



Cofinanziato
dall'Unione europea

Sondaggio e Focus Group

Rapporto



Il progetto QUASAR è cofinanziato dall'Unione Europea.

Le opinioni e i punti di vista espressi in questa pubblicazione sono quelli degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o del Servizio spagnolo per l'internazionalizzazione dell'istruzione (SEPIE). Né l'Unione Europea né l'Agenzia Nazionale SEPIE possono essere ritenuti responsabili.

CONTENUTI

Introduzione	2
Metodologia di ricerca	2
Coinvolgimento nel sondaggio	2
Persone che utilizzano i servizi: risultati	3
Professionisti: Risultati	4
Esperienza con sistemi di Assicurazione Qualità	5
Confronto dei risultati del sondaggio	5
Focus Group Feedback – Elementi generali	6
Focus Group Feedback – Persone che utilizzano i Servizi	8
Focus Group Feedback – Famiglie	8
Focus Group Feedback – Professionisti	9
Aree da prendere in considerazione in futuro	11

Introduzione

Il seguente rapporto delinea i risultati della ricerca condotta dal team del progetto QUASAR. Lo scopo principale di questa ricerca era identificare ciò che le persone che utilizzano i servizi, le loro famiglie ed i professionisti ritengono essere elementi importanti nel "sistema qualità" di chi offre servizi sociali e di istruzione e formazione professionale. La ricerca è stata condotta tra agosto e ottobre 2023.

Metodologia di ricerca

Sono stati utilizzati due metodi per portare avanti la ricerca, un questionario online e dei focus group. Ciascun Partner del Progetto ha distribuito il questionario online alle famiglie, alle persone che utilizzano i servizi ed ai professionisti. Il questionario prevedeva una serie di domande chiuse, a risposta aperta e a scelta multipla e comprendeva un format ad hoc per le persone che utilizzano i servizi. Il contenuto delle domande è stato sviluppato prendendo spunto dalla recente letteratura e dai risultati di una analisi SWOT condotta sui sistemi qualità esistenti. Le domande sono state distribuite in inglese, italiano e spagnolo. Le risposte sono state analizzate utilizzando Excel e i risultati sono dettagliati di seguito.

I partner del progetto hanno organizzato focus group con famiglie, persone che utilizzano i servizi e professionisti di varie discipline. Il comitato direttivo del progetto ha scelto argomenti simili per le domande del questionario e quelle dei focus group.

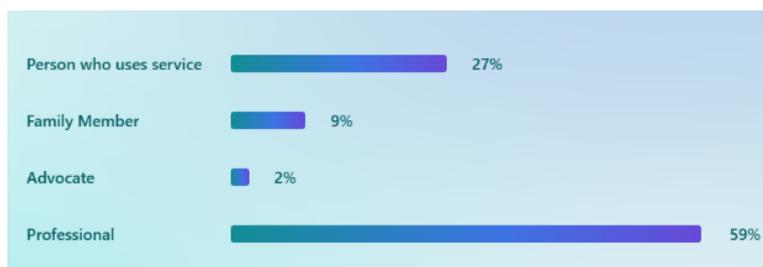
Coinvolgimento nel sondaggio

Al sondaggio hanno partecipato 251 persone, i principali intervistati provenivano dai paesi partner del progetto: Italia, Irlanda e Spagna, mentre il 23% degli intervistati proveniva da altri paesi con una significativa esperienza di garanzia della qualità come Belgio, Grecia, Lituania, Norvegia, Portogallo, Slovenia & il Regno Unito.



Il 64% degli intervistati proveniva dal settore sanitario e dell'assistenza sociale, il 24% dal settore dell'IFP e l'11% da altre organizzazioni di riabilitazione e disabilità.

Il 59% degli intervistati erano professionisti, persone che lavorano nel settore dell'assistenza socio-sanitaria, nei settori dell'IFP e persone che hanno esperienza di lavoro con sistemi di garanzia della qualità.

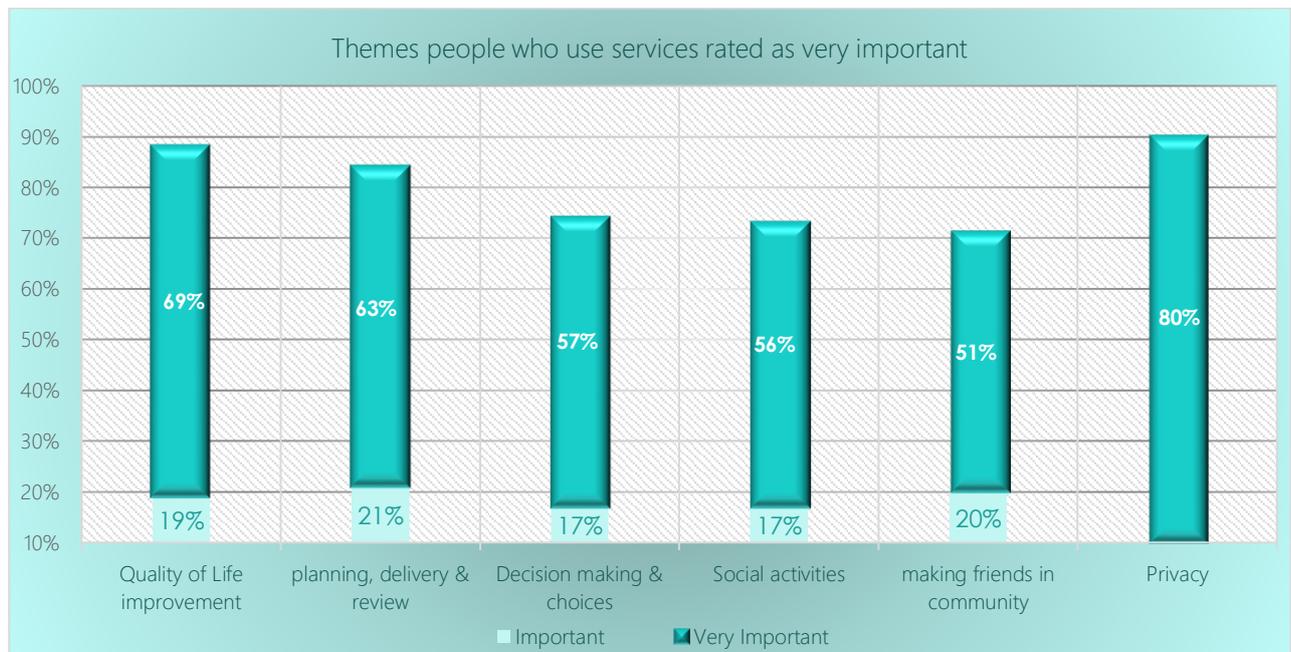


Il 27% degli intervistati erano persone che usufruiscono del servizio e il 9% le loro famiglie.

A causa del bassissimo coinvolgimento delle famiglie nella ricerca, nel sondaggio non erano disponibili dati sufficienti per effettuare un'analisi significativa.

Persone che utilizzano i servizi: risultati

La sezione seguente fornisce una panoramica dei risultati del sondaggio dal punto di vista delle persone che utilizzano i servizi. Per le persone che utilizzano i servizi, gli elementi che risultano essere "molto importanti" ed "importanti" sono riportati nello schema che segue:



I risultati dimostrano che la "Privacy" è molto importante per gli intervistati (80%), con "Miglioramento della qualità della vita" al secondo posto con il 69% e "Pianificazione e realizzazione" al terzo posto con il 63%.

Altre aree non valutate come importanti ma comunque superiori al 50% sono: "Attività sociali" al 56% e "Sviluppare amicizie all'interno della comunità" al 51%



Alla domanda sul personale e sulle sue caratteristiche, l'86% degli intervistati ha affermato che è molto importante che il personale "tratti con rispetto la persona" e "sia in grado di svolgere bene il proprio lavoro".

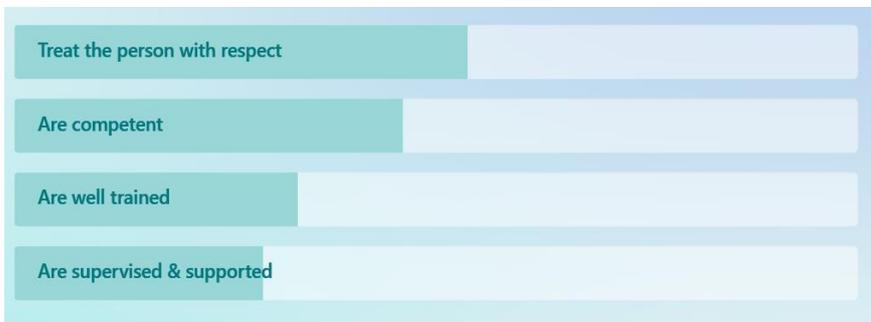
Professionisti: Risultati

La sezione illustra i risultati dal punto di vista dei professionisti che erogano il servizio alle persone.

Agli intervistati è stato chiesto di elencare dall'alto verso il basso, in ordine di priorità, una serie di affermazioni. Quanto segue evidenzia quale è stata la prima scelta per ciascun quesito:

Domanda: È importante che il personale che eroga il servizio:

Il 61% degli intervistati ha affermato "Tratti la persona con rispetto", il 28% ha risposto "sia competente", il 5% ha risposto "sia adeguatamente formato" il 6% "sia supervisionato e messo nelle condizioni di operare".



Domanda: È importante che il fornitore di servizi:

Il 50% degli intervistati ha risposto "deve sostenere la persona nel migliorare la qualità della vita" come prima scelta, mentre il 22% ha scelto "deve responsabilizzare

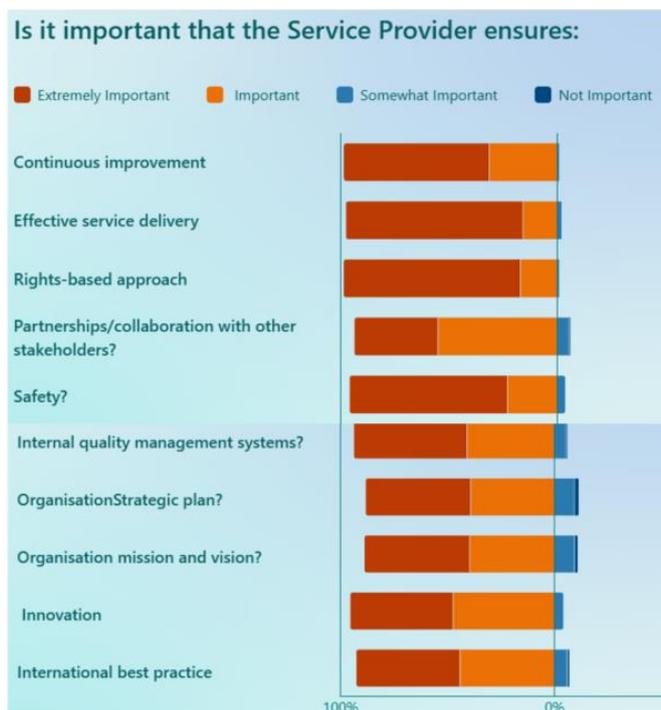
la persona nel processo decisionale" e "deve coinvolgerla nella pianificazione, fornitura e revisione dei propri servizi". Il 14% mette la privacy come prima scelta e il 5% ritiene importante che il fornitore "coinvolga la persona in attività sociali".

Ai professionisti è stato chiesto di valutare quanto è importante che il fornitore di servizi garantisca:

L'"erogazione efficace del servizio" e l'"approccio basato sui diritti" sono stati entrambi valutati come "estremamente importanti" con l'82% e "sicurezza" con il 73%.

Il miglioramento continuo ha ottenuto il punteggio più alto con il 67%.

Aree quali "Strategia", "Missione e visione", "Innovazione" e "Best Practice internazionali" hanno tutte ottenuto un punteggio inferiore al



50% come "estremamente importante", mentre il "Sistema di gestione della qualità interna" ha ottenuto un punteggio appena superiore al 53%.

Tuttavia, quattro aree hanno ricevuto un punteggio medio del 10% da "non importante" a "abbastanza importante". (*Gestione della qualità interna insieme a Mission e Vision, Strategia e Best Practice internazionali*)

Esperienza con sistemi di Assicurazione Qualità

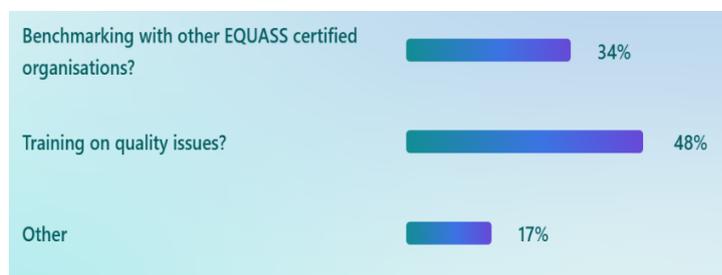
Alla domanda, il 64% dei professionisti che hanno risposto al sondaggio aveva esperienza di lavoro con sistemi di garanzia della qualità.

Il 34% ha dichiarato di avere esperienza con EQUASS, mentre il 28% ha dichiarato di aver lavorato con le Nuove Direzioni (il quadro irlandese per la qualità dei servizi giornalieri), il 12% ha avuto esperienza con ISO e il 5% ha avuto esperienza con EFQM.



Altri sistemi di qualità menzionati erano POM, CARF, QMark, CQL e SEQF.

Alla domanda, il 48% dei professionisti ha dichiarato che sarebbe interessato alla formazione sul tema della qualità e il 34% ha dichiarato che sarebbe interessato al confronto con altre organizzazioni certificate EQUASS.



Altre aree di interesse includevano la creazione di collegamenti più forti tra le misure per la qualità e l'approccio basato sui diritti, il bilanciamento tra diritti e responsabilità, iniziative pilota, collaborazione, ricerca e

misurazione/valutazione dell'impatto.

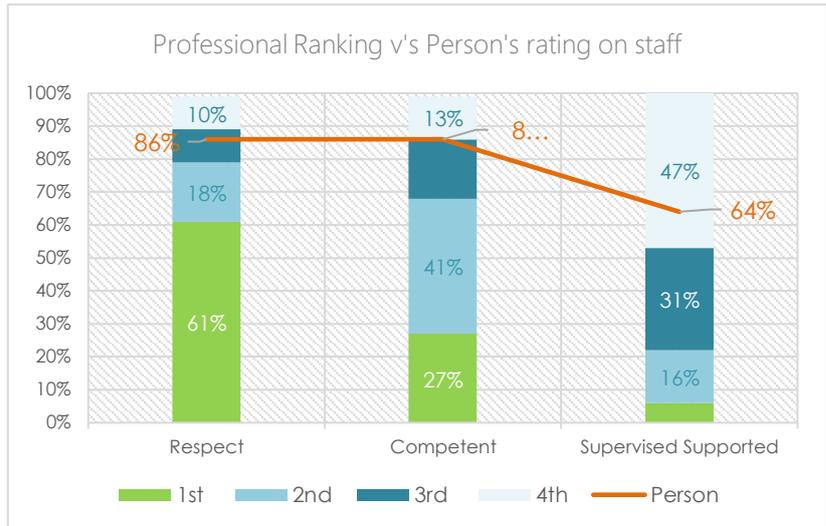
Confronto dei risultati del sondaggio

È interessante esaminare e confrontare le risposte a domande simili da parte di persone che utilizzano servizi e professionisti. Le persone che utilizzano i servizi e il personale hanno valutato le domande del sondaggio in modo diverso, scegliendo da molto importante a non importante. I professionisti hanno valutato attribuendo un ordine di priorità. I grafici di seguito (*personale e elementi di supporto*) mostrano la classifica dei professionisti in ordine da uno a quattro; le persone che utilizzano i servizi hanno risposto in ordine di importanza.

Confronto di opinioni sul personale

Le persone che utilizzano i servizi ed i professionisti hanno entrambi valutato il rispetto e la competenza del personale come alti, con entrambi classificati tra i primi tre elementi - in ordine di importanza - all'86%.

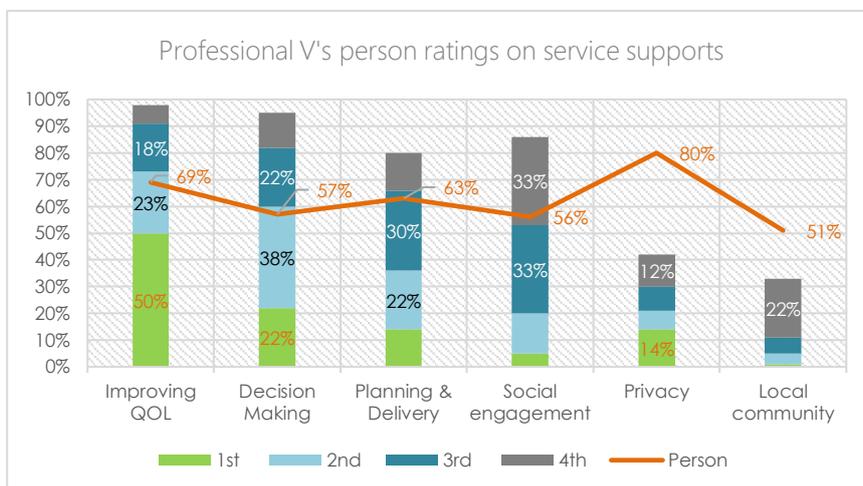
Tuttavia, la supervisione ed il supporto non sono risultati altrettanto importanti, sia da parte dei fruitori dei servizi che da parte dei professionisti.



Confronto delle opinioni sul servizio di supporto

Analizzando i risultati (diversi metodi e valutazioni, come sopra indicato) sia di professionisti che di persone, la ricerca ha evidenziato alcuni elementi comuni.

Migliorare la qualità della vita ed il processo decisionale sono le due scelte principali e corrispondono alla valutazione "molto importante" da parte delle persone che utilizzano i servizi. Il coinvolgimento nella pianificazione ed erogazione del servizio ed il coinvolgimento in attività sociali sono a fattori comuni sia per le persone che utilizzano i servizi sia per i professionisti.



Tuttavia, nel loro sondaggio, le persone che utilizzano i servizi hanno valutato la "Privacy" significativamente più alta rispetto ad altre aree tematiche e molto più alta rispetto alle prime quattro valutazioni assegnate dal professionista con un divario del 34%. Anche fare amicizia nella comunità locale dimostra una differenza

di priorità, con un divario del 18% tra il professionista e la persona.

Focus Group Feedback – Elementi generali

Nei focus group si sono discussi gli elementi essenziali che un servizio di qualità dovrebbe possedere; con alcuni argomenti riconducibili ai risultati del questionario.

Le aree chiave evidenziate sono state l'approccio centrato sulla persona e basato sui diritti, la presenza di personale rispettoso e competente e fornitori che implementano processi e sistemi tali da contribuire alla qualità del servizio.

Il feedback di ciascuno dei focus group è stato riassunto e analizzato al fine di valutare se nelle risposte vi fossero elementi a fattori comuni. Dai focus group sono emersi numerosi elementi che riconducono al personale ed alla gestione aziendale.

La tabella seguente presenta una panoramica delle risposte ad una selezione delle domande poste alle persone che utilizzano i servizi ed ai professionisti del settore.

Risposte delle persone che utilizzano i servizi	Risposte dei professionisti
D: Quali caratteristiche dovrebbe avere un servizio di qualità?	D: Come potrebbero i fornitori di servizi garantire un servizio di qualità?
Risposte: Elementi afferenti al personale	Risposte: Elementi afferenti al personale
Personale competente, responsabilizzato, rispettoso e ben addestrato	Potenziando le persone (<i>autonomia, consapevolezza ed autostima</i>)
Approccio basato sui diritti	Sviluppo professionale continuo
Approccio centrato sulla persona/Qualità della vita	Approccio basato sui diritti
Personale di adeguato livello	Buoni rapporti di lavoro
Comunicazione efficace e rispetto	Approccio centrato sulla persona
Durante i focus group il personale è emerso come tema di discussione dominante; Il personale che utilizza un approccio basato sui diritti e centrato sulla persona e che presta attenzione al potenziamento della persona stessa è stato riconosciuto come elemento essenziale di un servizio di qualità, insieme alla comunicazione efficace ed alle capacità relazionali.	
Risposte: Elementi afferenti alla gestione aziendale	Risposte: Elementi afferenti alla gestione aziendale
Processi	Sistema di qualità definito, chiarezza nella fornitura del servizio
Misurazione	Sviluppo professionale continuo
Report annuali	Ascoltare, analizzare e migliorare
Struttura di supporto alla formazione delle risorse	Autovalutazione e monitoraggio della cultura della qualità
Struttura per la qualità/Cultura della qualità	Misurando i feedback e la soddisfazione
Elementi legati alla gestione aziendale sono emersi anche durante i focus group. E' risultata evidente l'importanza di avere processi e obiettivi chiari con un focus sul riesame e sul monitoraggio dei risultati raggiunti.	

Focus Group Feedback – Persone che utilizzano i Servizi

Quello che segue è un riepilogo delle opinioni emerse attraverso i focus group con le persone che utilizzano i servizi, che erano del parere che i fornitori di servizi dovrebbero:

- Garantire che il servizio sia sicuro per i suoi utenti
- Seguire tutte le politiche di servizio in relazione all'etica
- Garantire che vi sia un buon rapporto di lavoro in cui i clienti si sentano a proprio agio nel fornire feedback
- Coinvolgere regolarmente gli utenti del servizio (di persona) e raccogliere feedback anche tramite sondaggi/moduli online di facile lettura
- Garantire che il servizio sia accessibile (trasporto verso il servizio)
- Implementare le modifiche suggerite attraverso il processo di feedback
- Chiarezza in merito alle caratteristiche del servizio offerto
- Assumere personale valido che tratti bene la persona e la sostenga nelle questioni personali.

Focus Group Feedback – Famiglie

Di seguito è riportato il riepilogo delle opinioni emerse attraverso i focus group con le famiglie:

- I fornitori di servizi di qualità dovrebbero sviluppare procedure per monitorare continuamente la fornitura del servizio.
- I fornitori di servizi dovrebbero considerare i sistemi di garanzia della qualità come uno strumento in grado di migliorare l'efficacia del servizio fornito, portando ad una maggiore soddisfazione degli utenti del servizio.
- Ridurre il carico burocratico sulle attività di monitoraggio.
- Un sistema di qualità dovrebbe richiedere la valutazione dei piani di miglioramento non solo alla fine, ma anche durante l'azione di miglioramento pianificata.
- I professionisti devono essere in grado di adattarsi alle esigenze specifiche del gruppo e avere accesso a risorse e procedure per la qualità.
- I servizi di qualità garantiscono che la persona assistita abbia autonomia, possa accedere autonomamente alle risorse e ai servizi e sia rispettata.
- I processi di garanzia della qualità dovrebbero garantire che tutte le persone possano ricevere un servizio efficace, non solo perché hanno avuto la fortuna di incontrare personale sensibile e competente.

Impatto del servizio sulla qualità della vita delle persone

Nei focus group con le persone che utilizzano i servizi e le famiglie si è discusso di qualità della vita. Tutti i partecipanti al focus group hanno riconosciuto di ritenere importante che il servizio che ricevono abbia un impatto positivo sulla loro qualità di vita. Tale elemento deve pertanto essere preso in considerazione quando si parla di servizi di qualità.

Di seguito sono riportati alcuni commenti di persone che utilizzano i servizi che hanno partecipato al sondaggio ed ai focus group sul tema: impatto di un servizio di qualità sulle loro vite:

"Significa vivere con meno barriere"

Società: "Mi aiuta perché l'approccio del mio centro mi ha aiutato a migliorare il mio modo di pensare. Il modo in cui promuovono le interazioni sociali senza giudicare."

Lavoro: "All'interno del mio centro ci siamo collegati con organizzazioni esterne per opportunità lavorative. Mi piace sapere che sono lì quando ne ho bisogno."

Comunità: "Nei nostri centri ci sono cose positive. C'è un enorme senso della comunità. Ti motiva a collaborare con altre organizzazioni ed enti di beneficenza."

Amici: "Il servizio mi ha permesso di fare amicizie poiché ci aiutiamo tutti a vicenda. Ti aiuta a mantenere amicizie al di fuori del centro. Ci ha davvero aiutato a creare amicizie e relazioni."

Fiducia: "Ho affrontato delle sfide per rafforzare la mia fiducia; il servizio si adatta alle mie esigenze; ho più autostima; adesso posso avere più amici"

Istruzione: "Il servizio mi aiuta a frequentare l'università e a trovare un equilibrio tra lavoro e vita privata"

Focus Group Feedback – Professionisti

Durante i focus group sono state discusse con i professionisti una serie di ulteriori aree; la sezione seguente fornisce una panoramica delle risposte.

Sviluppo di una struttura per la qualità all'interno dell'organizzazione: alla domanda su come le organizzazioni hanno sviluppato i propri quadri di qualità, l'approccio di ciascuna organizzazione differiva. Alcune organizzazioni utilizzavano un approccio analitico strutturato, utilizzando pianificazione, processi, procedure, monitoraggio e misurazione e utilizzando i risultati numerici per migliorare.

Altre organizzazioni hanno guardato all'elemento umano per costruire la propria struttura per la qualità. I principi, la competenza e la consapevolezza del personale sono i fattori chiave nella fornitura di servizi di qualità.

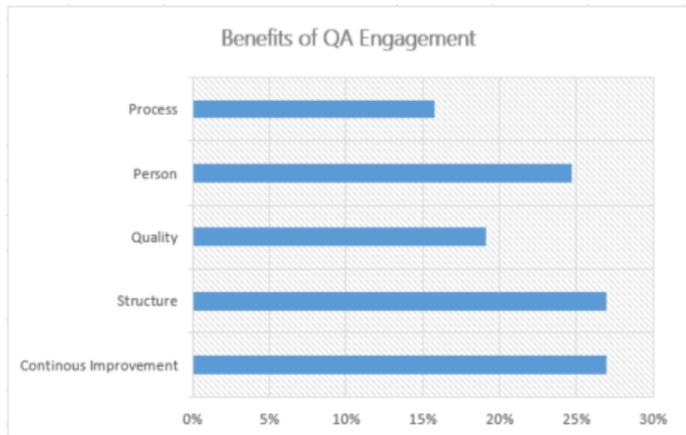
Alcuni partecipanti hanno suggerito che è in atto uno spostamento verso futuri sistemi di qualità guidati maggiormente dagli stessi fornitori di servizi. Questo approccio implica un maggiore coinvolgimento, autovalutazione e autoregolamentazione da parte delle organizzazioni.

Altri commenti suggeriscono che esiste una sfida nel bilanciare le aspettative degli utenti del servizio e di altre parti interessate: dare priorità al benessere e alla qualità della vita degli utenti del servizio soddisfacendo al tempo stesso i requisiti dei finanziatori.

Formazione e comprensione: durante i focus group, alcuni professionisti hanno identificato tale elemento all'interno della loro organizzazione; il personale non necessariamente comprende la differenza tra sistemi di garanzia della qualità e regolamentazione e spesso è visto come la stessa cosa.

I focus group hanno identificato una mancanza di formazione mirata e di comprensione sui sistemi e sui processi di qualità. Hanno inoltre riconosciuto la mancanza di risorse umane e tecniche, che incide sulla qualità dei servizi.

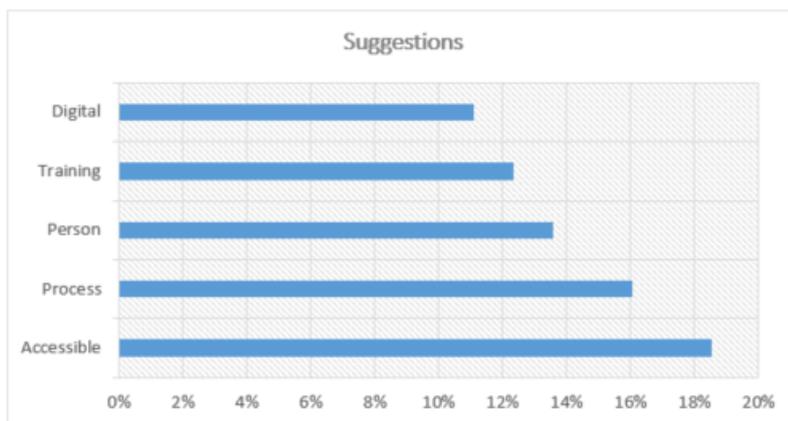
Vantaggi dell'impegno nel QA (quality assurance): i vantaggi delle organizzazioni che si impegnano in sistemi di assicurazione della qualità sono stati discussi nei gruppi. Durante le sessioni sono emersi numerosi temi, questi sono stati analizzati e sono state identificate una serie di categorie, come illustrato nel grafico.



È interessante notare che tra i cinque temi identificati, che hanno ottenuto un punteggio compreso tra il 16% e il 27%, c'è una forte attenzione al sistema e al processo.

I risultati suggeriscono che i professionisti vedono molteplici vantaggi nell'impegnarsi in un processo di QA, dai vantaggi per la persona che utilizza il servizio all'attenzione al miglioramento continuo.

Le osservazioni fatte dai partecipanti al focus group includevano *"aiuta a garantire la qualità dei servizi forniti"* e *"organizzare l'entità in un sistema di gestione dei processi"*.



Suggerimenti per il miglioramento dei sistemi di qualità: durante i focus group sono emersi numerosi temi, a seguito dell'analisi sono state identificate una serie di categorie, vedere delineato nel grafico sottostante.

È stato sottolineato il tema dell'accessibilità, con commenti del tipo *"deve essere semplice e privo di termini tecnici"* e *"il linguaggio è troppo innaturale. Dobbiamo leggere ogni frase più volte per essere sicuri di comprendere le domande"*.

In termini di risposte da parte delle persone che utilizzano i servizi, i commenti includono *"molto orientato verso le persone con disabilità intellettive e problemi di capacità - necessita di maggiore attenzione alle persone con disabilità fisiche e sensoriali"* e *"avere strumenti per migliorare la qualità della vita"*.

Elementi chiave richiesti per un sistema di gestione della qualità: ai professionisti è stato chiesto anche quali pensassero fossero gli elementi chiave di un sistema di gestione della qualità; anche in questo caso tra i gruppi sono stati sollevati numerosi temi simili, tra cui:

- Strategia: i fornitori hanno piani in atto per raggiungere gli obiettivi (focus group)

- Approccio basato sui diritti
- Formazione e impegno del personale
- Basato sulle esigenze (fornire il servizio giusto per la persona giusta)
- Flessibile
- Valutazione e miglioramento continuo

Aree da prendere in considerazione in futuro

Sulla base dei risultati e del feedback del sondaggio, insieme all'analisi dei focus group di seguito riportati, ci sono alcuni suggerimenti da considerare per il futuro, questa ricerca evidenzia quanto segue:

Personale: il personale dovrebbe essere abilitato e informato sui principi di qualità per fornire e monitorare servizi di qualità e monitorare i risultati. Una formazione ed un orientamento chiari e completi costituiranno una parte fondamentale di tutto ciò.

Approccio organizzativo: un'implementazione efficace della qualità dovrebbe essere olistica e includere tutto il personale dell'organizzazione, piuttosto che solo un responsabile della qualità; questo approccio garantisce una comprensione e un impegno più completi nei confronti del sistema di qualità.

La qualità della vita come principio: come definire e misurare la qualità della vita è un concetto sempre più importante e necessita di essere considerato nel contesto della garanzia della qualità dei servizi umani.

Miglioramento continuo: un sistema di qualità dovrebbe concentrarsi su miglioramenti continui ed enfatizzare il raggiungimento di risultati e risultati.

Sistemi qualità: un sistema di qualità non dovrebbe costituire un peso per l'organizzazione, la qualità deve essere pratica, deve essere di facile comprensione e non creare grandi oneri amministrativi.

Una comunità di apprendimento: i fornitori di servizi necessitano di una comunità per condividere esperienze, pratiche e fornire maggiore supporto sull'implementazione del sistema di qualità.