

TIPO DI DOCUMENTO:

ARTICOLO

TITOLO:

Un'Agenzia di "audit civico" per i servizi pubblici

SOTTOTITOLO:

AUTORE:

Cognome Nome (max. 3 tra virgole) / Ente / AA VV:

Tanese Angelo

ESTRATTO DA PERIODICO:

Titolo:

FMI - Facility Management Italia

N°:

21

Del:

10/2013

ESTRATTO DA SITO INTERNET:

Indirizzo home page [http://]:

Indirizzo esteso [http://]:

Di:

Nazione:

Data primo contatto:

Data rimozione:

PAROLE CHIAVE:

audit civico, servizi pubblici, edifici sanitari, edifici scolastici, utenti

ABSTRACT:

MB

L'Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva promuove e sviluppa dal 2010 innovative esperienze di audit sui servizi pubblici in diversi settori, coinvolgendo direttamente e attivamente i cittadini. L'esigenza di tutelare i cittadini nei confronti delle istituzioni e dei servizi da esse erogati rappresenta oggi un'esigenza inderogabile per un Paese come il nostro in cui la cultura e la prassi della qualità appare essere applicata prevalentemente a livello formale e burocratico. L'attività sviluppata sul campo dall'Agenzia di Valutazione Civica appare ancor più significativa e basilare per determinati servizi pubblici, come la Sanità e la Scuola, i cui utenti necessitano di sempre più affidabili e puntuali presidi di controllo degli standard di qualità per lo svolgimento di queste funzioni cruciali. Da qui l'impegno programmato dell'Agenzia di Cittadinanzattiva nei confronti di ospedali, centri socio-sanitari, scuole e università, in cui la qualità di servizi chiave come quelli di igiene, pulizia e sicurezza rappresenta spesso una patologica criticità.

Un'Agenzia di "Audit Civico" per i servizi pubblici

L'Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva promuove e sviluppa dal 2010 innovative esperienze di audit sui servizi pubblici in diversi settori, coinvolgendo direttamente e attivamente i cittadini. L'esigenza di tutelare i cittadini nei confronti delle istituzioni e dei servizi da esse erogati rappresenta oggi un'esigenza inderogabile per un Paese come il nostro in cui la cultura e la prassi della qualità appare essere applicata prevalentemente a livello formale e burocratico. L'attività sviluppata sul campo dall'Agenzia di Valutazione Civica appare ancor più significativa e basilare per determinati servizi pubblici, come la Sanità e la Scuola, i cui utenti necessitano di sempre più affidabili e puntuali presidi di controllo degli standard di qualità per lo svolgimento di queste funzioni cruciali. Da qui l'impegno programmato dell'Agenzia di Cittadinanzattiva nei confronti di ospedali, centri socio-sanitari, scuole e università, in cui la qualità di servizi chiave come quelli di igiene, pulizia e sicurezza rappresenta spesso una patologica criticità.

A "Civic Audit" Agency for public services

The Agency for the Evaluation of Civic by Cittadinanzattiva has been promoting and developing since 2010 some innovative audit experiences of public services in many different fields involving directly and actively the citizens. The necessity to protect the citizens from the institutions and their services is nowadays a binding need for a country like Italy which seems to apply the quality culture and criteria mainly at a formal and bureaucratic level. The activity developed by the Agency for the Evaluation of Civic is even more important and fundamental in specific public services like Health and Education in which the users need a more reliable and accurate control of the quality standards these institutions provide. Hence the commitment of the Agency by Cittadinanzattiva to hospitals, social and care centers, schools and universities, environments which often present pathologic criticisms regarding key role activities such as hygien, cleaning and safety.

Un'Agenzia al servizio dei cittadini e delle istituzioni

L'Agenzia di Valutazione Civica è una struttura interna di Cittadinanzattiva creata nel 2010 per promuovere la cultura della valutazione e sostenere l'empowerment e la partecipazione dei cittadini nei processi di governo e di produzione delle politiche per i servizi pubblici.

L'Agenzia nasce a partire dall'esperienza di valutazione civica consolidata da Cittadinanzattiva,

in particolare sulla qualità dei servizi e delle strutture sanitarie con l'esperienza dell'Audit civico, una metodologia adottata complessivamente, a partire dal 2001, in oltre 170 Aziende Sanitarie, avvalendosi di equipe di valutazione miste composte da cittadini e operatori sanitari.

Con la nascita dell'Agenzia, interamente dedicata allo sviluppo e all'attuazione di iniziative e progetti di valutazione dal punto di vista dei cittadini, Cittadinanzattiva intende ulteriormente rafforzare

Angelo Tanese*

Scuole: zero in condotta per sicurezza e igiene

Lesioni strutturali in una scuola su sette, distacchi di intonaco in una su cinque e, nel corso dell'ultimo anno scolastico, ben 29 casi di tragedie sfiorate a causa di crolli di diversa entità nelle scuole. Migliorano i dati sul possesso delle certificazioni, peggiora invece lo stato di manutenzione delle scuole che nel 39% dei casi è del tutto inadeguato, così come la qualità di vita all'interno degli ambienti scolastici. Gran parte delle scuole sembrerebbe priva di barriere architettoniche, ma in realtà l'accessibilità si ferma spesso al solo ingresso, oltre si trovano aule in un caso su quattro inaccessibili a studenti in carrozzina e prive di arredi e attrezzature didattiche destinati a loro. Sempre nell'ultimo anno, dalle famiglie sono arrivati circa 390 milioni di euro, sotto forma di contributo volontario o donazione di materiali e beni, senza i quali la nostra scuola non potrebbe tirare avanti.

È questa la condizione delle scuole italiane, fotografata dall'XI "Rapporto su sicurezza, qualità e comfort degli edifici scolastici", presentato lo scorso settembre a Roma e realizzato da Cittadinanzattiva. L'indagine ha interessato 165 scuole di 18 Regioni (tutte ad eccezione di Valle D'Aosta e Liguria) ed è stata condotta da 155 cittadini "monitori" attraverso 446 indicatori. "Pur apprezzando il grande sforzo compiuto dall'attuale Governo

con lo stanziamento di fondi (150 milioni subito, 300 nel prossimo triennio), è poca cosa rispetto al reale fabbisogno. Basti pensare che il costo di un edificio scolastico di medie dimensioni, antisismico, energetico e a norma costa 5 milioni di euro", afferma Adriana Bizzarri, coordinatrice nazionale "Scuola" di Cittadinanzattiva.



Di fatto peggiora la manutenzione e la condizione delle aule. In una scuola su sette ci sono lesioni strutturali evidenti, presenti in gran parte sulla facciata esterna dell'edificio; il 20% delle aule presenta distacchi di intonaco; muffe, infiltrazioni e umidità sono stati rilevati in quasi un terzo dei bagni (31%) e in una aula e palestra su quattro. Il 39% delle scuole presenta uno stato di manutenzione del tutto inadeguato (lo scorso anno era il 21%), come rivelano gli stessi responsabili dei Servizi di protezione e prevenzione scolastici intervistati da Cittadinanzattiva. Solo il 44% delle scuole possiede il certificato di agibilità statica, il 38% quel-

lo di agibilità igienico-sanitaria e il 37% quello di prevenzione incendi. Lo scorso anno, solo un quarto delle scuole era in regola con tutte le certificazioni. Il 67% degli edifici scolastici monitorati si trova in zone ad alto rischio sismico, il 12% in zone a rischio idrogeologico.

Situazione critica anche sul fronte del benessere e dell'igiene a scuola: dalle palestre ai cortili ai bagni. Il 28% delle scuole non possiede una palestra interna all'edificio. Laddove presenti, le palestre presentano distacchi di intonaco (19% dei casi), muffe ed infiltrazioni (24%), barriere architettoniche (18%), fonti di pericolo (23%), nell'8% dei casi non hanno alcun tipo di attrezzatura e quasi una su due (44%) è priva di cassetta di pronto soccorso. Le palestre sono poi l'ambiente più impolverato della scuola. Ai bagni invece il triste primato di ambiente più sporco. Per tentare di sensibilizzare l'opinione pubblica su questa drammatica situazione e di costringere ad intervenire il Governo e le altre istituzioni competenti a livello nazionale e locale, Cittadinanzattiva ha elaborato le linee guida per un programma nazionale di intervento che, prendendo atto della realtà monitorata, formula un elenco di azioni prioritarie da intraprendere quanto prima (v. "programma intervento scuole" in www.cittadinanzattiva.it).

le metodologie e gli strumenti di valutazione civica ed estendere la loro applicazione ai diversi ambiti di intervento delle amministrazioni pubbliche. In particolare si è con-

vinti che la valutazione civica possa essere uno strumento prezioso non solo per i cittadini, per dare "voce" alle proprie preoccupazioni ed esigenze, ma anche per le

stesse amministrazioni e i "policy maker", che possono disporre di nuovi elementi di conoscenza di cui tener conto nei processi decisionali e di governo dei servizi.

L'idea di fondo è che un ruolo più attivo dei cittadini appare essenziale per riqualificare i sistemi di valutazione già presenti nei diversi ambiti istituzionali e settoriali della Pubblica Amministrazione e per favorire l'attuazione di reali processi di cambiamento nell'interesse dei cittadini e della collettività.

Un deficit di fiducia nei servizi pubblici

Da sempre Cittadinanzattiva ritiene che le istituzioni siano fondamentali per il funzionamento di una democrazia e per il buon governo di un Paese. Malgrado i processi di riforma e i tentativi di modernizzazione avviati negli ultimi decenni in Italia, il livello di fiducia da parte dei cittadini nei confronti di chi esercita funzioni di governo e riveste ruoli di responsabilità nella gestione dei servizi pubblici è in generale assai basso e tende costantemente a peggiorare. Esiste inoltre una difficoltà per i cittadini ad accedere e disporre di informazioni chiare e attendibili sul funzionamento delle istituzioni e sulla qualità del loro operato.

Il cittadino disinformato

Questo deficit di informazione e di rendicontazione, che non consente di analizzare le istituzioni per quello che sono e realizzano, costituisce un elemento di crisi e di debolezza dei meccanismi di partecipazione alla vita democratica del Paese. Un cittadino disinformato è, da un lato, un soggetto facilmente influenzabile ma, al tempo stesso, un elemento disgregante della società, un soggetto passivo che non possiede le conoscenze e gli strumenti



per agire responsabilmente nella società e contribuire attivamente al funzionamento delle istituzioni e dei servizi. A fronte dei persistenti deficit di trasparenza e di informazione da parte delle istituzioni nei confronti dei cittadini, occorre ripensare il ruolo e i meccanismi stessi della partecipazione civica.

Partire dalla realtà per cambiarla

Attraverso la valutazione civica si vuol porre al centro del dibattito la realtà, analizzarla con strumenti oggettivi, formulare giudizi con senso di responsabilità condiviso tra i diversi attori sociali ed elaborare in modo congiunto, per realizzarli, possibili percorsi di cambiamento.

I cittadini sono parte attiva del sistema e non sono fuori da esso. Sono chiamati a contribuire nel trovare soluzioni alla crisi delle istituzioni che dovrebbero rappresentarli e che sono chiamate a risolvere i loro problemi. Ma anche nel senso di istituzioni che funzionano grazie alle risorse fornite dai cittadini stessi e che esprimono l'identità della comunità, vale a dire il modo con il quale la società, in un determinato momento storico, intende affrontare e risolvere problemi collettivi.

I cittadini come risorsa per il cambiamento

L'unica strada percorribile per i cittadini è allora quella di partecipare responsabilmente al miglioramento delle istituzioni.

Mobilizzare i cittadini come “risorsa” in grado di rafforzare e non solo di contrapporsi al governo della cosa pubblica. La condizione perché questo avvenga è che i cittadini possano avere accesso a informazioni fondamentali in merito al funzionamento delle istituzioni, inerenti sia ai processi di governo interno che alle politiche e ai servizi resi esternamente.

L'attività sul campo e le prospettive di sviluppo

Negli ultimi dieci anni, Cittadinanzattiva è stata l'organizzazione che per prima in Italia ha promosso e sviluppato progetti e metodologie di valutazione civica in diversi ambiti di intervento della Pubblica Amministrazione.

Nell'area della Salute, in particolare, attraverso la metodologia dell'Audit Civico, nel periodo 2001-2011 equipe miste di cittadini e operatori hanno realizzato oltre 300 cicli completi di valutazione coinvolgendo circa 150 Aziende Sanitarie Locali e Ospedaliere, con importanti ricadute culturali e organizzative.

L'Audit Civico valuta la qualità delle strutture e dei servizi sanitari negli ambiti di assistenza ospedaliera e territoriale. In alcune Regioni sono attualmente in corso applicazioni di audit mirate su specifici ambiti di assistenza e sui servizi di supporto per le strutture sociali e sanitarie.

Uno degli elementi chiave dell'Audit Civico è il suo utilizzo come strumento di empowerment e di partecipazione, in quanto a partire dal giudizio espresso dai cittadini le Aziende Sanitarie possono definire e condividere piani di miglioramento per rimuovere le criticità e verificare nel tempo i cambiamenti realmente realiz-

zati. Sulla scia dell'esperienza consolidata nell'Audit Civico, nel 2012 Cittadinanzattiva è stata chiamata da Agenas, l'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari, a progettare e sperimentare un sistema di valutazione del grado di umanizzazione degli ospedali. La check list di 140 indicatori, testata in 54 ospedali di sedi differenti Regioni, nei prossimi mesi sarà oggetto di diffusione in tutte le strutture di ricovero pubbliche e private accreditate.

Un'altra esperienza di rilievo è quella realizzata dalla rete Scuola, a partire dal 2002, con edizioni annuali della campagna nazionale “Impararesicuri”, che monitora annualmente le condizioni di sicurezza ed igiene di centinaia di edifici scolastici con il coinvolgimento attivo dei cittadini.

Altre iniziative sono state realizzate dalla rete dei Consumatori nei settori dell'ambiente e dei servizi pubblici locali e, nel 2010, si è realizzata una prima valutazione civica della “qualità urbana” in tredici Comuni, nell'ambito di una collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica e con il Formez.

A partire dal 2011 è stata avviata anche dalla rete Giustizia per i Diritti la prima sperimentazione nazionale di una valutazione civica del servizio giustizia in nove Tribunali civili italiani.

L'attività avviata e portata avanti da Cittadinanzattiva nel campo della valutazione dei servizi pubblici, con la messa a punto di adeguati strumenti metodologici e la realizzazione sul campo di indagini con la diretta partecipazione di centinaia e centinaia di singoli cittadini, costituisce senza dubbio un'esperienza significativa non solo nel panorama nazionale ma anche a livello internaziona-

le e può essere considerata una risorsa utile e disponibile per il cambiamento delle amministrazioni pubbliche.

In questa direzione, l'impegno dell'Agenzia si estenderà ancor più sistematicamente e diffusamente anche verso tutti quei servizi di supporto che riguardano l'igiene, la pulizia, la sicurezza degli edifici pubblici destinati in particolare alle attività sanitarie e scolastiche (ospedali, centri socio-sanitari, scuole, ecc.), in cui gli utenti necessitano di sempre più affidabili e puntuali presidi di controllo degli standard di qualità per lo svolgimento di queste funzioni cruciali.

*Direttore Agenzia di Valutazione Civica Cittadinanzattiva