

*Relazione SINCERT*

*Maggio 2004*

**LA QUALITÀ NEI SERVIZI AL CITTADINO**  
**SCUOLA, SANITÀ E ASSISTENZA SOCIALE**  
**Certificazione di conformità e accreditamento**  
**Stato attuale, problemi e prospettive**

**Lorenzo Thione**  
Presidente SINCERT

**1. LA QUALITÀ NEI SERVIZI AL CITTADINO**

**Qualità** significa capacità di soddisfare esigenze, di tipo morale e materiale, sociale ed economico, proprie della vita civile e delle attività produttive, opportunamente identificate e tradotte in determinati requisiti concreti e misurabili.

Le esigenze che la qualità è chiamata a soddisfare sono, innanzi tutto, di carattere **primario**, connesse cioè con bisogni fondamentali della collettività, quali un sufficiente grado di istruzione che consenta un adeguato inserimento nella vita sociale e lavorativa, la salute, la sicurezza, e tutti quei bisogni, in genere, che sono correlati al conseguimento e mantenimento di un livello accettabile di “qualità della vita” nel significato che viene attribuito al termine nei moderni sistemi a socialità ed economia avanzata.

Tali esigenze possono essere altresì di natura **accessoria**, in quanto non correlate a necessità primarie di vita come sopra ma a bisogni più ampi, anch’essi importanti ma meno essenziali, quali il progresso scientifico ed economico ed il benessere della società (prestazioni, affidabilità, durata, piacevolezza, comfort e caratteristiche qualitative in genere dei prodotti e servizi).

Le esigenze di qualità **nell’ambito dei cosiddetti servizi al cittadino** – fra cui i servizi di educazione/istruzione, i servizi sanitari e di assistenza sociale costituenti oggetto particolare della presente trattazione – rientrano, anche e soprattutto, nella categoria dei bisogni primari e come tali sono tutelate, in prima istanza, da apposite leggi e norme cogenti dello Stato.

Come per altre tipologie di bisogni, tuttavia, gli **approcci volontari** alla qualità – sia di sistema (soddisfazione “indiretta” dei bisogni tramite adeguati sistemi di gestione dei processi “produttivi”), sia di prodotto/servizio (conformità dei prodotti/servizi a determinati requisiti che ne caratterizzano “direttamente” la capacità di soddisfazione di bisogni) – basati su scelte consapevoli ed impegnative degli Operatori interessati, rappresentano strumenti, non solo propedeutici al rispetto delle leggi (azione di per sé reattiva), ma pro-attivi e di miglioramento e, in quanto tali, fonti di qualità vera e sostanziale.

Come è più di ogni altra Organizzazione produttrice di beni e servizi, le strutture educative, quelle sanitarie e di assistenza sociale sono chiamate a **realizzare** e quindi **assicurare** al “mercato” – in questo caso inteso soprattutto come la collettività dei cittadini – la qualità come sopra definita, in misura proporzionata ai bisogni che sono tenute o si impegnano a soddisfare.

A tal fine, devono identificare adeguatamente tali bisogni (in parte già esplicitati da riferimenti normativi cogenti o volontari applicabili, spesso, tuttavia, in termini incompleti e insufficienti) ed impegnarsi a porre in atto tutti gli elementi (processi e risorse) necessari per il loro soddisfacimento.

Per quanto attiene ai **servizi di istruzione** (scuole di ogni ordine e grado e attività di formazione in genere), la qualità di detti servizi, intesa come capacità di soddisfacimento dei bisogni associati, è la risultante di un insieme di elementi scientifici, tecnici e tecnologici, organizzativi, procedurali, relazionali e di comunicazione, in cui un ruolo determinante è svolto dalle variabili umane (docente e discente) che interagiscono fortemente nei processi produttivi, assai più che in altre attività socio-economiche.

Fra i vari cosiddetti “indicatori” di qualità – più che i sia pur importanti indicatori di efficienza (utilizzo delle risorse) ed efficacia (risultato dell’insegnamento misurato sulla base di esami e simili) – particolare importanza riveste, nella fattispecie, l’indicatore “soddisfazione delle parti interessate” (studenti e loro famiglie, società in genere in cui l’individuo “istruito” o “formato” è destinato ad inserirsi o re-inserirsi).

Gli elementi da considerare nella realizzazione della qualità dei servizi di istruzione (inclusa la formazione professionale e le attività di addestramento in genere) sono pertanto numerosi e complessi. In prima analisi, essi sono, tuttavia, riconducibili alle seguenti categorie fondamentali, che riflettono, sostanzialmente, i diversi approcci alla qualità fra loro complementari e sinergici e precisamente:

- L’adeguata organizzazione della struttura, la disponibilità di validi strumenti didattici e la corretta gestione delle risorse e dei processi (primari e di supporto), che trovano riscontro negli standard della serie ISO 9000 (in particolare, oggi, nella Norma ISO 9001:2000);
- L’adeguata definizione del contenuto “tecnico” dei servizi forniti (programmi scolastici), che trova riscontro in una serie di riferimenti normativi, sia cogenti (scuola pubblica), sia volontari (scuola privata, formazione professionale, varie forme di specializzazione scolastica e post-scolastica);
- La qualificazione del personale addetto, personale docente – in termini di formazione di base, conoscenze applicative, doti intellettive ed umane, etica comportamentale – che è correlata ai meccanismi di reclutamento, selezione, formazione e addestramento, motivazione, sensibilizzazione, incentivazione, ecc.;

In tale contesto, vanno poi considerati i fattori **etici** (la tutela dell’ambiente e delle risorse naturali, la sicurezza e salute dei lavoratori addetti, la tutela della privacy e dei diritti umani e civili, in genere, dei fruitori diretti e indiretti dei servizi).

Si noti che in questo, come in altri settori di servizi alla collettività, data la molteplicità e complessità delle variabili coinvolte nei relativi processi di erogazione, la qualità effettivamente erogata e percepita può scostarsi sensibilmente dalla qualità progettata e attesa, con conseguente introduzione di ulteriori elementi di criticità.

Merita infine conto evidenziare che un valido approccio alla qualità dei servizi di istruzione non può che essere di carattere **integrato**, in termini, sia di filiera di erogazione, sia di territorio di fruizione. Non vi è, infatti, qualità del servizio “scuola” in un contesto in cui non sussiste un’adeguata integrazione fra gradi di istruzione successivi o in cui è presente una didattica eccellente ma sono carenti le infrastrutture di supporto interne ed esterne alla scuola stessa (esempio mezzi di trasporto per gli studenti e altro).

Considerazioni del tutto analoghe valgono per quanto riguarda la qualità dei **servizi sanitari e di assistenza sociale** (es. servizi ospedalieri e affini, assistenza ai disabili, assistenza agli anziani, recupero dei tossico dipendenti, ecc..), con l’aggiunta che, ove tali servizi si basino – come accade nella maggior parte dei casi – anche sull’esecuzione di attività sperimentali (analisi mediche e diagnostiche) occorre, altresì, garantire la qualità di dette attività sperimentali (validità delle metodiche utilizzate ed affidabilità dei risultati ottenuti), tramite conformità ai requisiti delle apposite norme specificatamente regolanti l’effettuazione di analisi, misurazioni e indagini (Norma ISO/IEC 17025 o ISO 15189).

La qualità nei servizi al cittadino, così realizzata, deve poi essere costantemente monitorata ed assicurata al “mercato”, oltre che a cura dell’organizzazione erogatrice e delle Autorità a ciò preposte, anche e soprattutto tramite adeguate forme di **assicurazione della qualità di parte terza** rappresentate dalla: certificazione di sistemi di gestione, certificazione di servizio, “certificazione” del personale, accreditamento dei laboratori (ove applicabile).

Si noti che tali certificazioni non rappresentano di per sé stesse un fine – che è invece costituito dal conseguimento dell’effettiva capacità di soddisfazione di bisogni (qualità) – ma bensì un mezzo per confermare tale capacità al mercato, in modo imparziale ed oggettivo, favorendo la creazione della fiducia ed offrendo possibilità di scelta consapevole. Esse rappresentano inoltre per l’organizzazione – sottoposta, non solo a una valutazione iniziale, ma anche ad una continua sorveglianza – uno stimolo a mantenere e migliorare i propri standard qualitativi.

È evidente che suddette condizioni non sono necessariamente assicurate da “auto-dichiarazioni” (assicurazioni di **parte prima**, più o meno direttamente o indirettamente convalidate dalle Autorità competenti, quali i riconoscimenti da parte dello Stato), né peraltro il cliente dei servizi in oggetto è in grado di condurre valutazioni ed esercitare controlli propri (assicurazione di **parte seconda**).

L’assicurazione di qualità di parte terza – opportunamente coordinata ed integrata con i meccanismi di controllo istituzionale, nelle fattispecie sempre presenti – rappresenta pertanto uno strumento particolarmente valido ed efficace per lo sviluppo della qualità nel settore dei servizi al cittadino, fra cui i servizi di istruzione, sanitari e di assistenza sociale in genere oggetto della presente trattazione.

## 2. LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ NEL SETTORE DEI SERVIZI AL CITTADINO; LA FUNZIONE E IL CONTRIBUTO DELL'ACCREDITAMENTO

La cultura e la prassi di **assicurazione di parte terza** della qualità (certificazione di conformità) si sono sviluppate, nei settori in oggetto, secondo linee evolutive sostanzialmente analoghe a quelle che hanno contraddistinto altri settori di attività socioeconomiche. Tale sviluppo è stato caratterizzato, inizialmente, da taluni ritardi, rispetto ai settori industriali, ma risulta, oggi, in fase di sensibile recupero.

Fra le diverse forme di assicurazione della qualità si è affermata, soprattutto, la *certificazione dei sistemi di gestione per la qualità* (SGQ), mentre la *certificazione dei sistemi di gestione ambientale* (SGA) è tuttora ad uno stato embrionale.

Pressoché assenti risultano altresì le certificazioni afferenti ad altri aspetti “etici” della qualità dei servizi in esame, quali la certificazione dei sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e la certificazione dei sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni, quest’ultima assai rilevante ai fini della tutela della privacy e della qualità in genere dei servizi forniti per via telematica (es. tele-educazione e tele-assistenza).

In grave ritardo appare altresì la *certificazione di servizio* (attestazione della conformità dello specifico contenuto del servizio a determinati requisiti), il cui sviluppo è reso problematico, non tanto dalla difficoltà di definizione di adeguati riferimenti normativi (che nel caso dei servizi di istruzione sono rappresentati dai programmi di insegnamento e testi di riferimento e nel caso dei servizi sanitari e assistenziali dai protocolli diagnostici e terapeutici), quanto piuttosto da una certa auto-referenzialità tecnico-scientifica del comparto. La certificazione del servizio non è, al momento, andata oltre forme di attestazione **di parte prima** rappresentate dalle cosiddette “carte di servizio”, spesso rimaste a livello di dichiarazione di intenti.

È altresì del tutto assente la prassi di certificazione del personale, cosa peraltro comprensibile in un settore che vede una fortissima presenza delle cosiddette “professioni regolamentate” (insegnanti, medici, operatori sanitari e simili) ma che sarebbe comunque auspicabile, quantomeno in termini di monitoraggio continuo del mantenimento e del miglioramento delle professionalità.

Si sta, invece affermando – in ambito sanitario e specie ospedaliero – sia pur con ritardi e lacune, la pratica dell'*accreditamento dei laboratori sanitari*.

In ogni caso, l’approccio prevalente alla qualità dei servizi al cittadino è oggi di tipo sistemico (certificazione di sistema di gestione), con i vantaggi (semplicità e generalità di applicazione) ma anche i limiti (carattere indiretto) di tale approccio.

Si ricorda che la **certificazione di sistema di gestione per la qualità**, regolata dalle Norme quadro della serie ISO 9000 (in particolare ISO 9001:2000), assicura la capacità dell’Organizzazione certificata di strutturarsi e gestire le proprie risorse ed i propri processi produttivi in modo tale da riconoscere e soddisfare i bisogni dei clienti (inclusi quelli relativi al rispetto dei requisiti cogenti), nonché l’impegno a migliorare continuamente tale capacità, nel quadro di un approccio per processi.

La **certificazione dei sistemi di gestione ambientale** (regolata dalla normativa quadro della serie ISO 14000, e, in particolare dalla norma ISO 14001:1996) garantisce la capacità di un'Organizzazione di gestire i propri processi, non solo nel rispetto delle norme ambientali cogenti, ma dotandosi di una vera e propria politica ambientale, definendo obiettivi di qualità ambientale, predisponendo ed implementando un sistema atto a realizzare tale politica e conseguire gli obiettivi correlati, ed impegnandosi a migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali.

Onde garantire che tali forme di certificazione, e in particolare le certificazioni di SGQ, rappresentino una valida e credibile forma di assicurazione della qualità dei servizi in oggetto, occorre che i sistemi di gestione per la qualità siano progettati ed applicati in modo sostanziale e non formale e che le relative valutazioni, a scopi certificativi, siano condotte nel modo più rigoroso ed efficace possibile.

A tal fine, risultano determinanti la serietà dell'approccio alla qualità da parte delle Organizzazioni interessate e dei consulenti di cui esse si avvalgono, nonché la competenza e la professionalità degli Organismi di Certificazione, il tutto sotto opportuno indirizzo e controllo di un competente e riconosciuto garante "**super partes**" rappresentato dall'**Ente di Accreditamento**.

Conscio di tali esigenze, **SINCERT, Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione** ha riposto e ripone il massimo impegno nella tutela del valore e della credibilità delle certificazioni dei sistemi di gestione per la qualità, nonché di altre forme di certificazione, nei settori dei servizi al cittadino di cui trattasi. Si ricorda che SINCERT accredita gli:

- Organismi di Certificazione di sistemi di gestione aziendale (sistemi di gestione per la qualità, sistemi di gestione ambientale, sistemi di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro, sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni, ecc.);
- Organismi di Certificazione di prodotti;
- Organismi di Certificazione di personale;
- Organismi di Ispezione,

accertandone la conformità ai requisiti delle Norme e Guide nazionali ed internazionali applicabili, nonché a **Regolamenti e prescrizioni proprie**, in termini tali da ingenerare, in tutte le parti sociali ed economiche interessate e, in particolare, negli utenti e consumatori (cittadini), un elevato grado di fiducia nell'operato di tali Soggetti e nelle attestazioni di conformità da essi rilasciate.

In data Maggio 2004, operano sotto accreditamento SINCERT **92 Organismi** di Certificazione e Ispezione, che detengono complessivamente **155 accreditamenti**, con la seguente ripartizione:

- Certificazioni di sistemi di gestione per la qualità	57
- Certificazioni di sistemi di gestione ambientale	25
- Certificazioni di sistemi per la salute e sicurezza sul lavoro	9
- Certificazioni di sistemi per la sicurezza delle informazioni	3
- Certificazioni di prodotti/servizi	32
- Certificazioni di personale	8
- Ispezioni	21

Le certificazioni di sistemi di gestione rilasciate sotto accreditamento SINCERT (siti produttivi certificati – dati consolidati al 31 Marzo 2004) risultano, approssimativamente:

- Sistemi di gestione per la qualità (ISO 9001:2000)	71.000
- Sistemi di gestione ambientale (ISO 14001)	3.600
- Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro	230
- Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni	20

Come noto, l'accreditamento degli Organismi operanti la certificazione dei sistemi di gestione viene rilasciato per gli specifici settori merceologici (settori EA derivati dai codici NACE) in cui operano le organizzazioni oggetto di valutazione da parte degli Organismi accreditati. Ciò al fine di garantire l'adeguata conoscenza, da parte di detti Organismi, degli specifici processi, prodotti e servizi realizzati nell'ambito del sistema di gestione certificato e quindi l'efficacia delle valutazioni condotte dagli Organismi medesimi.

Nel contesto di tale convenzionale e per molti versi imperfetta classificazione, i servizi di istruzione e affini sono ascritti al settore **EA 37 "Istruzione"** ed i servizi sanitari e di assistenza sociale sono ascritti al settore **EA 38 "Sanità ed altri servizi sociali"**.

Allo scopo di assicurare una certificazione ottimizzata in funzione delle caratteristiche e peculiarità delle diverse tipologie di servizi sanitari, il **macro settore EA 38** è stato suddiviso da SINCERT – ai fini dell'accertamento delle competenze degli Organismi di Certificazione (accreditamento) – in opportuni sottosectori e precisamente:

**38a – Servizi ospedalieri;**

38b – Servizi degli studi medici e odontoiatrici;

38c – Laboratori sanitari;

38d – Attività paramediche;

38e – Servizi veterinari;

**38f – Assistenza sociale.**

Inoltre, al fine di garantire un approccio efficace ed omogeneo alle certificazioni in oggetto, tale da conferire alle medesime un reale valore di garanzia della qualità dei servizi sanitari e assistenziali, SINCERT ha costituito e reso operativo un apposito **Gruppo di Lavoro "Sanità"** (in funzione ormai da 5 anni), aperto alla partecipazione di tutti i soggetti aventi competenze ed interessi diretti o indiretti in materia (Organismi di certificazione, operatori sanitari, esperti medico scientifici, Amministrazioni ed Enti Pubblici).

Le attività del Gruppo hanno consentito di formulare indirizzi, raccomandazioni e prescrizioni (ad interpretazione e integrazione di quanto previsto dalle Norme e Guide internazionali applicabili) che sono stati formalizzati in un apposito **Regolamento Tecnico SINCERT, RT-04 "Prescrizioni integrative per la valutazione e la certificazione dei sistemi di gestione per la qualità nel settore EA 38 – Sanità ed altri servizi sociali"** – attualmente in fase di sostanziale revisione (Rev. 03) prossimamente disponibile sul sito web di SINCERT [www.sincert.it](http://www.sincert.it) – le cui disposizioni sono, a tutti gli effetti, vincolanti nei confronti degli Organismi di Certificazione accreditati.

Alla luce di quanto precede, si può a buon diritto affermare che le certificazioni di SGQ di Organizzazioni operanti nei settori della sanità e dell'assistenza sociale, emesse in conformità alle prescrizioni SINCERT di cui sopra, sono meritevoli di fiducia, in quanto caratterizzate da indubbio rigore e professionalità.

Un analogo documento di prescrizioni integrative è in corso di predisposizione per quanto attiene al settore **EA 37 "Istruzione"** per il quale è altresì prevista una suddivisione in opportuni sotto-settori (istruzione primaria, istruzione secondaria, Università, formazione professionale, ecc..).

### **3. STATO DELL'ACCREDITAMENTO E DELLE CERTIFICAZIONI ACCREDITATE SINCERT NEI SETTORI DELL'ISTRUZIONE, SANITÀ E ASSISTENZA SOCIALE**

#### **3.1 Settore EA 37 "Istruzione"**

In data Maggio 2004, gli Organismi accreditati da SINCERT per **certificazioni di SGQ**, nel settore EA 37, sono in numero di **29**, pari al **53 %** del numero totale di Organismi accreditati per certificazioni di SGQ.

L'offerta di certificazioni accreditate di SGQ risulta, quindi, adeguata a soddisfare le esigenze del mercato, sia in termini attuali, sia in funzione degli auspicabili sviluppi futuri. Ciò nondimeno, vi sono ancora ottime possibilità di inserimento da parte di nuovi Organismi di Certificazione specializzati in ambiti educativi particolari.

Nel settore, non sono stati rilasciati accreditamenti per **certificazione di SGA** né per **certificazioni di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (SCR)**.

Tre sono invece gli Organismi accreditati per certificazioni di **sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni (SSI)** che possono operare nel settore EA 37 così come in tutti gli altri settori EA.

Lo stato delle certificazioni di SGQ (siti certificati) emesse sotto accreditamento SINCERT è il seguente (valori arrotondati – dati consolidati al 31 Marzo 2004):

- Totale Settore EA 37:	<b>3200</b>
(pari al 4.5 % del totale certificazioni di SGQ accreditate)	
- Istituti di istruzione:	160
(primaria, secondaria, Università)	
- Enti di formazione e affini:	2000
(formazione professionale, corsi di specializzazione vari, scuole di lingue, ecc..)	
- Altri:	1040
(organizzazioni che forniscono servizi di formazione congiuntamente ad altre attività)	

L'incremento negli ultimi 12 mesi è risultato particolarmente elevato (100 %), di gran lunga superiore all'incremento medio dell'insieme dei comparti produttivi e di servizio (che è stato del 20 % circa).

### 3.2 Settore EA 38 “Sanità ed altri servizi sociali”

In data Maggio 2004, gli Organismi accreditati da SINCERT per **certificazioni di SGQ**, nel settore EA 38, sono, complessivamente, in numero di **20** (pari al **36 %** del numero totale di Organismi accreditati per certificazioni di SGQ).

Due di suddetti Organismi sono accreditati, l'uno limitatamente ai sotto-settori 38b “Studi medici e odontoiatrici” e 38f “Assistenza sociale”, l'altro limitatamente ai sotto-settori 38b e 38c “Laboratori”; uno è accreditato limitatamente al sotto-settore 38e “Servizi veterinari”; 4 sono accreditati limitatamente al sotto-settore 38 f “Assistenza sociale”.

I restanti 13 sono accreditati per tutti i sotto-settori (settore EA 38 completo).

L'offerta di certificazioni accreditate di SGQ risulta, quindi, adeguata a soddisfare le esigenze del mercato, sia in termini attuali, sia in funzione degli auspicabili sviluppi futuri.

Anche in questo caso, tuttavia, vi sono buone opportunità di inserimento per nuovi Organismi specializzati in particolari ambiti settoriali.

Gli Organismi accreditati da SINCERT per **certificazioni di SGA** nel settore EA 38 sono in numero di **2** (pari al **9 %** circa del numero totale di Organismi accreditati per certificazioni di SGA). Qui l'offerta di certificazione è limitata e deve essere ampliata.

Come per il settore “istruzione”, non vi sono, a tutt'oggi, accreditamenti per le **certificazioni di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (SCR)**, evidentemente per mancanza di richiesta di certificazione, il che sembra indicare una scarsa sensibilità al riguardo da parte delle strutture sanitarie e assistenziali, nel cui ambito le problematiche di sicurezza del personale addetto sono certamente rilevanti e, comunque, assai più significative di quelle afferenti al settore “Istruzione”.

Lo stato delle **certificazioni di SGQ** (siti certificati) emesse sotto accreditamento SINCERT è il seguente (dati consolidati al 31 Marzo 2004):

Sottosettore EA 38a (strutture ospedaliere e affini):	2418
Sottosettore EA 38b (studi medici):	12
Sottosettore EA 38c (laboratori):	10
Sottosettore EA 38d (attività paramediche):	0
Sottosettore EA 38e (servizi veterinari):	1
Sottosettore EA 38f (assistenza sociale):	425

per un totale di **2866** certificazioni pari al **4 %** circa del totale delle certificazioni accreditate. L'incremento, su base annua, è risultato del **30 %** circa (superiore all'incremento medio del complesso dei comparti produttivi e di servizio che è stato del **20 %** circa).

È invece tuttora assolutamente marginale il numero di **certificazioni di SGA** (**4** sole certificazioni, pari all'1 per mille del totale delle certificazioni SGA accreditate) e sono assenti le certificazioni di sistemi di gestione per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e per la sicurezza delle informazioni.

#### 4. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Lo stato della qualità, nel settore dei servizi al cittadino (servizi di istruzione, sanitari e assistenziali), risente tuttora dei ritardi e delle criticità che hanno caratterizzato e tuttora contraddistinguono la maggior parte dei settori dei servizi e, in particolare, di quelli a forte presenza pubblica.

Pur tuttavia, vi sono chiari segnali di tendenza al superamento di tali ritardi e difficoltà, quanto meno relativamente all'introduzione dei sistemi di gestione per la qualità, il che rappresenta, indubbiamente, un dato positivo. Il ritmo di crescita annuo delle certificazioni di SGQ nei comparti "Istruzione" e "Sanità" continuerà ad essere superiore alla media del totale dei settori produttivi e di servizio, attestandosi, nel prossimo futuro, su valori superiori al 50 % nel primo caso ed intorno al 30-40 % nel secondo caso.

È altresì prevedibile che si affermi un, sia pur lento, ma significativo sviluppo delle certificazioni di sistema di gestione ambientale, congiuntamente ad un prossimo avvio anche delle prime certificazioni dei sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e per la sicurezza delle informazioni, nel quadro di un approccio globale alla qualità.

Lo sviluppo della certificazione di servizio – basata su riferimenti normativi che definiscono puntualmente le caratteristiche qualitative del servizio e su adeguate procedure di valutazione della conformità a tali requisiti – richiede ancora un'importante maturazione culturale ma non si esclude che si possano avere, a breve, i primi esempi di servizi "certificati", soprattutto nel settore dei servizi sanitari e quantomeno limitatamente a talune tipologie di servizi più agevolmente identificabili e valutabili in termini di caratteristiche qualitative dei servizi medesimi (es. servizi di analisi/diagnostica, servizi di dialisi, servizi di ricezione e ricovero).

Anche per quanto attiene alla certificazione del personale – sia docente, sia sanitario – non si può escludere che l'inevitabile superamento dei limiti del sistema delle professioni regolamentate possa condurre all'instaurazione di meccanismi di formazione e monitoraggio continui, a tutti gli effetti riconducibili ai classici schemi di certificazione del personale.

Il settore dei servizi al cittadino – di cui è superfluo ricordare l'assoluta rilevanza socio-economica – appare, pertanto, **potenzialmente ricettivo ed aperto alla qualità**.

Occorre perciò promuovere la concretizzazione di tali opportunità, supportando le scelte di qualità sostanziali e consapevoli da parte delle strutture interessate e valorizzandole e confermandole agli occhi dei cittadini tramite lo sviluppo e la diffusione delle varie forme di certificazione applicabili (sistema, servizio, personale), in un'ottica di complementarità e sinergie.

SINCERT, tramite la propria attività di accreditamento ed iniziative correlate, è impegnato a svolgere, in tale contesto, un ruolo importante

- promuovendo il miglioramento dell'offerta di qualità, tramite il perfezionamento delle regole di accreditamento ed il rigoroso controllo della competenza e della serietà professionale degli Organismi accreditati operanti nel settore;
- favorendo la crescita di una domanda di qualità sempre più ampia e consapevole da parte dei cittadini;
- contribuendo alla creazione della fiducia.