezzi che migliorerebbero il servizio e che l'équipe non si accontenta della situazione attuale è un elemento positivo». Ad esempio, se si trovasse una sede adeguata («un posto dedicato appositamente all'équipe dell'unità di strada»), questo rappresenterebbe già «un bell'upgrade».
- **DI COSA PARLA L'INDICATORE:** discrezione nel posizionamento del furgone, furgone "sfasciato" e senza loghi, assenza di badge / tesserini





3. CAPACITÀ DI GESTIONE  
DELLE RELAZIONI CON  
L'UTENZA  
NELL'EVOLUZIONE  
DEL LEGAME

0

criticità forte  
(rapporto troppo  
personale e senza  
limiti)

0

criticità  
moderata  
(rapporto  
impersonale,  
freddo e  
respingente -  
come una  
macchina  
scambia-siringhe)

0

luci e ombre  
(rapporto  
personale  
informale, di  
fiducia, che pone  
dei limiti rispetto  
alle richieste  
dell'utenza)

4

positività  
moderata  
(rapporto che  
tutela la privacy  
dell'utenza,  
capace di  
muoversi lungo il  
confine tra  
personale e  
professionale)

2

positività piena  
(rapporto che  
consente anche  
di affrontare  
fabbisogni  
puntuali  
provando a dare  
una risposta in  
un'ottica  
multilivello)

→ **SINTESI DELLA VOTAZIONE:** La maggior parte dell'équipe si colloca all'interno della categoria della positività moderata, due voti su «positività piena».

→ **SINTESI DELLA DISCUSSIONE:** «Facciamo cose complesse al di fuori dal nostro campo: siamo riusciti a far prendere un appuntamento all'Ambasciata romena ad un utente, (ha ricevuto documenti dalla Romania), offriamo libri... Abbiamo una capacità molto buona nell'identificare la risposta più concreta» La criticità è nel non riuscire ad essere costanti e con tutti. «A volte ci perdiamo gli interventi di turno in turno, di settimana in settimana, portiamo avanti le cose disperdendo un po' di energia e tempo.» Gli operatori sono comunque consapevoli della «sottile linea d'ombra» che c'è tra un servizio che lavora sulla riduzione del danno e un servizio psichiatrico-sanitario di strada. «Siamo in una situazione in cui noi riusciamo a leggere oltre la riduzione del danno temporaneo, perché scorgiamo lo spettro dei danni che si allargheranno sempre di più fino al punto di non ritorno, al punto della nostra frustrazione». O si riesce a trasformare il servizio, oppure – arrivati al punto di frustrazione – ci si limita alla riduzione nuda e cruda: «Più che darti la carta igienica, asciugarti il sangue che ti esce con la merda, non potrò fare, oggettivamente non avrò la possibilità di farlo.»

→ **DI COSA PARLA L'INDICATORE:** apertura dell'utente basata sul riconoscimento del ruolo dell'operatore, rapporto personale, informale e di fiducia ("non un servizio"), sensazione di complicità/alleanza da parte dell'utenza, riconoscimento alto della professionalità degli operatori da parte dell'utenza

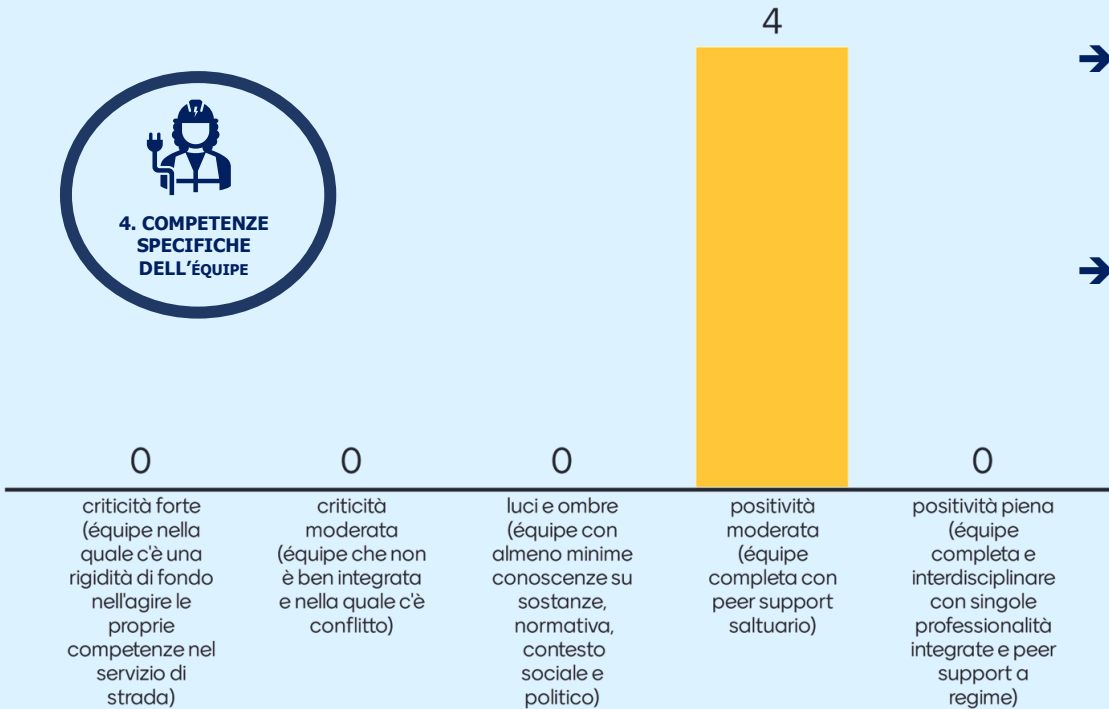


FINISH

## 4. COMPETENZE SPECIFICHE DELL'ÉQUIPE



4. COMPETENZE  
SPECIFICHE  
DELL'ÉQUIPE



- **SINTESI DELLA VOTAZIONE:** Tutti i componenti dell'équipe si collocano all'interno della categoria della positività moderata.
- **SINTESI DELLA DISCUSSIONE:** L'équipe è completa, con un supporto peer saltuario. La "positività piena" si sarebbe avuta con un'équipe completa e interdisciplinare caratterizzata dall'integrazione delle singole professionalità integrate e da un peer support a regime.
- **DI COSA PARLA L'INDICATORE:** passione degli operatori ("la prospettiva della strada"), capacità di predisporre velocemente all'apertura gli utenti, capacità di lavorare con leggerezza (con il sorriso), propensione a lavorare in rete con il pubblico e il privato, capacità di gestire i tempi morti, capacità di "giocare sul confine, "cocktail" di competenze verticali e orizzontali



## 5. VINCOLI ESTERNI

➔ **SINTESI DELLA VOTAZIONE:** La maggior parte dei componenti dell'équipe si colloca all'interno della categoria della positività moderata, solo un voto su «luci e ombre».

➔ **SINTESI DELLA DISCUSSIONE:** L'équipe riesce ad arrangiarsi nell'erogare prestazioni per cui ci sarebbe bisogno di uno spazio dedicato, di un luogo proprio in cui l'erogazione sarebbe facilitata. Sul fronte territoriale, ci sono delle aree che l'équipe non riesce a coprire (v. Colleferro, su cui sono stati investiti mesi nell'ottica di provare a stare su un territorio nuovo ma senza esiti particolarmente soddisfacenti); ciononostante, si cerca di arrivare più lontano possibile. «Siamo stati fisicamente presenti, con un giorno a settimana fisso, però non sappiamo dove sia l'ambulatorio e con alcuni attori non abbiamo proprio provato a entrare in relazione. Su Colleferro abbiamo raggiunto degli obiettivi minimi (la rete in essere col SerD).» Appare necessario fermarsi e fare una riflessione territorio per territorio, ad esempio su Tivoli: «Come ci lavoriamo? C'è il SerD, ci sono gli assistenti sociali, c'è la Caritas. Se la vediamo con questa logica di un obiettivo più grande, abbiamo un sacco di cose da fare su Tivoli».

➔ **DI COSA PARLA L'INDICATORE:** necessità di mobilità e dinamicità geografiche, dispersività geografica, diversificazione dei contesti (urbano, semi urbano, rurale, etc.), dualità geografica e di target group (dentro e fuori Monterotondo), disponibilità limitata di spazi (luoghi di accoglienza per esempio per il *drug checking*, per il test dell'HIV, hcv - poca privacy con un furgone senza spazio interno; mancanza di sala riunioni propria dell'équipe)



0

criticità forte  
(lavorare da soli,  
non fare scelte  
ragionate, girare  
senza criterio tra i  
luoghi)

0

criticità moderata  
(non coprire tutto  
il territorio ma  
almeno  
stabilizzarsi su  
un'area che  
consente di "fare il  
numerino")

1

luci e ombre  
(provare ad  
"arrangiarsi"  
anche senza  
riuscirci per le  
prestazioni  
delicate che  
necessitano un  
luogo appartato)

3

positività  
moderata (riuscire  
ad "arrangiarsi"  
anche senza  
riuscirci per le  
prestazioni  
delicate che  
necessitano un  
luogo appartato)

0

positività piena  
(priorità aree  
geografiche  
scelte sulla base  
di dati, presenza  
reti locali  
ottimizzate,  
appoggio in spazi  
altrui, no tempi  
morti)

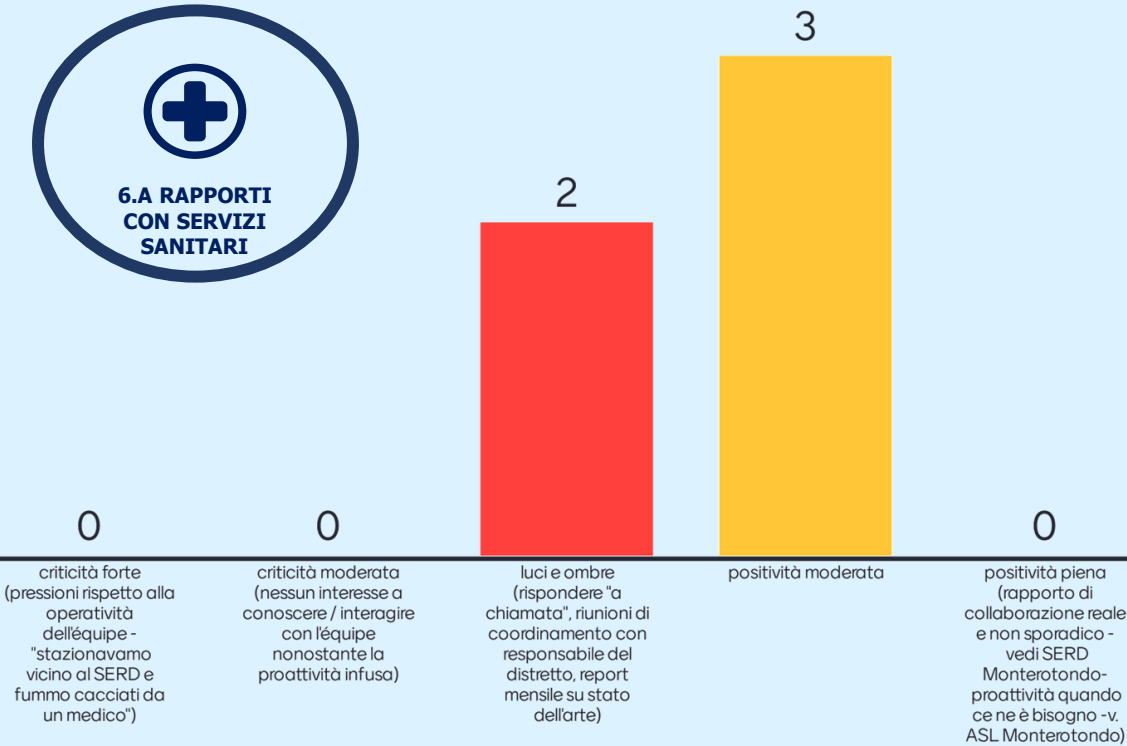


FINISH

## 6.A RAPPORTI CON SERVIZI SANITARI



6.A RAPPORTI  
CON SERVIZI  
SANITARI



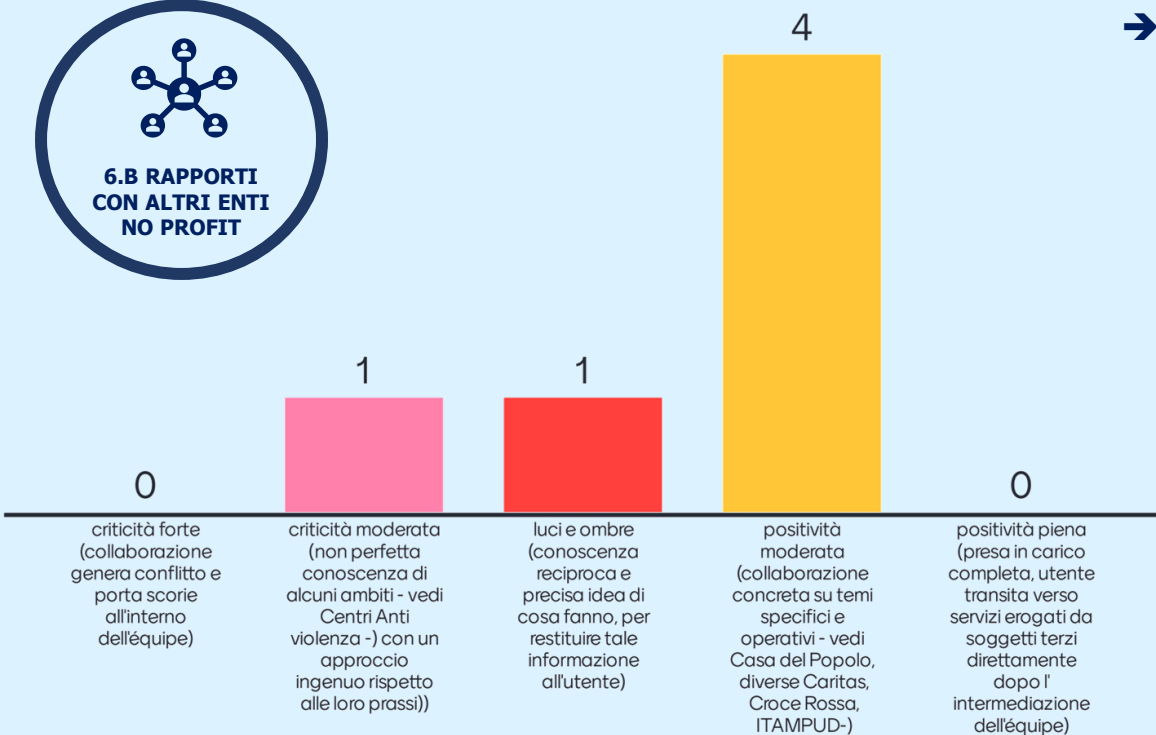
- **SINTESI DELLA VOTAZIONE:** Équipe divisa, parte dei componenti si colloca all'interno della categoria della positività moderata, due voti su «luci e ombre».
- **SINTESI DELLA DISCUSSIONE:** La "positività moderata" è spinta dal buon rapporto con il SerD di Monterotondo che è il capofila di tutti i SerD dell'area. L'équipe è tuttavia conscia che le relazioni dipendono troppo dalle persone e dal relativo *turnover*: se viene meno un/a dirigente o un/a operatore/operatrice, nel bene o nel male, cambiano le relazioni, in quanto c'è da ricostruire o da rinnovare una consuetudine, che se non è di collaborazione, dovrà essere perlomeno di reciproco rispetto e riconoscimento (non sempre scontato). Emblematico il riferimento ad un dirigente che chiameremo Serse, archetipo di una Dirigenza poco attenta al servizio e agli utenti.
- **DI COSA PARLA L'INDICATORE:** riconoscimento basso/assente della professionalità degli operatori da parte dei servizi sanitari, coordinamento istituzionale con SerD, coordinamento operativo con SerD, valorizzazione bassa di FORCE da parte degli altri SerD, considerazione negativa/inutile da parte della ASL



## 6.B RAPPORTI CON ALTRI ENTI NO PROFIT



6.B RAPPORTI  
CON ALTRI ENTI  
NO PROFIT



→ **SINTESI DELLA VOTAZIONE:** La maggioranza dei componenti dell'équipe si colloca all'interno della categoria della positività moderata, un voto su «luci e ombre» e un voto su «criticità moderata».

→ **SINTESI DELLA DISCUSSIONE:** La criticità moderata è stata espressa guardando, da una parte, al rapporto con la comunità di Sant'Egidio, che presenta una serie di difficoltà, ma soprattutto tenendo conto di come le collaborazioni con le altre realtà no profit siano ancora in fase nascente. In alcuni casi, non vi è fluidità a causa della difficoltà a far capire realmente che cos'è il servizio di FORCE; al contrario, in altri casi, è l'équipe a non riuscire ad avere una visione complessiva del sistema e delle prassi di presa in carico degli altri soggetti (v. Sant'Egidio), finendo per avere un'immagine confusa del loro modus operandi e fermarsi a quello che appare come un «approccio ingenuo». In generale, con gli altri enti il rapporto appare un po' troppo unidirezionale: «Siamo noi che cerchiamo la Caritas per i farmaci, siamo noi che cerchiamo la Casa del Popolo per il servizio che offre, siamo noi che cerchiamo la Croce Rossa». Chi ha indicato la positività moderata, pur condividendo il punto di vista degli altri, sottolinea come l'équipe cerchi costantemente il lavoro in rete (ItanPud, Itaradd, STP/ENI, il protocollo con la fondazione), rilevando come vi siano molte reti con cui l'équipe si è messa in relazione, talvolta contribuendo ad attivarle e dimostrando di avere la giusta attitudine per continuare a sforzarsi in questo senso.

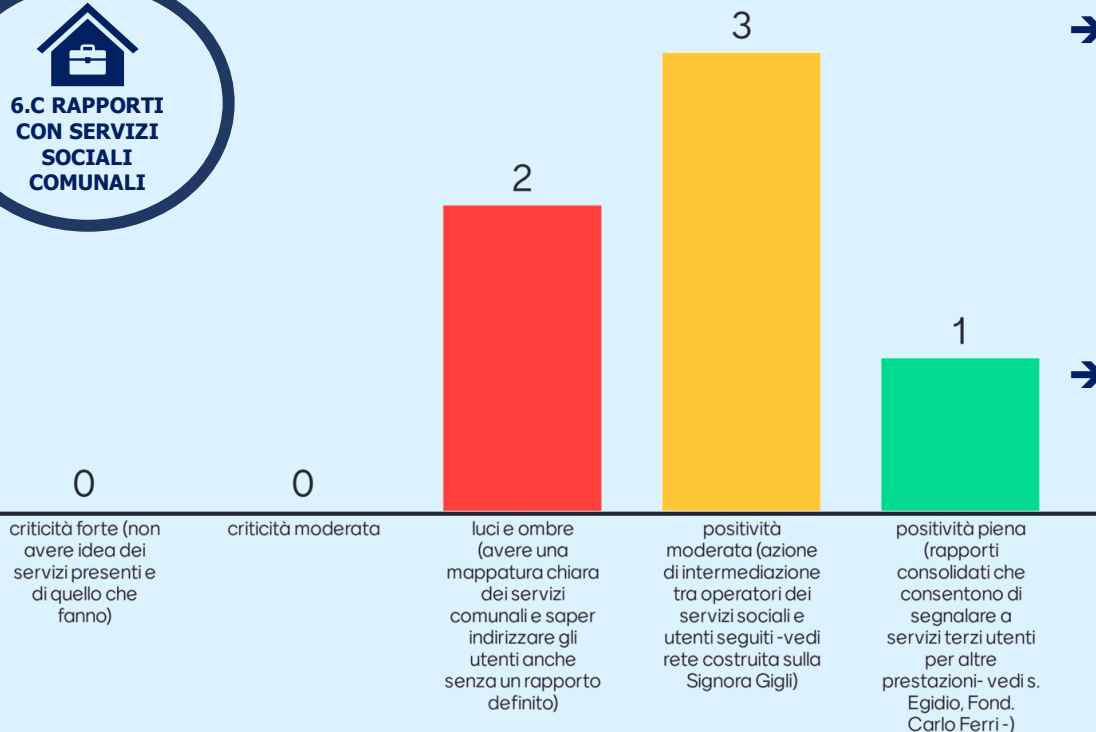
→ **DI COSA PARLA L'INDICATORE:** unidirezionalità prevalente dell'invio da parte dell'équipe, scambio di informazioni con enti no profit / privato sociale



FINISH



6.C RAPPORTI  
CON SERVIZI  
SOCIALI  
COMUNALI



- ➔ **SINTESI DELLA VOTAZIONE:** La maggioranza dei componenti dell'équipe si colloca all'interno della categoria della positività moderata, due voti su «luci e ombre» e un voto su «positività piena».
- ➔ **SINTESI DELLA DISCUSSIONE:** C'è un protocollo con Sant'Egidio, con la Fondazione Carlo Ferri e con i servizi sociali comunali di Monterotondo per far sì che gli utenti (sia residenti che non residenti), tramite segnalazione, possano accedere a esami a titolo gratuito (tramite la suddetta Fondazione). Quest'offerta, certamente ottimale per il territorio in questione, è un'eccezione positiva che però non compensa la carenza di offerte simili negli altri territori (e da qui discendono i voti su «luci ed ombre»).
- ➔ **DI COSA PARLA L'INDICATORE:** richieste dai servizi durante l'emergenza covid, scambio di informazioni con i servizi sociali, scambio di informazioni con enti pubblici relativi agli stranieri



FINISH

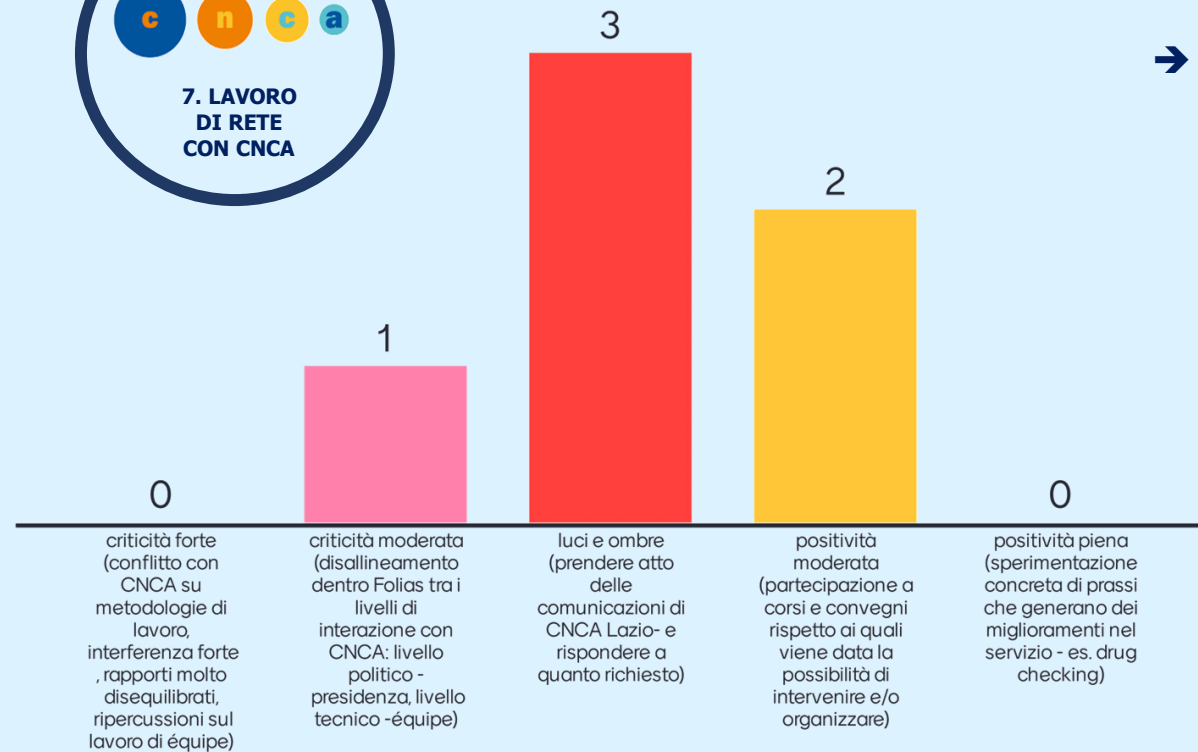


## 7. LAVORO DI RETE CON CNCA

➔ **SINTESI DELLA VOTAZIONE:** La maggioranza dei componenti dell'équipe si colloca all'interno della categoria luci ed ombre, due voto su «positività moderata» e un voto su «criticità moderata»

➔ **SINTESI DELLA DISCUSSIONE:** Anche se la votazione mostra un'eterogeneità dei giudizi, all'interno dell'équipe si concorda nel ritenere come CNCA, rispetto al tema della riduzione del danno, non riesca a valorizzare il lavoro delle unità di strada. Sul *drug checking*, ad esempio, sono state spese tante ore per il funzionamento del macchinario ma poi pare che l'interlocuzione si sia arenata su questioni burocratiche. Secondo l'équipe, la volontà di sviluppare una cultura sull'utilizzo è rarefatta. Discorso simile per l'impiego degli operatori pari, sui quali si riscontrano resistenze più o meno velate. Gli operatori concordano sull'influenza rilevante che la sfera politica esercita sul tema. Rispetto a ciò, la percezione degli operatori è che tali riflessioni non dovrebbero fermarsi alla questione del rapporto con CNCA, ma puntare alla più grande questione di come la Cooperativa debba porsi di fronte a questo genere di temi. L'impressione è che, nell'affrontare alcune questioni di fondo, prevalga la necessità / volontà di mantenere degli equilibri politici, con conseguente immobilismo e procrastinazione al posto di avviare, finalmente, un discorso approfondito e di prospettiva.

➔ **DI COSA PARLA L'INDICATORE:** funzione propositiva rispetto al portfolio Folias, coordinamento con il CNCA



# LIVELLO DI INFLUENZA DI OGNI DIMENSIONE SULLA PERFORMANCE DELL'UNITÀ DI STRADA

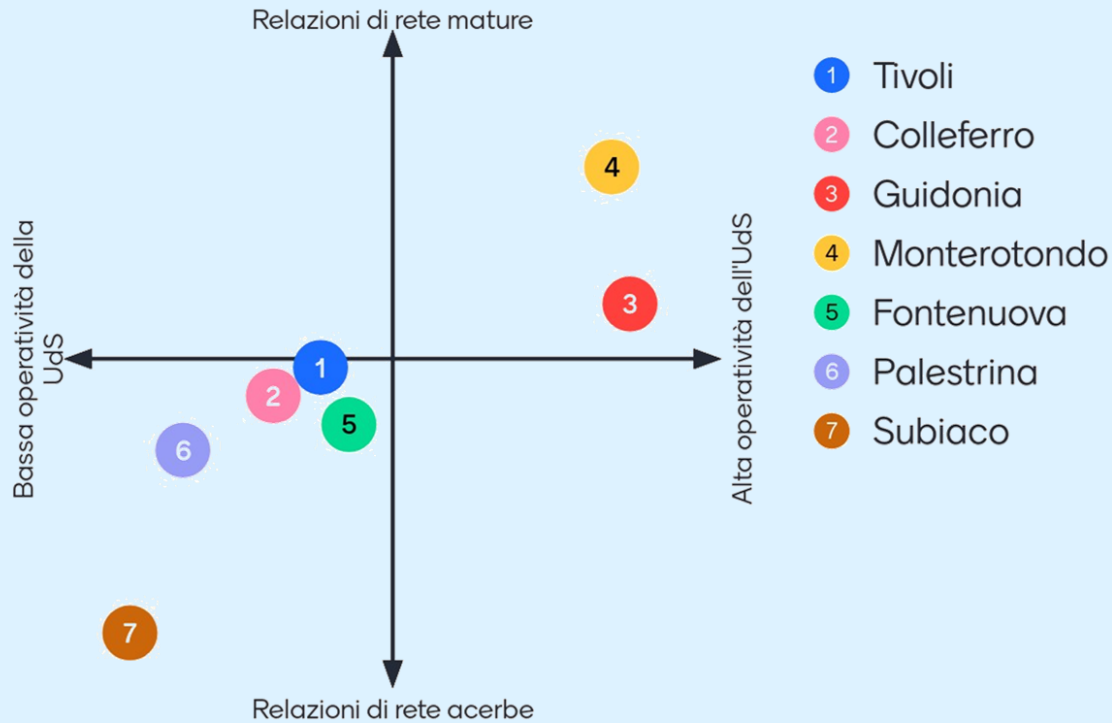


→ **SINTESI DELLA VOTAZIONE:** I principi fondativi identitari rappresentano per l'équipe la dimensione che influenza maggiormente la performance, a seguire la capacità di gestione delle relazioni con l'utenza. In terza posizione, allo stesso livello, le tattiche, seguite, un gradino sotto, dai vincoli esterni e dai rapporti con i servizi sanitari. Al momento, le competenze specifiche e i rapporti con CNCA sono meno influenzanti.

→ **DI COSA PARLA L'INDICATORE:** Quale dimensione influenza maggiormente la performance dell'unità di strada nel momento in cui si sta realizzando il processo di autovalutazione. Ad esempio, la performance delle competenze specifiche, come visto dalla votazione, è positiva. Ciononostante, pur essendo un elemento importante per realizzare un servizio efficace, esso NON è percepito come decisivo per avere una performance migliore (il suo livello di influenza rispetto alla performance complessiva è il più basso).

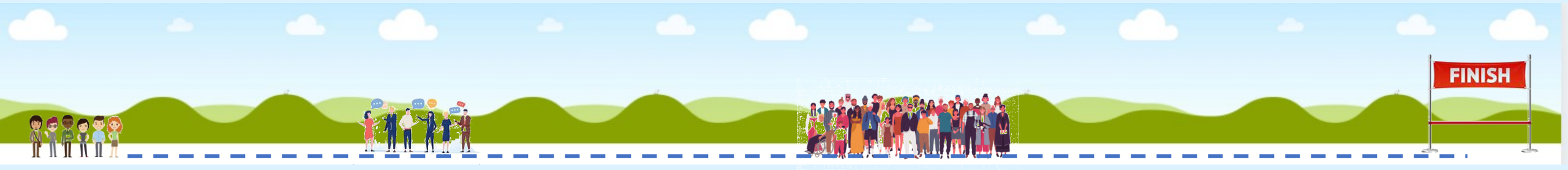


## I TERRITORI DI FORCE

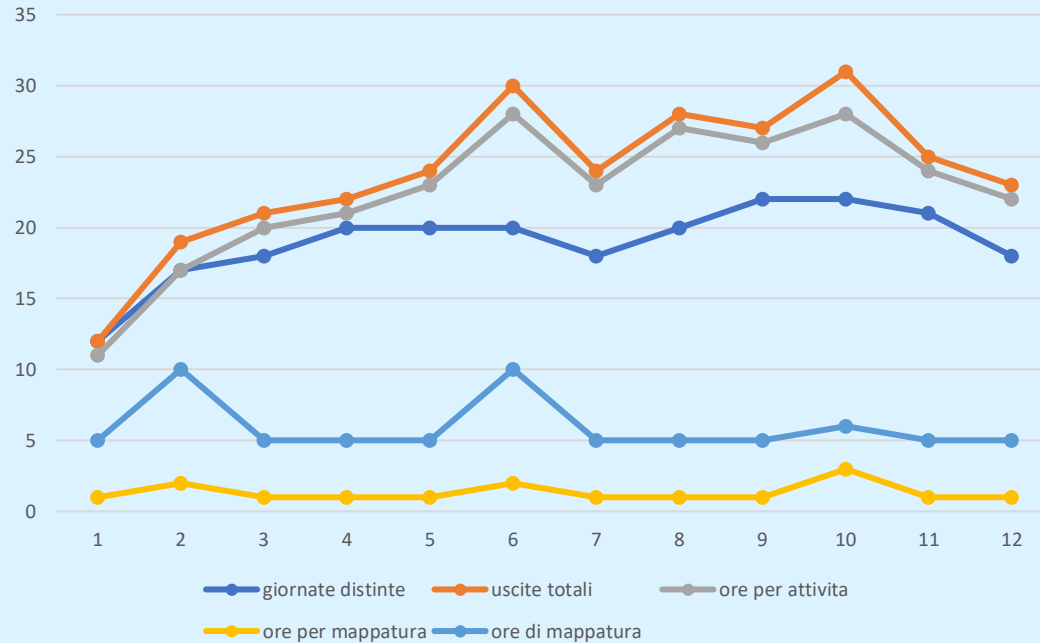


→ **SINTESI DELLA VOTAZIONE:** Monterotondo e Guidonia collocati nei quadranti più favorevoli, Tivoli Colleferro e Palestina in una zona intermedia connotata da un'operatività sufficiente dell'UdS e con un processo di costruzione delle reti ancora in essere. Palestrina caratterizzata da una bassa operatività dell'UdS, mentre Subiaco collocato nella posizione più sfavorevole in termini di rete e operatività.

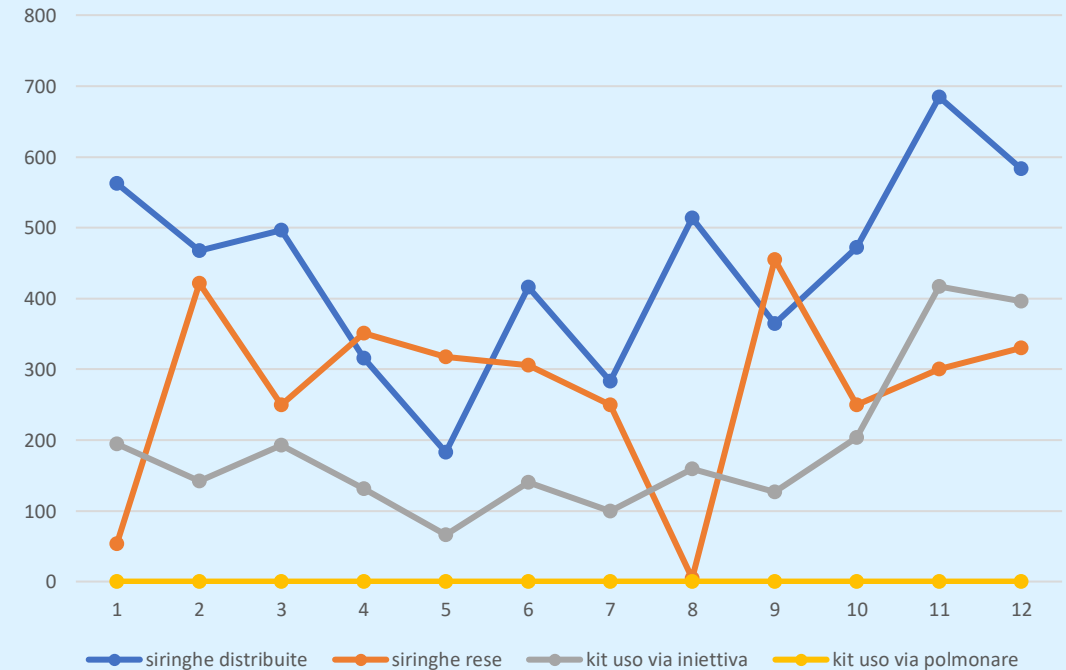
→ **DI COSA PARLA L'INDICATORE:** Una rappresentazione dei territori di FORCE per quadranti suddivisi in base al livello di operatività dell'unità di strada e al livello di maturazione delle reti



Giornate 2020



Attività di riduzione del danno 2020



**N.B LA PERCEZIONE DA PARTE DELL'ÉQUIPE DELL'UTILITÀ DEL SIRD È AMBIVALENTE E HA GIÀ STIMOLATO DISCUSSIONI INTERNE, CARATTERIZZATE DA CERTA RETICENZA VERSO TALE SISTEMA PER COME RISULTA STRUTTURATO AD OGGI. ALCUNI INDICATORI NUMERICI CHE AVREBBERO SENSO NON SONO NEL SIRD MENTRE CE NE SONO ALTRI CHE SONO POCO 'INDICATIVI'. PERALTRO, NON TUTTO QUELLO CHE VALE PUÒ ESSERE VALORIZZATO IN TERMINI NUMERICI, PER ES. UNA CHIACCHIERATA DI 10 MINUTI CHE PUÒ SALVARE LA VITA A QUALCUNO.**



# IL RIEPILOGO DELLA PERFORMANCE DELL'UNITÀ DI STRADA

LIVELLO DI PERFORMANCE PER OGNI INDICATORE

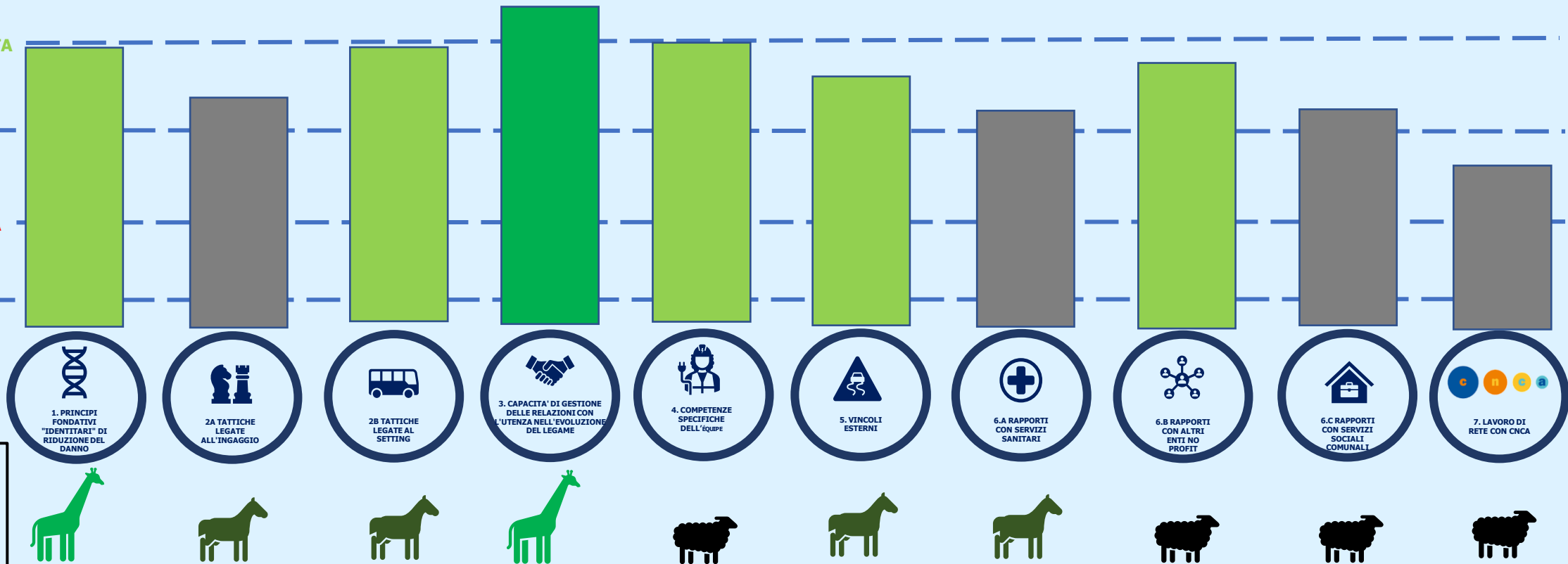
POSITIVITÀ PIENA

POSITIVITÀ MODERATA

LUCI E OMBRE

CRITICITÀ MODERATA

CRITICITÀ FORTE



LIVELLO DI INFLUENZA DELLA DIMENSIONE SULLA PERFORMANCE COMPLESSIVA

FINISH

## QUESTIONI A MONTE



- STABILIRE LA PERIODICITÀ DELL'AUTOVALUTAZIONE (TRIMESTRALE?)
- DECIDERE SE RIVOLGERSI AD UN VALUTATORE/FACILITATORE ESTERNO SIA PER LA CONDUZIONE DELLE TECNICHE CHE PER LA RESTITUZIONE DEGLI ESITI, OPPURE FARE TUTTO INTERNAMENTE.

## ELEMENTI DI FATTIBILITÀ



- PREDISPORRE SU UNA PIATTAFORMA DI VOTAZIONE DI GRUPPO (AD. ESEMPIO MENTIMETER®) LE DIMENSIONI/INDICATORI CHE DEVONO ESSERE VALUTATI.
- ESEGUIRE LE 12 VOTAZIONI DI GRUPPO IMPLICA DEDICARE ALMENO CIRCA 3 ORE PER 4 INDICATORI. OGNI SINGOLA VOTAZIONE PREVEDE LA DISCUSSIONE DI GRUPPO E IN AGGIUNTA L'IDENTIFICAZIONE DELL'EVENTUALE AZIONE MIGLIORATIVA. SI PUÒ STIMARE CHE CI VOGLIANO DAI 3 AI 4 INCONTRI DI EQUIPE PER CONCLUDERE IL PROCESSO DI VOTAZIONE E RIFLESSIONE.
- OGNI VOTAZIONE DEVE AVERE UN FACILITATORE ED UN VERBALIZZANTE.
- SERVONO ALMENO 2 GIORNATE LAVORATIVE PER REALIZZARE IL REPORT SULLA BASE DEL MODELLO UTILIZZATO NELLA PRESENTE RELAZIONE CON LE DUE AGGIUNTE → VEDI SCHEDA QUI A LATO.

## FORMAT PER LA RESTITUZIONE DELL'AUTOVALUTAZIONE PER SINGOLO INDICATORE



- **SINTESI DELLA VOTAZIONE:** si indica sinteticamente la distribuzione dei voti
- **SINTESI DELLA DISCUSSIONE:** si sintetizzano gli elementi salienti della discussione
- **DI COSA PARLA L'INDICATORE:** si inseriscono le «stringhe» con i concetti che sono stati identificati e che sono stati già riportati nel presente report
- ★ **AZIONE MIGLIORATIVA:** al termine della discussione per ogni indicatore si identifica, se del caso, cosa può essere fatto per migliorare la performance dell'unità di strada rispetto alla dimensione oggetto di autovalutazione, identificando chi è coinvolto e come
- ★ **TEMPISTICA DELL'AZIONE MIGLIORATIVA:** si stabilisce un orizzonte temporale entro il quale implementare l'azione migliorativa



FINISH