



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

Giovedì 22 ottobre 2020
Seminario on line

NUOVE SFIDE PER LA SOLIDARIETÀ IN FVG

VERSO LA NUOVA NORMATIVA REGIONALE SUL TERZO SETTORE

ALESSANDRO BURIANI

Advisor per l'Europa, Accreditation Canada e Health Standards Organization

Utilizzare standard di qualità per i servizi e loro valutazione: un modello in sanità e per altri settori

Accreditation Canada e Health Standards Organization sono due organizzazioni non profit indipendenti che si occupano di accreditamento di servizi socio-sanitari dal 1958 in tutto il mondo. Sono due realtà accreditate ISQUa (International Society for Quality in Healthcare) e anche con lo Standards Council of Canada che accredita a sua volta standard qualitativi di valenza internazionale.

Partiamo con il richiamare le linee guida per la valutazione dei sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli enti del Terzo settore che si trovano nel decreto del 23 luglio del 2019, dove si parla della valorizzazione degli enti nella fase di programmazione, dell'indicazione di criteri e modalità per l'affidamento dei servizi di interesse generale che devono essere improntati al rispetto di standard di qualità e impatto sociale del servizio con obiettività, trasparenza, semplificazione, e anche sul concetto della verifica dei risultati in termini di qualità e di efficacia delle prestazioni.

Uno spunto che si ricava da queste linee guida riguarda la valutazione dell'impatto sociale come valutazione qualitativa e quantitativa sul breve, medio e lungo periodo. Quindi non qualcosa che riguarda soltanto i risultati, ma anche il processo stesso dell'erogazione di queste attività che vengono svolte sulla comunità di riferimento. E poi, infine, l'utilizzo di specifici indicatori qualitativi e quantitativi che in qualche modo mettano in grado di valutare anche i risultati conseguiti e soprattutto l'impatto sul tessuto sociale di riferimento.

Quindi è possibile individuare diversi obiettivi, non uno solo, da queste linee guida.

Innanzitutto, il primo obiettivo è quello di **fornire garanzie ai cittadini e alle cittadine sulla qualità** dei servizi che vengono offerti e sulle ricadute verificabili nel breve periodo, quindi più dirette, ma

anche nel medio e lungo periodo sulla comunità di riferimento e quindi questo obiettivo riguarda innanzitutto le attività che hanno delle ricadute sul territorio, sui cittadini.

C'è anche un obiettivo che riguarda la **valorizzazione e la tutela stessa degli enti del Terzo settore** perché verrebbero dotati di un quadro di riferimento che possa essere condiviso con caratteristiche qualitative riconosciute.

Infine, un terzo obiettivo, è quello di **fornire alla pubblica amministrazione la garanzia** che gli Enti siano in grado innanzitutto di fornire **servizi di qualità** secondo gli standard di riferimento, realizzare un **monitoraggio** efficace dei processi e delle performance, condividere in modo trasparente i **risultati e l'impatto** di queste. Allora che cosa è necessario mettere a fuoco? Innanzitutto identificare gli strumenti oggettivi e una strategia per la valutazione della qualità dei servizi in base al tipo di attività di interesse generale che viene svolta. Mettere a punto un sistema di riconoscimento degli enti del Terzo settore, quelli cioè che sono poi in grado di garantire la qualità delle attività e che possano quindi essere introdotti alle iniziative di sussidiarietà di cui sia possibile valutare i risultati e l'impatto sociale delle attività di interesse generale. Quindi c'è un livello di valutazione che sta a monte, ma c'è un livello di valutazione che deve anche perdurare nel tempo e quindi dare garanzie continue ai cittadini e alla Pubblica Amministrazione, e poi anche una valutazione dei risultati finali, anche sull'impatto sociale, che può essere lo strumento da utilizzare poi per la redazione del bilancio sociale.

Come può essere fatto? Ovviamente ci possono essere varie modalità, ma sicuramente gli enti del Terzo settore sulla base delle attività che vengono realizzate possono dotarsi di un **quadro di riferimento della qualità**, dotato di standard di tipo organizzativo, come anche di standard che in qualche modo possano guidare la realizzazione delle attività stesse.

Gli enti del Terzo settore potrebbero inoltre condurre attività di **autovalutazione, come anche ricevere una valutazione da parte di terzi** sulla base di questi stessi standard di riferimento, in modo tale che gli enti possano misurarsi con essi a portarsi ai livelli qualitativi che sono previsti, e quindi in qualche modo **qualificarsi/accreditarsi**.

Oltre agli standard di riferimento, possono essere utilizzati, dove ci siano, dei **protocolli operativi** che vengano **condivisi dalla comunità di riferimento**.

Infine possono essere raccolti dati sugli indicatori del processo e anche indicatori di *outcome*. Senza dimenticare però che nel momento in cui un ente utilizzi standard riconosciuti, già in qualche modo questo approccio ha un valore aggiunto perché, fornendo i presupposti di un livello elevato dell'attività, impatta direttamente nell'ambito sociale di riferimento. Quindi è già qualcosa che di per sé impatta sull'*outcome*. Questa modalità di dotarsi di un quadro di riferimento della qualità può essere realizzata come **enti singoli** oppure attraverso un'appropriata organizzazione, anche in **forma aggregata tra enti**.

Per dotarsi di un **modello di valutazione basato sul quadro di riferimento della qualità** occorre che l'ente sia in grado di dare garanzie sull'utilizzo di standard qualitativi appropriati durante la realizzazione delle attività di interesse generale, ma anche di monitorarne i risultati e l'impatto, misurandoli regolarmente. In questo modo si può realizzare una piattaforma che può essere condivisa e riconosciuta dalla stessa Pubblica Amministrazione che in questo modo riceve le garanzie dovute sul livello qualitativo delle attività.

Si tratta in realtà di un principio che viene già utilizzato normalmente per i servizi socio-sanitari, declinandolo in varie forme come **l'accreditamento internazionale di eccellenza delle organizzazioni socio-sanitarie**, cioè quelle che forniscono servizi sanitari, ma anche servizi di tipo sociale e che avviene, come caratteristica principale, attraverso la valutazione da parte di terzi, ovviamente accreditati a loro volta, della corretta applicazione degli standard qualitativi riconosciuti.

Una cosa molto importante è che l'accreditamento in realtà non è soltanto un atto formale di riconoscimento - ma è qualcosa che coinvolge in prima persona le realtà che vi partecipano, perché è sia un processo che viene utilizzato dalle organizzazioni e dagli enti per esaminare regolarmente e costantemente i propri servizi sulla base delle linee guida e delle indicazioni degli standard - ma è anche uno strumento per identificare le aree che possono essere migliorate, ed è una misura dei servizi e dei risultati che un'organizzazione può ottenere rispetto agli standard di riferimento. Questo è molto importante, perché è un elemento di partecipazione diretta ed è un vantaggio non soltanto per il territorio di riferimento che ne riceve le ricadute positive, e non soltanto per la Pubblica Amministrazione, che ottiene garanzie sulla qualità, ma come indicato dalle linee guida, anche un meccanismo di valorizzazione del ruolo e delle attività degli enti del Terzo settore.

Questi processi di accreditamento di eccellenza internazionale confrontano i servizi con gli **standard internazionali**, forniscono delle analisi sulla **qualità dei servizi** e nel fare questo, vengono identificati i **punti di forza e le aree che possono essere migliorate**. Sono processi che intrinsecamente sostengono il **miglioramento continuo** della qualità, ma soprattutto permettono anche la **misurazione del valore dei risultati e dell'impatto delle attività** attraverso l'adozione stessa di queste metodologie, che possono includere anche la misurazione di specifici indicatori che vengono monitorati continuamente. L'accreditamento dimostra quindi una **responsabilità sociale** nei confronti della propria comunità di riferimento, ed un aspetto molto importante è che questi meccanismi, questi processi di accreditamento d'eccellenza, sono processi che non si limitano a coinvolgere le persone responsabili dell'ufficio qualità, ma avvengono dappertutto nell'organizzazione dell'ente. Cioè una caratteristica fondamentale di questi modelli, almeno quelli più evoluti di accreditamento, è proprio la **partecipazione e il lavoro di team**. Devono essere coinvolti tutti gli operatori e anche questo porta un valore aggiunto alle stesse organizzazioni che vi partecipano.

Oltre a questo il processo di accreditamento è caratterizzato da una visione olistica e stimola una vasta **rete di relazioni** tra chi lavora all'interno dell'ente, ma anche all'esterno, con i partner. Sono tutti coinvolti inclusi gli utenti, ad esempio nel caso dei servizi socio-sanitari i pazienti e i familiari.

Perché una caratteristica fondamentale della qualità è proprio la partecipazione. Si potrebbe dire, parafrasando Giorgio Gaber, che "qualità è partecipazione".

Altre caratteristiche di questi programmi, parlo di quelli che riguardano gli aspetti e i servizi socio-sanitari è l'attenzione alle persone, ovvero una visione con una filosofia - che è dell'assistenza in questo caso - centrata sulle persone. Questo in particolare ha spostato l'approccio dell'assistenza da un fare qualcosa *per* gli utenti, per i pazienti, al fare qualcosa *con* loro. Cioè con una partecipazione diretta degli utenti.

Lo strumento principale attraverso cui si perseguono questi percorsi di accreditamento sono gli standard di eccellenza. Sono di ogni tipo e coprono un po' tutti i servizi, sia di tipo organizzativo come le funzioni di leadership, della governance ed aspetti che sappiamo quanto importanti siano, come la prevenzione o il controllo infezioni, ma anche servizi che vengono erogati o svolti come servizi di cura di ogni tipo. Ogni processo di fornitura di un servizio di realizzazione di un'attività ha il suo standard di riferimento inclusi tutti i servizi di assistenza territoriali.

Una cosa molto importante è come vengono realizzati questi standard, perché non possono essere realizzati a tavolino da chiunque, ma devono per essere certificati a livello internazionale, realizzati seguendo delle regole ben rigorose e molto precise. La cosa forse più importante è chi partecipa alla stesura di questi standard. Viene costituito infatti un comitato tecnico ad hoc dove sono rappresentati tutti gli stakeholder più importanti e sono quindi rappresentate le persone che lavorano in questo settore che producono e che realizzano determinate attività, servizi. Vengono coinvolti coloro che ricevono questi servizi, in questo caso pazienti o associazioni di pazienti. Vengono coinvolti accademici perché hanno il ruolo di introdurre lo stato dell'arte di quei servizi, e infine anche coloro che si occupano della gestione di questi servizi. Tutti sono rappresentati in maniera equilibrata. Il risultato finale, al di là di tutto il processo di realizzazione di questi standard, che tra l'altro prevede anche una revisione pubblica, porta alla realizzazione degli standard che sono destinati ognuno ai propri determinati servizi, ma che sono caratterizzati anche da un equilibrio di vedute perché tutti gli stakeholder sono stati coinvolti nella loro realizzazione.

Una volta applicati gli standard all'interno dell'organizzazione, ed individuati e realizzati gli opportuni miglioramenti, viene valutata la qualità dei servizi da parte dell'ente terzo, accreditato a sua volta a tale scopo. Questo avviene attraverso la verifica dell'effettiva adesione e della congruità dell'applicazione efficace degli standard ai servizi e/o alle attività dell'ente. Per queste attività di valutazione, l'ente terzo utilizza dei valutatori addestrati che devono essere tutti accreditati a livello internazionale, anche in questo caso secondo parametri specifici che prevedono, tra l'altro che si

tratti di persone che lavorano in quei settori che vengono accreditati, quindi persone che si occupano direttamente della materia. Anche gli utenti possono essere coinvolti nel sistema di valutazione.

Al termine di tutto questo processo, una volta ottenuto, l'accreditamento è un riconoscimento pubblico che ha una validità internazionale con tutte le garanzie di cui ho parlato.

Gli standard utilizzati per l'accreditamento non sono sempre gli stessi, ma variano sulla base delle attività da accreditare e vengono selezionati da un insieme di standard in base alla specificità dell'ente/dell'organizzazione che eroga determinati servizi. Possono quindi essere messi insieme dei manuali di valutazione personalizzati, sulla base delle **specifiche tipologie delle organizzazioni** socio-sanitarie che erogano i servizi, come ad esempio l'attività di assistenza domiciliare, o qualunque altro tipo di servizio e di attività.

All'interno di questi manuali è possibile anche inserire **indicatori specifici di outcome**, nei manuali inoltre possono essere inseriti **elementi normativi specifici e caratteristiche sociali proprie di un territorio** per rispondere meglio ai bisogni e permettere una completa personalizzazione del meccanismo di accreditamento (un esempio ha riguardato recentemente degli standard per l'assistenza sociale e sanitaria per le popolazioni indigene canadesi, che ha richiesto non solo l'utilizzo di questi standard condivisi a livello internazionale ma anche l'inserimento di tanti aspetti culturali propri delle popolazioni indigene).

Infine la metodologia per la creazione di questi standard, che appunto passa attraverso la formazione di **specifici comitati tecnici** in cui vengono **rappresentati equamente tutti gli stakeholder** rilevanti, è ovviamente applicabile in **qualunque ambito**, non soltanto nell'ambito socio-sanitario, per permettere la messa a punto di strategie di accreditamento mutate, in questo caso, dall'ambito socio-sanitario che è quello che ha maggiore esperienza in questo settore (questo è recentemente accaduto ad esempio in Québec, ma ci sono altri esempi in Medio Oriente. In particolare, la strategia di fornire un quadro di riferimento della qualità attraverso l'utilizzo di standard specifici è stata applicata per la valutazione e l'accreditamento di realtà che non riguardavano l'ambito socio-sanitario, ma ad esempio nel caso del Quebec il bilinguismo applicato all'ambito dell'insegnamento e ad altri settori).