

CAPITOLO 1

LA METODOLOGIA DEL PIANO



1.1 I principi generali

Le Linee Guida Regionali per la definizione del P.d.Z. indicano, coerentemente con la logica e la filosofia della L.328/00 e del Piano Sociale Regionale, un modello programmatico fortemente basato sul coinvolgimento e la partecipazione delle varie organizzazioni e forze sociali coinvolte nelle aree di interesse del Piano.

Questo percorso, adottato e perseguito anche dall'Ambito Territoriale IX, ha confermato appieno le sue potenzialità per facilitare l'individuazione di obiettivi condivisi, superando logiche categoriali, e, soprattutto, per le prospettive aperte di un lavoro comune. Questa opportunità di crescita di un sistema unitario ed integrato dei servizi e degli interventi costituisce, di per sé, il risultato più apprezzabile dell'esperienza di costruzione del primo "Piano stralcio". Il modello ha, però, evidenziato anche alcuni limiti e svantaggi, dovuti essenzialmente al ritmo piuttosto convulso dei lavori, che ha comportato un impegno prevalentemente assorbito dalla mediazione tra i soggetti, con rischi di "intasamento" e qualche difficoltà ad assicurare coerenza interna al Piano.

Si è cercato di ovviare a questi rischi collegando costantemente lo stato dei lavori alla verifica degli amministratori (Comitato dei Sindaci). Non è stato, invece, possibile sottoporre, se non in misura minima o sporadica, gli obiettivi e le strategie del Piano ad un ulteriore vaglio di tecnici ed esperti.

Si sono creati, comunque, i presupposti per perseguire nel prossimo Piano Triennale l'obiettivo di coniugare ed armonizzare i vari, possibili, modelli di programmazione: *partecipazione delle forze sociali, scelte politiche, lavoro degli esperti.*

1.2 Gli aspetti critici del processo programmatico

Nel contesto di un sistema storicamente consolidato e in una fase di perdurante incertezza sulle risorse finanziarie, la continuità dei livelli già assicurati è stato l'elemento che ha maggiormente condizionato e connotato la programmazione; nel contempo si è, però, espressa anche la possibilità di operare sulla maggiore flessibilità e razionalizzazione delle risorse esistenti. Il Piano, quindi, non si caratterizza come strumento vincolante e rigido nella fase operativa, ma come processo " in itinere " e cantiere permanente.

Gli obiettivi progettuali prescelti sono stati, quindi, collegati con le risorse necessarie alla loro realizzazione; tuttavia, l'incertezza dei finanziamenti, in particolare quelli relativi ai progetti direttamente finanziati, in precedenza, dalla Regione alle Associazioni titolari della gestione (es. tossicodipendenze) hanno reso necessario distinguere i progetti tra quelli " *in evidenza* " (per i quali è stata accertata l'effettiva disponibilità finanziaria e , quindi, operativi) e quelli " *cantierabili* " (che richiedono, cioè, un'ulteriore verifica delle effettive disponibilità delle risorse).

1.3 Il percorso e gli strumenti di lavoro

Il percorso progettuale si è articolato, sinteticamente, in diversi momenti, strettamente correlati:

- Costruzione della " Base Conoscitiva ", utilizzando questionari, rilevazioni dirette, colloqui;
- Momenti di consultazione / informazione, soprattutto attraverso incontri bilaterali con soggetti sociali, interviste a " testimoni privilegiati ", focus group;
- Momenti di co-progettazione, mediante tavoli di programma, articolati per aree di intervento, con la partecipazione della ASL, di enti istituzionali e del terzo settore coinvolti nell'attuazione di servizi e progetti. Momenti di approfondimento dei bisogni, soprattutto mediante indagini di popolazione ed acquisizione di ricerche e studi precedenti.

Si è manifestata, tuttavia, la necessità di sviluppare e sperimentare modalità partecipative nuove che garantiscano maggiormente la presenza diretta degli attori sociali più deboli ai tavoli di programmazione e concertazione, valorizzando la loro capacità di attivare sistemi di comunicazione e di ascolto.

1.4 I numeri della partecipazione

Riunioni del Comitato dei Sindaci	15
Riunioni plenarie dell'Ufficio di Piano	7
Riunioni dei Tavoli di Programma	27
Incontri bilaterali	43
Interviste a testimoni privilegiati	6
Inchieste di popolazione (questionari)	7
Convegni / assemblee / seminari	5
Incontri di formazione	4

1.5 I soggetti sociali della partecipazione

- Sindacati confederali CGIL, CISL, UIL;
- Sindacati Pensionati;
- CISL – ANOLF, CGIL – Coordinamento Immigrati, UIL – Servizi Immigrati;
- Cooperative Sociali COOSS Marche, COOSTESS, Forestalp, Cooperativa S.Vicino;
- Onlus, Enti e Associazioni: Exodus, Oikos, UISP, ADRA, Caritas, ARCI, Auser, AVULSS, Opera della Nonna, Collegio Pergolesi, Anonima Alcolisti, Telefono Azzurro, Centro Sociale TNT, Centro Servizi del Volontariato, Centri Sociali, CRI, Ass. Donne Sempre, Terza Età, Consultorio La Famiglia;

- Patronati: Confartigianato, Coldiretti, ACLI, CIA, CNA, CGIL, CISL, UIL;
- Osservatorio sulla dispersione scolastica;
- Tribunale dei minorenni;
- Associazioni Immigrati: Ass. Stranieri Vallesina, Ass. Nigeriani, Ass. Senegalese, Ass. Bangladesh, Centro Culturale Al Huda, Osservatorio migranti, Centro Studi sull'immigrazione, Casa delle Culture;
- Comitato di Coordinamento Case di Riposo.

1.6 La valutazione dell'attuazione nel Piano

La valutazione partecipata del Piano di Zona è la fase di un processo di progettazione di un numero ampio di soggetti che, a diverso livello, sono coinvolti nella realizzazione di un intervento sociale (utenti, operatori, équipe, cooperative o associazioni, ente locale ecc.) dove attraverso la verifica, l'approfondimento dei processi, dei risultati conseguiti e l'analisi dei problemi aperti, vengono individuate le linee di miglioramento del servizio reso all'utente.

Nella costruzione degli strumenti per la valutazione partecipata è opportuno seguire alcuni accorgimenti:

- ◆ Il coinvolgimento nella valutazione del numero più ampio possibile dei diversi attori che partecipano all'erogazione dell'intervento e ne usufruiscono: gli Enti erogatori, gli operatori, gli utenti, altri attori coinvolti;
- ◆ La costruzione di strumenti che permettano anche ai compilatori stessi di realizzare un percorso valutativo incentrato in tre passaggi: osservazione, valutazione, riprogettazione o suggerimento;
- ◆ La costruzione di strumenti che siano riproducibili nel corso del tempo e che permettano analisi incrociate e la costruzione di una "memoria" degli interventi sociali svolti.
- ◆ La costruzione di strumenti che possono essere utilizzati per valutazioni a più livelli (da parte dell'utente, del familiare, dell'operatore, dell'équipe del servizio, dei supervisori, degli amministratori, ecc.)

Fra gli strumenti proposti per i processi di valutazione partecipata ci sono:

- ◆ Strumenti di valutazione della qualità percepita dagli utenti;
- ◆ Strumenti di osservazione, analisi e riprogettazione della qualità secondo gli operatori;
- ◆ Indicatori e standard di qualità della Carta dei Servizi;

I dati e le informazioni relative alla valutazione vengono trasmesse in modo sistematico all'Ufficio di Piano che partecipa all'attività di valutazione complessiva e ne comunica gli esiti al Comitato dei Sindaci, che li recepisce a supporto della sua funzione di programmazione, indirizzo e di regia del sistema.



IL CANTIERE DEL PIANO DI ZONA

