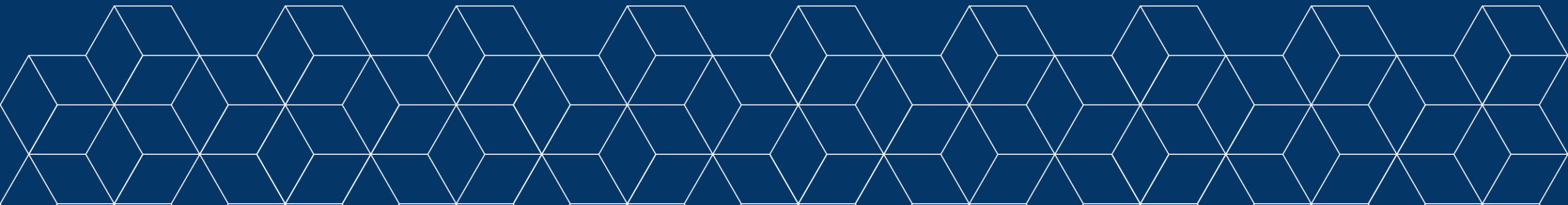


**QUALI STRATEGIE PER UNA VALUTAZIONE SISTEMATICA E
RIFLESSIVA DEL SERVIZIO SOCIALE.
RIFLESSIONI A PARTIRE DA UN'ANALISI COMPARATIVA DEI MODELLI DI SPAGNA,
NORVEGIA E UK**

D'EMILIONE MATTEO, GIULIANO GIOVANNA, TOMEI GABRIELE

CIRSS 2024, 7 giugno 2024



INDICE

- ❑ Obiettivi e percorso di ricerca
- ❑ Contesto europeo
- ❑ Casi di studio
- ❑ La situazione nel nostro paese

- ❑ Dimensioni di analisi



OBIETTIVI E PERCORSO DI RICERCA



Attività di ricerca 'pilota' su **modalità di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi sociali in alcuni contesti europei** (analisi comparata realizzata nell'ambito del PTA 2022_2024 INAPP)



'Punto di partenza': rinnovata attenzione da parte del decisore politico nei confronti dei livelli essenziali delle prestazioni in ambito sociale, in particolare attraverso la redazione del Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021 – 2023.



Obiettivo principale: Definizione di standard di funzionamento dei servizi a garanzia di una maggiore qualità: *come verificare il raggiungimento di un tale obiettivo?*



Come raggiungerlo? Attraverso analisi desk e studi di caso (arco temporale di riferimento giugno – dicembre 2023) verificare l'esistenza di sistemi di misurazione della qualità dei servizi sociali in altri paesi europei e, se si, le modalità di messa a terra di tali sistemi e i principali criteri ispiratori



CONTESTO EUROPEO

Nel 2010 l'Unione Europea ha definito un **quadro di riferimento comunitario per l'accreditamento, la verifica e la valutazione della qualità** dei servizi sociali: il VOLUNTARY EUROPEAN QUALITY FRAMEWORK FOR SOCIAL SERVICES” (SPC/2010/10/8 final)

- ✓ Standard nazionali generali di alto livello
- ✓ Riferimento anche rispetto al livello regionale e locale dei servizi sociali
- ✓ Criteri e misure per il controllo della qualità dei servizi sociali esternalizzati
- ✓ Principi e strategie per promuovere una costante qualificazione

DIMENSIONS	PRINCIPLES
Principi generali	1. Disponibilità
	2. Accessibilità
	3. Convenienza
	4. Centralità della persona
	5. Completezza
	6. Continuità
	7. Orientamento trasformativo
Relazione fornitori/utenti	8. Rispetto per i diritti degli utenti
	9. Partecipazione ed empowerment
Relazione fornitori/autorità pubbliche/altri stakeholders	10. Partnership
	11. Buon governo
Capitale fisico e umano	12. Condizioni e ambiente di lavoro
	13. Investimenti nel capitale umano
	14. Adeguatezza delle infrastrutture fisiche



CONTESTO EUROPEO

I limiti delle interpretazioni managerialiste (**NPM**) e le nuove emergenze sociali e sanitarie che caratterizzano lo scenario post-pandemico richiedono di modificare gli indirizzi, le strutture organizzative e i protocolli dei sistemi di regolazione della qualità

Nuovi indirizzi richiedono di spostare l'attenzione della valutazione della qualità:

DA...		A...
vigilanza sul rispetto degli standard	→	promozione della riflessività verso il miglioramento
misurazione delle performance	→	rilevazione degli outcome
ingaggio degli operatori e degli utenti come 'portatori sani' di informazioni	→	coinvolgimento attivo come protagonisti responsabili della qualificazione dei servizi



CASI DI STUDIO: 1. UNITED KINGDOM

Regime di welfare liberale – fortemente provatizzato

National Institute for Health and Care Excellence (NICE) produce documenti di orientamento generale attraverso i quali è possibile identificare le aree prioritarie per il miglioramento della qualità della sanità pubblica e dell'assistenza sociale:

- **Guidelines:** rassegna letteratura e raccomandazioni di indirizzo strategico basate su evidenze
- **Quality Standards:** per ciascuna Guideline, sono definiti un set di 6-8 'quality statements' con associate metriche (indicatori) per aiutare i servizi a misurare/migliorare la qualità
- **Indicators:** set indicatori di struttura, processo e outcome che serviranno a livello nazionale per la raccolta di informazioni statistiche di tipo analitico e comparativo

Health and Care Act del 2022:

- promuovere l'**integrazione** tra le diverse componenti organizzative e i diversi livelli di implementazione dei servizi di cura e di assistenza (nazionale e locale) creando 42 sistemi di assistenza PPP denominate **Integrated Care Systems (ICS)**
 - **ridurre il livello di burocratizzazione** del sistema
 - predisporre adeguati **meccanismi di responsabilizzazione e di rendicontazione**, attraverso i quali la **Care Quality Commission (CQC)** valuta come le autorità locali svolgono le loro funzioni di assistenza sociale (utilizzando indicatori NICE)
- ✓ Queste procedure prediligono **indicatori e standard di qualità di tipo prestazionale**, integrati con alcune informazioni sul livello di **soddisfazione e benessere dell'utenza finale**.
- ✓ Criticato perchè sottodimensiona gli **outcome** e i fattori di **contesto**



CASI DI STUDIO: 2. SPAGNA

Regime di welfare familistico – fortemente decentralizzato e recentemente spinto verso PPP

Dimensione nazionale:

- Sistema informativo **SIUSS** (Sistema de Informacion de usuarios/as de Servicios Sociales) dalle Comunità Autonome aderenti alla convenzione Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales
- Sistema informativo **SISAAD** (Sistema para la Autonomia y la Atencion a la Dependencia) relativo alle dipendenze

Dimensione locale (Caso Madrid)

- **Sistema di autovalutazione periodica dei centri residenziali**, diretta al miglioramento della qualità del Sistema Pubblico dei Servizi Sociali (survey di 40 domande su 5 aree tematiche)
- Modello di certificazione della qualità che riconosce il marchio '**Madrid excelente**' alle organizzazioni pubbliche e private che si impegnano nel miglioramento continuo, nell'innovazione, nella cura ambientale e sociale e nella soddisfazione del cliente

Gli operatori sociali e i dirigenti locali segnalano che:

- ✓ il **modello di valutazione è estraneo rispetto alle fragilità degli uffici** che non hanno risorse economiche né di personale per farvi fronte e che sono sempre più sottoposti a turnover per l'abbandono del posto da parte di lavoratori sociali.
- ✓ Manca **ownership delle informazioni** da parte degli utilizzatori locali



CASI DI STUDIO: 3. NORVEGIA

Regime di welfare socialdemocratico – fortemente pubblicistico e con integrazione politiche attive del lavoro e sociali (**NAV**)

Sistema informativo:

Raccolta e trattamento centralizzato di **statistiche ufficiali** sul mercato del lavoro, sulle persone assistite dal NAV, sulle prestazioni erogate, sulla transizione al lavoro, sulle tendenze, sulla portata e sulle informazioni generali finalizzate a supportare l'amministrazione del lavoro e del welfare

Valutazione della qualità dei servizi:

Dal luglio 2006 è operativo un **sistema nazionale di valutazione della qualità dei servizi**.

A seguito della **Riforma della Fiducia (2022)** i NAV comunali sono richiesti (a campione) di analizzare 5 casi affidate alla riflessione degli operatori interni sulla base di check list nazionali. Gli esiti della riflessione sono trasferiti con un report al livello nazionale che successivamente elabora le informazioni e fornisce raccomandazioni tematiche.

- ✓ **ridotti i requisiti di rendicontazione** e documentazione non necessari
- ✓ consentiti **maggiori margini di azione al livello locale**
- ✓ promossa la **responsabilizzazione dei professionisti di prima linea**



LA SITUAZIONE NEL NOSTRO PAESE....

Quali elementi/aspetti considerare nell'approcciare la questione della valutazione della qualità dei servizi sociali in Italia?

Punto di partenza

interessante per avviare una riflessione sul tema: il **Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023**

- **Introduzione strutturata e codificata di LEPS (ex: rapporto assistenti sociali/popolazione)**
- **Valutazione e qualità (concetti tenuti distinti)**

Valutazione

multidimensionale (concetto prevalente),
valutazione partecipata (poco presente),

valutazione del sistema dei servizi sociali (una volta con riferimento al ruolo dei **systemi informativi**),

valutazione dei risultati conseguiti (in relazione alla governance locale, presente una volta).

Qualità: della vita, del lavoro degli operatori, dei servizi.

LEPS Supervisione: livello essenziale trasversale. Progetto di supporto agli operatori del sociale finanziato con fondi PNRR e che stimola anche il lavoro di confronto tra operatori (a proposito di riflessività)



LA SITUAZIONE NEL NOSTRO PAESE....

Il punto di osservazione per noi:

- ❑ **‘Condizioni abilitanti’** per il funzionamento del sistema dei servizi sociali: attenzione agli elementi strutturali e di ‘processo’ per la misurazione della qualità – no focus su effetti prodotti dal sistema dei servizi – no ‘punto di vista degli utenti’.
- ❑ Utilizzo dati indagine su processo di implementazione del RDC diretta a ATS, SSC e CPI realizzata tra giugno e dicembre del 2022 su universo ATS (copertura censuaria) e campione rappresentativo SSC (oltre 2000 servizi sociali comunali). Si parte da una analisi a livello territoriale che dà riferimenti a carattere nazionale

Dimensioni di analisi considerate

- Processi di riorganizzazione territoriale a livello di ambito e articolazione territoriale
- Risorse finanziarie e umane
- Sistemi informativi e monitoraggio
- Modalità e strumenti per la gestione unitaria del sistema locale di servizi e interventi
- Governance, struttura organizzativa e lavoro integrato dei servizi



DIMENSIONI DI ANALISI: ATS



- **43%** ha rafforzato la strumentazione tecnica

- 52% il sistema informativo è interoperabile con SIUSS; 57% con le piattaforme previste per il RdC.

Il **62%** alimenta regolarmente il **SIOSS**

- **90%** usufruisce dei dati provenienti dai SSC per analisi dei bisogni

- Il **62%** ha modificato il proprio lavoro in risposta ai nuovi bisogni emersi

- Il **71%** ritiene che le risorse umane sono sufficienti e adeguate

- **83%** sostiene c'è bisogno di rafforzamento delle risorse strumentali

- **37%** sostiene che il sistema informativo è interoperabile con INPS

- **Solo 1 ambito su 2** ha un proprio sistema informativo interno per l'analisi dei bisogni

- Il **43%** non ha alcun tipo di sistema di monitoraggio

- Un ambito su tre non ha competenze per un sistema di monitoraggio e nella gestione delle risorse umane; il 22% sostiene che non sono adeguate le competenze in attività di progettazione; il 17% nella gestione dei fondi e nella programmazione



DIMENSIONI DI ANALISI: SSC



Il 56% sostiene che il sistema informativo è interoperabile con INPS, **il 53% il sistema informativo è interoperabile con SIUSS**; 68% con le piattaforme previste per il RdC.

90% usufruisce dei dati provenienti dai SSC per analisi dei bisogni

Il 71% ritiene che vi è mediamente buono il flusso informativo con INPS

Il **45% ha acquisito un linguaggio comune** in seguito agli interventi per le misure di contrasto alla povertà e ha una maggiore consapevolezza dei ruoli

Il 18% ha rafforzato la strumentazione tecnica e il 70% sostiene che c'è bisogno di rafforzamento delle risorse strumentali

Solo il 28% riesce ad alimentare il SIUSS

Il 38% ha carenze di risorse umane, nel 2022 dichiarano che mancano in media 2,5 operatori per un totale di circa 17.000 risorse (tra questi circa 4800 assistenti sociali)

Il 40% non ha rafforzato il sistema di servizi e interventi e ritiene di dover crescere in termini di competenze

Tra il 60-70% dichiarano di non aver competenze nella gestione dei fondi, nella digitalizzazione informatica e come case management



Spunti di riflessione e percorsi di ricerca

Spunti di riflessione

Misurazione della qualità dei servizi sociali: poche esperienze concrete

Rapporto tra servizi sociali e cittadinanza

Difficoltà nel mettere in pratica standard nazionali

Ruolo dei processi di decentramento (amministrativo)

Basso 'take up' del VOLUNTARY EUROPEAN FRAMEWORK

Percorsi di ricerca

L'esperienza dell'Assegno di inclusione come termometro per misurare la capacità di apprendimento del decisore politico

La necessità/l'opportunità di sviluppare azioni di valutazione a livello nazionale per misurare (almeno) il livello di funzionamento del sistema dei servizi (come elemento imprescindibile per garantire, a cascata, una maggiore qualità dei servizi erogati lungo tutta la filiera del servizio)

Approfondimento European Social Network su qualità dei servizi sociali (costituzione gruppo di lavoro ad hoc)





GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Matteo D'Emilione m.demilione@inapp.gov.it

Giovanna Giuliano g.giuliano@inapp.gov.it

Gabriele Tomei gabriele.tomei@unipi.it



www.inapp.org