

Istruzione e sanità. Avviate le sperimentazioni a livello nazionale e regionale: fondamentali certificazioni e giudizio degli utenti

Welfare, al lavoro sulla qualità dei servizi

di **Giorgio Vittadini ***

Negli ultimi tempi è tornato d'attualità il tema della valutazione della qualità dei servizi nei settori tipici del welfare quali sanità, istruzione, formazione, assistenza, cultura, tempo libero. Il tema è cruciale poiché la costruzione di adeguati sistemi di valutazione può aiutare, da una parte, chi fornisce il servizio a migliorarne la qualità e, dall'altra, gli utenti a giudicarne l'adeguatezza alle proprie esigenze, superando le asimmetrie informative dovute all'impossibilità di conoscere la qualità del servizio prima della sua erogazione. Tali sistemi possono inoltre permettere all'ente pubblico di individuare e correggere disparità nella qualità dei servizi tra i diversi territori e settori, e di valutare, in un sistema pubblico-privato, quali strutture ammettere al finanziamento, diretto o indiretto, in modo da rendere possibile la libera scelta dell'utente.

Come giungere alla valutazione della qualità? Innanzitutto attraverso processi di valutazione ex ante, attuabili utilizzando versioni evolute delle certificazioni Iso 9001 o sistemi di accreditamento delle procedure di erogazione che assicurano la qualità del servizio. Negli ultimi anni è emersa l'esigenza di affiancare a tali metodi ex ante la rilevazione di adeguati indicatori che informino ex post sull'efficienza dei servizi erogati, sulla loro efficacia nel migliorare l'outcome degli utenti - che considera particolari aspetti dello stato di benessere degli utenti (quali salute,

istruzione, formazione) -, sulla qualità percepita. Infine, per evitare una selezione avversa per cui le strutture erogatrici tendono a non prendere i pazienti più gravi temendo di vedere abbassati i loro standard di qualità, si devono effettuare, mediante opportuni metodi statistici, valutazioni al netto dell'influenza sugli outcome delle diverse caratteristiche degli utenti (case-mix).

Qual è lo stato dell'arte in Italia nei tre principali settori del welfare (istruzione scolastica, istruzione universitaria e sanità)? La didattica delle università viene valutata dai nuclei di valutazione all'interno delle singole università e dal Comitato nazionale per la valutazione del sistema universitario (Cnvsu), mentre il Comitato d'indirizzo per la valutazione della ricerca (Civr) ha effettuato la sua prima valutazione della ricerca sul triennio 2003-2005. L'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema universitario e della ricerca (Anvur) che nel 2009 dovrebbe sostituire Cnvsu e Civr, oltre a effettuare le suddette valutazioni, come recita il Dm 18 ottobre 2007, dovrebbe verificare, coadiuvato da adeguate banche di informazione sugli studenti universitari - quali quella del Consorzio Alma Laurea o del Consorzio Stella - quanto i laureati siano in grado di immettersi con successo nel mercato del lavoro e quanto siano soddisfatti dei loro studi.

Per ciò che concerne la scuola, sono state istituite le sperimentazioni per la valutazione degli apprendimenti su base volontaria e censuaria, durante il ministero Moratti, e nel

2006 la sperimentazione su base campionaria durante il ministero Fioroni, che prevede l'instaurarsi di una valutazione di sistema (inerente la spesa, l'utilizzo delle risorse umane, strutturali e finanziarie, la regolarità dei percorsi e l'abbandono scolastico). Inoltre, nel luglio 2007 è stata emanata, dallo stesso Fioroni, una direttiva ministeriale di indirizzo per l'attività dell'Invalsi (ente di valutazione della scuola) che alla valutazione di sistema iniziata nel 2006, aggiunge una valutazione degli strumenti per rilevare il valore aggiunto che la scuola offre in termini di apprendimento con test in ingresso e in uscita ai diversi livelli scolastici.

Per la sanità a livello nazionale sono state avanzate solo proposte sperimentali e settoriali. Tuttavia in Lombardia è stato avviato nel 2004 e rinnovato nel 2007 il "Programma triennale per l'implementazione del sistema di valutazione delle aziende sanitarie pubbliche e private", con l'ausilio della Joint Commission International (Jci), agenzia che accredita la maggior parte delle strutture sanitarie statunitensi. Tale programma prevede l'accreditamento di alcune strutture pilota, l'adozione di alcuni degli standard di qualità di efficienza previsti dalla Jci e, con l'ausilio del Crisp (centro interuniversitario dell'Università di Milano Bicocca), la sperimentazione di una valutazione ex post di efficacia e customer satisfaction degli ospedali lombardi.

La speranza è che tutto ciò costituisca l'alba di un sistematico ingresso della valutazione nel settore dei servizi di pubblica utilità alla persona.

**Presidente Fondazione per la sussidiarietà*

