

Le nuove prospettive della Qualità

In Europa e a livello internazionale in tutti i settori in genere, **la Certificazione del Sistema Qualità è diventata un requisito fondamentale** per essere presenti da protagonisti.

Lo sviluppo della certificazione secondo le norme ISO 9000 ha visto allargare, con il passaggio dalla norma del 1994 alla Vision 2000, il proprio raggio d'azione anche alle aziende di servizi; sono queste che oggi puntano maggiormente ad ottenere la Certificazione di Qualità.

Negli ultimi tempi, l'orientamento verso un sistema di gestione aziendale di qualità e certificato da un ente esterno, si è ancora evoluto e, oggi, i settori nei quali le ISO si stanno facendo strada sono la Pubblica Amministrazione (enti pubblici), le Scuole, la Sanità.

1. Pubblica Amministrazione

L'evoluzione del panorama legislativo nazionale, la situazione critica della finanza pubblica e le richieste ed aspettative sempre crescenti dei cittadini/clienti e fruitori del servizio hanno portato ad un profondo ripensamento della gestione pubblica nel nostro paese: l'ente locale, pressato da più parti, è chiamato ad offrire servizi di qualità a costi bassi ed in tempi definiti, il che significa offrire un servizio efficace ed efficiente, ma anche orientato alla qualità, produttività ed economicità. I modelli da seguire sono basati sulla trasparenza, sul raggiungimento degli obiettivi, sulla corretta gestione delle risorse umane e tecnologiche, su una piena responsabilizzazione della dirigenza e delle funzioni tutte; il miglioramento dell'efficacia, efficienza ed operatività delle strutture pubbliche si traduce in vantaggi economici, politici, per i cittadini/clienti, per il personale.

La configurazione di una organizzazione conforme agli standards stabiliti dalle norme ISO 9000 può essere d'aiuto per perseguire gli obiettivi di miglioramento che ogni organizzazione deve porsi: delineare un assetto organizzativo in funzione delle esigenze dei clienti interni ed esterni (cittadini); creare una cultura orientata al cittadino/cliente e migliorare i processi di realizzazione dei servizi; stabilire i requisiti di qualità, efficienza ed efficacia nella realizzazione dei servizi ai cittadini, stabilire strumenti di misura dei requisiti e degli standards, introdurre un processo di miglioramento continuo dei servizi.

L'implementazione di un sistema di gestione della pubblica amministrazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 permette di dare servizi più efficienti e rispondenti

alle esigenze dei cittadini al fine di produrre, come per qualunque altro tipo di attività, la “ fidelizzazione” del cliente.

La messa a punto di un sistema basato sui requisiti della Vision 2000 permette di raggiungere questi obiettivi attraverso:

- individuazione delle esigenze dei cittadini
- definizione dei servizi offerti (Carta dei Servizi)
- pianificazione e controllo della progettazione dei servizi
- pianificazione e controllo della erogazione dei servizi
- formazione del personale
- prevenzione di errori ed inefficienze
- misura della qualità dei servizi, della efficienza e della efficacia
- valutazione della soddisfazione dei cittadini
- gestione del miglioramento.

2. Scuola

La necessità dell'offerta formativa sempre crescente e diversificata, della formazione di organici sempre più competenti, di connessioni e interazioni tra la scuola ed il mondo del lavoro dovuti ai rapidi e continui processi di trasformazione che caratterizzano la società odierna, impongono alla scuola di vivere un momento di profonda innovazione che investe tutti i livelli educazionali e strutturali (strategie gestionali, linguaggio, comportamenti) attraverso l'acquisizione di una maggiore consapevolezza ed alla necessità di riflettere sul servizio erogato e sugli esiti connessi.

Ciò ha portato a cercare percorsi nuovi e diversi che possano dare valore aggiunto alla gestione del processo produttivo di erogazione del servizio per tutti gli interlocutori (interni ed esterni) e dare evidenza della coerenza e congruità degli obiettivi prefissati.

Basandosi su queste prospettive, il **Nuovo Regolamento di Autonomia Scolastica** prevede:

- Autonomia delle istituzioni scolastiche da intendersi non come FINE, ma quale MEZZO per garantire, attraverso “interventi di educazione, formazione e istruzione mirati allo sviluppo della persona umana”, il SUCCESSO FORMATIVO dei soggetti che ad esse si rivolgono (art. 1-2).
- Definizione degli standard relativi alla Qualità del Servizio (Art. 8).

- Progettazione del Percorso Formativo, tenendo conto delle attese delle Famiglie, degli Enti Locali, dei Contesti Sociali, Culturali ed Economici del Territorio (Art. 8)
- Verifica del Raggiungimento degli Standard di Qualità del Servizio e degli Obiettivi di Apprendimento (Art. 10).

La **Comunità Europea** ha individuato nella **Norma ISO 9001:2000** lo strumento che le strutture scolastiche possono adottare per la Progettazione, il Controllo e la Valutazione del Processo Formativo attraverso l'utilizzo di "parametri oggettivi" che abbiano una valenza sia in ambito nazionale che internazionale. Ciò perché la norma suddetta non influisce sui contenuti della didattica, ma si rivolge esclusivamente alle modalità attuative dell'azione didattica, coinvolgendo tutti gli operatori, a prescindere dalle specifiche caratteristiche professionali o mansioni.

Il Sistema di Gestione per la Qualità incentrato sulla rispondenza ai requisiti espressi nella Norma UNI EN ISO 9001:2000 ed improntato principalmente su:

- ✓ centralità sullo studente,
- ✓ attenzione al coinvolgimento di tutto il personale,
- ✓ motivazione e valorizzazione delle capacità e competenze dei collaboratori,
- ✓ tensione al miglioramento continuo,
- ✓ orientamento ai risultati e a fornire evidenza dei processi qualificanti il servizio scolastico,

si integra perfettamente con gli altri sistemi di gestione della scuola (finanziario-amministrativo, didattico, delle risorse materiali, umane e immateriali, della comunicazione) in modo da garantire la capacità degli istituti scolastici a soddisfare le esigenze dei clienti/studenti e delle parti interessate e di migliorare ulteriormente performance e servizi.

In quest'ottica, l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità incentrato sulla rispondenza ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 contribuisce ad aumentare:

- l'efficacia ed efficienza dell'azione formativa;
- la soddisfazione degli alunni e delle famiglie;
- il livello di efficacia e soddisfazione degli insegnanti;
- il livello dell'azione educativa ed il contatto con il mondo del lavoro;
- l'efficacia dell'impiego delle risorse umane e materiali impiegati per l'erogazione del Servizio;
- la visibilità della scuola agli occhi delle istituzioni e del territorio, offrendole maggiore prestigio;
- il contenimento dei costi di gestione.

3. Sanità

Lo scenario sanitario e socio-assistenziale, in Italia, si è sempre caratterizzato per la sua complessità e delicatezza. Già da molti anni, i mass media, i pazienti/utenti, le amministrazioni e tutti coloro che in gergo anglosassone vengono chiamati stakeholders (parti interessate) hanno assunto maggior coscienza del ruolo svolto all'interno di questa mega "struttura", la quale, in virtù anche dell'introduzione di nuovi standards normativi che impongono una revisione sostanziale ed un ripensamento dei modelli organizzativi e delle modalità di gestione ed erogazione dei servizi, deve sempre più essere integrata con il territorio in cui opera, nonché essere gestita secondo standards manageriali ed incentrata al soddisfacimento delle aspettative dei propri "clienti", siano esse implicite o esplicite.

E' palese che la certificazione di qualità di una singola struttura non risolve il problema sanitario nel nostro paese. E' altresì vero, però, che la divulgazione e l'applicazione dei criteri di qualità alle varie istituzioni che sono coinvolte nel mondo sanitario rappresenta una indubbia forza propulsiva per migliorare il servizio offerto. In aggiunta, considerando una possibile competizione tra strutture pubbliche e private, la certificazione di qualità può rappresentare quella marcia in più per differenziarsi dalla "concorrenza".

Fino ad oggi, tra i diversi approcci alla qualità che il mondo della sanità e socio-assistenziale ha sperimentato e va sperimentando, l'adozione di Sistemi Qualità certificabili secondo le norme della serie UNI EN ISO 9000 ha seguito quello che è stato ed è tuttora il differente modello qualitativo/operativo della Sanità nel nostro Paese, seguendo altresì la differente ricezione del modello di accreditamento istituzionale da parte delle singole regioni (in Italia, l'accreditamento istituzionale è obbligatorio per poter essere ammessi al finanziamento da parte del Servizio sanitario nazionale (SSN), viene riconosciuto dal governo regionale ed ha lo scopo di individuare, sulla base di predefiniti criteri di qualità, i soggetti erogatori per conto del SSN e quindi i potenziali erogatori di prestazioni sanitarie a carico dello stesso).

Infatti, mentre nelle Regioni del Nord Italia si è provveduto, o si sta provvedendo - con un'intensa attività di elaborazione di standard per l'ottimizzazione dell'erogazione dei servizi - all'implementazione di Sistemi volti al miglioramento delle performances qualitative delle strutture stesse, nelle Regioni del centro-sud il cammino da seguire è ancora molto lungo.

Il modello ISO, sul territorio nazionale, è stato per la maggior parte utilizzato in dipartimenti che utilizzano prevalentemente apparecchiature, quali laboratori, servizi di radiologia e impianti di trasporto, ma è stato applicato anche ad interi ospedali e case di cura.

Le regole del mercato “impongono” un ulteriore passo in avanti: mentre è diventato ormai necessario, per le organizzazioni rimaste indietro, lo sviluppo di sistemi di gestione aziendale in grado di garantire l’efficacia ed efficienza dei servizi offerti, nuovi settori del Sistema sanitario e socio-assistenziale si stanno affacciando al mondo della certificazione secondo la norma ISO 9000. Fra questi, quelli primariamente chiamati a dare evidenza della “qualità” offerta sono le Case di Riposo, i Servizi Sociali e di Assistenza domiciliare, ma anche le associazioni di volontariato e solidarietà, i centri riabilitativi (residenziali e semiresidenziali), gli studi specialistici, gli stabilimenti termali, affinché la Qualità possa veramente diventare il filo conduttore che leghi i livelli di erogazione di un servizio tanto critico quanto fondamentale per tutta la collettività.

Conclusioni

La certificazione secondo uno standard quale quello delle norme della serie ISO sta diventando sempre più un requisito, seppur volontario, necessario per quelle realtà che vogliono distinguersi; è per questo che accanto a quelli succitati, tanti altri settori si stanno avvicinando a questo mondo: gli studi professionali (commercialisti, avvocati, architetti), le ONLUS, le aziende vitivinicole, le strutture alberghiere, perfino le agenzie di onoranze funebri.

Il rischio, in alcuni casi già divenuto realtà nel nostro Paese, è che la Qualità sia solo uno specchietto per le allodole, un “bollino” ingannatore che fa sembrare ciò che in realtà non è.

L’implementazione di un Sistema secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 serve per il 95% alle organizzazioni che decidono di seguirlo e per il 5% per avere il “bollino”: il resto significa buttare denari al vento.

Per evitare lo svilimento di uno strumento così importante, se correttamente gestito, come quello della certificazione secondo le norme ISO è necessaria la reale presa di coscienza da parte di tutte le organizzazioni, sia di quelle che già utilizzano questo sistema di gestione, sia di quelle che si accingono ad implementarlo; è necessario il controllo vigile e più mirato da parte degli organismi preposti; è necessario lo smascheramento della collusione fra alcune associazioni di categoria, società di consulenza ed organismi di certificazione.

Se non si riuscirà a raggiungere questo obiettivo, anche per questo settore il nostro Paese andrà a due velocità, creando sempre più un divario fra chi cresce e chi è destinato a scomparire portandosi dietro il disagio di chi ha scelto la strada sbagliata o non ne ha potuto fare a meno.

M. Caterina Ledda