

Università degli Studi di Trieste

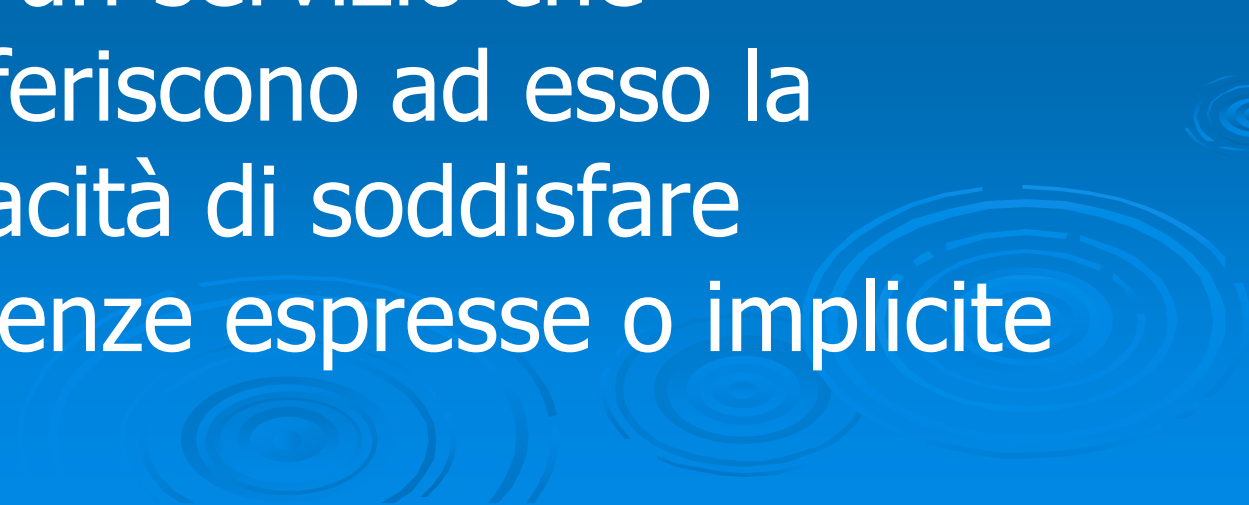
Facoltà di Scienze della formazione

Corso di laurea magistrale in Servizio Sociale, Politiche
Sociali, Programmazione e gestione dei servizi
A.A. 2019-200

Organizzazione aziendale, imprese di servizi, modelli valutativi

Cos'è la qualità secondo le norme ISO

Qualità: L'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite

A decorative graphic consisting of several sets of concentric circles, resembling ripples in water, is located in the bottom right corner of the slide. The circles are light blue and vary in size, creating a subtle background element.

Le molte dimensioni della qualità

- *Qualità valutata dal cliente, qualità professionale, qualità gestionale;*
- *Qualità tecnica, qualità umana, qualità economica, qualità sociale*
- *Qualità manageriale, qualità tecnica, qualità percepita*

Le cosiddette “6 P” della qualità

- *Dal punto di vista dell'utente e dei suoi bisogni: qualità **prevista** o pretesa e qualità effettivamente **percepita***
- *Dal punto di vista dell'offerta e degli obiettivi del servizio: qualità **progettata** e qualità effettivamente **prodotta***
- *Dal punto di vista del servizio e dell'utente: qualità **pattuita***
- *Dal punto di vista dei servizi: qualità **paragonata***

I molti contenuti della qualità

- *Accessibilità*
- *Appropriatezza*
- *Competenza*
- *Continuità*
- *Efficacia*
- *Efficienza*
- *Sicurezza*
- *Tempestività*
- *Umanizzazione*

Più dimensioni e contenuti da integrare

- *La “qualità” dei sistemi e servizi sanitari non si riduce a una delle dimensioni indicate, ma **si compone del loro insieme.***
- *Esse infatti solo se si integrano reciprocamente offrono una significativa risposta alle attese di quanti si rivolgono ai servizi finalizzati alla tutela e promozione della salute, e di quanti in questi servizi operano.*

Qualità sociale

- un processo di *costruzione sociale*, nel senso di *socialmente costruito*. [...] La qualità è *l'esito di processi di collaborazione e interazione* tra soggetti ciascuno dei quali, a vario titolo, partecipa ad un processo di coproduzione e di codeterminazione di un benessere sociale che comprende al suo interno tutti i fattori di soggettività e intersoggettività che definiscono il benessere delle persone

Qualità sociale

- “[...] la qualità sociale generata o coltivata dalle politiche sociali chiama in causa, di nuovo, il grado di agency che esse riescono a sviluppare, il grado di partecipazione dei diretti interessati alle scelte che li riguardano, come parametro di partecipazione dei cittadini alla vita sociale, alla democrazia. [...] la qualità sociale non è riducibile né alla qualità della vita e relativi indicatori di benessere, né a indicatori e certificati di qualità dei servizi, concepiti questi come erogatori di beni e prestazioni”.

La valutazione della qualità

Il 'Cerchio della qualità dei servizi' (ISO)



Simbologia



Esigenze
/Risultati



Processi



Documenti



Valutazioni

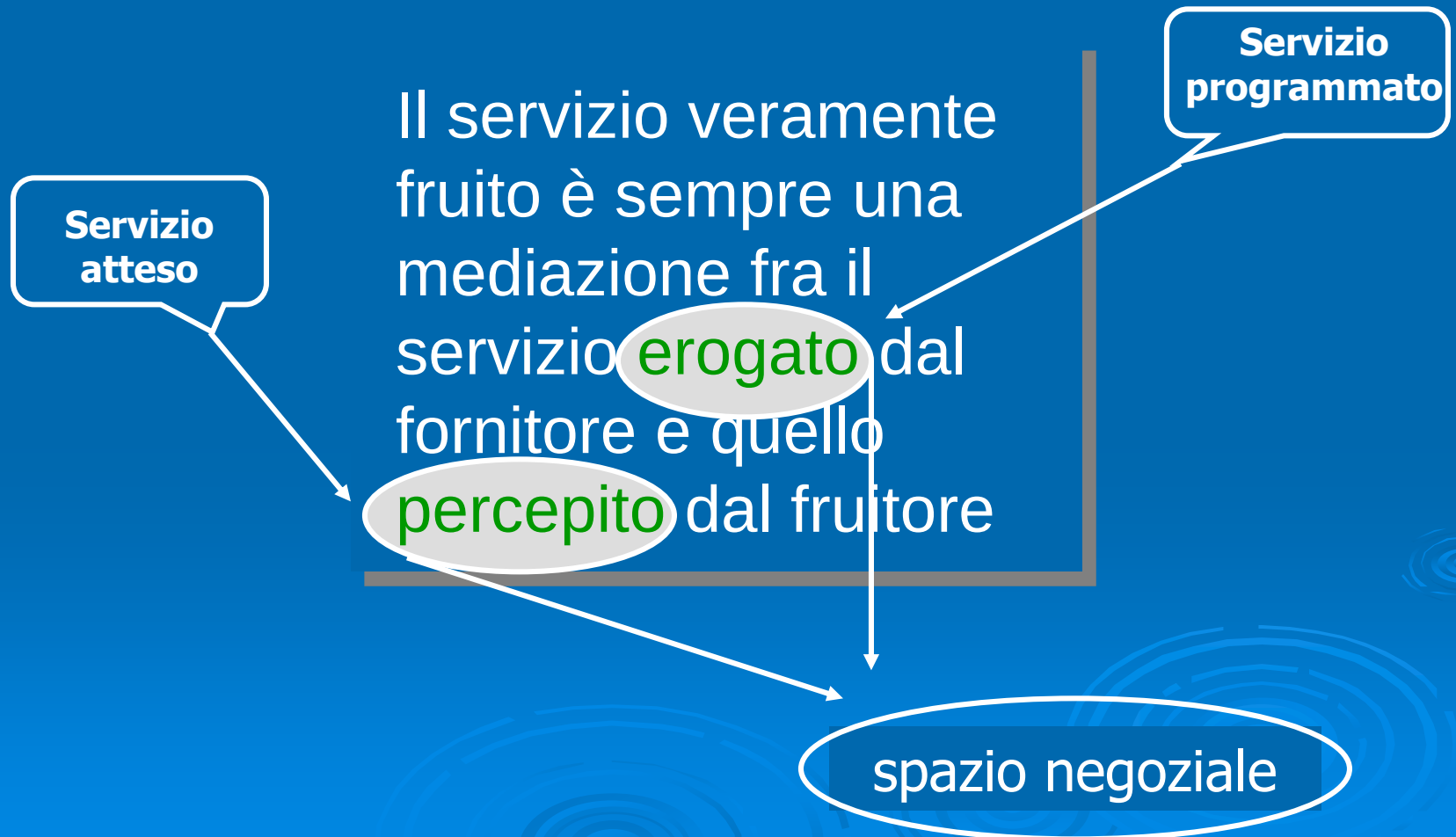
La valutazione della qualità

Il servizio percepito dal paziente nella struttura ospedaliera



La valutazione della qualità

Lo spazio negoziale nella qualità

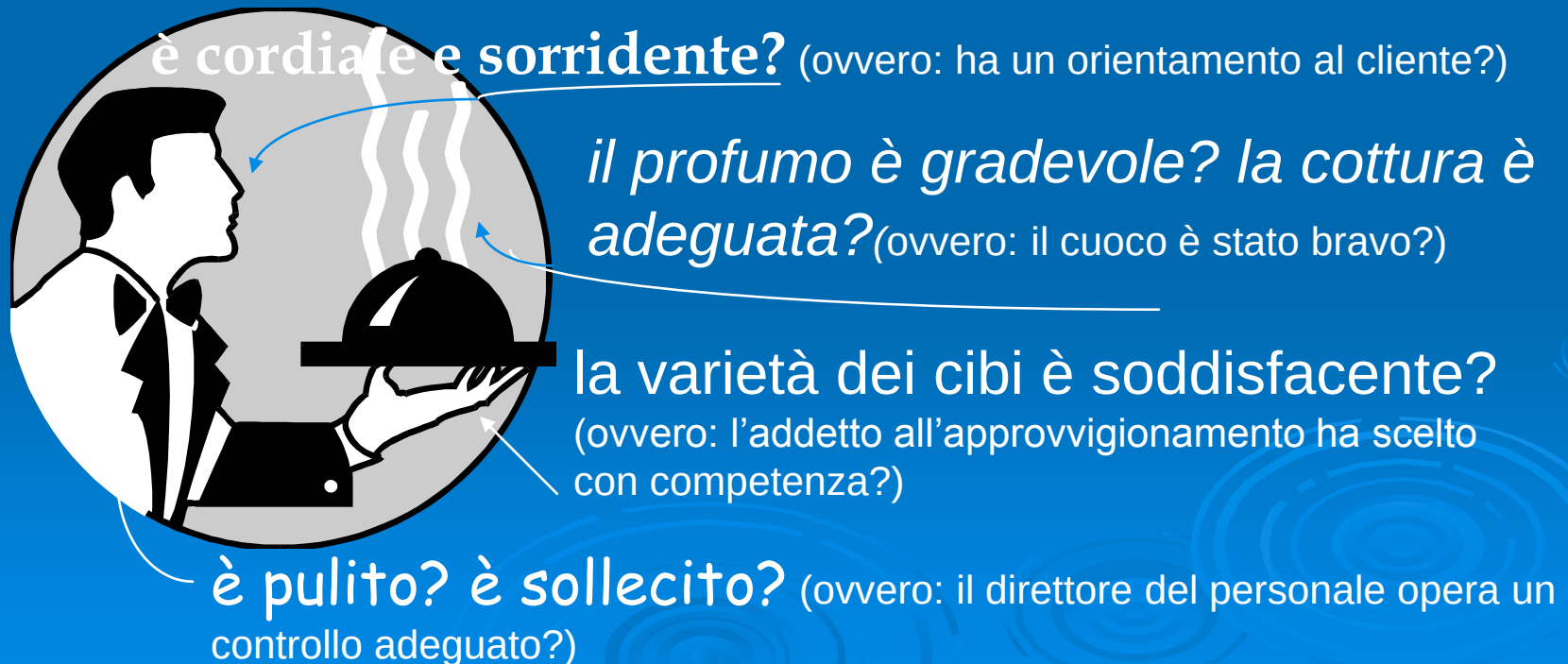


La valutazione della qualità

4 caratteristiche fondamentali: 1) la relazione

Si valuta la relazione, e non gli oggetti

in quanto questi sono semplici media, veicoli del servizio erogato;
valutando i prodotti in realtà valutiamo le componenti sociali del lavoro
che incorporano: sollecitudine, perizia, cortesia, efficacia, ...



La valutazione della qualità

4 caratteristiche fondamentali: 2) soggettività

è sempre legata a fattori culturali, affettivo-cognitivi, ambientali, soggettivi

“...in Germania non sanno cuocere la pasta come da noi!”

(modelli culturali, consuetudini, ecc.)



quando ero giovane digerivo anche i sassi, questa roba proprio non la posso mandare giù! (fattori soggettivi; la ‘nostra’ storia personale)

il cibo è cotto poco? troppo cotto? salato o insipido? (risponde ai nostri gusti? e a quelli dei nostri commensali?)

è troppo azzimato? ci ricorda nostro cugino Osvaldo?

(opinioni, contesto, stereotipi...)

La valutazione della qualità

4 caratteristiche fondamentali: 3) *accountability*

è rilevabile solo in quanto espressione

osserviamo il cameriere o siamo distratti?

(giudichiamo quello che conosciamo, di cui abbiamo esperienza)



*quali paragoni, esperienze e metri
adottiamo nel giudicare la qualità dei*

cibi? ('buono' relativamente a che cosa? 'Caro' rispetto
a quali parametri?)

qual'è la nostra competenza linguistica?
e il nostro interesse ad esprimere in
modo complesso un giudizio sul cibo?

(come esprimiamo il giudizio? Come lo modifichiamo in
relazione ai pareri altrui?)

La valutazione della qualità

4 caratteristiche fondamentali: 4) qui e ora

ciò che è rilevabile vale solo “qui ed ora”, e con la clausola ceteris paribus

c'è variabilità fra soggetti diversi e nello stesso soggetto; ciò che è rilevabile vale comunque solo “a parità di altre condizioni” e nel contesto dato



Avete finito il pesce? Allora dovrò mangiare per forza carne! (Vincoli e opportunità sono legate al contesto specifico, nel momento specifico)

Ieri ci era sembrato più buono! (Anche il nostro giudizio è legato a variabilità in relazione a situazioni particolari)

Caratteristiche della qualità e implicazioni per la valutazione



Cos'è la valutazione della qualità

- Analisi dei processi, degli attori coinvolti, dei loro obiettivi, valori, interessi
- Ricerca di criteri e parametri di giudizio aderenti al contesto, flessibili, riconoscibili e accettabili dagli attori in gioco e dai decisori
- Riflessione e proposta indirizzata al sostegno della decisione e – quindi – utile e utilizzabile
- Sistema di analisi, di giudizio, di osservazione, per un efficace ed efficiente intervento sul processo e sui suoi risultati