

Studio sull'implementazione degli approcci alla qualità da parte dei fornitori di servizi per le persone con disabilità

Sintesi

Nel marzo 2021, la Commissione Europea ha adottato la Strategia Europea per i Diritti delle Persone con Disabilità 2021-2030. La nuova strategia prevede una serie di azioni e iniziative che sottolineano l'importanza per le persone con disabilità di avere una qualità di vita dignitosa e la possibilità di vivere in autonomia, su base di uguaglianza con gli altri. Tra le iniziative proposte, la Strategia definisce l'intenzione di sviluppare un quadro europeo per i servizi sociali di eccellenza destinati alle persone con disabilità entro il 2024.

Lo scopo di questo studio era quello di fornire una panoramica di come i servizi di supporto per le persone con disabilità monitorano e garantiscono la qualità dei servizi offerti durante il loro operato giornaliero e di identificare gli approcci più utili e validi per misurare la qualità dei servizi.

Quali approcci utilizzavano le organizzazioni fornitrici di servizi per monitorare la qualità?

- Sono stati identificati due principali metodi per il monitoraggio della qualità: audit interno o garanzia della qualità (QA) e valutazione e convalida esterne. In molte organizzazioni consultate, entrambi gli approcci venivano utilizzati.
- I metodi utilizzati, spesso usati in combinazione, includevano sondaggi e interviste, autovalutazione/valutazione, visite ai servizi da parte di dirigenti dei servizi, revisori e/o valutatori esterni.
- L'approccio più comune utilizzato in tutti i paesi è stato l'autovalutazione rispetto a una serie di standard concordati e condotta dai gestori dei servizi, a volte coinvolgendo il personale e i fornitori dei servizi.
- In generale, il monitoraggio e la revisione della qualità non rientravano nella pratica quotidiana delle organizzazioni ma venivano condotti su base annuale. Tuttavia, in alcuni paesi (ad esempio, in Irlanda e Regno Unito) i gestori dei servizi erano tenuti ad effettuare visite e a verificare il rispetto di determinati standard su base mensile.
- Risultati come la qualità della vita delle persone supportate raramente sono stati valutati se non in termini di salute, sicurezza, reclami e livello di soddisfazione nei confronti dei servizi.
- In generale, gli approcci e le metodologie utilizzate dai fornitori di servizi sono risultati avere dei limiti nella loro capacità di garantire un monitoraggio dettagliato della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità¹. Spesso il monitoraggio si è concentrato solo sul garantire il rispetto di alcuni diritti, come la libertà da eventuali danni.

¹ Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, 13 dicembre 2006, <https://www.ohchr.org/en/hrbodies/crpd/pages/conventionrightspersonswithdisabilities.aspx>

- Nel complesso, il monitoraggio e il miglioramento dei servizi si focalizzavano sul garantire che i servizi non fossero di cattiva qualità piuttosto che concentrarsi sugli elementi positivi e su quanto i servizi fossero di buona qualità.
- In caso di problemi relativi alla mancanza di qualità o di conformità dei servizi, un piano di azione per risolvere tali problemi veniva sviluppato. Raramente le buone pratiche e i risultati positivi venivano formalmente riconosciuti.

Quali approcci e metodi sono stati considerati utili e fattibili in futuro dai fornitori di servizi e dalle parti interessate?

- L'utilizzo di un quadro di riferimento della qualità della vita per rivedere i risultati attraverso l'uso di qualsiasi metodo (ad esempio, come parte della registrazione quotidiana, dei sondaggi o delle osservazioni) è stato considerato come una misura utile e potenzialmente affidabile dei risultati e della qualità. Tuttavia, la fattibilità è stata valutata inferiore a causa dell'apparente complessità e di una generale mancanza di consapevolezza del quadro della qualità della vita.
- Indicatori e metodi che implicavano osservazioni nella pratica, in particolare osservazioni strutturate, sono stati considerati meno fattibili, sebbene riconosciuti come utili.
- Sono stati preferiti metodi qualitativi per la raccolta delle informazioni, nonostante i sondaggi siano stati riconosciuti come più facili da utilizzare per registrare le opinioni e le esperienze delle persone supportate, delle loro famiglie e del personale dei servizi.
- La revisione dei piani individuali incentrati sulla persona e della formazione e del supporto offerto al personale dei servizi è stata valutata molto utile e fattibile.
- Per utilizzare le registrazioni quotidiane come fonte di dati sulla qualità è necessario modificare il focus di queste e il modo utilizzato per registrare le informazioni in modo che le persone supportate siano coinvolte e la registrazione non sottragga tempo al lavoro di supporto.
- Occasioni come le riunioni in team, le riunioni di supervisione e di pianificazione incentrate sulla persona sono state considerate utili per rivedere e concentrarsi sul miglioramento della qualità dei servizi, sebbene difficili da organizzare in alcuni contesti.
 - L'interesse dei dirigenti senior per la valutazione della qualità dei servizi e la loro presenza nei servizi è stato notato come un fattore importante per garantirne la buona qualità; le visite da parte di dirigenti senior e/o di un team addetto alla garanzia di qualità per osservare la prassi adottata sono state valutate come meno utili e meno fattibili.
 - È stato notato come i processi di audit interno necessitino di risorse adeguate e di diventare parte della cultura organizzativa dei servizi.
 - La valutazione esterna è stata considerata utile, soprattutto se coinvolgeva esperti per esperienza. Tuttavia, questo metodo non risulta essere esente da sfide dal momento che è necessario prestare attenzione a garantire che la qualità non sia ridotta a semplici "moduli da spuntare".

Conclusioni e Raccomandazioni

- L'approccio al monitoraggio della qualità dovrebbe essere un approccio che tenga conto di vari fattori e coinvolga diversi metodi in modo da garantire che l'esperienza e le opinioni di tutte le persone supportate siano registrate e che si ottenga una visione olistica della qualità dei servizi offerti.
- Le pratiche e i processi quotidiani come la registrazione giornaliera dei dati, le riunioni in team, la supervisione e le visite da parte dei managers, possono essere ottimizzati con processi di audit. Questo può aiutare le organizzazioni a raccogliere dati e controllare la qualità dei servizi offerti in modo costante, incoraggiando il miglioramento continuo.
- Il focus di qualsiasi approccio di monitoraggio della qualità dovrebbe principalmente essere sui risultati della Qualità della Vita, sia quando il monitoraggio è effettuato dai fornitori di servizi sia quando è realizzato da un ispettorato della qualità. Questo tipo di approccio avrebbe bisogno di essere sostenuto e incentivato dalla Commissione Europea ma consentirebbe di chiarire come la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità sia implementata.²
- Per avere un quadro valido della qualità dei servizi, si raccomanda di effettuare delle osservazioni. Ciò richiede la presenza fisica dei manager dei servizi e risulta essere particolarmente importante quando i fruitori dei servizi non sono in grado di rispondere a sondaggi o interviste.
- Il monitoraggio della qualità dovrebbe includere anche informazioni relative alla disponibilità e alla qualità della formazione, della supervisione e del supporto offerti al personale dei servizi.
- Garantire tempo e strutture per la riflessione e il miglioramento della qualità è essenziale. Tutte le informazioni raccolte devono essere riviste e utilizzate per migliorare i servizi.

² Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.



European Association of Service providers
for Persons with Disabilities

EASPD is the European Association of Service providers for Persons with Disabilities. We are a European not-for-profit organisation representing over 20,000 social services and disability organisations across Europe. The main objective of EASPD is to promote equal opportunities for people with disabilities through effective and high-quality service systems.