

MAQS®: NOMI, INDIRIZZI E RECAPITI

responsabile MAQS®: Dario Fortin
e-mail: dariofortin@usi.it

Delegata dell'Esecutivo al MAQS®: Teresa Marzocchi
e-mail: teresa.marzocchi@cnca.it

Segreteria MAQS®: Maria Teresa Romano
e-mail: segreteria.agenziaazionale@cnca.it
Via G. Bagliivi, 8 - 00161 Roma
tel. 06 44 23 03 95 • fax 06 44 11 74 55

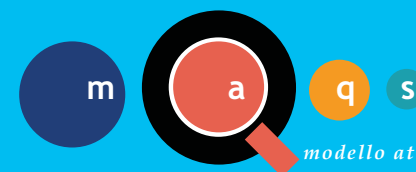
Responsabile di settore:	Dario Fortin • dariofortin@usi.it
Settore MAQS®:	Identità
Dimensioni del Sistema qualità:	Identità, missione e visione del Gruppo Politica per la qualità
Responsabile di settore:	Marco Vincenzi • info@progettosullasoglia.it
Settore MAQS®:	Appartenenza federativa
Dimensioni del Sistema qualità:	Adesione nuovi Gruppi Verifica identità Gruppi aderenti
Responsabile di settore:	Franco Santamaria • santamariafranco@libero.it
Settore MAQS®:	Organizzazione e formazione
Dimensioni del Sistema qualità:	Organizzazione: risorse umane, formazione Generalità Servizio, Aree operatività e metodo Verifica dei risultati/Indicatori/Miglioramento qualità
Responsabile di settore:	Alessandro Taddia • alessandrotaddia@libero.it
Settore MAQS®:	Strutture e procedure
Dimensioni del Sistema qualità:	Organizzazione: generalità, obiettivi, sistema, requisiti strutturali, Politica per la qualità Gestione della documentazione/Procedure
Responsabile di settore:	Marco Veronesi • cliover@tiscali.it
Settore MAQS®:	Informazione
Dimensioni del Sistema qualità:	Trasparenza - Carta dei servizi Marketing sociale
Responsabile di settore:	Marina Galati • galatima@c-progettosud.it
Settore MAQS®:	Bilancio sociale
Dimensioni del Sistema qualità:	Bilancio sociale



COORDINAMENTO NAZIONALE
COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA

ARRIVA IL MAQS®

Il Sistema Qualità del CNCA



modello attivo per la qualità sociale

COS'E' IL MAQS® ?

Se per Qualità si intende “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”, nella prospettiva del CNCA è stato intrapreso un percorso di costruzione e sviluppo di un metodo centrato sulla specificità e le peculiarità proprie dei servizi alla persona, dei processi di aiuto e delle diverse forme di presa in carico e di accoglienza; tale modello è denominato MAQS®-Modello Attivo per la Qualità Sociale. L’idea di qualità che proponiamo è un concetto aperto, non ingabbiato in rigidità procedurali ma attento ad una rigorosa modalità processuale, che riconosca l’esigenza di darsi strumenti per affermare la flessibilità come elemento di innovazione e accetti la sperimentazione come strumento di cambiamento. Privilegiamo un approccio alla qualità come strategia orientata alla ricerca di risposte sempre nuove e sempre più adeguate a bisogni che cambiano, che si strutturano e si rappresentano.

PERCHE' IL MAQS® ?

Il tema della qualità dei servizi alla persona è entrato ormai da anni a far parte del confronto e dell’approfondimento in molti gruppi aderenti alla federazione del CNCA, che hanno sperimentato approcci e percorsi diversi. La proposta del MAQS® fonda la propria legittimazione su due necessità divenute sempre più pressanti:

■ per i Gruppi del CNCA:

adottare un modello condiviso che colleghi e connetta i principi che regolano la determinazione dei livelli qualitativi, degli standard organizzativi, delle modalità di accesso al sistema degli accreditamenti determinati dagli enti pubblici, ai valori etici, alla cultura di riferimento che ispira lo Statuto, i dieci punti fondativi e il regolamento del CNCA;

■ per i portatori di interessi coinvolti dalle attività dei Gruppi:

il bisogno di fornire una evidenza oggettiva alle nostre prestazioni.

A CHE SERVE IL MAQS® ?

Il MAQS® si propone in primo luogo come “marchio” proprio del CNCA, che qualifica e certifica uno specifico stile di organizzazione e gestione dei servizi alla persona e le procedure ad esso collegate.

Non costituisce, in quanto tale, un processo di certificazione che abilita automaticamente al conseguimento degli standard stabiliti ma la documentazione prodotta con l’applicazione del MAQS® nei gruppi e nelle organizzazioni del no profit costituisce una massa di materiali valida per predisporre e facilitare anche il conseguimento di queste certificazioni.

È per questo motivo che, a fianco dell’applicazione complessiva del MAQS® è stata prevista la possibilità di utilizzare moduli specifici, in base alle necessità e alle richieste dei gruppi.

Il MAQS® vuole rappresentare un modello che mette d’accordo diversi approcci alla valutazione e la sua applicazione permetterà di rispondere ai parametri di qualità stabiliti dagli enti pubblici preposti alla definizione dei criteri di accreditamento. La scelta quindi di adottare il MAQS® anche come modello organizzativo, oltre a rappresentare una opportunità per rivedere la propria organizzazione, i propri ruoli e le proprie responsabilità, anticipa e accompagna le indicazioni degli enti pubblici, formulando proposte di linee guida per l’accreditamento.

Il MAQS® è stato ideato per far aumentare la comprensione dell’organizzazione a tutti coloro che ne fanno parte, a prescindere dal ruolo occupato e dall’importanza della funzione svolta. Con il MAQS® si vuole promuovere una analisi del Gruppo, dell’impresa sociale, pluridimensionale e tale da consentire che tutte le aree di operatività nell’organizzazione diventino patrimonio comune, permettendo di accrescere la capacità personale e collettiva di individuare non solo il proprio ruolo e la propria operatività nell’intero sistema, ma anche, le aree chiave dell’organizzazione, i punti di forza e quelli di debolezza e di usare le informazioni come base di conoscenza comune.

COME SI FA IL MAQS®?

La comprensione e la descrizione delle forme dell'organizzazione permettono di formulare previsioni, di individuare gli ambiti che richiedono interventi finalizzati; per questo sarà necessario compiere, preliminarmente, una analisi sullo stato del Gruppo finalizzata a individuarne le proprietà.

Il MAQS® prevede i seguenti elementi e passaggi successivi:

- definizione della identità del Gruppo in termini di mission, vision, valori operativi;
- definizione della organizzazione del Gruppo individuandone le risorse, le funzioni e i livelli di responsabilità;
- definizione dei processi in forza dei quali il Gruppo realizza i propri servizi, precisandone le procedure, gli strumenti di rilevazione dei dati, i canali comunicativi interni ed esterni, i sistemi di archiviazione della documentazione;
- definizione dei sistemi e delle procedure per la valutazione interna dell'operatività, delle modalità di gestione, dell'impatto sul contesto;
- definizione di una modalità di redazione del Bilancio Sociale, che possa fungere anche da strumento di progettazione e monitoraggio delle attività del Gruppo.

COME USARE IL MAQS®?

Si vuole costruire un Sistema Qualità del CNCA che:

- faccia della qualità il luogo della partecipazione;
- ipotizzi una qualità dichiarata e ufficialmente comunicata;
- diventi punto di riferimento per i sistemi di accreditamento regionali delle strutture e dei servizi alla persona.

L'attuazione del percorso MAQS® all'interno del CNCA può essere finalizzata,

dai Gruppi interessati, a obiettivi diversificati, accomunati da procedure analoghe e da contenuti complementari, disposti in una prospettiva di:

- gradualità (da obiettivi parziali o complessivi);
- modularità (interventi che hanno un inizio ed una fine anche se non riguardano l'intero percorso);
- capitalizzabilità (obiettivi "parziali" sono intermedi per obiettivi successivi ed è possibile recuperare o mantenere, i requisiti richiesti dal MAQS®).

I diversi obiettivi possibili nell'applicazione del percorso MAQS® all'interno del CNCA sono identificati come segue:

- Il Gruppo intende applicare i requisiti richiesti dal MAQS® per conseguire il marchio MAQS®-CNCA (anche utilizzando i singoli moduli nel tempo).
- Il Gruppo desidera lavorare su settori specifici dal MAQS® (consulenza alla stesura del Bilancio Sociale, valutazione dei servizi, analisi organizzativa, Carta dei Servizi...) senza alcun interesse di acquisizione di marchio o di certificazione.
- Il Gruppo intende applicare i requisiti richiesti dal MAQS® per ottenere la certificazione.
- Il Gruppo intende applicare i requisiti richiesti dal MAQS® per ottenere l'accreditamento in base alla propria normativa regionale.
- Il Gruppo osservatore che intende far ingresso nella federazione CNCA utilizza una parte del percorso per verificare reciprocamente la "compatibilità".
- Il Gruppo già aderente al CNCA può utilizzare una parte del percorso per la verifica dell'appartenenza.

CHI FA IL MAQS®?

Per dare credibilità e valore al modello saranno previsti momenti di verifica dell'applicazione dei requisiti:

- da parte dello stesso CNCA, tramite figure adeguatamente formate;
- da parte di un soggetto accreditato esterno al CNCA, per l'implementazione del marchio MAQS® con evidenza a livello nazionale.

Il modello e la sua applicazione sono oggetto di controllo da parte degli organi politici del CNCA, di verifica periodica da parte del CNCA, con l'attivazione di tecnici appartenenti allo staff nazionale sulla qualità, ed eventualmente da soggetto accreditato esterno al CNCA.

Il CNCA ha formalizzato un percorso "interno" della qualità per l'applicazione del MAQS® ai Gruppi della federazione, tramite l'Agenzia nazionale, con il supporto dello Staff nazionale sulla qualità.

Lo Staff nazionale sulla qualità è formato da:

- un Responsabile nazionale MAQS® che svolge funzioni di coordinamento, di raccolta, verifica, filtro, smistamento delle richieste da parte dei Gruppi; si raccorda con il delegato dell'Esecutivo del CNCA all'Agenzia nazionale;
- responsabili di settore del MAQS®, uno per ogni dimensione del Sistema Qualità del CNCA.

La segreteria del MAQS® è presso la segreteria dell'Agenzia nazionale.

COME PARTIRE CON IL MAQS®?

Le attività di preparazione del percorso MAQS® da parte dello Staff nazionale sulla qualità sono state completate, con la predisposizione del "Documento Base", delle "Linee Guida" e dei "pacchetti-moduli" formativi e di consulenza e la validati dagli organi politici del CNCA.

I passaggi, "logici" e "cronologici" per intraprendere il percorso MAQS® da parte dei Gruppi aderenti ed osservatori sono i seguenti:

- 1) Contatto con il Responsabile del MAQS® con esplicitazione della domanda e scambio di informazioni in relazione alla verifica preliminare della situazione del Gruppo sul livello di applicabilità MAQS®, con particolare attenzione a soggetti, ruoli, procedure, modulistica; formalizzazione della richiesta.
- 2) Verifica preliminare della situazione Gruppo rispetto al MAQS®: vengono utilizzate liste di controllo (check list) formulate in modo che possano essere utilizzate anche come autovalutazione da parte:
 - dei Gruppi aderenti al CNCA che vogliono intraprendere il percorso per arrivare al MAQS®;
 - dei Gruppi che chiedono di essere ammessi per la prima volta al CNCA;
 - dei Gruppi che vogliono verificare i propri servizi.
- 3) Definizione della proposta pratica (referente, tempi, modalità e costi dell'intervento) e stesura del contratto.
- 4) Realizzazione degli interventi previsti dal contratto (per l'applicazione del modello MAQS® o la consulenza modulare su tematiche specifiche, ad esempio: Carta dei Servizi, Bilancio Sociale, Certificazione, Accreditamento, verifica dell'identità CNCA) attraverso l'attivazione dei "pacchetti- moduli" formativi e di consulenza.
- 5) Follow up finale e analisi della soddisfazione del Gruppo.