



Cofinanziato  
dall'Unione europea

# Garantire la qualità nell'ambito dell'assistenza sociale e della formazione professionale

Ricerca

---



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.

# SOMMARIO

1. INTRODUZIONE.....	2
2. STATO DELL'ARTE .....	3
3. MAPPATURA DELLA LETTERATURA .....	5
A. PLATAFORMA DE ENTIDADES PARA LA PROMOCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL (ISEM).....	5
1. Modernizzare i servizi sociali in Spagna. Progettare un nuovo quadro nazionale .....	5
2. Rapporto internazionale di sintesi sulla qualità dell'IFP duale in Spagna .....	7
B. EUROPEAN PLATFORM FOR REHABILITATION (EPR).....	10
1. Quadri innovativi per la misurazione della qualità dei servizi per le persone con disabilità .....	10
2. Mappatura degli studi sulla qualità e tendenze - Rapporto di sintesi .....	13
3. Servizi di qualità per l'inclusione sociale: mappatura di regolamenti, requisiti e tendenze di qualità nella riabilitazione professionale per le persone con disabilità.....	15
C. THE REHAB GROUP .....	19
1. Promuovere la qualità .....	19
2. Autovalutazione per il miglioramento, Ispettorato Scozzese per la Sanità, 2019.....	20
D. AJA EUROPE.....	22
1. STUDENTI CON DISABILITÀ E DSA NELLE UNIVERSITÀ ITALIANE.....	22
2. Migliorare la qualità dell'inclusione scolastica.....	24
4. SWOT ANALYSIS/ANALISI SWOT .....	26
A. EFQM SWOT ANALYSIS .....	26
B. EQUASS SWOT ANALYSIS.....	32
C. NEW DIRECTIONS SWOT ANALYSIS.....	38
D. ISO 9001 SWOT ANALYSIS.....	41
5. VALUTAZIONE DEGLI STANDARD E SPIEGAZIONE.....	44
A. VALUTAZIONE DELL'EFQM.....	44
B. VALUTAZIONE DI EQUASS.....	51
C. VALUTAZIONE DI NEW DIRECTIONS.....	61
D. VALUTAZIONE DELLA ISO 9001.....	66
6. CONCLUSIONI FINALI .....	70

## 1. INTRODUZIONE

Questa ricerca fa parte del progetto QUASAR (Quality Assurance of VET Services based on Rights and Quality of Life), che mira a migliorare la garanzia della qualità nell'assistenza sociale e nell'istruzione e formazione professionale (IFP e servizi di assistenza) promuovendo la conoscenza delle tendenze e degli elementi chiave per la erogazione del servizio e la gestione qualità, con particolare attenzione al rispetto dei diritti umani degli utenti.

Questo documento costituisce una mappatura delle esistenti analisi e ricerche sull'assicurazione della qualità, il cui gruppo target principale sono i fornitori di servizi di istruzione e formazione professionale e di assistenza per le persone con disabilità, ma anche le organizzazioni che implementano sistemi di gestione per la qualità, i legislatori, le persone con disabilità o problemi mentali, problemi di salute e le loro famiglie.

La mappatura ha dato come risultato il presente documento che fornisce una panoramica della letteratura ed un'analisi di alcuni sistemi di garanzia della qualità utilizzati nell'IFP e nei servizi di assistenza in modo che i fornitori di servizi che lavorano con persone con disabilità in Europa possano tenere conto delle nuove tendenze in questo campo.

## 2. STATO DELL'ARTE

“Le persone con disabilità hanno il diritto ad avere buone condizioni sul posto di lavoro, a vivere in modo indipendente, a pari opportunità, a partecipare pienamente alla vita della loro comunità.

Tutti hanno diritto a una vita senza barriere. Ed è nostro obbligo, come comunità, garantire la loro piena partecipazione alla società, sulla base del principio di uguaglianza”.

[La Presidente della Commissione von der Leyen alla Giornata europea delle persone con disabilità del 03/12/2020.]

La Strategia europea sulla disabilità 2010-2020 incoraggia azioni volte a fare la differenza per la vita di circa 87 milioni di persone affette da una qualche forma di disabilità nell'UE. Ha contribuito a migliorare la situazione delle persone con disabilità in una serie di settori, quali l'accessibilità e i diritti.

Tuttavia, le persone con disabilità si trovano ancora ad affrontare notevoli barriere nell'accesso all'assistenza sanitaria, all'istruzione, all'occupazione, alle attività ricreative, nonché nella partecipazione alla vita politica:

- il 50,8% delle persone con disabilità ha un lavoro rispetto al 75% delle persone senza disabilità;
- il 28,4% delle persone con disabilità è a rischio di povertà o esclusione sociale rispetto al 18,4% delle persone senza disabilità;
- solo il 29,4% delle persone con disabilità consegue un titolo di studio universitario rispetto al 43,8% delle persone senza disabilità;
- il 52% delle persone con disabilità si sente discriminato.

[fonte: *European Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030*]

I divari nei risultati scolastici tra gli studenti con e senza disabilità suggeriscono chiaramente che sono necessarie ulteriori azioni.

La Strategia Europea per i Diritti delle Persone con Disabilità, sviluppata per il decennio 2021-2030, mira a coprire tutti gli ambiti ed a migliorare la vita delle persone con disabilità nell'UE e oltre.

Il rispetto della UNCRPD è un tema chiave della strategia e delle sue azioni. Le linee guida e i commenti generali del Comitato UNCRPD negli ultimi anni sottolineano la necessità che i servizi garantiscano il rispetto della convenzione delle Nazioni Unite e adottino un approccio basato sui diritti. I sistemi di qualità che operano nel settore della disabilità e, più in generale, nel settore sociale devono tenerne conto.

Una delle iniziative della strategia è sviluppare un quadro specifico per i servizi sociali di eccellenza per le persone con disabilità nel 2024, migliorare l'erogazione dei servizi per le persone con disabilità e aumentare l'attrattiva dei posti di lavoro in questo settore, anche attraverso il miglioramento delle competenze e la riqualificazione dei lavoratori e dei fornitori di servizi. I partner del progetto QUASAR accolgono con favore questa iniziativa, che dimostra il riconoscimento dell'importanza dell'argomento, ed il progetto si propone di apportare ulteriori spunti.

Non esiste ancora un approccio comune per creare le condizioni affinché gli studenti con disabilità possano avere successo. Infatti, tra i punti chiave dell'attuale strategia, possiamo identificare chiaramente la necessità di programmi di IFP inclusivi ed accessibili. I sistemi di qualità possono svolgere un ruolo importante in quanto incoraggiano le organizzazioni ad affrontare tali questioni definendo requisiti ad hoc.

In alcuni paesi esistono requisiti di legge specifici per implementare un sistema volto a garantire un'erogazione dei servizi inclusiva ed efficace. In altri paesi esistono solo alcuni strumenti rudimentali per promuovere tale approccio o per valutare i risultati raggiunti alla fine dell'anno. La qualità della vita e i diritti delle persone con disabilità, semplicemente, non svolgono il ruolo che dovrebbero. Pertanto, questo progetto si è concentrato su tali specifiche questioni in fase di ricerca, valutazione e conclusione.

Valutare i risultati, raggiungere gli obiettivi desiderati, migliorare il servizio è già un insieme di attività che richiedono sforzi notevoli. Riuscire a farlo in modo sistematico è una sfida ancor più difficile. Un quadro organizzativo strutturato e un *modus operandi* ben definito - qualcosa che viene spesso definito "sistema di qualità" - possono affrontare la sfida.

Nelle pagine seguenti, alcuni studi esistenti sulla qualità dei servizi nel settore IFP e sociale sono stati analizzati e confrontati e una selezione di sistemi di qualità nazionali ed internazionali è stata esplorata in termini di pro e contro, concentrandosi sul contesto sopra delineato. Da ciò sono state identificate le principali tendenze e tratte le conclusioni.

Si è concluso che, al momento, non esiste uno standard di qualità in grado di soddisfare tutte le esigenze, i bisogni e le aspettative delle parti interessate. Allo stesso tempo, gli standard analizzati rappresentano una solida base per fornire una struttura di supporto per servizi sociali di eccellenza e per supportare il raggiungimento degli obiettivi della Strategia sulla Disabilità.

### 3. MAPPATURA DELLA LETTERATURA

#### A. PLATAFORMA DE ENTIDADES PARA LA PROMOCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL (ISEM)

STUDIES	DATE
1. Modernizzare i servizi sociali in Spagna. Progettare un nuovo quadro nazionale <a href="https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4add887d-en/index.html?itemId=/content/publication/4add887d-en">https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4add887d-en/index.html?itemId=/content/publication/4add887d-en</a>	OECD (2022), Modernising Social Services in Spain: Designing a New National Framework, OECD Publishing, Paris, <a href="https://doi.org/10.1787/4add887d-en">https://doi.org/10.1787/4add887d-en</a>
2. RAPPORTO INTERNAZIONALE SULLA QUALITÀ DELL'IFP DOPPIA IN SPAGNA	International Report on the Quality of Dual VET in Spain - Fundación Bertelsmann. (2022, February 24). Fundación Bertelsmann. <a href="https://www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones/international-report-on-the-quality-of-dual-vet-in-spain/">https://www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones/international-report-on-the-quality-of-dual-vet-in-spain/</a>

#### 1. Modernizzare i servizi sociali in Spagna. Progettare un nuovo quadro nazionale

##### Breve panoramica del campo di applicazione

Tra il 2020 e il 2022, la Direzione per l'Occupazione, il Lavoro e gli Affari Sociali (ELS) dell'OCSE, in collaborazione con il Ministero dei Diritti Sociali e dell'Agenda 2030 e con il finanziamento dell'Unione Europea attraverso il Programma di Sostegno alle Riforme Strutturali, ha realizzato un progetto con l'obiettivo di valutare l'offerta di servizi sociali in tutte le Comunità Autonome della Spagna e, sulla base di questa valutazione, formulare raccomandazioni per migliorare il sistema nel suo complesso.

Questo rapporto esamina la erogazione di servizi sociali in Spagna e presenta modi per migliorare il contesto giuridico, spostarsi verso servizi più universali, rafforzare la qualità e costruire politiche basate sull'evidenza, sulla raccolta di informazioni e sull'analisi di questi elementi (fornitura, contesto giuridico, qualità ...).

##### Principali conclusioni e raccomandazioni

Questo studio viene presentato come il risultato di un lavoro di ricerca bibliografica e di un'intensa campagna di raccolta di informazioni sul campo. I risultati ruotano attorno a quattro problemi comuni nei servizi sociali:

- il quadro giuridico
- accesso ai servizi
- finanziamento
- governance.

Dopo aver presentato i principali risultati dello studio, con i problemi sopra menzionati, l'OCSE ha presentato una serie di raccomandazioni/conclusioni rivolte sia allo Stato centrale che alle autorità regionali e locali, nonché ai fornitori di servizi sociali. Questi sono:

Prima raccomandazione: progettare un nuovo contesto giuridico per i servizi sociali, attraverso una legge nazionale che garantisca condizioni di accesso di base. Per questo è importante quanto segue:

- Definire i servizi sociali minimi su tutto il territorio nazionale.
- Promuovere la copertura dei diritti soggettivi e la loro applicabilità.
- Migliorare la trasferibilità dei diritti per le persone che si spostano tra comunità autonome.

Seconda raccomandazione - spiegare chiaramente lo scopo dei servizi sociali con l'obiettivo di chiarire la definizione di servizi sociali sulla base delle pratiche nazionali e internazionali. In questo caso:

- Rafforzare i finanziamenti pubblici.
- Affrontare le lacune della protezione sociale in alcuni settori.
- Prendere in considerazione servizi più completi basati sulla pratica internazionale, tra cui l'aumento dell'importanza dei servizi di prevenzione, il rafforzamento dei servizi a domicilio e la trasformazione dei centri residenziali in alloggi assistiti o altri modelli basati sulla comunità, il rafforzamento dell'assistenza legale per i gruppi vulnerabili e il superamento delle lacune nella famiglia e nei bambini. servizi di protezione.

Terza raccomandazione: migliorare la qualità dei servizi sociali. A questo proposito è fondamentale:

- Riqualificare il personale e facilitarne la formazione e lo sviluppo. Ciò richiede, ad esempio, la semplificazione delle procedure amministrative sia per il personale che per gli utenti.
- Progettare servizi integrati all'interno di una strategia più ampia e migliorare l'interoperabilità con altri settori.
- Rafforzare i requisiti di responsabilità per i fornitori privati e del terzo settore.

Quarta raccomandazione - Rafforzare l'elaborazione delle politiche basate sui dati, essendo fondamentale:

- Migliorare il sistema di monitoraggio e valutazione.

- Aumentare l'uso dei dati e delle prove fattuali nel processo decisionale.
- Per raggiungere questo obiettivo, è importante incoraggiare i decisori politici e i gruppi professionali a consultare i dati su base regolare.
- Diffondere pubblicamente i risultati delle valutazioni.

### **Contenuti rilevanti per il progetto**

Il contenuto di questo studio è importante per gli obiettivi del progetto QUASAR in quanto presenta raccomandazioni per un sistema di servizi sociali rafforzato. L'attuazione di queste raccomandazioni e la concentrazione degli sforzi attorno alle questioni sopra descritte porterebbero a miglioramenti nella qualità dei servizi forniti e quindi nella qualità della vita delle persone.

Inoltre, le conclusioni/raccomandazioni di questo progetto servono a vedere dove deve andare avanti la qualità. In questo caso, queste raccomandazioni sono rivolte a diverse istituzioni che hanno la capacità di articolare politiche e leggi migliori, con il risultato di sistemi di qualità e una migliore misurazione dell'erogazione dei servizi sociali.

Inoltre, è rilevante per il progetto in quanto mostra la prospettiva dell'OCSE, un'organizzazione internazionale che lavora per progettare politiche e promuovere politiche per ottenere una vita e un benessere migliori per tutte le persone. Mostra dove dovremmo andare in termini di qualità, presentando la possibilità di creare un nuovo quadro giuridico con diritti consolidati, al fine di ridurre le carenze dei servizi e migliorare la qualità e l'accesso ai servizi.

## **2. Rapporto internazionale di sintesi sulla qualità dell'IFP duale in Spagna**

### **Breve panoramica del campo di applicazione.**

Questo rapporto fa parte del supporto tecnico della DG Riforma della Commissione Europea per migliorare la qualità della Formazione Professionale Duale nel sistema educativo spagnolo. Analizza l'implementazione di elementi di qualità in questo tipo di formazione professionale in 4 paesi europei: Danimarca, Paesi Bassi, Portogallo e Svizzera. L'obiettivo è identificare e analizzare le buone pratiche in questi paesi per una possibile trasferibilità alla Spagna. L'analisi si concentra sui 14 criteri di qualità inclusi nel Quadro europeo per la qualità e l'efficacia dell'apprendimento.

### **Principali conclusioni e raccomandazioni.**

Il rapporto include informazioni sui sistemi educativi nei 4 paesi analizzati sulle peculiarità e sui dati di ciascun paese.



Nella prima parte dello studio vengono presi come base 10 dei 14 criteri di qualità e analizzati nei 4 paesi europei. Nella seconda parte dello studio vengono presentate le raccomandazioni di massima priorità tratte dall'analisi al fine di promuovere la qualità dell'IFP duale, specificando che sarebbe opportuno includere la maggior parte delle raccomandazioni nelle normative nazionali e/o in nuove riforme strutturali.

È importante ricordare che, sebbene la domanda di IFP duale sia aumentata negli ultimi anni, questa forma di istruzione non ha ancora il riconoscimento che dovrebbe realmente avere in Spagna, e pertanto le 19 raccomandazioni che emergono da questa analisi cercano di migliorare la situazione spagnola. sistema di istruzione e di IFP.

Alcune delle raccomandazioni, basate sulle buone pratiche in questi paesi, sono:

- Eliminare le limitazioni esistenti nei contratti di formazione professionale duale (durata, età, convalide...), collegando realmente lo studente all'azienda.
- Coinvolgere maggiormente gli istituti di IFP o i dipartimenti di istruzione IFP nella convalida dei piani di formazione.
- Introdurre la formazione obbligatoria per tutor o formatori aziendali. Vale a dire, formazione in tutte le regioni spagnole per tutto il tempo necessario per contribuire alla qualità dell'istruzione. Tutti e quattro i paesi analizzati prevedono corsi di formazione in azienda per tutor/formatori.
- Includere nel regolamento una procedura di accreditamento dei tutor/formatori per garantire che i loro profili corrispondano alle esigenze del corpo studentesco.
- Sarebbe inoltre consigliabile stabilire un rapporto minimo di un tutor/formatore accreditato per azienda, ad esempio in Svizzera e Portogallo questo rapporto esiste.
- Condurre una valutazione standard e formale delle competenze che gli studenti acquisiscono in azienda. Nel caso del Portogallo e della Svizzera si sostiene un esame per valutare i risultati dell'apprendimento ottenuti nella formazione in azienda.
- Stabilire tasse studentesche obbligatorie e standardizzate a livello nazionale.
- La creazione di un sistema di monitoraggio nazionale per l'IFP duale, comprendente indicatori chiave comparabili a livello nazionale, costituirebbe un punto di forza. Indicatori quali: tasso di partecipazione, tasso di conseguimento del diploma, tassi e motivazioni di abbandono, soddisfazione e continuità delle imprese formative.

### **Contenuti rilevanti per il progetto o per i quattro sistemi di qualità.**

È rilevante per il progetto QUASAR in quanto ha tra i suoi obiettivi fondamentali: migliorare la garanzia della qualità nell'IFP promuovendo la consapevolezza delle tendenze e delle questioni chiave nella garanzia della qualità e nella gestione della qualità, compresi gli aspetti relativi alla

qualità della vita e ai diritti, contribuendo così all'EQAVET - Quadro europeo di riferimento per la garanzia della qualità dell'istruzione e della formazione professionale - che ha guidato gli Stati membri nello sviluppo e nel miglioramento della qualità dei loro sistemi di IFP. In questo senso, lo studio è rilevante perché mostra una delle principali sfide dei sistemi di formazione: muoversi verso standard di qualità che garantiscano una migliore implementazione, sviluppo ed efficacia di questi sistemi.

## B. EUROPEAN PLATFORM FOR REHABILITATION (EPR)

SELECTED STUDIES	DATE
1. EASPD - Quadri innovativi per la misurazione della qualità dei servizi per le persone con disabilità	2021
2. EPR - Sistemi e tendenze di mappatura dello studio sulla qualità - Rapporto di sintesi	2019
3. EPR - Servizi di qualità per l'inclusione sociale: mappatura di norme, requisiti e tendenze di qualità nella riabilitazione professionale per le persone con disabilità	2020

### 1. Quadri innovativi per la misurazione della qualità dei servizi per le persone con disabilità

#### Breve panoramica dell'ambito di ciascuno studio.

Il rapporto presenta i risultati di uno studio commissionato da EASPD, l'Associazione europea dei fornitori di servizi per le persone con disabilità, subito dopo che la Commissione Europea ha adottato una nuova strategia sui diritti delle persone con disabilità. La strategia include una proposta per sviluppare un quadro europeo per i servizi sociali di eccellenza per le persone con disabilità. Questo documento mira a supportare il suo processo di sviluppo attraverso una revisione delle strutture esistenti per misurare la qualità del servizio e raccogliendo indizi su come potrebbe essere elaborato un quadro europeo per misurare la qualità del servizio.

I risultati iniziali derivanti dalla mappatura delle strutture esistenti e dall'analisi dei diversi approcci per considerare la qualità della vita come orientamento concettuale ed hanno portato a identificare una serie di indicatori su tre livelli, inclusi i risultati del servizio, le pratiche di supporto, i processi e le strutture. I risultati sono stati presentati e discussi da vari gruppi di stakeholder, tra cui la task force dell'EASPD sulla qualità del servizio, alla quale ha preso parte anche l'EPR, altri fornitori di servizi ed organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità.

Il loro feedback ha contribuito a formulare un quadro e un elenco di indicatori progettati per determinare la buona qualità dei servizi. Il rapporto sottolinea che il quadro e gli indicatori non sono destinati a fungere da lista di controllo ma, più in generale, da strumento per sensibilizzare e aumentare la consapevolezza sulla qualità tra i fornitori

di servizi. Va notato che gli autori presentano il loro lavoro come un primo passo; il quadro e gli indicatori proposti necessitano di test, prove ed ulteriori sforzi di sviluppo (vedi più avanti per maggiori informazioni).

### **Principali conclusioni e raccomandazioni.**

Lo studio ha scelto la Qualità della Vita come punto di partenza concettuale per fornire una chiara direzione riguardo al processo ed ai risultati dei servizi per le persone con disabilità. La qualità è quindi legata all'impatto dei servizi sulla situazione di vita e sul benessere delle persone servite.

La prima parte del rapporto raccoglie i risultati del riesame della letteratura sui servizi di qualità, sui sistemi di garanzia della qualità e sulle disposizioni di legge per migliorare la qualità dei servizi. Alcune disposizioni prevedono norme specifiche e un sistema di autorizzazioni attraverso il quale solo i fornitori di servizi controllati hanno accesso ai finanziamenti pubblici. In altri paesi, le disposizioni di legge mirano a garantire la qualità della vita per ogni cittadino, il che in cambio implica un sostegno sostanziale alle persone con disabilità affinché possano condurre una vita "normale" come ogni altro cittadino.

La seconda parte del rapporto descrive la scelta di 20 *framework* o strumenti utilizzati per sviluppare un nuovo quadro adatto alla fornitura di servizi alle persone con disabilità, nonché considerazioni concettuali sulla qualità della vita e sulla qualità dei servizi. Nella loro analisi, gli autori filtrano e riorganizzano quelli che considerano gli elementi più utili dei diversi *framework* e concludono con un catalogo di indicatori riguardanti i risultati del servizio a livello individuale, i risultati del personale e quelli della famiglia, le pratiche di sostegno e processi e strutture.

I risultati a livello di individuo sono raggruppati in ambiti di qualità della vita, ad es. autodeterminazione/autonomia o benessere materiale, e i loro indicatori raggruppati come auto-riferiti ("cosa vorremmo che dicessero le persone [nb: gli utenti] che ricevono i servizi") e oggettivi ("cosa vorremmo [nb : il fornitore del servizio] vedere e sentire"). Ulteriori elementi si riferiscono ai risultati del personale e ai risultati della famiglia. Il secondo blocco di indicatori riguarda i servizi di supporto ("cosa vedremmo o cosa ci direbbero le persone riguardo al supporto che ricevono e al loro personale."). Qui gli indicatori sono raggruppati in (1) Atteggiamenti ed etica (2) Metodi di lavoro e competenze tecniche (3) Ambiente e pianificazione. Un terzo blocco raccoglie indicatori riguardanti Processi ed Organizzazione ("Garantire che il personale abbia le competenze e la motivazione per implementare queste pratiche e garantire che i risultati in termini di qualità della vita per le persone supportate siano realizzati"), suddivisi in Livello di servizio/team di personale e Livello organizzativo.

Gli autori concludono con una proposta per il futuro sviluppo di un quadro per misurare la qualità dei servizi per le persone con disabilità, vale a dire portare avanti il lavoro in tre fasi successive: (a) Testare il quadro e gli indicatori (b) Sviluppare un strumento completo (toolkit) di misurazione (c) Testare sul campo e condurre test cognitivi per il quadro e

il toolkit associato con ampie coorti di utenti, familiari, personale, fornitori di servizi e potenzialmente anche autorità statali incaricate di regolare, monitorare e finanziare i servizi. Ci si aspetta che la selezione e la descrizione degli indicatori vengano ulteriormente perfezionate, che gli indicatori difficili da gestire vengano filtrati e che i vari gruppi di stakeholder forniscano indizi su come far funzionare gli indicatori per loro. Infine, viene fornito un accenno al fatto che l'uso del quadro richiederebbe la creazione di strumenti di acquisizione dei dati, traduzione, formazione e assistenza tecnica affinché lo strumento diventi utilizzabile nel contesto europeo.

### **Contenuti rilevanti per il progetto**

Gli autori hanno svolto un lavoro approfondito estraendo e ordinando elementi da numerose pubblicazioni sulla misurazione della qualità dei servizi per le persone con disabilità. L'approccio basato sulla qualità della vita spiega anche la distinzione significativa tra indicatori soggettivi e oggettivi, in altre parole l'attenzione è rivolta alla prospettiva dell'utente e alla prospettiva del fornitore di servizi. E anche se la formulazione degli indicatori è orientata verso quest'ultima, i risultati delle consultazioni sottolineano quanto sia cruciale catturare l'"esperienza dell'utente" per misurare la qualità.

Gli indicatori stessi coprono una varietà di ambiti della qualità della vita, il che significa che utenti, familiari e fornitori di servizi possono fornire molti dettagli in risposta alle domande sollevate. Dimostra che è importante che i sistemi di gestione e assicurazione della qualità tengano conto della misurazione dell'impatto e dei risultati e esaminino in che misura ciò può essere affrontato da un sistema intersettoriale. Sarebbe anche importante esaminare strumenti come lo strumento QIAT che misura l'impatto sulla QoL (quality of life) sviluppato dal progetto QOLIVET e che può adattarsi ai sistemi di assicurazione della qualità.

Questo elenco di indicatori sembra davvero utile per il lavoro futuro sulla misurazione della qualità ed evidenzia l'importanza della qualità della vita nel contesto della misurazione e garanzia della qualità. Tuttavia, nessuno dei risultati è stato provato o testato con persone "reali" ed al tempo stesso gli autori presentano un elenco di cose ancora da fare. Questo lavoro, sebbene incompleto, aveva uno scopo particolare, vale a dire ispirare e servire da bussola per un contesto di elaborazione delle politiche dell'UE molto più ampio, offrendo in tal modo un orientamento su come il nuovo lavoro sulla misurazione della qualità dei servizi potrebbe sostenere gli sforzi verso un quadro europeo per servizi di eccellenza a favore di persone con disabilità.

Ciò che manca è la conferma di quanto espresso e gli strumenti per l'applicazione pratica cioè il "meccanismo" per misurare, categorizzare, certificare e far sì che la qualità sia riconosciuta e riconoscibile per gli altri. Il documento resta valido per ispirare e suggerire ulteriori passi in un processo di sviluppo più lungo.

## 2. Mappatura degli studi sulla qualità e tendenze - Rapporto di sintesi

### Breve panoramica dell'ambito dello studio

Questo articolo è il rapporto di sintesi del primo di due studi condotti dal Policy Impact Lab per la Piattaforma Europea per la Riabilitazione (EPR) sulla promozione della qualità nei servizi sociali. Lo studio aveva due obiettivi: (1) comprendere meglio gli sviluppi attuali e potenziali, le tendenze e le esigenze del settore dei servizi sociali nel campo della qualità, con particolare attenzione a coloro che forniscono servizi di riabilitazione professionale (2) informare la Commissione europea sugli sviluppi e le esigenze del settore al fine di informare il processo decisionale. La principale fonte di informazioni sono stati questionari e interviste con professionisti dei servizi sociali e regolatori dei servizi in undici paesi, integrati con articoli e rapporti politici da tutta Europa. Oltre al rapporto di sintesi, 11 rapporti nazionali forniscono dettagli sulla situazione nazionale della fornitura di servizi, sui quadri normativi e sull'uso di sistemi di garanzia della qualità come ISO, EFQM o EQUASS.

Il documento prosegue descrivendo i diversi contesti nazionali dei servizi sociali, del settore assistenziale, dell'istruzione e formazione professionale e della riabilitazione professionale. In alcuni paesi l'IFP e i servizi sociali sono "due mondi diversi" e trovano connessione principalmente attraverso l'utente del servizio se accede ai servizi di entrambi i settori. In qualsiasi settore, i fornitori di servizi si sentono spinti dalle autorità di regolamentazione, dagli utenti dei servizi e dalla situazione economica generale del paese, a sviluppare servizi con risorse limitate, cercando al tempo stesso di tenere il passo con le crescenti richieste da parte degli utenti di servizi maggiori e migliori. Sembra che le normative, le certificazioni o i sistemi di controllo, i finanziamenti e la concorrenza per gli appalti, nonché una situazione di mercato diversificata con fornitori di servizi pubblici, privati commerciali e privati senza scopo di lucro, possano essere diversi da paese a paese, ma a volte simili per quanto riguarda la lotta per trovare l'equilibrio tra costo, conformità alle regole e qualità agli occhi dell'utente del servizio.

Il rapporto presenta ulteriori approfondimenti, ad es. preoccupazioni circa la commercializzazione dei servizi sociali, soddisfazione o scetticismo nei confronti dei sistemi di garanzia della qualità esistenti, l'importanza dei criteri di qualità "soft" o i limiti dei sistemi di certificazione (statali) obbligatori rispetto a sistemi volontari, più dettagliati e più settoriali.

### Principali conclusioni e raccomandazioni

I risultati di questo studio sono interessanti per diverse ragioni: (1) Gli intervistati provenienti da undici paesi europei hanno contribuito alla raccolta dei dati (2) Le osservazioni si riferiscono al settore sociale più ampio, anche al sostegno familiare o ai servizi sanitari, ed evidenziano alcuni sviluppi che potrebbero non essere specifici all'IFP o alla riabilitazione professionale, ad es. deistituzionalizzazione o concetto di

centralità della persona (3) Gli intervistati ricoprono diversi ruoli istituzionali compresi i legislatori, i fornitori di servizi, responsabili della qualità, ecc. (4) I rapporti nazionali includono informazioni sulla conoscenza o popolarità di ISO, EFQM o EQUASS, sollevano domande sul supporto del regolatore per un particolare sistema, in che misura potrebbe influenzare la concorrenza, o la attrattiva dei sistemi di accreditamento locali, ad es. la "Certificazione delle risposte sociali" portoghese che utilizza come base la ISO 9001 e l'EFQM.

Un rapporto nazionale descrive le certificazioni obbligatorie come "un po' limitate", mentre i fornitori di servizi optano per certificazioni volontarie "al fine di sviluppare i loro processi di gestione, acquisire credibilità, come impulso per la riorganizzazione interna e per un migliore coinvolgimento delle parti interessate nella progettazione dei servizi e nella loro disposizione". Potrebbe essere che alcuni legislatori mirino a standard minimi di qualità mentre alcuni fornitori di servizi pensino all'eccellenza nei servizi? Tale elemento ed i benefici apportati dagli standard sono importanti da considerare nella scelta degli standard stessi.

Un altro elemento è la eccessiva regolamentazione, anche se ci si sta lentamente muovendo verso la deistituzionalizzazione ed un approccio basato sui diritti nella fornitura di servizi. Nel frattempo, in un altro paese, con un sistema di governo federale, tutti gli stati considerano la qualità come un principio guida in molti sottosectori, ma ogni stato ha una diversa comprensione di ciò che determina la qualità. Inoltre, la legislazione nazionale non perseguirebbe la certificazione ma sistemi di accreditamento per i fornitori di servizi, ad es. per l'assistenza residenziale è necessaria una rendicontazione mensile sulla qualità all'autorità locale. A quanto pare, se i fornitori di servizi non rispettano i requisiti stabiliti, esiste il rischio reale di perdere rapidamente la licenza.

Ai fornitori di servizi vengano prospettati vari sistemi di certificazione, quindi l'interesse è verso quei sistemi noti ai legislatori e ai finanziatori locali. Un paese si appoggia ad una "Strategia nazionale per il miglioramento della qualità dei servizi sanitari e sociali" vecchia di vent'anni, accompagnata da regolari aggiornamenti governativi annuali su "qualità e sicurezza per i pazienti". La strategia, apparentemente più una guida, presenta sei criteri di base: efficacia, sicurezza, coinvolgimento degli utenti e della loro influenza, coordinamento e continuità, uso corretto delle risorse, accessibilità e distribuzione equa. Per l'area della riabilitazione professionale le certificazioni non sono obbligatorie tranne che in due sottosectori. Mentre gli standard e i requisiti di qualità sono spesso formulati in modo molto dettagliato nei capitolati degli appalti pubblici. Qui, e si può supporre che ciò valga per più ambiti nel settore sociale, l'attenzione viene prestata meno alla certificazione e più al funzionamento del sistema di qualità interno che l'organizzazione fornitrice di servizi ha in atto.

## **Contenuti rilevanti per il progetto**

Questo studio offre preziose informazioni sui diversi "mercati" nazionali dell'assicurazione della qualità in undici paesi, e le diverse posizioni di mercato di ISO, EFQM ed EQUASS per il settore della riabilitazione professionale e/o dei servizi sociali. Le impostazioni governative (centrale, federale, nazionale o locale), le disposizioni normative (accreditamento e licenza obbligatori, certificazione esterna o settoriale, monitoraggio e controllo) e i tipi di organizzazioni fornitrici di servizi (pubbliche, private, commerciali, senza scopo di lucro) influenzano il modo in cui le parti interessate e gli attori si riferiscono ai sistemi di qualità. La situazione economica sembra avere un impatto su alcuni aspetti, ma lascia i fornitori di servizi ovunque sotto pressione per offrire servizi maggiori e migliori.

Ma cosa significa concretamente qualità? Un rapporto nazionale sottolinea che, a seconda della regione e del settore, l'indicatore della qualità dei servizi può differire notevolmente. I fornitori di servizi esitano con l'ennesimo strumento per certificare la qualità del loro lavoro, perché l'autorità locale potrebbe avere altre idee. Pertanto è importante che i sistemi prendano in considerazione le aspettative a livello locale, regionale e nazionale. Un rapporto nazionale descrive il lento movimento verso un approccio ai servizi basato sui diritti ed evidenzia la crescente influenza degli utenti dei servizi che difendono attivamente i loro diritti. Altri rapporti sottolineano la costante pressione per ridurre i costi ed aumentare l'efficienza. Gli stessi rapporti menzionano i fornitori di servizi che adottano sistemi opzionali di garanzia della qualità allo scopo di migliorare il loro lavoro e le loro strutture oltre i requisiti fondamentali imposti dallo Stato.

Lo studio mostra che esistono diversi modi in cui può essere stabilita la relazione triangolare tra utente del servizio, fornitore del servizio e regolatore/finanziatore del servizio, e come le variazioni determinano la definizione, la misurazione e il miglioramento della qualità dei servizi. Al di là della struttura, dei modelli e degli strumenti a disposizione, esistono diverse situazioni di mercato in tutta Europa per i sistemi di garanzia della qualità e indizi sul perché potrebbero non avere successo in determinati luoghi.

### **3. Servizi di qualità per l'inclusione sociale: mappatura di regolamenti, requisiti e tendenze di qualità nella riabilitazione professionale per le persone con disabilità**

#### **Prima parte: breve panoramica dell'ambito di ciascuno studio**

Il Policy Impact Lab ha condotto una mappatura per il secondo dei due studi commissionati dalla Piattaforma Europea per la Riabilitazione (EPR) sulla promozione della qualità nei servizi, qui con un focus sulla riabilitazione professionale per le persone con disabilità. Lo studio aveva due obiettivi: 1. Comprendere meglio le attuali normative obbligatorie e volontarie, i requisiti e le tendenze nella riabilitazione professionale per le persone con disabilità nei diversi paesi europei 2. Informare le parti interessate



e i decisori politici sulle attuali lacune e bisogni in standard di qualità per la riabilitazione professionale.

Le principali fonti di informazione sono state ricerche documentali su rapporti di professionisti, legislazione nazionale, articoli accademici e interviste con fornitori di servizi e legislatori dei servizi nei paesi oggetto dello studio. Il rapporto presenta un'introduzione alla governance e all'organizzazione della riabilitazione professionale, alle normative e alle tendenze in materia di qualità, nonché al ruolo dei sistemi di qualità volontari nel settore. Continua con casi studio per sette paesi dell'UE e il Regno Unito e si conclude con raccomandazioni principalmente per l'uso dell'EQUASS dell'EPR nella riabilitazione professionale.

### **Principali conclusioni e raccomandazioni.**

La ricerca rivela che nella maggior parte dei paesi coperti da questo studio la riabilitazione professionale è governata e organizzata da diverse autorità, istituzioni, assicurazioni e datori di lavoro. La fornitura di servizi è regolata in modo diverso da paese a paese, anche se spesso con norme di più ampia portata in materia di occupazione, disabilità o riabilitazione in generale. In vari paesi vengono introdotti standard di qualità del servizio per il settore sociale, anche se non necessariamente per la riabilitazione professionale.

Da una prospettiva europea, i paesi sembrano avere approcci diversi sul modo in cui la riabilitazione professionale rientri nelle politiche sociali e per l'occupazione, nei quadri di istruzione e formazione professionale, nella riabilitazione generale o medica. Inoltre, fa la differenza se i servizi di riabilitazione professionale sono offerti da molti fornitori simili, da tanti diversi fornitori o da pochi grandi fornitori di servizi che dominano il mercato nazionale. Possono verificarsi differenze anche se i finanziamenti vengono offerti a livello nazionale, regionale o locale, oppure dipendono da quanto tempo esiste un quadro giuridico nazionale.

I certificati di qualità sono raramente obbligatori; sembra più comune formulare requisiti di qualità nei contratti di servizio tra finanziatore e fornitore di servizi, compresi dettagli sulle qualifiche del personale e sui livelli di formazione. Le interviste con gli utenti dei servizi sulla soddisfazione nell'inserimento lavorativo sembrano diventare uno strumento importante per determinare la qualità dei servizi. E se i datori di lavoro o gli assicuratori vengono coinvolti nel finanziamento, è probabile che la retribuzione dei servizi sia basata sulla performance. Gli intervistati hanno sottolineato anche le sfide, sebbene diverse da paese a paese, ovvero la mancanza di investimenti nel settore, la mancanza di ambizione in termini di qualità da parte delle autorità o di un fornitore di servizi che monopolizza il mercato, la formazione insufficiente del personale o l'eccessiva burocrazia. Le opinioni sull'adeguatezza delle normative sulla qualità variano quindi da paese a paese e, di conseguenza, anche l'interesse per i sistemi di garanzia della qualità varia da paese a paese.

Lo studio presenta quindi una panoramica sull'uso di standard, sistemi o principi guida di qualità volontari da parte dei fornitori di servizi di

riabilitazione professionale negli otto paesi, tra cui EQF, EQAVET, ISO, EFQM, EQUASS, CDMP (Certified Disability Management Professionals) ed EPSR (Pilastro Europeo dei Diritti Sociali). Ciò che hanno in comune è che nella maggior parte dei paesi oggetto di questo studio non vengono utilizzati e in molte organizzazioni non sono conosciuti. Lo studio raccomanda quindi la sensibilizzazione e la pubblicità per lavorare sulla qualità dei servizi di riabilitazione professionale.

### **Contenuti rilevanti per il progetto**

Lo studio comparativo e gli studi di casi nazionali forniscono uno sguardo interessante sulla pratica del miglioramento della qualità nella riabilitazione professionale, ad es. le differenze tra paesi per quanto riguarda le normative e i mercati e tra professionisti per quanto riguarda la conoscenza dei sistemi e la motivazione/necessità di lavorare sulla qualità nello sviluppo dei servizi. In apparenza sembra che la qualità non abbia priorità in certi luoghi; può essere un argomento per legislatori e finanziatori, con la tendenza a imporre requisiti per il settore sociale in generale, per il sostegno all'occupazione ed alla disabilità, meno per i servizi di riabilitazione professionale.

Osservando più da vicino le pratiche di riabilitazione professionale, un caso studio nazionale, in cui la riabilitazione professionale è finanziata dagli assicuratori o dal datore di lavoro, condivide "dimensioni chiave della qualità" che illustrano che la qualità può essere un elemento centrale per la progettazione del servizio sebbene intesa in modi diversi. Qui viene descritto come "basato su procedure", prestando attenzione al ritmo di lavoro, ai processi organizzativi e al rispetto delle procedure. Se il processo e le procedure possono garantire un elevato numero di riabilitazioni di successo, ciò è considerato di alta qualità e motivo per assumere nuovamente il fornitore di servizi. Pertanto l'impatto può essere importante da affrontare per un sistema di qualità. I costi svolgono un ruolo importante, anche se non favoriscono necessariamente soluzioni economiche in grado di garantire un adeguato ritorno dell'investimento. I datori di lavoro cercano piuttosto il rapporto costo-efficacia che, a lungo termine, potrebbe dare la preferenza a grandi fornitori di servizi in grado di investire, ad es. nella formazione ed in personale qualificato a fronte di un maggior numero di pazienti da servire. Ciò dimostra che se un sistema di qualità può supportare l'efficienza in termini di costi, ciò rappresenta un valore aggiunto.

Diversi casi studio evidenziano un'influenza limitata o nulla dei principi e dei sistemi europei sul mercato nazionale. Il Pilastro Europeo dei Diritti Sociali (EPSR) non è molto conosciuto né tra i legislatori né tra i fornitori di servizi e non sembra offrire alcun valore aggiuntivo quando le linee guida nazionali promuovono gli stessi principi. L'ISO sembra relativamente ben noto nei mercati nazionali in cui la standardizzazione internazionale viene utilizzata dal settore dei servizi sociali o dell'assistenza sociale. Laddove la riabilitazione professionale è strettamente collegata alla riabilitazione medica, gli standard di qualità possono essere elevati ma riferirsi ad aspetti diversi da quelli coperti, ad es. da EFQM o EQUASS.

Lo studio fornisce una serie di approfondimenti sul ruolo dei sistemi di garanzia della qualità obbligatori e volontari nel contesto nazionale in otto paesi, che sembrano avere otto diversi approcci all'organizzazione della riabilitazione professionale. Gli studi di casi nazionali presentano anche spiegazioni sul perché EQF, ISO, EFQM o EQUASS potrebbero non essere adottati dalle autorità di regolamentazione o dai fornitori di servizi. I risultati e le conclusioni sembrano molto rilevanti per il progetto. Sarebbe importante che un sistema di qualità affrontasse anche il tema della scarsa formazione del personale, offrendo formazione a prezzi accessibili, per garantire che il sistema sia poco burocratizzato e poter esplorare i fattori di successo affinché i sistemi di qualità siano convenienti ed efficaci in diversi settori e tipi di organizzazioni. Quale livello di investimenti, quale grado di sensibilizzazione, formazione e supporto per il personale, quanta burocrazia è necessaria per ottenere un sistema di garanzia della qualità che porti benefici agli utenti, ai servizi e all'organizzazione?

## C. THE REHAB GROUP

SELECTED STUDIES	DATE
1. Promuovere la qualità, ESN	2022
2. Autovalutazione per il miglioramento	2019

### 1. Promuovere la qualità

#### Breve panoramica dell'ambito dello studio

Questo documento è il rapporto di un gruppo di lavoro sulla garanzia della qualità dei servizi sociali della Rete Sociale Europea che esamina la garanzia della qualità nei servizi sociali in tutta Europa. I membri del gruppo di lavoro provengono da diverse organizzazioni di 12 paesi europei che lavorano in organizzazioni che implementano iniziative di qualità, organizzazioni di ricerca e fornitori di assistenza sociale. Lo scopo del gruppo di lavoro è identificare le buone pratiche nell'assicurazione della qualità nei servizi sociali.

#### Principali conclusioni o raccomandazioni

L'ESN è del parere che ci siano tre parti interessate chiave in quello che chiamano il "la triade della qualità": si tratta delle persone che utilizzano i servizi, degli enti pubblici e dei fornitori di servizi. All'interno di questo triade la qualità dell'assistenza deve essere definita e concordata.

Sulla base della ricerca e delle consultazioni, il gruppo di lavoro ha identificato 10 elementi chiave che influenzano la garanzia della qualità nei servizi sociali in tutta Europa, ovvero:

1. Cambiamento di focus dalla misurazione della qualità basata sugli input a quella basata sugli output
2. Una maggiore attenzione all'assistenza centrata sulla persona
3. Uno spostamento dai servizi istituzionali ai servizi domiciliari, familiari e comunitari
4. Il ruolo crescente degli standard di qualità e delle agenzie per il miglioramento
5. Uno spostamento culturale dal monitoraggio della qualità al miglioramento continuo
6. Autovalutazione come parte del miglioramento continuo
7. Certificazione esterna di qualità
8. Integrazione dell'assistenza sanitaria e sociale

## 9. Appalti e qualità nei servizi sociali

### 10. Bilanci personali

Per ciascuna area il documento delinea esempi applicativi riferiti agli Stati membri.

Nel 2010 l'UE ha prodotto un quadro di qualità per i servizi sociali. Lo scopo del quadro era quello di creare punti comuni nei sistemi di tutti gli Stati membri, tuttavia è rimasto sconosciuto, e l'ESN ritiene che sia giunto il momento di rivedere il quadro e promuovere nuovamente il suo utilizzo come strumento è necessario un approccio comune.

Oltre a identificare le tendenze che incidono sulla garanzia della qualità sopra delineate, il gruppo ESN ha iniziato a discutere i principi chiave che dovrebbero sostenere un nuovo quadro europeo di garanzia della qualità. Questi si basano sugli standard europei e nazionali esistenti:

Basato sui diritti umani

Sicuro

Orientato ai risultati

Centrato sulla persona

Rispetto

Partenariato e fiducia

Scelta

Potenziante

Facile accesso

Basato sulla comunità

Trasparente

Integrato e completo

Responsabilità

Ben dotato di risorse/ben finanziato

Supporto alla forza lavoro

### **Contenuti rilevanti per il progetto o per i quattro sistemi di qualità.**

Il contenuto è molto rilevante per gli obiettivi di questo progetto in quanto identifica le tendenze in tema di qualità e suggerimenti sui principi da adottarsi nei servizi sociali in Europa; tutto ciò sarà rilevante per il booklet finale che sarà prodotto da questo gruppo.

## **2. Autovalutazione per il miglioramento, Ispettorato Scozzese per la Sanità, 2019**

## **Breve panoramica dell'ambito dello studio.**

Questo documento è una guida e non uno studio. È stato sviluppato dallo Scottish Care Inspectorate. L'Ispettorato è del parere che l'autovalutazione sia fondamentale per migliorare la qualità dei servizi di assistenza. La guida ha lo scopo di fornire un quadro di riferimento per i servizi di assistenza per completare un'autovalutazione efficace.

## **Principali conclusioni o raccomandazioni.**

L'autovalutazione è fondamentale per la fornitura di servizi di qualità e consente ai fornitori di servizi di esaminare ciò che stanno facendo e identificare le aree di miglioramento. Consente ai fornitori di prendere decisioni informate e, in definitiva, di migliorare la qualità della vita degli utenti del servizio. Se eseguita correttamente, l'autovalutazione si concentra sui risultati per le persone che utilizzano il servizio.

L'autovalutazione dovrebbe concentrarsi su tre domande chiave:

- Come stiamo andando?
- Come lo sappiamo? Ciò dovrebbe derivare dalle informazioni sul processo ma anche dalla consultazione
- Cosa intendiamo fare dopo? Quali sono le priorità e qual è il piano?

Il documento fornisce inoltre indicazioni su come includere le persone che usufruiscono dei servizi e sottrarre bacche al raggiungimento degli obiettivi.

## **Contenuti rilevanti per il progetto**

Questa lineaguida è rilevante per questo progetto in quanto può fornire informazioni utili da includere nel booklet finale, in particolare per quanto riguarda la consultazione.

## D. AJA EUROPE

SELECTED STUDIES	DATE
1. STUDENTI CON DISABILITÀ E DSA NELLE UNIVERSITÀ ITALIANE	2017-2022
2. MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'INCLUSIONE SCOLASTICA	2021

### 1. STUDENTI CON DISABILITÀ E DSA NELLE UNIVERSITÀ ITALIANE

#### Breve panoramica dell'ambito dello studio

Si tratta di un insieme di studi riguardanti gli studenti con disabilità e DSA (disturbi specifici dell'apprendimento) nelle università italiane, a partire dall'indagine 2017 elaborata dal CENSIS - Centro Studi sull'Investimenti Sociali fino all'indagine 2022 elaborata dall'ANVUR - Agenzia nazionale di valutazione del sistema universitario e della ricerca.

#### Principali conclusioni e raccomandazioni

L'indagine ANVUR 2022 ha coinvolto 90 università pubbliche, private e telematiche su un totale di 98. Secondo i risultati (anno di riferimento 2019-2020):

- sono 36.816 gli studenti con disabilità o con DSA iscritti ai corsi offerti dalle università italiane: il 2% del totale degli studenti;
- Il 71% è iscritto a corsi triennali, il 15% a corsi magistrali e l'11,6% a corsi magistrali a ciclo unico. Tra coloro che proseguono nei corsi post-laurea, 94 sono iscritti al dottorato;
- la maggior parte sono iscritti a corsi di area sociale (35,4%) e di area scientifica (30,1%), seguiti da quelli di area umanistica (22,9%) e di area sanitaria (10%);
- anche gli 11.385 nuovi iscritti hanno sostanzialmente seguito le orme di chi li ha preceduti nella scelta dei percorsi universitari.

Ma è proprio tra i nuovi iscritti che si manifestano i segnali del cambiamento più significativo: gli studenti con DSA hanno ormai superato gli studenti con disabilità. Gli studenti con DSA sono il 60% degli iscritti ai corsi triennali e il 51% ai corsi quinquennali.

Oltre ai dati statistici sopra citati, ciò che è veramente utile considerare è il risultato dell'indagine CENSIS 2017 che ha individuato i seguenti elementi chiave di miglioramento:

Criticità individuate dagli studenti (DSP e DSA)

- Burocrazia

- Barriere architettoniche [e culturali].
- Carenza di personale specializzato
- Mobilità (da e per l'ateneo)
- Accesso ai materiali
- Supporto amministrativo
- Attività di consulenza/tutoring (iniziale, in itinere e ai fini del Placement)

#### Criticità riscontrate dagli operatori

- ✓ Normativo - formazione sull'interpretazione e applicazione della normativa in materia di disabilità e disturbi specifici dell'apprendimento in ambito universitario ed extrauniversitario.
- ✓ Relazionale - acquisizione di tecniche per gestire la relazione con l'utente a seconda delle diverse condizioni personali di disabilità, (udito, vista o autismo). Particolare interesse nella gestione delle relazioni e delle emergenze con persone con fragilità mentale o con patologie psichiatriche.
- ✓ Tecnologico - formazione sull'uso dei dispositivi e delle tecnologie assistive, secondo le diverse condizioni di disabilità. [La questione è stata ulteriormente rafforzata dall'emergenza COVID.]

#### Motivi per scegliere un'università specifica (%)

- Per il percorso di studi che ho deciso di intraprendere 74.2
- Perché è quello più facilmente raggiungibile dal mio luogo di residenza 34.9
- Per il suo prestigio 26.1
- Perché offre servizi non offerti da altre università 18.1

Le università italiane hanno alcuni requisiti per garantire la qualità dei servizi, ma sono davvero generici. In accordo con la Linea Guida del 2014 emanata dalla Conferenza Nazionale Universitaria dei Delegati per la Disabilità - CNUDD "L'assicurazione della qualità dei servizi è un processo trasversale che riguarda tutte le strutture universitarie ed è particolarmente importante quando si fa riferimento ai servizi per gli studenti con disabilità o DSA. In quest'ottica, le [Università] devono monitorare costantemente l'efficacia dei servizi offerti, attraverso meccanismi di rilevazione che comprendono interviste periodiche individuali o di gruppo e raccolta dati, anche attraverso la somministrazione di questionari ad hoc, rivolti sia agli studenti che usufruiscono dei servizi e ai diversi attori coinvolti nell'erogazione dei servizi stessi (tutor, docenti, altri studenti, ecc.)."

Ciò che in realtà è chiaramente richiesto dalla Linea Guida è identificare persone con responsabilità specifiche per garantire che i bisogni degli studenti con disabilità e DSA siano soddisfatti. In aggiunta a ciò, le criticità, originariamente individuate da studenti e operatori, sono diventate KPI costantemente monitorati e rendicontati centralmente a fini di benchmarking.

#### Contenuti rilevanti per il progetto



Gli studi sopra citati suggeriscono un approccio efficace al miglioramento dei servizi:

- Iniziare identificando i bisogni, le aspettative, i requisiti delle parti interessate;
- Creare una serie di KPI comuni e obiettivi specifici;
- Assegnare le risorse;
- Definire le responsabilità, all'interno della struttura che eroga i servizi, per il raggiungimento dei risultati desiderati;
- Monitorare i progressi;
- Condividere le informazioni tra le strutture che erogano i servizi;
- Migliorare.

## **2. Migliorare la qualità dell'inclusione scolastica**

### **Breve panoramica dell'ambito dello studio**

Lo studio è stato sviluppato dal Gruppo di Lavoro 7 "Educazione" dell'Osservatorio Nazionale sulla Condizione delle Persone con Disabilità attraverso numerosi incontri con le parti interessate a tutti i livelli e visionando le statistiche disponibili sull'argomento <https://www.osservatoriodisabilita.gov.it/media/1399/lavori-del-gdl-7-25-novembre-2021.pdf> . Si riferisce allo scenario italiano.

### **Principali conclusioni e raccomandazioni.**

Le principali criticità emerse dai dati sono state analizzate dal Gruppo di Lavoro e sono state individuate 5 azioni per migliorare l'inclusione:

1: Migliorare la qualità dell'inclusione scolastica e dell'educazione degli alunni e degli studenti con disabilità attraverso la valorizzazione delle competenze del personale scolastico, con interventi di carattere pedagogico-didattico sulla formazione iniziale e in servizio dei docenti;

2: Combattere l'esclusione e l'abbandono scolastico garantendo la continuità didattica, regolamentando il servizio educativo (a casa, a scuola, in ospedale) svolto dagli insegnanti, promuovendo la centralità dello sport nel percorso formativo degli alunni e delle alunne e nell'accesso all'università o istruzione terziaria;

3: integrare il piano didattico personalizzato nel più ampio progetto di vita dell'alunno con disabilità, coinvolgendo le famiglie in modo strutturato e sostanziale, per migliorare l'efficacia del percorso formativo utilizzando al meglio le risorse disponibili;

4: Individuare indicatori per la qualità dell'inclusione, che contemplino gli esiti del percorso scolastico in termini di inclusione sociale ed aumento della forza lavoro, per la qualità della formazione del personale scolastico, per il monitoraggio della spesa sociale dei Comuni e delle Regioni, per il coinvolgimento degli studenti e/o delle loro famiglie. In Italia, esiste già un rapporto di autovalutazione della scuola, che copre diversi indicatori,

ma non affronta specificamente gli indicatori per l'inclusione <https://snv.pubblica.istruzione.it/snv-portale-web/> . Nuovi criteri per gli indicatori di inclusione sono stati individuati dall'organismo ad hoc <https://www.orizzontescuola.it/sostegno-valutazione-qualita-inclusione-ruolo-invalsi-losservatorio-compiti-e-composizione/>

5: adeguare gli edifici ed i complessi scolastici alla normativa relativa all'abbattimento delle barriere architettoniche e garantire ragionevoli alloggi.

### **Contenuti rilevanti per il progetto**

Rilevante per il progetto è l'idea di promuovere un progetto individuale di lunga durata e di migliorare le competenze degli insegnanti (insegnanti sulla materia e di sostegno) per quanto riguarda l'apprendimento inclusivo. Osservando lo scenario italiano, non esistono requisiti specifici per un sistema di garanzia della qualità. L'efficacia dei servizi dipende principalmente da:

1. competenze ed impegno individuali,
2. il metodo più che il sistema: l'apprendimento inclusivo.

Con riferimento al punto 1 potrebbe essere utile analizzare gli studi condotti dall'Agenzia Europea per i Bisogni Speciali e l'Educazione Inclusiva sull'apprendimento professionale degli insegnanti per l'inclusione <https://www.european-agency.org/activities/TPL4I>. Un'idea che nasce dal progetto sopra menzionato potrebbe essere quella di sviluppare uno schema di certificazione di "insegnante per l'inclusione" o "responsabile della disabilità".

Con riferimento al punto 2 potrebbe essere utile analizzare gli studi condotti dall'Agenzia Europea per i Bisogni Speciali e l'Educazione Inclusiva sull'apprendimento inclusivo e sulla valutazione inclusiva <https://www.european-agency.org/>.

Dai diversi studi affrontati, sembra che sia nato un nuovo binomio: qualità + uguaglianza. Potrebbe trasformarsi in un nuovo punto di partenza concettuale... "equalilife".

## 4. ANALISI SWOT

### A. EFQM SWOT ANALYSIS

Condotta dall'ISEM.

A titolo introduttivo è importante evidenziare che, per la trattazione che segue, sono stati presi in considerazione i documenti sotto indicati. Ne emerge come la Fondazione INTRAS sia un buon esempio di applicazione dell'EFQM.

NAME	DATE	LINK TO
1. MODELLO EFQM	2021	<a href="https://efqm.org/">https://efqm.org/</a>
2. Annuario 2022 CEG	2022	<a href="https://anuarioceg.clubexcelencia.org/">https://anuarioceg.clubexcelencia.org/</a>
3. Chiavi per la valutazione delle entità del terzo settore con il modello EFQM 2020	2020	<a href="https://www.clubexcelencia.org/conocimiento/plataforma-de-conocimiento/documentacion-webinar-club-evaluadores-claves-para-la">https://www.clubexcelencia.org/conocimiento/plataforma-de-conocimiento/documentacion-webinar-club-evaluadores-claves-para-la</a>
4. 8 Risultati nei clienti EFQM 2018	2018	<a href="https://www.intras.es/">https://www.intras.es/</a>

Il modello EFQM è il più riconosciuto al mondo. E' ampiamente utilizzato per aiutare le organizzazioni ad affrontare la trasformazione da una prospettiva gestionale, per raggiungere il successo e migliorare significativamente le proprie prestazioni. Si tratta quindi di uno strumento rilevante e vitale per la gestione di un'organizzazione che desidera un futuro sostenibile a lungo termine. La sua struttura si basa sulla seguente semplice logica:



## Direzione

- Criterio 1: Scopo, Visione e Strategia
- Criterio 2: Cultura organizzativa e leadership

## Esecuzione

- Criterio 3: Coinvolgere le parti interessate
- Criterio 4: Creazione di valore sostenibile
- Criterio 5: Performance e trasformazione

## Risultati

- Criterio 6: Percezioni degli stakeholder
- Criterio 7: Performance strategica e operativa

Si tratta quindi di un modello utile per affrontare la trasformazione e migliorare le prestazioni di tutte le tipologie di organizzazioni, sia pubbliche che private, scuole ed università, ospedali e fondazioni. Pertanto, i certificati EFQM sono utili per qualsiasi organizzazione, motivo per cui organizzazioni di tutte le dimensioni hanno optato per essi.

I dati internazionali sul modello EFQM mostrano che questo riconoscimento è presente in più di 45 paesi in tutto il mondo, con la Spagna che è il paese con il maggior numero di certificati EFQM in vigore: 359 in totale, secondo i dati forniti dal Club Excelencia en Gestión nel suo annuario 2022. Queste cifre aumentano ogni anno e mostrano il crescente interesse degli enti spagnoli per una gestione eccellente, innovativa e sostenibile. Madrid è la regione con il maggior numero di certificati EFQM (120 certificati), seguita dalle Isole Canarie (58 certificati), dall'Andalusia (38 certificati) e infine, con lo stesso numero di sigilli, sia Castilla y León che Catalogna con 28 .

Come accennato in precedenza, si tratta di un modello adattabile a qualsiasi tipologia di settore come istruzione, sanità, industria, servizi, pubbliche amministrazioni, ecc.

In questo senso è opportuno evidenziare che gli enti del terzo settore sono quelli che maggiormente hanno implementato questo sistema, poiché nonostante la varietà di queste tipologie di enti, tutti si preoccupano di dimostrare la propria trasparenza e migliorare la propria professionalità, con l'obiettivo finale essere più efficienti e lavorare in modo più sistematico per fornire un servizio migliore alla società. In questo campo, il presente saggio illustra una buona pratica portata avanti dalla Fondazione INTRAS, un'organizzazione senza scopo di lucro creata nel 1994 che, con un team di quasi 600 professionisti, secondo i dati raccolti dal rapporto 2022 dell'ente, accompagna le persone con problemi di salute mentale nel recupero dei propri progetti di vita e che nel 2019 hanno conseguito il CERTIFICATO EFQM +400. Questa organizzazione ha optato per il modello EFQM rispetto allo standard ISO perché è un modello che le ONG possono adattare alle loro caratteristiche distintive e perché, in particolare, questo modello attribuisce un'importanza decisiva ai risultati nella società, cioè ai clienti (persone con problemi mentali), sia nella definizione che nella gestione e pianificazione dei servizi.

Attualmente, l'EFQM utilizza i principi guida e i sette criteri sopra menzionati per concentrarsi su un tema specifico, come gli SDG, l'Innovazione, l'Economia Circolare o un settore specifico, ad esempio l'Istruzione.

Il settore dell'istruzione è una delle aree principali che ricercano il miglioramento continuo attraverso il modello EFQM e ritiene che avere un certificato che ne garantisca la gestione eccellente, innovativa e sostenibile sia un fattore differenziale e critico per il suo successo. Ecco perché è il modello più utilizzato per gestire l'eccellenza. Il suo utilizzo, infatti, è in crescita poiché i Criteri di Eccellenza coinvolgono tutti i livelli del centro e consentono il raggiungimento di una visione comune di scopi e obiettivi condivisi. È importante ricordare che esiste il modello educativo EFQM-Hamdan che funziona in modo semplice: utilizza gli stessi principi del modello EFQM e li adatta specificamente al miglioramento delle istituzioni educative. L'utilizzo di questo modello offre l'opportunità di analizzare il contesto scolastico (in quanto la scuola non deve essere vista in modo lineare, meccanico e prevedibile, ma è meglio intesa come un sistema adattivo complesso costituito da elementi interdipendenti e individui che operano in un mondo vivente dinamico) pur riconoscendo la necessità di un'intenzione sistemica e organizzata. Ecco perché lavorare con il Modello EFQM come quadro di gestione nel settore educativo ci consente di comprendere la realtà della scuola attraverso l'autovalutazione e di sviluppare piani e strategie di miglioramento. Questo, insieme al coinvolgimento di tutte le persone dell'organizzazione nel processo di autovalutazione e nel processo decisionale, sono considerati fattori che hanno un impatto sul miglioramento della qualità dei servizi offerti agli studenti, alle famiglie e ai diversi gruppi di interesse.

L'analisi SWOT è uno strumento utile per valutare i punti di forza, di debolezza, le opportunità e le minacce di un particolare sistema o organizzazione. Applicandolo al sistema di qualità EFQM (European Foundation for Quality Management) nell'istruzione professionale e nei servizi sociali, l'analisi potrebbe apparire come segue:

PUNTI DI FORZA	DEBOLEZZE
<p>1. Quadro consolidato: il sistema di qualità EFQM fornisce un quadro consolidato per valutare e migliorare la qualità dell'istruzione professionale, della formazione e dei servizi sociali.</p> <p>2. Focus sull'eccellenza: EFQM enfatizza la cultura dell'eccellenza, incoraggiando le organizzazioni a lottare per il miglioramento continuo e prestazioni elevate.</p> <p>3. Coinvolgimento delle parti interessate: il sistema promuove il coinvolgimento delle parti interessate, garantendo che i bisogni e le aspettative di studenti, formatori, utenti del servizio e altre parti interessate siano presi in considerazione.</p> <p>4. Condivisione delle migliori pratiche: EFQM fornisce una piattaforma per condividere le migliori pratiche e apprendere da altre organizzazioni del settore.</p> <p>5. Misurazione delle prestazioni: il sistema incoraggia l'uso di indicatori di prestazione e strumenti di misurazione per valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi e dei risultati.</p> <p>6. Progetti e bandi: l'EFQM assegna punti extra nei bandi di gara e nei diversi sussidi.</p> <p>7. Metodologia: dispone di indicatori molto precisi per</p>	<p>1. Complessità: l'implementazione del sistema di qualità EFQM può rappresentare una sfida per le organizzazioni a causa della sua complessità e della necessità di una comprensione completa del quadro.</p> <p>2. Utilizzo intensivo di risorse: il sistema richiede tempo, impegno e risorse significativi per un'implementazione e una manutenzione di successo, il che può rappresentare una sfida per le organizzazioni più piccole con budget limitati. Richiede inoltre una notevole quantità di tempo per l'autovalutazione.</p> <p>3. Resistenza al cambiamento: alcune parti interessate nel settore dell'istruzione professionale, della formazione e dei servizi sociali potrebbero opporsi ai cambiamenti associati all'implementazione del sistema EFQM, portando a resistenza e lentezza nell'adozione.</p> <p>4. L'EFQM non si concentra sulla qualità della vita delle persone. Riguarda più la filosofia della qualità e la metodologia organizzativa.</p> <p>5. Costi economici: i costi legati all'ottenimento o al mantenimento della certificazione sono elevati.</p> <p>6. Mancanza di enti accreditati per la valutazione: il Club Excelencia en Gestión è l'unico ente accreditato in Spagna <a href="https://www.clubexcelencia.org/">https://www.clubexcelencia.org/</a></p>

misurare la qualità delle attività.

8. Globalità: è applicabile e riconosciuta per la sua popolarità in molti paesi. Nei casi studio sull'EQUASS in Francia ed in Portogallo, paesi confinanti con la Spagna, si sceglie ancora il modello EFQM perché, ad esempio, in Francia è sostenuto dal governo.

9. Elevata partecipazione delle parti interessate: il vantaggio principale è che non si basa su uno standard come altri sistemi di gestione della qualità, ma si basa su un'autovalutazione che coinvolge tutte le parti interessate. Permette di implementare il modello senza la necessità di un consulente esterno.

**OPPORTUNITA'**

**MINACCE**

1. Cultura della qualità migliorata: EFQM offre l'opportunità di promuovere una cultura della qualità e del miglioramento continuo all'interno delle organizzazioni, portando a una migliore istruzione professionale, formazione e servizi sociali.

2. Collaborazione e networking: il sistema facilita la collaborazione e il networking tra le organizzazioni del settore, consentendo lo scambio di idee, conoscenze e migliori pratiche.

3. Riconoscimento e accreditamento: un'implementazione di successo del sistema di qualità EFQM può portare al riconoscimento e all'accREDITamento, migliorando la reputazione e la credibilità delle organizzazioni del settore. È riconosciuto in tutto il mondo e dai governi regionali.

1. Sistemi concorrenti: nel settore potrebbero essere disponibili altri sistemi di gestione della qualità o quadri di accreditamento, che possono portare a concorrenza e confusione tra le organizzazioni su quale sistema adottare, come l'emergere di modelli come EQUASS, che sono più basati sulla qualità della vita degli utenti.

2. Cambiamenti nel panorama normativo: i cambiamenti nelle normative e nelle politiche nel settore dell'istruzione professionale, della formazione e dei servizi sociali possono costringere le organizzazioni ad adattare i propri sistemi di qualità per soddisfare nuovi requisiti, il che può comportare sfide e costi aggiuntivi.

3. Fattori esterni: le fluttuazioni economiche, i cambiamenti politici o le tendenze sociali possono avere un

4. Attuazione: vasta esperienza di organizzazioni e professionisti che valutano il modello EFQM.

5. Esperienza: ci sono molte esperienze di questo modello in tutta la Spagna.

6. Legislazione: riconosce i valori europei

- La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.
- La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.
- La Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo.
- La Direttiva dell'Unione Europea 2000/78/CE.
- La Carta Sociale Europea.

7. Contesto internazionale, l'EFQM riconosce inoltre:

- Il Global Compact delle Nazioni Unite (anno 2000).
- I 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite.

impatto sui finanziamenti e sull'allocazione delle risorse, influenzando potenzialmente l'implementazione e la sostenibilità del sistema di qualità EFQM.

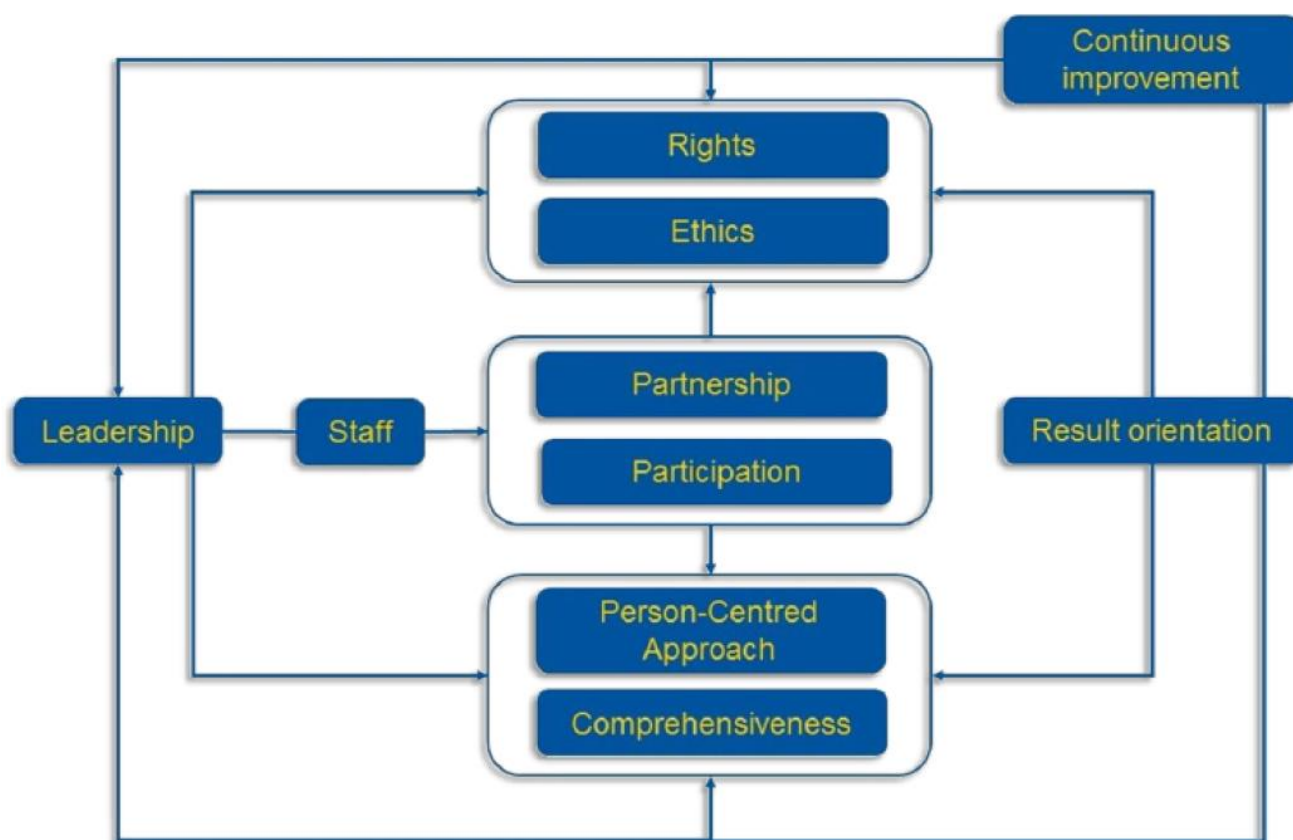


## B. EQUASS SWOT ANALYSIS

Condotta dall'EPR

EQUASS è un'iniziativa della Piattaforma Europea per la Riabilitazione (EPR), un'associazione belga senza scopo di lucro. La missione di EQUASS è quella di migliorare il settore sociale coinvolgendo i fornitori di servizi sociali nel miglioramento, nell'apprendimento e nello sviluppo continui. EQUASS e la sua rete vogliono garantire agli utenti del servizio un'elevata qualità dei servizi in tutta Europa.

La Qualità secondo EQUASS si basa su 10 principi: Leadership, Personale, Diritti, Etica, Partenariato, Partecipazione, Approccio centrato sulla persona, Completezza, Orientamento ai risultati, Miglioramento continuo.



EQUASS promuove:

- miglioramento continuo della qualità, apprendimento e sviluppo su questioni relative alla qualità nella fornitura di servizi sociali;
- il posto degli utenti dei servizi e dei loro servizi sociali nella società;
- l'importanza di un approccio di qualità nella fornitura di servizi sociali, l'impatto positivo di buoni servizi e il costo sociale dannoso di servizi gestiti in modo inadeguato.

Allo stesso tempo, EQUASS offre corsi di formazione per revisori e consulenti e organizza seminari per i fornitori di servizi.

EQUASS offre due programmi di riconoscimento completi, dalla garanzia della qualità all'eccellenza nei servizi sociali. Questi programmi consentono ai fornitori di servizi sociali di impegnarsi in un processo di valutazione esterno indipendente attraverso il quale garantiscono la qualità dei loro servizi agli utenti del servizio e ad altre parti interessate.

Tutti i programmi di riconoscimento EQUASS si basano su un quadro di qualità (un insieme di principi di qualità), criteri di qualità e indicatori di prestazione personalizzati per il settore sociale. Un comitato internazionale di premiazione supervisiona il processo di certificazione.

L'analisi SWOT è uno strumento utile per valutare i punti di forza, di debolezza, le opportunità e le minacce di un particolare sistema o organizzazione. Applicandolo al sistema di qualità EQUASS (European Quality in Social Services) nel settore Sociale e nel settore dell'Istruzione e Formazione Professionale (IFP), l'analisi potrebbe apparire come segue:

PUNTI DI FORZA	DEBOLEZZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Specifico del settore sociale; chiara rilevanza per il settore sociale - USP; Diritti, etica, partecipazione</li> <li>• Utilizzato in molti servizi sociali e fornitori di IFP diversi</li> </ul> <p>EQUASS è più impegnativo, ma è fatto su misura per i fornitori di servizi come noi: un preventivo da un fornitore di servizi che utilizza EQUASS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impatto comprovato/valore aggiunto per i clienti</li> </ul> <p>Impatto sui servizi sociali (studio 2022 sull'impatto dell'implementazione di EQUASS in Lituania): questa implementazione degli aspetti di qualità tramite il sistema di qualità EQUASS ha cambiato l'organizzazione del lavoro all'interno dei fornitori di servizi sociali in modo significativo e positivo ed è riconosciuta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminuzione del coinvolgimento di stakeholder esterni - solo due membri del comitato di premiazione</li> <li>• Non molto conosciuto al di fuori dei mercati chiave</li> <li>• Mancanza di autovalutazione accessibile ai fornitori di servizi senza consultazione</li> <li>• Costoso per le piccole organizzazioni (ma non rispetto ad altri sistemi?)</li> <li>• Mancanza di sostenibilità oltre al finanziamento dei progetti in molti mercati/sotto investimenti nel settore sociale</li> <li>• Alcuni revisori criticano i processi di audit perché troppo burocratici</li> <li>• Il collegamento tra i livelli di Assurance e di Eccellenza nel collegamento della certificazione non è molto fluido, i processi sono separati<sup>3</sup></li> <li>• L'orientamento ai risultati potrebbe essere un principio di qualità;</li> </ul>

Le modifiche descritte sono completamente in linea con le esigenze degli utenti del servizio

- Base di clienti fedeli
- Centrato sulla persona
- Può essere visto come EFQM/ISO+ - con l'aggiunta di diritti ecc.
- Conveniente per le organizzazioni di medie dimensioni in generale
- Focalizzazione sui risultati - principio 9 Orientamento ai risultati: i fornitori di servizi sociali mirano a raggiungere i risultati pianificati, i benefici e il miglior valore per la persona servita e le parti interessate rilevanti (inclusi i finanziatori). Dimostrano i risultati ottenuti dall'organizzazione e dalla Persona Servita, in linea con la loro missione e le loro attività principali. Gli impatti del servizio sono misurati e monitorati e rappresentano un elemento importante dei processi di miglioramento continuo, trasparenza e responsabilità./necessità di mostrare la misurazione dei risultati
- Concentrarsi sul miglioramento continuo (le raccomandazioni sono fornite nell'audit e nella relazione sullo stato di avanzamento, la relazione sullo stato di avanzamento incoraggia l'ulteriore sviluppo).
- Principio di innovazione 9; Innovazione: i fornitori di servizi sociali sono impegnati nell'apprendimento e nell'innovazione continui. Criterio 3: Il fornitore di servizi sociali dimostra il proprio impegno verso obiettivi di

risultati non specifici dell'erogazione del servizio

- Qualità della vita

È affrontato solo in un criterio e 2 indicatori; non è una priorità elevata per il sistema, potrebbe costituire un principio separato.

Fuori dai domini chiave della QoL, non affronta: sviluppo personale, relazioni interpersonali, benessere materiale, benessere emotivo (studio EASPD)

L'assicurazione della qualità si è spostata dall'ispezione orientata agli standard strutturali e di processo alla misurazione delle prestazioni orientata ai risultati, basata su indicatori focalizzati sulla qualità della vita del beneficiario (Malley et al., 2016).

- Diritti

Meglio: Basato sui diritti?

Sono necessarie maggiori garanzie per garantire il rispetto dei diritti quando un'organizzazione è certificata?

Non si riferisce direttamente ai diritti della CRPD che sono intersettoriali

EQUASS può essere utilizzato in qualsiasi contesto/servizio sociale, pertanto un contesto residenziale può essere certificato se supera l'audit e i suoi requisiti. Dovrebbe esserci l'obbligo per un'organizzazione di impegnarsi a passare ai servizi basati sulla comunità quando rientra nel suo mandato?

qualità a lungo termine,  
apprendimento continuo,  
innovazione e nuove tecnologie.

Impatto sui servizi sociali  
(studio 2022) - Cambiamenti  
positivi significativi in:  
efficienza aziendale, innovazione

- Diritti affrontati come  
principio separato

I Fornitori di Servizi Sociali si  
impegnano a tutelare, promuovere e  
rispettare i diritti della Persona  
Servita in termini di pari  
opportunità, parità di trattamento  
e libertà di scelta,  
autodeterminazione e pari  
partecipazione. Questo impegno è  
visibile nei valori organizzativi  
e in tutti gli elementi di  
sviluppo del servizio e di  
erogazione del servizio da parte  
del fornitore di servizi sociali.  
I fornitori di servizi sociali  
garantiscono che la persona  
servita comprenda e approvi tutti  
gli interventi individuali  
proposti.

L'UNCRPD è chiaramente impostato  
come contesto per EQUASS. Per  
quanto riguarda i diritti, pp17-25  
dei principi, criteri e indicatori

Ad esempio, Principio 3 Diritti,  
criterio 13 (p17). Il fornitore di  
servizi sociali garantisce i  
diritti della persona servita e  
questi diritti sono delineati in  
una Carta dei diritti basata sulle  
convenzioni internazionali sui  
diritti umani.

8. Completezza: i fornitori di  
servizi sociali garantiscono che  
la persona servita abbia accesso a  
un continuum di servizi olistici e  
basati sulla comunità

"È importante per noi lavorare per  
la Convenzione delle Nazioni Unite  
sui diritti delle persone con

disabilità; EQUASS se ne assicura. Raccomando EQUASS perché è un modo divertente e tangibile di lavorare per il personale. Anche il personale è molto orgoglioso del proprio lavoro e la certificazione li ha rafforzati ancora di più” (citazione di un fornitore di servizi in Svezia)

Impatto sui servizi sociali (studio 2022): cambiamenti positivi significativi nei diritti

- Qualità della vita (criterio 32, principio dell'approccio centrato sulla persona)

Il Fornitore di Servizi Sociali ha un concetto chiaro di Qualità della Vita per la Persona Servita e implementa attività basate sulla valutazione dei bisogni della Persona Servita, con l'obiettivo di migliorare la sua Qualità di Vita.

Indicatore 50. Il fornitore di servizi sociali ha definito e implementato il concetto di Qualità della Vita per le persone servite. (È richiesta la documentazione che definisca il concetto di Qualità della Vita)

51 Il Fornitore di Servizi Sociali ha risultati tangibili delle attività che migliorano la qualità della vita delle persone servite. (È richiesta la documentazione dei risultati sul miglioramento della qualità della vita delle persone servite)

Fuori dai domini chiave della QoL, affronta: diritti, inclusione sociale, autodeterminazione, benessere fisico

**OPPORTUNITA'**

- Espansione in altri settori; impresa sociale, IFP tradizionale;

**MINACCE**

- Un numero crescente di standard governativi e di certificazioni

Maggiore promozione in alcuni settori con un grande potenziale, come l'assistenza agli anziani

- Nuovi servizi
- o Formazione
- o Accesso agli strumenti
- o Certificazione personale: qualità professionale
- o Creare una comunità di clienti EQUASS e riavviare il benchmarking
- Collegamento degli audit EQUASS e ISO
- Mostrare come EQUASS contribuisce all'efficacia/efficienza
- Maggiore interesse tra i decisori politici a livello europeo per la qualità
- Gli esperti nuovi/di ritorno potrebbero apportare nuove intuizioni e miglioramenti
- Partenariato AJA Europa
- Finanziamenti FSE/sviluppo per sviluppare EQUASS a livello nazionale
- Mercati in cui la certificazione di qualità nazionale è debole o assente
- Espansione in alcuni mercati esistenti
- Interesse da paesi extraeuropei (Georgia, Medio Oriente, India)
- Qualità della vita

Opportunità di collegarsi allo strumento del progetto QOLIVET QIAT; se il sistema richiede che un fornitore di servizi implementi uno strumento per misurare la qualità della vita e implementi azioni per affrontare i risultati della misurazione

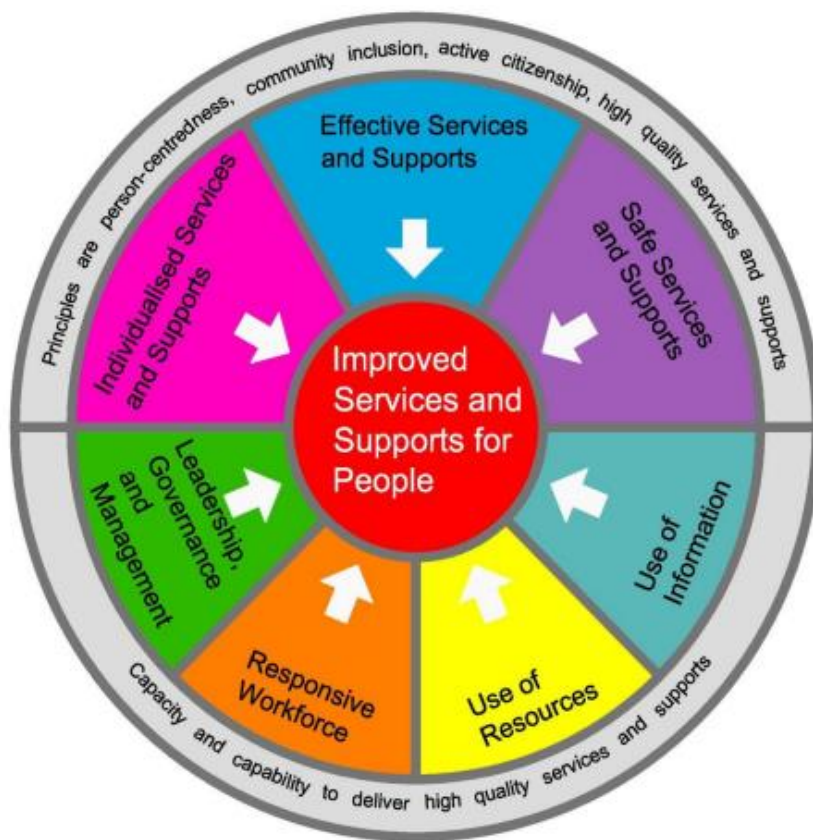
richieste rendono EQUASS meno attraente

- Alternative alla certificazione: strumenti di autovalutazione
  - Maggiore attenzione alla misurazione dei risultati/coinvolgimento degli utenti nella valutazione della qualità
  - Le certificazioni internazionali più note rendono in alcuni casi difficili lo sviluppo del mercato e la penetrazione nel mercato
  - Mancanza di risorse finanziarie da parte dei clienti interessati/ex in alcuni paesi per la ricertificazione
- Perdita di clienti dovuta alla mancanza di azione di EQUASS

## C. NEW DIRECTIONS SWOT ANALYSIS

Condotta da The Rehab Group.

Negli ultimi anni, il settore sanitario e sociale irlandese ha intrapreso un ampio progetto di trasformazione per trasformare l'erogazione dei servizi diurni per gli adulti con disabilità. Lo scopo generale del progetto è garantire che i servizi forniscano un servizio della massima qualità a ciascuna persona, in base alle sue esigenze specifiche. Al fine di fornire un contesto per la fornitura di servizi, l'Health Service Executive irlandese ha sviluppato standard di qualità, le "New Directions" per supportare tutte le parti interessate e garantire la fornitura di servizi di qualità. I nuovi standard stabiliscono dodici pilastri che costituiscono la base per l'erogazione di servizi sociali di qualità basati sulla comunità.



Gli standard raccomandano che i "servizi diurni" garantiscano la pratica di supporti individualizzati focalizzati sui risultati per consentire agli adulti che utilizzano i servizi di vivere la vita che hanno scelto in conformità con i propri desideri, bisogni e aspirazioni.

Tutti i servizi giornalieri per adulti finanziati dallo stato per persone di età pari o superiore a 18 anni, con disabilità intellettive, autismo o persone con disabilità fisiche complesse devono soddisfare gli standard. L'obiettivo dello standard è consentire alla persona di fare scelte e progetti e di essere un membro attivo e indipendente della propria comunità.

Lo standard New Directions richiede ai fornitori di servizi e alle principali parti interessate di coinvolgere le persone con disabilità nella

progettazione, fornitura, monitoraggio e valutazione dei servizi e dei supporti forniti. Gli Standard mirano ad essere un catalizzatore per l'inclusione della comunità e l'autodeterminazione nella vita delle persone con disabilità.

Sebbene gli standard forniscano indicazioni sulla fornitura di servizi di qualità, attualmente non offrono un accreditamento trasferibile ad altri paesi. Tuttavia, questi standard basati sull'evidenza costituirebbero un utile riferimento in termini di sviluppo di standard di qualità per i servizi sociali.

PUNTI DI FORZA	DEBOLEZZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità uniforme nel contesto irlandese</li> <li>• Politica nazionale: gli standard di qualità possono essere implementati in tutte le organizzazioni pubbliche e private</li> <li>• Punto di riferimento per la qualità dei servizi</li> <li>• Modello migliore per il rinvio incrociato a diversi servizi (istruzione, servizi sociali)</li> <li>• Forte attenzione ai bisogni individuali</li> <li>• Forte attenzione alle scelte in linea con la CRPD</li> <li>• Forte attenzione alla partecipazione individuale nello sviluppo del proprio servizio</li> <li>• Contribuire a una maggiore inclusione e integrazione</li> <li>• Inclusione della persona nella pianificazione e fornitura dei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dichiarazione generale piuttosto che domande mirate</li> <li>• Autovalutazione e piano d'azione (aperto all'interpretazione)</li> <li>• Nessun monitoraggio esterno</li> <li>• Lavoro intensivo in termini di tempo</li> <li>• Finanziamenti</li> <li>• Pericolo di simbolismo, richiesta di sviluppo di competenze</li> <li>• Nessun accreditamento disponibile (non trasferibile in Europa)</li> </ul>
OPPORTUNITA'	MINACCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernizzare l'erogazione dei servizi tradizionali</li> <li>• Migliorare il profilo delle persone con disabilità nella società</li> <li>• Maggiore partecipazione nelle comunità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevato livello di finanziamento richiesto per implementare servizi di vera qualità</li> <li>• Riallineamento della forza lavoro esistente</li> <li>• Mancanza di opportunità nelle comunità</li> </ul>



• Supporti personalizzati

• Flussi di finanziamento tradizionali e annualizzati

• Strutture del personale tradizionali

• Mancanza di buoni sistemi ICT e di registrazione integrati

• Passare dal tradizionale approccio 9-5 ad un approccio più flessibile

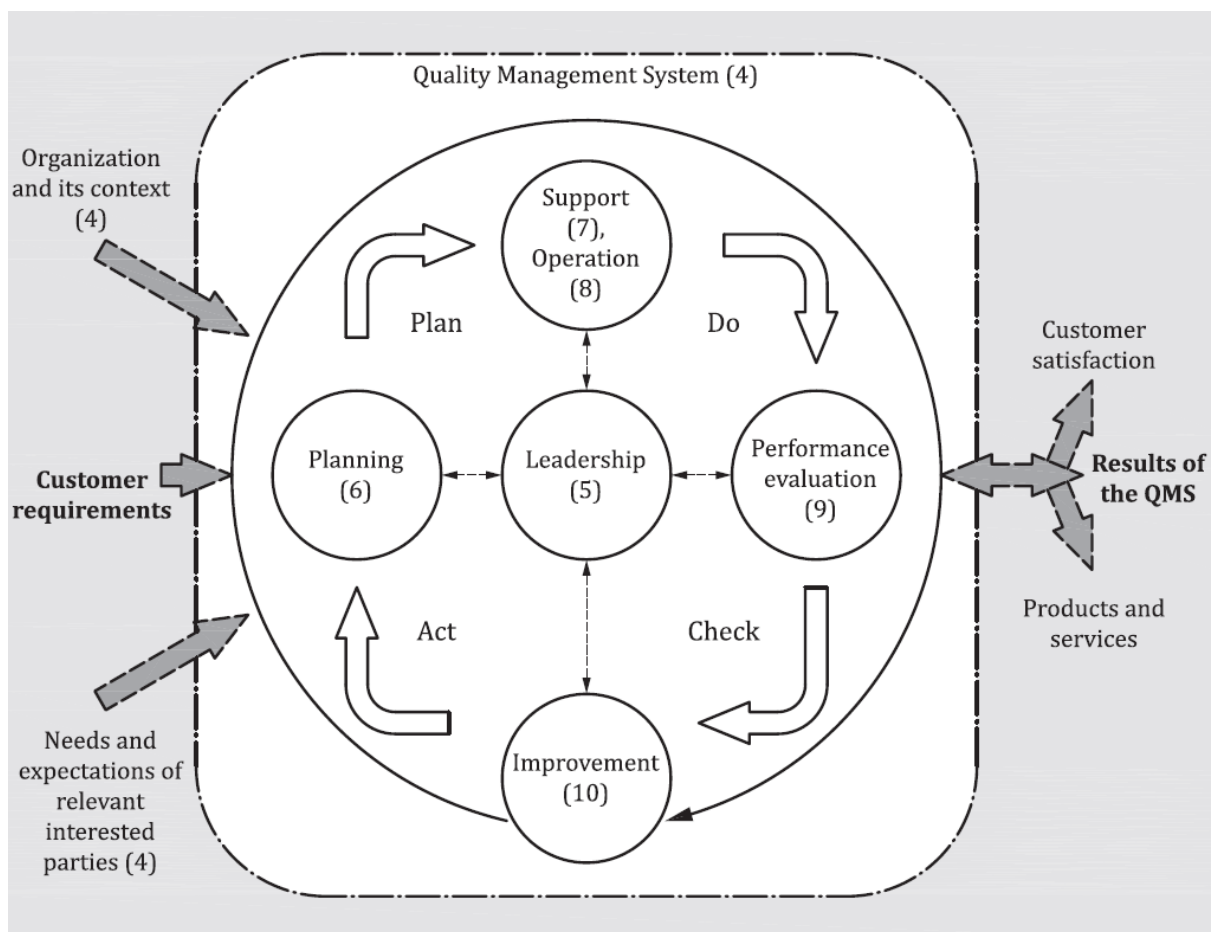
## D. ISO 9001 SWOT ANALYSIS

Condotta da AJA Europe.

ISO 9001:2015 Sistemi di gestione della qualità è uno standard che stabilisce i criteri per un sistema di gestione della qualità (SGQ). Un SGQ può essere certificato da un Organismo di Valutazione della Conformità (anche se questo non è un requisito). Può essere utilizzato da qualsiasi organizzazione, grande o piccola, indipendentemente dal suo campo di attività. Infatti, ci sono oltre un milione di aziende e organizzazioni in oltre 170 paesi certificati ISO 9001.

Lo standard si basa su 7 principi di gestione della qualità:

- 1 - Focalizzazione al cliente
- 2 - Leadership
- 3 - Partecipazione attiva delle persone
- 4 - Approccio per processi
- 5 - Miglioramento
- 6 - Processo decisionale basato sull'evidenza
- 7 - Gestione delle relazioni



Inoltre, l'attuale versione dello standard impone alle organizzazioni ad affrontare rischi e opportunità.

L'utilizzo della norma ISO 9001 aiuta a garantire che i clienti ottengano prodotti e servizi che soddisfano i requisiti, il che a sua volta comporta numerosi vantaggi aziendali.

Link

<https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100373.pdf>

Anteprima dello standard: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:vl:en>

PUNTI DI FORZA	DEBOLEZZE
<p>1. Diffuso.</p> <p>1.077.884 certificati in tutto il mondo (31/12/2021  <a href="https://www.iso.org/the-iso-survey.html">https://www.iso.org/the-iso-survey.html</a>) di cui 11.751 nel settore Formazione/Education (EAC 37).</p> <p>2. Ben noto.</p> <p>Esiste un numero enorme di professionisti e organizzazioni che forniscono formazione, consulenza, audit e certificazione 9001.</p> <p>3. Obbligatorio.</p> <p>In alcuni Paesi la certificazione 9001 è obbligatoria per poter partecipare ai bandi pubblici.</p> <p>4. Funzionale.</p> <p>Potrebbe essere funzionale per ricevere fondi, essere riconosciuto a livello nazionale o per essere qualificato come fornitore.</p> <p>5. Integrabile.</p> <p>Può essere integrato con altri sistemi di gestione, in particolare con altri sistemi di gestione ISO (MS), in quanto tutti gli standard ISO sui sistemi di gestione hanno la stessa "struttura armonizzata".</p>	<p>1. Non specifico per i fornitori di servizi di IFP e di assistenza.</p> <p>Si tratta di un insieme di requisiti per qualsiasi tipo di organizzazione, indipendentemente dal settore e dalla dimensione.</p> <p>2. Non esattamente basato sui diritti e sulla qualità della vita.</p> <p>Stabilisce genericamente i requisiti per soddisfare le esigenze, i bisogni e le aspettative delle parti Interessate.</p> <p>3. Processo di miglioramento dello standard rigorosamente regolamentato.</p> <p>Esistono regole molto rigide, stabilite dall'ISO, per cui qualsiasi miglioramento sarà molto impegnativo e richiederà molto tempo.</p>
OPPORTUNITA'	MINACCE
<p>1. "L'unico e solo".</p>	<p>1. Perdita di mercato</p>

Gli erogatori di IFP potrebbero preferire stanziare risorse solo sulla 9001 piuttosto che investire risorse aggiuntive per implementare uno standard specifico per il settore.

Si potrebbero sviluppare standard più specifici basati sulla 9001 e, utilizzando 9001 come cavallo di Troia, potrebbero andare a sostituire la 9001.

## 5. VALUTAZIONE DEGLI STANDARD E SPIEGAZIONE

### A. VALUTAZIONE DELL'EFQM

Condotta dall'ISEM.

#### 1. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi misuri il modo in cui migliora la qualità della vita degli utenti?

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: Nel modello EFQM, la qualità della vita non viene né menzionata né applicata in riferimento al miglioramento della qualità della vita degli utenti e del loro ambiente.

#### 2. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi rispetti e promuova i diritti degli utenti?

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: È un modello che mette al centro le persone attraverso gli stakeholder. EFQM lavora con i suoi principali stakeholder per sviluppare una comprensione comune e concentrarsi su come, attraverso lo sviluppo congiunto, può contribuire e trarre ispirazione dagli SDG delle Nazioni Unite e dalle aspirazioni del Global Compact delle Nazioni Unite.

Quindi, tenendo conto che il terzo settore e il settore dell'istruzione sono due delle aree principali che cercano un miglioramento continuo attraverso il modello EFQM, i diritti degli utenti sono effettivamente promossi e rispettati.

L'EFQM, come dimostrano gli studi raccolti, si concentra:

- In primo luogo, sullo sviluppo e il benessere delle persone.
- In secondo luogo, sulla strategia/obiettivi da raggiungere con le proprie persone.
- Infine, sul riconoscimento e sulla cura degli stessi.

#### 3. Lo standard prevede il rispetto dei documenti internazionali sui diritti?

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: Il modello EFQM è un quadro riconosciuto a livello globale. Si presume pertanto e ci si aspetta che qualsiasi organizzazione che utilizza il Modello EFQM rispetti e si conformi ai valori europei stabiliti nelle seguenti disposizioni:

- La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea
- La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.
- La Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo.
- La Direttiva dell'Unione Europea 2000/78/CE.

- La Carta Sociale Europea.

Allo stesso modo, EFQM riconosce e sostiene:

- Il Global Compact delle Nazioni Unite (anno 2000), che comprende dieci principi per attività imprenditoriali socialmente responsabili e sostenibili ( [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org) ).
- I 17 SDG, che invitano i paesi e le loro organizzazioni ad agire e promuovere l'uguaglianza sociale, il buon governo e la prosperità, proteggendo al tempo stesso il pianeta.

#### **4. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi protegga l'utente dagli abusi e dal rischio di danni evitabili?**

Punteggio: 2 elemento menzionato.

Spiegazione: L'analisi e il trattamento dei rischi rappresentano una sfida per il terzo settore e vengono pertanto presi in considerazione.

#### **5. Lo standard impone al personale un comportamento etico?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: L'EFQM si basa sulla partecipazione di tutti i membri dell'organizzazione, tenendo conto degli aspetti etici e sociali. Le persone sono il motore principale di questo cambiamento verso il raggiungimento dei migliori risultati possibili.

Inoltre, tra il 2018 e il 2019, il modello EFQM è stato sottoposto a un processo di miglioramento interno per identificare quali miglioramenti fosse necessario implementare. L'accento è stato posto su due idee relative al personale:

- L'importanza di mettere da parti gli individualismi a favore del lavoro di gruppo.
- L'importanza di riconoscere la ricchezza della diversità delle persone che impieghi. Ciò significa allinearsi ai valori di ogni persona.

#### **6. Lo standard pone dei requisiti sulla gestione delle competenze del personale?**

Punteggio: 2 elemento menzionato.

Spiegazione: Criterio 1: Scopo, visione, strategia ha come sottocriterio il punto 1.3 basato sulla comprensione dell'ecosistema, delle proprie capacità e delle sfide importanti. Competenza e capacità non si riferiscono allo stesso concetto, tuttavia, sono correlate tra loro perché se si analizzano le competenze degli stakeholder, si possono analizzare le capacità del team di professionisti.

**7. Lo standard prevede che il personale venga supervisionato e messo nella condizione di lavorare?**

Punteggio: 2 elemento menzionato.

Spiegazione: Il modello EFQM non affronta direttamente la supervisione e il supporto al personale, ma fornisce solo una struttura generica e criteri per valutare e migliorare gli aspetti chiave di un'organizzazione, inclusa la gestione del personale, come menzionato sopra. Adottando un approccio olistico e concentrandosi sull'eccellenza aziendale, il modello EFQM può contribuire a promuovere un ambiente di lavoro in cui la supervisione e il supporto del personale sono fondamentali per raggiungere obiettivi di qualità ed eccellenza, con l'organizzazione stessa che deve fissare tali obiettivi.

**8. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi sia orientato ai bisogni degli utenti d?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Criterio 1: Scopo, visione, strategia ha come sottocriterio 1.2 l'identificazione e la comprensione dei bisogni degli stakeholder. Criterio 3: Il coinvolgimento degli stakeholder utilizza la comprensione delle esigenze e delle aspettative degli stakeholder per ottenere un coinvolgimento continuo. Inoltre, il Criterio 6: percezione degli stakeholder, si concentra sui risultati basati sul feedback dei principali stakeholder sulle loro esperienze personali e percezioni ottenute da diverse fonti (incontri, sondaggi, stampa, social media, rapporti...).

In breve, EFQM riconosce che le esigenze degli stakeholder possono cambiare nel tempo e quindi è importante raccogliere e analizzare feedback, esperienze, percezioni... al fine di migliorare e cambiare i propri prodotti, servizi o soluzioni.

**9. Lo standard promuove il miglioramento continuo?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Fin dalla sua nascita, il modello EFQM si è caratterizzato come uno strumento di riferimento e di miglioramento continuo per tutte le organizzazioni per sviluppare una cultura del miglioramento e dell'innovazione, ovvero è parte della natura dell'EFQM essere migliori giorno dopo giorno.

**10. Lo standard prevede che il fornitore di servizi collabori con gli utenti nella pianificazione, erogazione e riesame dei servizi?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: L'EFQM si basa su sette criteri chiave che coprono diversi aspetti della gestione di un'organizzazione. Uno di questi criteri è "Partnership e risorse", che si riferisce al modo in cui l'organizzazione collabora con i suoi stakeholder e clienti/utenti per ottenere risultati

reciprocamente vantaggiosi. All'interno di questo criterio è valorizzata la collaborazione attiva e fattiva con tutti loro, al fine di comprenderne le esigenze e le aspettative e soddisfarle in modo ottimale.

**11. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi supporti il processo decisionale e le scelte degli utenti?**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: Non affronta direttamente se il fornitore di servizi supporta il processo decisionale e le scelte dei clienti e/o degli studenti.

**12. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi disponga di processi per garantire che il servizio sia efficace?**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: Non viene menzionato se il fornitore di servizi dispone di processi per garantire che la fornitura del servizio sia efficace.

**13. Lo standard promuove la partnership con altri stakeholder?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Nel Criterio 3: Coinvolgere le parti interessate, sottocriterio 3.1. si concentra sulla costruzione di relazioni sostenibili.

EFQM incoraggia lo sviluppo di partenariati poiché il lavoro è più efficace quando vengono condivise relazioni basate sulla fiducia e sul vantaggio reciproco. Inoltre, la partecipazione a reti e piattaforme è importante per identificare opportunità di creatività e innovazione (premesse di base dell'EFQM).

**14. Lo standard prevede che il fornitore applichi un approccio basato sui diritti?**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: L'EFQM non è operativamente finalizzato alla promozione e alla tutela dei diritti umani.

**15. Lo standard prevede il coinvolgimento dei contatti personali dell'utente? Per esempio amici, familiari ecc.**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Parte dell'implementazione dell'EFQM, come spiegato sopra, consiste nel coinvolgere le parti interessate. Ad esempio, nel settore dell'istruzione è essenziale creare relazioni sostenibili con le famiglie degli studenti. È inoltre essenziale attrarre, coinvolgere, sviluppare e trattenere i talenti del personale (docenti e non). Inoltre, vengono promossi



anche lo sviluppo, il benessere e la prosperità della società in quanto anche quest'ultima è una parte interessata. Pertanto, l'ambiente viene preso in considerazione. Allo stesso modo, il blocco dei risultati tiene conto della percezione di questi gruppi. Nel caso dell'istruzione è importante la percezione di: studenti, genitori, personale docente e non docente, comunità, ecc.

**16. Lo standard prevede il rispetto dei requisiti di legge in materia di sicurezza?**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: Non menzionato affatto.

**17. Lo standard prevede che il fornitore di servizi disponga di un sistema di gestione della qualità interno?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: L'EFQM misura il punto in cui un'organizzazione è sulla strada della trasformazione. Successivamente valuta se l'organizzazione dispone già o meno di un sistema di gestione della qualità.

**18. Lo standard prevede che il fornitore segua il suo piano strategico?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Il filo conduttore del Modello EFQM mostra la connessione logica tra lo scopo di un'organizzazione e la strategia per generare risultati eccellenti. Criterio 1: Scopo, visione, strategia mantiene come sottocriterio 1.4 lo sviluppo della strategia. Quest'ultimo:

- Descrive come intende raggiungere il suo scopo.
- Dettaglia i piani per raggiungere le priorità strategiche e avvicinarsi alla visione dell'organizzazione.

Inoltre, il blocco Esecuzione si concentra sullo sviluppo efficace ed efficiente della strategia, ovvero su ciò che l'organizzazione fa per prepararsi al futuro.

**19. Lo standard prevede che il fornitore operi in linea con le proprie mission e vision?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Un'organizzazione eccezionale è caratterizzata da: uno scopo stimolante, una visione ambiziosa e una strategia che genera risultati. Criterio 1: Scopo, visione, strategia comprende questa domanda e in un certo senso il sottocriterio 1.1 è inteso a definire scopo e visione. In questo senso, la visione dell'organizzazione:

- Descrive ciò che si sta cercando di ottenere a lungo termine.

- Serve come guida chiara per la scelta delle linee d'azione attuali e future.
- Insieme allo scopo, fornisce la base per definire la strategia.

## **20. Lo standard promuove l'innovazione?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Il miglioramento continuo e l'innovazione sono aspetti chiave che compongono il modello EFQM. Criterio 2: Cultura organizzativa e leadership e relativo sottocriterio 2.3. concentrarsi su come favorire la creatività e l'innovazione. Allo stesso modo, il Criterio 5: Gestire la performance e la trasformazione, nel suo sottocriterio 5.3. affronta la promozione dell'innovazione e della tecnologia.

Questo sistema mira a rispondere a queste due domande: cosa ha ottenuto finora? E cosa vuole ottenere in futuro? In breve, l'EFQM mira in definitiva a creare una propria cultura innovativa e basata sulla qualità.

## **21. Lo standard promuove l'adozione di best practice internazionali in ambito IFP e e servizi di assistenza?**

Punteggio: 2 elemento menzionato.

Spiegazione: EFQM è flessibile e si adatta a qualsiasi tipo di organizzazione, dimensione, settore, attività, complessità, realtà e geografia... quindi ci sono davvero storie di successo nell'istruzione, nella sanità, nel terzo settore... ecc.

## **22. Lo standard include specifici requisiti in tema di efficienza?**

Punteggio: 2 elemento menzionato.

Spiegazione: Il feedback relativo all'efficacia e all'efficienza nei blocchi di indirizzo e attuazione viene raccolto, compreso e condiviso.

## **23. Il livello di implementazione richiesto è accessibile?**

I costi legati al suo ottenimento o al suo mantenimento sono elevati. Le piccole organizzazioni potrebbero non disporre di un budget elevato per le questioni relative alla qualità, anche se il modello EFQM può essere adattato alle loro esigenze.

## **24. L'implementazione dello standard è finanziariamente sostenibile nel tempo?**

La sostenibilità finanziaria nel tempo è complicata dagli elevati costi di manutenzione.

Altri aspetti di sostenibilità ambientale e sociale sono invece coperti nel modello 2020. Ad esempio, il Criterio 4. Creazione di valore sostenibile è valutato a 200 punti, il doppio rispetto agli altri criteri di performance e gestione, riflettendo l'importanza della sostenibilità non solo in termini economici.

**25. Lo standard porta benefici esterni al fornitore dei servizi (p.es. punti per la partecipazione a gare d'appalto)?**

EFQM assegna punti extra nelle gare d'appalto e in diversi sussidi. Si tratta di un modello riconosciuto nel caso della Spagna dalle Comunità Autonome, a differenza di altri modelli di qualità.

**26. Lo standard prevede uno strumento di autovalutazione?**

Il modello EFQM è un modello basato sull'autovalutazione. Un'organizzazione può portare avanti il processo di autovalutazione con o senza supporto esterno, anche se il coordinamento dell'autovalutazione dovrebbe essere effettuato da qualcuno con esperienza nel modello.

L'autovalutazione si basa su un'analisi dettagliata della performance gestionale dell'organizzazione utilizzando come guida i criteri del modello. Si precisa che la nuova versione è dell'anno 2020 ed è strutturata in: 3 blocchi; 7 criteri; 23 sottocriteri e 3 matrici REDER integrate, a differenza di quanto fatto fino all'ultimo modello del 2013.

L'EFQM è un modello non normativo e quindi non si basa su uno standard come il resto dei sistemi di gestione della qualità, ma si basa sull'autovalutazione alla quale partecipano tutte le parti interessate.

### **1. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi misuri il modo in cui migliora la qualità della vita degli utenti?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Principio EQUASS 7 - Approccio centrato sulla persona: "I fornitori di servizi sociali forniscono servizi guidati dai bisogni, dalle aspettative e dalle capacità della persona servita. I servizi forniti tengono conto dell'ambiente fisico e sociale della persona servita. Questi servizi mirano a migliorare la qualità della vita della persona servita I fornitori di servizi sociali rispettano il contributo degli individui coinvolgendo la persona servita nell'autovalutazione, nella pianificazione, nell'erogazione del servizio, nel feedback e nella valutazione.

Criterio 32: Il fornitore di servizi sociali ha un concetto chiaro di qualità della vita per la persona servita e implementa attività basate su una valutazione dei bisogni della persona servita, con l'obiettivo di migliorare la sua qualità di vita.

Indicatore 50: "Il fornitore di servizi sociali ha definito e implementato il concetto di qualità della vita per la persona servita. (È richiesta la documentazione di un concetto definito di Qualità della Vita)".

Indicatore 51: Il fornitore di servizi sociali ottiene risultati tangibili dalle attività che migliorano la qualità della vita delle persone servite. (È richiesta la documentazione dei risultati sul miglioramento della qualità della vita delle persone servite)" - ciò significa che la QoL deve essere misurata (ma questo potrebbe essere più esplicito).

### **2. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi rispetti e promuova i diritti degli utenti?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Diritti affrontati come principio separato - 3. I fornitori di servizi sociali si impegnano a proteggere, promuovere e rispettare i diritti della persona servita in termini di pari opportunità, parità di trattamento e libertà di scelta, autodeterminazione e pari partecipazione. Questo impegno è visibile nei valori organizzativi e in tutti gli elementi di sviluppo del servizio e di erogazione del servizio da parte del fornitore di servizi sociali. I fornitori di servizi sociali garantiscono che la persona servita comprenda e approvi tutti gli interventi individuali proposti.

L'UNCRPD è chiaramente impostato come contesto per EQUASS. Per quanto riguarda i diritti, pp17-25 dei principi, criteri e indicatori

Ad esempio, Principio 3 Diritti, criterio 13 (p17). Il fornitore di servizi sociali garantisce i diritti della persona servita e questi diritti sono

delineati in una Carta dei diritti basata sulle convenzioni internazionali sui diritti umani.

### **3. Lo standard prevede il rispetto dei documenti internazionali sui diritti?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: Spiegazione: Principio 3 Diritti di EQUASS: "I fornitori di servizi sociali si impegnano a proteggere, promuovere e rispettare i diritti della persona servita in termini di pari opportunità, parità di trattamento e libertà di scelta, autodeterminazione e pari partecipazione. Questo impegno è visibile nella struttura organizzativa valori e in tutti gli elementi dello sviluppo del servizio, dell'erogazione del servizio da parte del fornitore di servizi sociali. I fornitori di servizi sociali garantiscono che la persona servita comprenda e approvi tutti gli interventi individuali proposti.

Criterio 13: "Il fornitore di servizi sociali garantisce i diritti della persona servita e questi diritti sono delineati in una Carta dei diritti che si basa sulle convenzioni internazionali sui diritti umani".

Indicatore 21: "Il fornitore di servizi sociali ha implementato una Carta dei diritti della persona servita basata sulle convenzioni internazionali sui diritti umani. (È richiesta la documentazione della Carta dei diritti del servizio)

Indicatore 22: "Il personale è consapevole dei diritti della persona servita e dimostra di rispettarli".

Nota: forse sarà necessario affrontarlo in modo più deciso in futuro (solo che spesso non spetta al fornitore di servizi scegliere i servizi da fornire, ma ai decisori).

### **4. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi protegga l'utente dagli abusi e dal rischio di danni evitabili?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Principio EQUASS 4 - Etica: "I fornitori di servizi sociali operano sulla base di linee guida etiche che rispettano la dignità e il benessere del personale, delle persone servite e delle loro famiglie o degli operatori sanitari. Forniscono servizi basati sulla fiducia, riservatezza e onestà alle persone servite. I fornitori di servizi sociali promuovono tutela della Persona Servita da abusi e condotte scorrette"

Criterio 22: "Il fornitore di servizi sociali adotta meccanismi che impediscono l'abuso fisico, mentale e finanziario della persona servita".

Indicatore 35: "Il fornitore di servizi sociali ha implementato procedure che prevengono l'abuso fisico, mentale e finanziario della persona servita. (È richiesta la documentazione sulle procedure che impediscono l'abuso fisico, mentale e finanziario)

Requisito aggiuntivo di eccellenza EQUASS: "Il fornitore di servizi sociali ha risultati sulla protezione della persona servita da abusi e cattiva condotta. (È richiesta la documentazione dei risultati sulla protezione della persona servita da abusi e cattiva condotta).

#### **5. Lo standard impone al personale un comportamento etico?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Principio 4 Etica: i fornitori di servizi sociali operano sulla base di linee guida etiche che rispettano la dignità e il benessere del personale, della persona assistita e delle loro famiglie o assistenti. Forniscono servizi basati sulla fiducia, riservatezza e onestà alla persona servita. I fornitori di servizi sociali promuovono la protezione della persona assistita da abusi e cattiva condotta.

Criterio 18: Il fornitore di servizi sociali promuove il comportamento etico e il benessere del personale, delle persone servite e delle loro famiglie o operatori sanitari. Indicatore 29. Il personale, la persona assistita e le loro famiglie o caregiver dimostrano come agiscono secondo la politica dell'organizzazione in materia di etica e benessere per tutti.

#### **6. Lo standard pone dei requisiti sulla gestione delle competenze del personale?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Criterio 7: "Il fornitore di servizi sociali definisce e attua una politica di reclutamento e fidelizzazione del personale che promuove la selezione di personale qualificato sulla base delle conoscenze, abilità e competenze richieste"

#### **7. Lo standard prevede che il personale venga supervisionato e messo nella condizione di lavorare?**

Punteggio: 2 elemento menzionato.

Spiegazione: Principio 7 Personale: Criterio 9 Il fornitore di servizi sociali implementa misure per lo sviluppo del personale sulla base di un piano di crescita personale, apprendimento continuo e sviluppo. INDICATORE 15 Il fornitore di servizi sociali rivede regolarmente il proprio piano di sviluppo con il personale.

Criterio 10 Il Fornitore di Servizi Sociali definisce e implementa i requisiti di competenza nei ruoli e nelle funzioni individuati del Personale e li valuta su base annuale. Indicatore 18. Il fornitore di servizi sociali ha valutato i requisiti di competenza, i ruoli e le responsabilità del personale su base annuale.

Criterio 12 Il fornitore di servizi sociali adotta misure specifiche che aumentano la motivazione del personale.

Queste parole non sono specificatamente affrontate in EQUASS.

## **8. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi sia orientato ai bisogni degli utenti d?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Principio EQUASS 7 - Approccio centrato sulla persona: i fornitori di servizi sociali forniscono servizi guidati dai bisogni, dalle aspettative e dalle capacità della persona servita. I servizi forniti tengono conto dell'ambiente fisico e sociale della persona servita. Questi servizi mirano a migliorare la qualità della vita della persona servita. I fornitori di servizi sociali alla persona servita rispettano il contributo degli individui coinvolgendo la persona servita nell'autovalutazione, nella pianificazione, nell'erogazione del servizio, nel feedback e nella valutazione.

Criterio 31: "Il fornitore di servizi sociali fornisce servizi che rispondono alle scelte, ai bisogni e alle capacità individuali della persona servita e che sono in linea con la missione, la visione e i valori dell'organizzazione".

Indicatore 48: "Il fornitore di servizi sociali supporta la persona servita nell'esprimere i propri bisogni, aspettative e scelte".

Indicatore 49: "Il fornitore di servizi sociali fornisce servizi in base ai bisogni e alle aspettative della persona servita".

## **9. Lo standard promuove il miglioramento continuo?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Principio EQUASS 9 - Orientamento ai risultati: i fornitori di servizi sociali mirano a raggiungere i risultati pianificati, i benefici e il miglior valore per la persona servita e le parti interessate pertinenti (inclusi i finanziatori) Dimostrano i risultati dell'organizzazione e della persona servita, in linea con la loro missione e le loro attività principali. Gli impatti sui servizi sono misurati e monitorati e rappresentano un elemento importante dei processi di miglioramento continuo, trasparenza e responsabilità".

Nota: il principio menziona il miglioramento continuo ma i criteri e gli indicatori da seguire no. Mentre il principio successivo è...

Principio 10 EQUASS - Miglioramento continuo: "I fornitori di servizi sociali sono impegnati nell'apprendimento continuo e nel miglioramento continuo dei propri servizi e risultati. Sono proattivi nel soddisfare le esigenze future delle persone servite, del personale, dei finanziatori e delle parti interessate, utilizzando informazioni basate sull'evidenza per sviluppare e migliorare i servizi sociali forniti. Gestiscono sistemi per confrontare le prestazioni del servizio e il miglioramento continuo"

Criterio 48: "Il fornitore di servizi sociali definisce e attua un sistema di miglioramento continuo dei risultati dei servizi, delle modalità di lavoro e di apprendimento".

Indicatore 73: "Il fornitore di servizi sociali ha implementato un sistema di miglioramento e apprendimento continui. (È richiesta la documentazione sul sistema di miglioramento continuo e apprendimento)"

Requisito aggiuntivo EQUASS Excellence: "Q. Il fornitore di servizi sociali ottiene risultati tangibili nel miglioramento dei servizi. (È richiesta la documentazione sui risultati tangibili del miglioramento dei servizi)"

Requisito aggiuntivo EQUASS Excellence: "R. Il fornitore di servizi sociali ha ottenuto risultati tangibili. (È richiesta la documentazione sui risultati tangibili migliorati)"

Indicatore 74: "Il fornitore di servizi sociali dimostra di utilizzare le informazioni sui bisogni futuri delle persone servite e delle parti interessate per sviluppare e migliorare i propri servizi".

#### **10. Lo standard prevede che il fornitore di servizi collabori con gli utenti nella pianificazione, erogazione e riesame dei servizi?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Principio EQUASS 7 - Approccio centrato sulla persona: i fornitori di servizi sociali forniscono servizi guidati dai bisogni, dalle aspettative e dalle capacità della persona servita. I servizi forniti tengono conto dell'ambiente fisico e sociale della persona servita. Questi servizi mirano a migliorare la qualità della vita della persona servita. I fornitori di servizi sociali della persona servita rispettano il contributo degli individui coinvolgendo la persona servita nell'autovalutazione, nella pianificazione, nell'erogazione del servizio, nel feedback e nella valutazione

Tuttavia, non utilizza il concetto di coproduzione o contributo di pari valore.

#### **11. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi supporti il processo decisionale e le scelte degli utenti?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Principio EQUASS 3 - Diritti: i fornitori di servizi sociali si impegnano a proteggere, promuovere e rispettare i diritti della persona servita in termini di pari opportunità, parità di trattamento e libertà di scelta, autodeterminazione e pari partecipazione. Questo impegno è visibile nei valori organizzativi e in tutti gli elementi dello sviluppo del servizio, dell'erogazione del servizio da parte del fornitore di servizi sociali. I fornitori di servizi sociali garantiscono che la persona servita comprenda e approvi tutti gli interventi individuali proposti.



Criterio 15: Il Fornitore di Servizi Sociali rispetta che la Persona Servita persegua liberamente obiettivi e aspirazioni personali in linea con le sue scelte, bisogni e capacità.

Non utilizza però il concetto di coproduzione o di contributo di pari valore.

## **12. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi disponga di processi per garantire che il servizio sia efficace?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Criterio 40 Il fornitore di servizi sociali fornisce servizi alla persona servita in modo coordinato.

Criterio 41 Il fornitore di servizi sociali fornisce servizi alla persona assistita in un contesto multidisciplinare o multi-agenzia.

Principio 9. Orientamento ai risultati: i fornitori di servizi sociali mirano a raggiungere i risultati pianificati, i benefici e il miglior valore per la persona servita e le parti interessate rilevanti (inclusi i finanziatori). Dimostrano i risultati ottenuti dall'organizzazione e dalla Persona Servita, in linea con la loro missione e le loro attività principali. Gli impatti sui servizi sono misurati e monitorati e rappresentano un elemento importante dei processi di miglioramento continuo, trasparenza e responsabilità. Criterio 42 Il fornitore di servizi sociali identifica i risultati della propria attività e dei servizi e dispone di revisioni formali periodiche e indipendenti.

Requisito aggiuntivo di eccellenza EQUASS: il fornitore di servizi sociali ha risultati organizzativi tangibili.

## **13. Lo standard promuove la partnership con altri stakeholder?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Principio EQUASS 5 - Partnership: i fornitori di servizi sociali operano in collaborazione con le parti interessate rilevanti per supportare l'organizzazione nel raggiungimento della sua visione e missione. Le partnership supportano la sequenza affidabile di servizi completi e risultati incentrati sulla persona. Le partnership contribuiscono all'inclusione delle Persone Servite nella società.

Criterio 24: Il fornitore di servizi sociali lavora in collaborazione con le parti interessate pertinenti per garantire una continuità di servizi completi e l'inclusione delle persone servite.

Indicatore 38: Il fornitore di servizi sociali dimostra l'uso di partenariati che garantiscono una continuità di servizi completi e l'inclusione della persona servita.

Criterio 25: Il fornitore di servizi sociali valuta i risultati e i benefici della sua partnership per la persona servita e per l'organizzazione.

Indicatore 39: Il fornitore di servizi sociali ottiene risultati e benefici tangibili rilevanti dalla sua partnership per la persona servita e per l'organizzazione. (È richiesto il documento dei risultati e dei benefici della partnership).

**14. Lo standard prevede che il fornitore applichi un approccio basato sui diritti?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: Vedi la sezione sui diritti.

Nessun riferimento esplicito all'approccio basato sui diritti in quanto tale.

**15. Lo standard prevede il coinvolgimento dei contatti personali dell'utente? Per esempio amici, familiari ecc.**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Criterio EQUASS 34: Il fornitore di servizi sociali tiene conto dell'ambiente fisico e sociale della persona servita quando sviluppa, fornisce e valuta i servizi forniti alla persona servita.

Indicatore 54: Il fornitore di servizi sociali fornisce servizi che rispondono ai bisogni fisici e sociali della persona servita.

Criterio EQUASS 37: Il fornitore di servizi sociali gestisce i servizi con un approccio olistico basato sui bisogni e sulle aspettative della persona servita, della famiglia o degli operatori sanitari.

Indicatore 59: I servizi si basano sulla valutazione olistica dei bisogni e delle aspettative della persona assistita, della famiglia e degli operatori sanitari che tiene conto della situazione di vita e dell'ambiente della persona assistita.

**16. Lo standard prevede il rispetto dei requisiti di legge in materia di sicurezza?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: Criterio EQUASS 8: Il fornitore di servizi sociali opera nel rispetto della legislazione nazionale obbligatoria in materia di salute e sicurezza, fornendo condizioni di lavoro adeguate, livelli e rapporti del personale adeguati e concordati e misure per premiare il personale e i volontari.

Indicatore 12: Il fornitore di servizi sociali dimostra il rispetto dei requisiti della legislazione nazionale in materia di salute e sicurezza, condizioni di lavoro adeguate, livelli e rapporti di personale adeguati e concordati.

Potrebbe essere affrontato in modo più dettagliato.

**17. Lo standard prevede che il fornitore di servizi disponga di un sistema di gestione della qualità interno?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: Principio 1. Leadership: Criterio 2: Il fornitore di servizi sociali definisce e implementa un sistema di gestione che promuove una cultura della qualità.

Cultura e obiettivi di qualità, ma un sistema di qualità non menzionato specificamente (sebbene i processi debbano essere definiti e lo sono la missione, la visione, i valori, la pianificazione annuale, i risultati, il miglioramento continuo, ecc.).

**18. Lo standard prevede che il fornitore segua il suo piano strategico?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Criterio EQUASS 4: Il fornitore di servizi sociali definisce e implementa un processo di pianificazione e revisione annuale che riflette gli obiettivi dell'organizzazione e le attività di servizio fornite.

Indicatore 6: Il fornitore di servizi sociali ha implementato la pianificazione annuale. (È richiesta la documentazione del piano annuale).

Indicatore 7: Il fornitore di servizi sociali effettua una revisione degli obiettivi e dei risultati dei servizi descritti nel Piano annuale.

**19. Lo standard prevede che il fornitore operi in linea con le proprie mission e vision?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Criterio EQUASS 1: Il fornitore di servizi sociali definisce e implementa la sua visione, la sua missione e i valori aziendali nei servizi forniti stabilendo obiettivi ambiziosi di organizzazione e servizio.

Indicatore 1: Il fornitore di servizi sociali ha implementato la missione, la visione e i valori dell'organizzazione (è richiesta la documentazione di missione, visione e valori).

Indicatore 2: il personale dimostra il proprio contributo all'attuazione della missione, visione e valori dell'organizzazione.

**20. Lo standard promuove l'innovazione?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: Criterio EQUASS 3: Il fornitore di servizi sociali dimostra il suo impegno verso obiettivi di qualità a lungo termine, apprendimento continuo, innovazione e nuove tecnologie.

Indicatore 5: Il fornitore di servizi sociali ha definito obiettivi di qualità a lungo termine e dimostra misure per l'apprendimento continuo, l'innovazione e le nuove tecnologie.

**21. Lo standard promuove l'adozione di best practice internazionali in ambito IFP e e servizi di assistenza?**

Punteggio: 2 elemento menzionato.

Spiegazione: Principio EQUASS 1: I fornitori di servizi sociali dimostrano governance, leadership e responsabilità sociale. Promuovono la giustizia sociale attraverso l'inclusione nella società Stabiliscono obiettivi organizzativi e di servizio ambiziosi e incoraggiano le migliori pratiche I fornitori di servizi sociali sono impegnati nell'apprendimento e nell'innovazione continui.

Menzionato nel principio 1 ma non menzionato in un criterio.

**22. Lo standard include specifici requisiti in tema di efficienza?**

Punteggio: 2 elemento menzionato.

Spiegazione: Principio 9. Orientamento ai risultati I fornitori di servizi sociali mirano a raggiungere i risultati pianificati, i benefici e il miglior valore per la persona servita e le parti interessate rilevanti (inclusi i finanziatori). Dimostrano i risultati ottenuti dall'organizzazione e dalla Persona Servita, in linea con la loro missione e le loro attività principali. Gli impatti sui servizi sono misurati e monitorati e rappresentano un elemento importante dei processi di miglioramento continuo, trasparenza e responsabilità. Nota: l'efficienza non è menzionata esplicitamente, ma i problemi correlati lo sono. I risultati della valutazione delle prestazioni sono richiesti nel livello di certificazione Eccellenza.

**23. Il livello di implementazione richiesto è accessibile?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: Dipende dalle dimensioni e dal contesto dell'organizzazione.

Commento: per molti non lo è, anche se è paragonabile o più economico di altre opzioni. Un problema è che non sono disponibili finanziamenti per questo costo aggiuntivo, ma questo è un problema per tutti i sistemi.

**24. L'implementazione dello standard è finanziariamente sostenibile nel tempo?**

Validità 3 anni. Dipende da quanto è avanzata l'organizzazione nel mantenere i sistemi e la documentazione e dai costi di altri sistemi in quel paese.

**25. Lo standard porta benefici esterni al fornitore dei servizi (p.es. punti per la partecipazione a gare d'appalto)?**

Solo in Norvegia nella riabilitazione professionale: scelta tra ISO ed EQUASS.

**26. Lo standard prevede uno strumento di autovalutazione?**

Punteggio: 2 elemento menzionato.

Spiegazione: Solo i consulenti hanno accesso diretto a uno strumento di autovalutazione.

## C. VALUTAZIONE DI NEW DIRECTIONS

Condotta da The Rehab Group.

### **1. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi misuri il modo in cui migliora la qualità della vita degli utenti?**

Punteggio: 2 elemento menzionato.

Spiegazione: New Directions promuove i concetti di qualità della vita ma non richiede una misura specifica.

### **2. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi rispetti e promuova i diritti degli utenti?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: New Directions assicura che i fornitori dei servizi includano le persone che utilizzano i servizi/gli studenti nella pianificazione e revisione dei servizi. Attraverso molte delle aree tematiche i fornitori di servizi sono tenuti a dimostrare le modalità con cui vengono consultate le persone che utilizzano i servizi/gli studenti. Il fornitore del servizio deve essere in grado di dimostrarlo.

### **3. Lo standard prevede il rispetto dei documenti internazionali sui diritti?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: I principi alla base della UNCRPD si riflettono nelle aree tematiche di New Directions, compreso il diritto alla valutazione dei bisogni e il diritto a servizi e supporti sicuri individualizzati per soddisfare tali bisogni. New Directions identifica i diritti delle persone che utilizzano il servizio/gli studenti ad accedere ai servizi di patrocinio indipendenti e a presentare reclami. L'Irlanda ha ratificato l'UNCRPD nel 2018.

### **4. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi protegga l'utente dagli abusi e dal rischio di danni evitabili?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: New Directions richiede che tutto il personale sia formato per proteggere i servizi e gli studenti dal rischio di abusi e che sia consapevole delle proprie responsabilità in caso di dubbi. Questo standard deve seguire la politica nazionale sulla salvaguardia degli adulti vulnerabili.

### **5. Lo standard impone al personale un comportamento etico?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Lo Standard 4 di New Directions si riferisce alla disponibilità di una forza lavoro reattiva. Richiede ai fornitori di servizi di garantire di disporre di un numero adeguato di personale adeguatamente qualificato per fornire supporto in base alle esigenze valutate dei clienti/studenti.

**6. Lo standard pone dei requisiti sulla gestione delle competenze del personale?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Lo standard non specifica le esatte qualifiche richieste, ma indirizza i fornitori di servizi a garantire che il personale impiegato abbia le competenze necessarie per soddisfare le esigenze delle persone che utilizzano i servizi. Richiede pratiche di reclutamento sicure.

**7. Lo standard prevede che il personale venga supervisionato e messo nella condizione di lavorare?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Lo standard chiede che il personale sia supportato e supervisionato nello svolgimento dei propri compiti.

**8. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi sia orientato ai bisogni degli utenti d?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Nell'ambito di servizi e supporti efficaci, i fornitori di servizi standard sono tenuti a dimostrare che ogni persona che utilizza il servizio riceve servizi e supporti che rispondono alle loro esigenze e sono considerati nella progettazione dei loro servizi.

**9. Lo standard promuove il miglioramento continuo?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Il processo di autovalutazione è parte integrante di New Directions ed è progettato per favorire il miglioramento continuo e modernizzare l'erogazione dei servizi.

**10. Lo standard prevede che il fornitore di servizi collabori con gli utenti nella pianificazione, erogazione e riesame dei servizi?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Lo standard richiede che i fornitori di servizi dimostrino che le persone che utilizzano i servizi sono significativamente coinvolte nella pianificazione, progettazione, erogazione, monitoraggio e valutazione dei servizi e dei supporti.

**11. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi supporti il processo decisionale e le scelte degli utenti?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Gli standard richiedono che il fornitore di servizi garantisca che ogni persona abbia accesso alle informazioni che la supportino per fare piani e scelte informate in un formato accessibile alle sue esigenze di comunicazione.

**12. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi disponga di processi per garantire che il servizio sia efficace?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Lo standard richiede che i processi di valutazione e la progettazione del servizio siano messi in atto per garantire che il servizio sia efficace. I fornitori sono tenuti a effettuare revisioni regolari per identificare le aree di miglioramento che includono il feedback di tutte le parti interessate pertinenti e vengono intraprese azioni per apportare miglioramenti.

**13. Lo standard promuove la partnership con altri stakeholder?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: New Directions richiede che i fornitori di servizi collaborino con le persone che utilizzano i servizi, le loro famiglie, i finanziatori e le comunità locali al fine di garantire un'erogazione dei servizi reattiva alla comunità.

**14. Lo standard prevede che il fornitore applichi un approccio basato sui diritti?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Lo standard richiede che i fornitori adottino un approccio basato sui diritti, che sia promosso il diritto di ogni persona a prendere le proprie decisioni e sia promosso il diritto di accedere ai servizi di patrocinio.

**15. Lo standard prevede il coinvolgimento dei contatti personali dell'utente? Per esempio amici, familiari ecc.**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Lo standard richiede che le persone che utilizzano il servizio siano supportate nello sviluppo delle proprie abilità sociali in linea con le proprie scelte e nello sviluppo di ruoli sociali apprezzati nella propria comunità.



**16. Lo standard prevede il rispetto dei requisiti di legge in materia di sicurezza?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Lo standard richiede che ogni persona che utilizza il servizio sia protetta dagli abusi e che ne venga promossa la sicurezza e il benessere. Laddove si verificano incidenti avversi, il supporto deve essere gestito e rivisto e i risultati utilizzati per informare la pratica. Lo standard stabilisce che i fornitori di servizi debbano operare in linea con la legislazione, i regolamenti, le politiche e gli standard nazionali pertinenti per proteggere ogni persona e promuovere il suo benessere.

**17. Lo standard prevede che il fornitore di servizi disponga di un sistema di gestione della qualità interno?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: New Directions richiede che il fornitore di servizi monitori l'efficacia dei servizi e dei supporti. Il fornitore di servizi deve disporre di un processo di monitoraggio sistematico che includa la valutazione e il miglioramento continuo.

**18. Lo standard prevede che il fornitore segua il suo piano strategico?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: Lo standard richiede che la fornitura del servizio sia concordata chiaramente con il finanziatore e che sia pubblicamente disponibile una dichiarazione di intenti che descriva in modo accurato i servizi forniti. Il fornitore di servizi deve disporre di sistemi e strutture di gestione efficaci.

**19. Lo standard prevede che il fornitore operi in linea con le proprie mission e vision?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: Non esplicito nello standard.

**20. Lo standard promuove l'innovazione?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Lo standard stesso è stato progettato per creare innovazione e trasformare i modelli tradizionali di erogazione dei servizi. Lo standard promuove il concetto di miglioramento continuo e di coinvolgimento delle persone che utilizzano il servizio nel processo. Creatività e flessibilità vengono promosse per supportare le persone che utilizzano il servizio per raggiungere i propri obiettivi.

**21. Lo standard promuove l'adozione di best practice internazionali in ambito IFP e e servizi di assistenza?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: Non è esplicito nello standard. Tuttavia, lo standard è stato originariamente sviluppato sulla base delle migliori pratiche internazionali.

**22. Lo standard include specifici requisiti in tema di efficienza?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: Sì, lo standard richiede che le risorse siano effettivamente distribuite per soddisfare le esigenze delle persone che utilizzano i servizi. Devono esserci chiare linee di responsabilità.

**23. Il livello di implementazione richiesto è accessibile?**

Al momento non è previsto alcun costo per l'utilizzo dello standard o dello strumento EASI, poiché in Irlanda è un requisito obbligatorio per i servizi diurni. Sebbene non sia disponibile alcun accreditamento, esso fornisce un quadro utile per lo sviluppo di servizi centrati sulla persona e basati sui diritti.

**24. L'implementazione dello standard è finanziariamente sostenibile nel tempo?**

Sostenibilità finanziaria, anche se non vi è alcun costo associato all'utilizzo dello standard, il costo per fornire un servizio che soddisfi lo standard ha il potenziale per essere significativo e per implementare realmente lo standard, probabilmente eccedendo gli attuali accordi di finanziamento (personale, attività, infrastrutture ecc.).

**25. Lo standard porta benefici esterni al fornitore dei servizi (p.es. punti per la partecipazione a gare d'appalto)?**

L'implementazione dello standard apporta vantaggi quando un'organizzazione è alla ricerca di finanziamenti. L'implementazione dello standard fornisce inoltre garanzie al finanziatore e agli altri soggetti interessati in termini di tipo e qualità del servizio fornito.

**26. Lo standard prevede uno strumento di autovalutazione?**

L'implementazione delle Nuove Direzioni è attualmente basata su un processo di autovalutazione. È stato sviluppato uno strumento chiamato strumento EASI che viene utilizzato dai fornitori di servizi per misurare le proprie prestazioni rispetto agli standard.

## D. VALUTAZIONE DELLA ISO 9001

Condotta da AJA Europe.

### **1. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi misuri il modo in cui migliora la qualità della vita degli utenti?**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: Nella ISO 9001 la qualità della vita non è né menzionata né presa in considerazione ai fini del miglioramento.

### **2. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi rispetti e promuova i diritti degli utenti?**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: È necessario prendere in considerazione tutti i requisiti applicabili al prodotto/servizio e i requisiti/bisogni/aspettative delle parti interessate, ma non menziona i diritti dell'utente.

### **3. Lo standard prevede il rispetto dei documenti internazionali sui diritti?**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: Come sopra. I documenti internazionali sui diritti non sono menzionati.

### **4. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi protegga l'utente dagli abusi e dal rischio di danni evitabili?**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: È necessario affrontare rischi e opportunità, ma gli abusi e i danni non vengono affatto menzionati.

### **5. Lo standard impone al personale un comportamento etico?**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: elemento non menzionato.

### **6. Lo standard pone dei requisiti sulla gestione delle competenze del personale?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: esistono requisiti specifici per identificare le competenze necessarie.

**7. Lo standard prevede che il personale venga supervisionato e messo nella condizione di lavorare?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: esistono requisiti specifici per valutare l'efficacia della formazione e l'allocazione delle risorse.

**8. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi sia orientato ai bisogni degli utenti d?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: esistono requisiti specifici per identificare e rivedere le esigenze dei clienti.

**9. Lo standard promuove il miglioramento continuo?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: lo standard si basa sul ciclo PDCA. Tutti i processi sono soggetti a miglioramento.

**10. Lo standard prevede che il fornitore di servizi collabori con gli utenti nella pianificazione, erogazione e riesame dei servizi?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: viene affrontato in modo diverso. Non sono previsti requisiti per coinvolgere l'utente del servizio nella pianificazione ed erogazione ma è obbligatorio valutare la soddisfazione del cliente.

**11. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi supporti il processo decisionale e le scelte degli utenti?**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: non menzionato affatto.

**12. Lo standard prevede che il fornitore dei servizi disponga di processi per garantire che il servizio sia efficace?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: è obbligatorio valutare se l'output soddisfa i requisiti applicabili ed è obbligatorio valutare la soddisfazione del cliente.

**13. Lo standard promuove la partnership con altri stakeholder?**

Punteggio: 3 elemento promosso.

Spiegazione: è necessario prendere in considerazione requisiti/bisogni/aspettative delle parti interessate.

**14. Lo standard prevede che il fornitore applichi un approccio basato sui diritti?**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: La ISO 9001 non è finalizzata alla promozione ed alla protezione dei diritti umani.

**15. Lo standard prevede il coinvolgimento dei contatti personali dell'utente? Per esempio amici, familiari ecc.**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: non menzionato affatto.

**16. Lo standard prevede il rispetto dei requisiti di legge in materia di sicurezza?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: è necessario soddisfare tutti i requisiti applicabili, compresi i requisiti di legge.

**17. Lo standard prevede che il fornitore di servizi disponga di un sistema di gestione della qualità interno?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: ISO 9001 è il Sistema di Gestione della Qualità "per eccellenza".

**18. Lo standard prevede che il fornitore segua il suo piano strategico?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: richiede di fissare obiettivi misurabili, pianificare come raggiungere gli obiettivi e monitorare i risultati.

**19. Lo standard prevede che il fornitore operi in linea con le proprie mission e vision?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: per definizione (rif. ISO 9000:2015) un sistema di gestione si fonda sulla politica dell'organizzazione.

**20. Lo standard promuove l'innovazione?**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: Il miglioramento è necessario, ma non si riferisce mai al miglioramento in termini di innovazione.

**21. Lo standard promuove l'adozione di best practice internazionali in ambito IFP e e servizi di assistenza?**

Punteggio: 1 elemento non menzionato affatto.

Spiegazione: non menzionata affatto la possibilità di fare riferimento alle best practices internazionali.

**22. Lo standard include specifici requisiti in tema di efficienza?**

Punteggio: 4 elemento obbligatorio.

Spiegazione: efficacia ed efficienza fanno parte del leitmotiv della ISO 9001.

**23. Il livello di implementazione richiesto è accessibile?**

Sì. Poche migliaia di Euro, per una piccola organizzazione, per consulenza e certificazione (ove desiderata, la certificazione non è obbligatoria).

**24. L'implementazione dello standard è finanziariamente sostenibile nel tempo?**

Sì. Poche migliaia di euro per una piccola organizzazione per mantenere il sistema e la certificazione.

**25. Lo standard porta benefici esterni al fornitore dei servizi (p.es. punti per la partecipazione a gare d'appalto)?**

Sì.

La ISO 9001 attribuisce punti extra nelle gare d'appalto in vari paesi e settori. In alcuni casi è obbligatoria.

**26. Lo standard prevede uno strumento di autovalutazione?**

NO.

Richiede un audit interno, tecnicamente diverso da una autovalutazione, e non fornisce uno "strumento". Esiste uno standard specifico, la ISO 19011:2018, che fornisce linee guida per l'attività di audit.

## 6. CONCLUSIONI FINALI

Osservando la ricerca è abbastanza facile identificare le tendenze chiave che gli studi stanno rivelando e le principali esigenze evidenziate dalle parti interessate.

Ciò che è meno intuitivo e molto più interessante, è che possiamo classificare i risultati degli studi in tre diverse prospettive e possiamo effettivamente disegnare una mappa che abbiamo chiamato QUASAR DASHBOARD:

<b>UTENTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- servizi centrati sulla persona;</li><li>- approccio basato sui diritti;</li><li>- partecipazione attiva degli utenti del servizio.</li></ul>	<b>STAKEHODER ESTERNI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- passaggio dai servizi istituzionali ai servizi domiciliari, familiari e comunitari;</li><li>- certificazione di qualità esterna;</li><li>- continuità del servizio;</li><li>- apprendimento e sostegno lungo tutto l'arco della vita.</li></ul>
<b>FORNITORE DEI SERVIZI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- analisi comparativa;</li><li>- innovazione;</li><li>- miglioramento delle competenze;</li><li>- cambiamento di focus dalla misurazione della qualità basata sugli input a quella basata sugli output;</li><li>- cambiamento di approccio dal monitoraggio della qualità al miglioramento continuo;</li><li>- autovalutazione nell'ambito del miglioramento continuo.</li></ul>	

Il DASHBOARD QUASAR evidenzia alcuni elementi chiave che sono tutti collegati tra loro e che creano una serie di obiettivi strategici a medio termine per i fornitori di servizi e i responsabili politici.

Si tratta, di fatto, di stabilire un quadro rispetto al quale uno standard nei servizi di IFP e assistenza potrebbe essere valutato, costruito o modellato.

Gli elementi sopra elencati sono molto vicini ai 26 criteri che sono stati utilizzati per valutare i quattro standard di qualità che sono al centro del

progetto; criteri che sono stati enucleati a partire dall'analisi SWOT degli standard. Ciò conferma la pertinenza dell'analisi.

I grafici radar mostrano il grado in cui gli standard analizzati soddisfano i 26 criteri discussi nella sezione 5.



Tenendo presente questo nuovo approccio è possibile confrontare le caratteristiche degli standard di qualità esistenti per determinare quale è più allineato al DASHBOARD QUASAR.

I seguenti grafici prendono in considerazione solo i punti (discussi nella sezione 5) che corrispondono agli elementi chiave elencati nel DASHBOARD QUASAR:



EFQM, EQUASS, New Directions e ISO 9001, sono tutti ben incentrati sulla gestione e il miglioramento dei processi. La sfida principale è quella di affrontare in modo specifico le esigenze degli utenti e le aspettative della comunità, tuttavia sia EQUASS che le New Directions hanno ottenuto punteggi molto alti a questo riguardo.

Per garantire che ciò accada anche in futuro, abbiamo bisogno di uno standard che possa esso stesso evolversi rapidamente e continuamente tenendo conto delle migliori pratiche e dei cambiamenti dei fattori esterne. Questo argomento sarà ulteriormente esplorato nelle raccomandazioni finali del progetto.

Queste conclusioni, ovviamente, saranno ulteriormente confrontate con i risultati delle consultazioni con gli attori chiave e, se confermate, apriranno la strada a un nuovo entusiasmante progetto: migliorare gli strumenti di cui disponiamo per affrontare le sfide evidenziate dalla Strategia europea per i diritti delle persone con disabilità.



