

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO



La qualità del servizio

- Il C.D. spesso fa riferimento alla qualità del servizio.
 - *Art. 2 Introduzione: Il presente C.D. ha come obiettivo quello di determinare e di garantire **la qualità della pratica professionale** degli E.P., secondo principi universalmente riconosciuti e criteri esplicitati dagli stessi E.P.*
 - *Art. 2 Responsabilità nei confronti della società: L'E.P. deve collaborare con i servizi esistenti nella comunità locale, stimolando le istituzioni a offrire una migliore **qualità dei servizi**.*

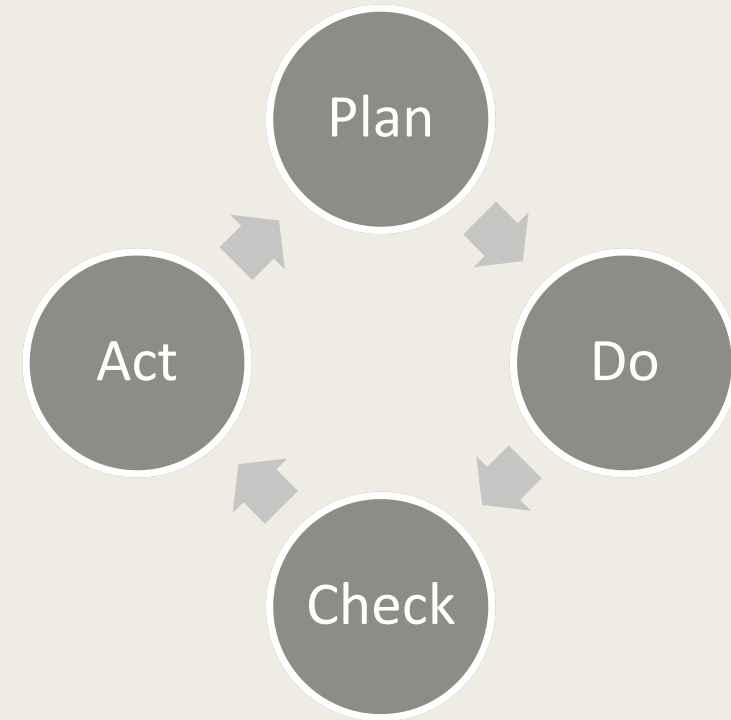
Ma cosa si intende per *qualità*?

Qualità

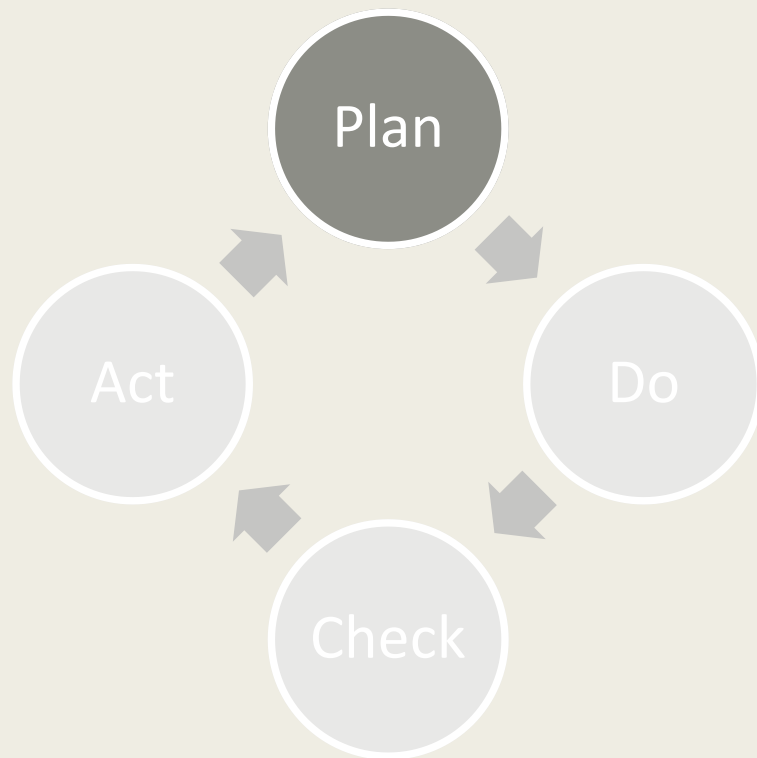
- Qualità: il grado in cui le caratteristiche del sistema soddisfano i requisiti, ovvero anche **il grado di vicinanza tra obiettivi prestabiliti e risultati ottenuti**
- «**Assicurare la qualità**» di un servizio significa mettere insieme una serie di attività organizzate che:
 - *Offre suggerimenti e raccomandazioni su come migliorare ciò che si fa (enhancement, o miglioramento)*
 - *Offre informazioni che assicurano le istituzioni e il pubblico della qualità delle attività svolta (accountability, rendere conto del proprio operato)*

Miglioramento

- Approccio del miglioramento continuo
- Si basa su un costante processo di autovalutazione



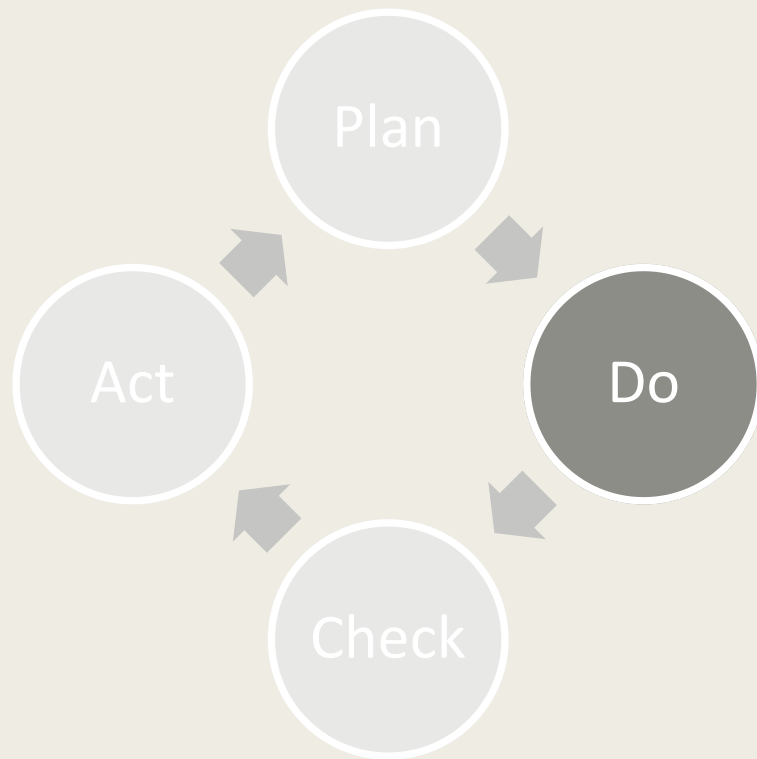
Miglioramento



Plan (Pianifica):

- *Analisi della situazione*
- *Precisazione degli obiettivi*
- *Determinazione dei risultati attesi*
 - Individuare come misurare il risultato
- *Determinazione degli interventi necessari*
- *Pianificazione delle azioni da svolgere*
- *Definizione delle responsabilità per la fase di attuazione (chi fa cosa)*
- *Pianificazione delle risorse*

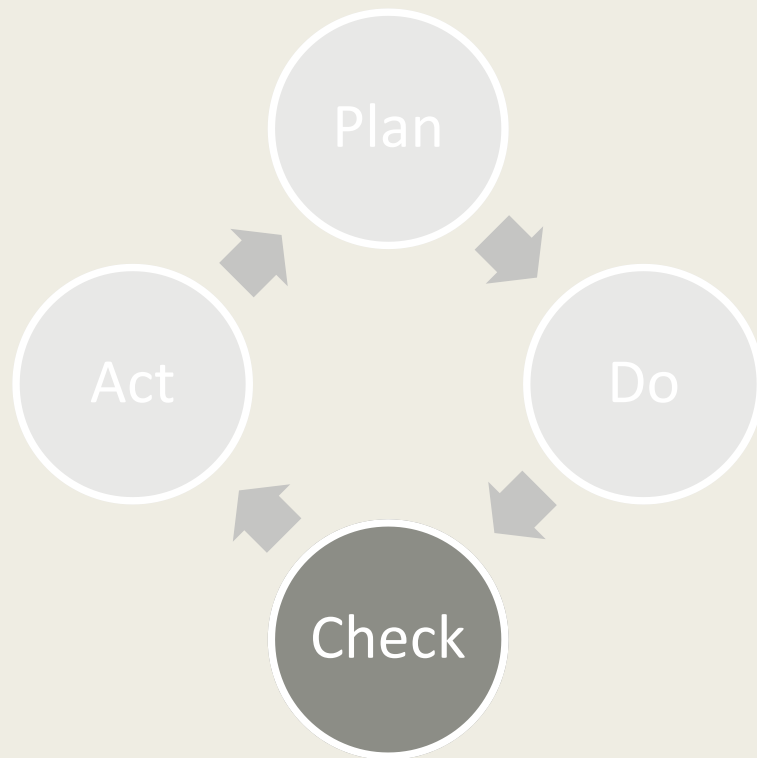
Miglioramento



Do (Realizza)

- *I responsabili individuati mettono in pratica le azioni previste*
- *Formazione dei professionisti coinvolti, se necessario*
- *Ogni soluzione è implementata per un periodo di prova*

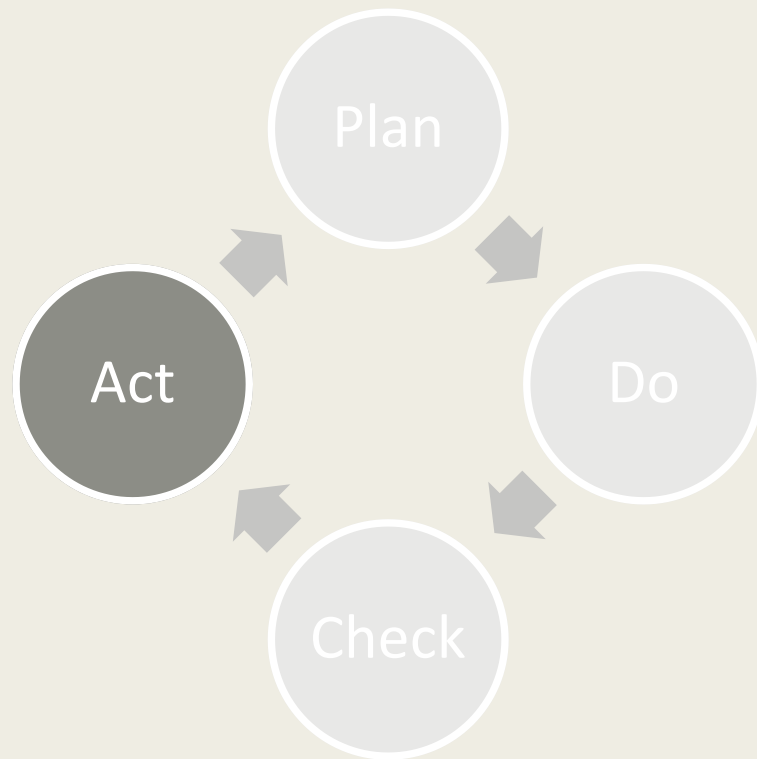
Miglioramento



Check (Verifica)

- *Raccolta dei dati sul risultato ottenuto*
- *Viene verificata l'adeguatezza delle soluzioni adottate rispetto agli obiettivi attesi*
- *Confronto tra i risultati ottenuti e gli obiettivi prefissati*

Miglioramento



Act (Intervieni)

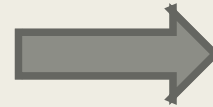
- *L'obiettivo è stato raggiunto?*
 - Sì: stabilisco una nuova procedura
 - No: analisi critica delle varie fasi del ciclo precedente per individuare le cause del non raggiungimento dell'obiettivo

Il processo di Autovalutazione e miglioramento

- ▶ Richiede una definizione di obiettivi chiari e misurabili, e una loro esplicitazione in obiettivi misurabili e azioni
- ▶ Comporta una attenzione continua alle evidenze empiriche, alla misurazione e al monitoraggio dei dati
- ▶ Richiede una riflessione precisa sui motivi degli scostamenti, che permetta, una volta osservata una distanza tra risultati attesi e risultati osservati, di valutarne l'origine in termini di:
 - Realizzazione delle azioni previste
 - Efficacia delle azioni
 - Rispondenza dei risultati osservabili agli obiettivie, di conseguenza, intervenire con azioni appropriate
- ▶ É necessariamente un processo partecipato

Il processo di Autovalutazione e miglioramento

- Richiede una definizione di obiettivi chiari e misurabili, e una loro esplicitazione in obiettivi misurabili e azioni
- Comporta una attenzione continua alle evidenze empiriche, alla misurazione e al monitoraggio dei dati



- Art. 1: [L'EP] deve **arricchire costantemente le proprie conoscenze e sviluppare le competenze** personali e professionali attraverso l'**aggiornamento** permanente e la supervisione
- Art. 3: [L'EP] deve programmare i suoi interventi dopo aver raccolto informazioni, osservato, valutato, confrontato dati, analizzato quanto è in suo possesso per predisporre e proporre ogni suo intervento educativo in modo il più possibile obiettivo e complessivo

(C.D., Responsabilità nei confronti della professione)

Accountability/1

- Nei confronti di **altri servizi**:
l'armonizzazione dei sistemi di educazione professionale presuppone la condivisione degli obiettivi formativi e la garanzia del loro raggiungimento
- Nei confronti degli **utenti e delle famiglie**:
dare corrette informazioni assicurando che gli Enti presentino chiaramente i loro servizi e siano in grado di realizzarli
- Nei confronti delle «**parti interessate**», che devono avere corrette informazioni su cosa aspettarsi dalle attività svolte da un dato Ente

Accountability/2

Un Ente è «accountable» quando:

- Fornisce in modo corretto informazioni sulla propria attività
- Si è dotato di sistemi e procedure interne che permettono di verificare se è in grado di realizzare quanto enunciato ed è capace di controllare dove si verificano scostamenti

Formulazione del caso (Selzer & Ellen , 2014)

«Perché questo paziente soffre di questo problema a questo punto della sua vita?»

- *ipotesi* basate sui dati per spiegare il presente (*dare significato*)
- tentativo scritto di comprendere il funzionamento della persona
- include necessariamente l'eziologia/natura del disturbo
- fornisce la base per individuare gli scopi del trattamento
- consente di comunicare con altri
- 5 passi
 - 1. *descrivere il problema*
 - 2. *identificare i dati rilevanti*
 - 3. *usare una matrice di formulazione*
 - 4. *collegare i dati sulla base di una teoria*
 - 5. *dare senso narrativo dal passato al presente (fattori predisponenti-precipitanti-perpetuanti)*