



*Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle
amministrazioni pubbliche*

CIVIT - Protocollo Uscita



N.0001291/2012 del 05/04/2012

Prof. Francesco Shitulli
Presidente della Lega Italiana per la
lotta contro i tumori
f.schitulli@lilt.it

OGGETTO: *Delibera n. 3/2012 – Standard di qualità dei servizi*

Si comunica che, nella seduta del 29 marzo u.s., la Commissione ha deliberato di sollecitare le amministrazioni a provvedere ad adeguare i propri standard di qualità dei servizi alle linee guida da ultimo formulate con delibera n. 3/2012 (“*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*”).

A tale scopo si trasmette, in allegato alla presente, una nota formulata con riferimento al documento “*Definizione degli Standard di Qualità della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori*”, approvato con Delibera del Consiglio Direttivo Nazionale n. 13 del 14 dicembre 2011, di cui è stata data comunicazione alla Commissione con nota del 16 dicembre 2011, e che non appare conforme alle linee guida formulate dalla Commissione in tema di standard di qualità dei servizi con delibere n. 88/2010 e n. 3/2012.

Pertanto, al fine di consentire a questa Commissione di effettuare le verifiche di coerenza ai sensi dell’art. 1, c. 1, del D. Lgs. n. 198 del 2009, nonché di avviare la propria attività di accompagnamento e di supporto tecnico e metodologico, si raccomanda di procedere all’adeguamento degli standard di qualità dei servizi, dandone riscontro entro la fine di aprile 2012, all’indirizzo segreteria.commissione@civit.it, indicando, inoltre, un referente per la materia *qualità dei servizi*.

Con i migliori saluti

Il Presidente
Romilda Rizzo

Analisi degli Standard della Qualità della LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI (LILT)

Premessa

La LILT, con l'adozione degli Standard di Qualità effettuata con Delibera del Consiglio Direttivo Nazionale n. 13 del 14 dicembre 2011, ha predisposto una relazione illustrativa di presentazione:

- ✓ delle attività che originano i servizi offerti;
- ✓ delle dimensioni della qualità dei servizi richiamando le dimensioni di riferimento della Delibera n. 88/2010;
- ✓ dei servizi erogati che sono stati suddivisi in: Prevenzione Primaria, Secondaria e Terziaria; SOS LILT e Gruppi di disassuefazione dal fumo;
- ✓ degli standard di qualità;

Le brevi note illustrative presentano il punto di vista della LILT sul tema degli Standard di qualità ma non forniscono, di fatto, indicazioni specifiche in merito ai seguenti elementi necessari per una valutazione degli standard di qualità, così come definiti dalle delibere 88/2011 e 1/2012:

- una mappa dei servizi per l'individuazione ed elencazione dei servizi erogati dalla LILT;
- l'entità e la consistenza dei servizi oggetto di standard e loro peso relativo all'interno dell'insieme dei servizi dell'Ente;
- il coinvolgimento degli stakeholder e/o utilizzo di analisi di *customer satisfaction* per la definizione degli standard;
- il collegamento al Piano della Performance;
- il riferimento a dati e informazioni acquisiti tramite sistemi di monitoraggio;
- la definizione di schede strutturate in conformità alle delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 per la definizione degli standard di qualità dei suoi servizi;
- l'individuazione di dimensioni della qualità e relativi indicatori con valori di target fissati.

Pertanto, il documento presentato non può considerato in alcun modo conforme a quanto definito dalle delibere n. 88/2011 e n. 3/2012 in merito alla definizione di standard della qualità.

In ragione della scarsità numerica dei servizi oggetto di definizione degli standard e della loro non adeguata strutturazione, della non specificità delle dimensioni che risultano individuate in termini generali e non riferite ai servizi dell'Ente, dell'assenza di indicatori, gli standard della qualità sono definiti in modo da non permetterne una idonea valutazione.

Raccomandazioni per l'aggiornamento degli standard

- ✓ Strutturare gli standard in conformità con le indicazioni della delibera n. 3/2012;
- ✓ Predisporre una sezione dedicata alla descrizione della procedura seguita per la definizione degli standard, comprensiva in particolare – secondo le indicazioni contenute nella delibera n. 3/2012 – di informazioni in merito a coinvolgimento degli *stakeholder*, modalità di monitoraggio e revisione degli standard;
- ✓ Predisporre un Elenco dei servizi ai sensi della delibera n. 3/2012 con l'indicazione dei servizi per i quali non sono stati sinora predisposti gli standard e previsione della tempistica per la loro relativa adozione;
- ✓ Descrivere compiutamente tipologia e portata dei servizi oggetto di definizione degli standard;
- ✓ Valutare l'opportunità di articolare le dimensioni in maniera specifica per i servizi oggetto di definizione degli standard e di inserire dimensioni aggiuntive della qualità, secondo le indicazioni

contenute nella delibera n. 3/2012, allo scopo di specificare le caratteristiche tipiche della qualità del servizio oggetto di definizione degli standard;

- ✓ Valutare l'opportunità – sulla base delle caratteristiche specifiche e dell'articolazione dimensionale di ciascuno dei servizi – di:
 - differenziare gli indicatori per ciascun servizio;
 - declinare, se opportuno, un maggior numero di indicatori per dimensione.
 - ✓ Introdurre progressivamente un maggior numero di standard "specifici";
 - ✓ Prevedere modalità di coinvolgimento degli utenti/*stakeholder* nel processo di definizione degli standard;
 - ✓ Promuovere lo svolgimento di indagini volte alla rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti o, laddove presenti, meglio esplicitare il loro collegamento con gli standard definiti;
 - ✓ Avviare una procedura formalizzata di trattamento e gestione dei reclami;
 - ✓ Prevedere modalità per il periodico monitoraggio dell'effettivo rispetto degli standard definiti.
-