



Newsletter n. 1, settembre 2011 *Qualità sociale*

Iniziativa finanziata dal Ministero del Lavoro e Politiche sociali ai sensi della L. 7 dicembre 2000, n° 383, art12 lett. d) – Anno finanziario 2010

Agli inizi del mese di luglio di questo anno ha preso avvio il progetto *Qualità sociale*, finanziato dal Ministero del lavoro e politiche sociali sui fondi per il sostegno alle attività innovative portate avanti dalle associazioni di promozione sociale iscritte al registro nazionale istituito presso il Ministero del lavoro e politiche sociali ai sensi della legge 383 del 2000.

Il progetto avrà durata un anno e si concluderà a fine giugno 2012.

Questa Newsletter è la prima di 4 numeri che durante il periodo di svolgimento delle attività verranno spedite a tutti i gruppi aderenti alla Federazione e a tutti quanti coloro siano interessati ai temi della qualità sociale, del bilancio sociale e delle pratiche per rendere le organizzazioni sociali sempre più responsabili del loro agire nei contesti sociali e territoriali di riferimento.

Il progetto sarà diretto da Anna Martini, presidente della Federazione Cnca Friuli Venezia Giulia, coordinato dal Riccardo Poli, responsabile della Segreteria nazionale del Cnca, coadiuvati da un gruppo di lavoro composto da esperti del settore.

Uno sguardo di insieme al progetto e alle sue attività

Il progetto si rivolge a operatori e gruppi dirigenti delle organizzazioni aderenti alla Federazione presenti in 9 delle 17 regioni in cui è attiva: Sicilia, Campania, Abruzzo per il Sud; Umbria, Toscana, Lazio per il Centro; Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna per il Nord.

Il progetto mira a promuovere un'ampia e qualificata diffusione del modello MAQS (Modello attivo di qualità sociale, già definito dal Cnca negli anni passati), presso le organizzazioni associate attraverso azioni di natura informativa, formativa e di accompagnamento consulenziale.

Le attività del progetto si distribuiscono su sei fasi. Di seguito si riporta la loro articolazione temporale secondo quanto previsto dal progetto approvato.

FASE	DESCRIZIONE FASI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Quale orientamento interno alla qualità: Analisi												
2	Contabilità, Amministrazione e Fiscalità: Sviluppo del MAQS												
3	Creare l'infrastruttura di competenze ed organizzativa: formazione												
4	Accompagnare alla qualità: consulenza formativa												

5	Dalla parte della comunità e degli stakeholders: comunicazione ed awareness raising													
6	Valutazione													

Le prime due fasi, la cui conclusione è prevista entro ottobre 2011, sono dedicate ad una ricognizione e analisi del sistema interno di qualità adottato dai gruppi aderenti alla Federazione, con un approfondimento sull'utilizzo dei modelli EAS (modello previsto dall'Agenzia delle Entrate per la comunicazione dei dati rilevanti ai fini fiscali da parte degli enti associativi ai sensi del D.L. 29 novembre 2008, n. 185, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 gennaio 2009). La raccolta delle informazioni avverrà attraverso la compilazione sia di questionari che la realizzazione di alcune interviste. Ci si propone di raggiungere almeno 60 organizzazioni tra le regioni "target" previste dal progetto. La rilevazione sarà comunque aperta a tutti i gruppi del Cnca che vorranno compilare il questionario e presenti anche nelle altre regioni.

Le due successive costituiscono la parte centrale del progetto e contengono il nucleo delle azioni formative e di accompagnamento consulenziale alla sperimentazione dei moduli del percorso formativo previsti dal MAQS. L'attività formativa sarà realizzata mediante 3 workshop e sostenuta anche dalla creazione di una *community* per l'apprendimento on line aperta alla partecipazione anche di altre organizzazioni iscritte nel registro nazionale delle Associazioni di promozione sociale (Fish e ScsCnos). Il lavoro di consulenza prevede la sperimentazione di 9 percorsi su uno dei seguenti moduli previsti dal modello MAQS: identità, bilancio sociale, carta dei servizi.

Le ultime due fasi comprendono azioni di sistema, di carattere trasversale e riguardano l'una la creazione di un tessuto di comunicazioni interne ed esterne (di cui questa newsletter fa parte, oltre alle pagine web sul progetto e alle micro azioni di diffusione su base locale promosse dai gruppi che parteciperanno alle iniziative formative) e l'altra al monitoraggio e valutazione del progetto e quindi utili a conferire alle azioni la massima efficacia, favorendo al tempo stesso la possibilità di diffondere gli elementi di innovazione e potenziale trasferibilità dei suoi risultati, sia mediante un report finale che la realizzazione di un convegno conclusivo.

Cosa ci si aspetta dalla realizzazione del progetto

L'idea progettuale nasce dalla convinzione che sia necessario diffondere e valorizzare modalità di lavoro che ci consentano di uscire dall'autoreferenzialità per cercare di trasmettere quello che davvero facciamo dentro ai nostri gruppi con un coerente impiego di strumenti che consentano l'analisi, la rendicontazione, la valutazione dell'impatto delle attività dei gruppi e del ruolo da questi ricoperto nei rispettivi territori.

Si tratta di lavorare e riflettere intorno ai concetti di responsabilità, rendicontazione sociale e di qualità.

Responsabilità e rendicontazione sociale sono concetti che difficilmente si possono inquadrare in una definizione precisa e unica. Si riferiscono a pratiche e comportamenti che un'organizzazione adotta su base del tutto volontaria, preoccupandosi dell'impatto che la propria attività genera sulla qualità dell'ambiente e delle relazioni sociali sia al suo interno sia nella comunità.

Parlare di rendicontazione sociale significa quindi assumere una prospettiva per cui un'organizzazione deve rendere conto del contributo dato dalla propria attività alla qualità della vita e della società, preoccupandosi dei rapporti con i propri soci, con i collaboratori, clienti, fornitori, partner, con la comunità e le istituzioni.

Nel campo sociale, più che altrove, le organizzazioni dovrebbero inoltre avvicinarsi ai concetti di

responsabilità e rendicontazione sociale come strumenti di valorizzazione delle loro prassi che spesso non hanno possibilità di manifestarsi all'esterno: in quest'ottica, praticare e rendere visibile la qualità del proprio lavoro diventa opportunità di comunicazione, fattore di crescita e di stabilità e richiede sempre più apertura alle istanze della collettività.

Questo impegno, oggi frequente anche in piccole organizzazioni, merita di essere portato maggiormente in superficie e valorizzato. È questa una delle finalità del progetto.

Il CNCA da sempre afferma i principi inderogabili della cittadinanza attiva come diritto-dovere di ogni cittadino, dell'esigenza di operare in direzione di una reale integrazione sociale, soprattutto e in primo luogo delle persone maggiormente in difficoltà, dell'imperativo di rendere giustizia a tutti garantendo a ciascuno l'accesso ai diritti costituzionalmente affermati.

Anche per questo parlare di qualità lascia intravedere forti relazioni con la legalità, la trasparenza, la democrazia.

Parlare e investire sulla qualità in un momento storico di ristrettezze economiche e di contrazione delle risorse significa non solo riconoscere e tutelare i diritti dei cittadini più deboli e nemmeno solo accogliere la loro diversità per metterli in condizione di divenire uguali agli altri a tutto vantaggio della collettività intera. Significa riproporre con forza la scelta dell'uso corretto e responsabile dei soldi pubblici per il bene comune.

Significa svolgere una funzione pubblica con consapevolezza e correttezza, in nome di quei diritti universali che sono e devono rimanere patrimonio di ogni società civile.

Significa infine e soprattutto adottare un'ottica economicamente vantaggiosa, vale a dire costruire gerarchie di intervento in grado di tenere insieme centralità della persona, bene comune, costi ed efficacia dei servizi.

Rendere esplicito e maggiormente comprensibile il lavoro che si compie per realizzare questo mandato diventa un dovere per chi realizza i servizi a prescindere da normative che lo impongano o meno.

La necessità di selezionare il "buon servizio" con il quale convenzionarsi per garantire prestazioni che la pubblica amministrazione non gestisce più direttamente comporta, sia per il soggetto istituzionale che per il cosiddetto "privato sociale", la proposizione della questione qualità. E' importante allora evitare il rischio di trasferire acriticamente sistemi di valutazione nati e cresciuti in aziende for-profit per analizzare il campo del no-profit ed in particolare quello che gestisce i servizi alla persona.

In questa prospettiva il CNCA ha intrapreso un percorso di costruzione e di 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 stato denominato MAQS (modello attivo qualità sociale).

Il MAQS si ispira ad un concetto di qualità intesa come ricerca continua di miglioramento in una direttrice processuale all'interno della quale la questione economica, se pur presente, non risulta esaustiva e fondante qualsiasi prassi di valutazione dei servizi alla persona.

L'idea di qualità che proponiamo è da intendersi come concetto aperto, non ingabbiato in rigidità procedurali e attento a una rigorosa modalità processuale che sa riconoscere l'esigenza di darsi strumenti per l'affermazione della flessibilità come elemento di innovazione e della sperimentazione come strumento di cambiamento.

Il MAQS privilegia un approccio alla qualità come strategia orientata alla ricerca di risposte sempre nuove e sempre più adeguate a bisogni che cambiano e che continuamente si strutturano e si rappresentano.

Concepisce la qualità come costruzione processuale dell'identità del Gruppo, che deve accompagnarsi alla dimensione dell'acquisizione dell'appartenenza e di condivisione della *mission* e della *vision* da parte dei componenti della struttura organizzativa del Gruppo stesso.

Si tratta di uno sforzo di confronto e comparazione continua alla ricerca di buone prassi da trasformare in linee operative normate e codificate.

Qualità dunque, come strumento di eccellenza delle azioni in area sociale e come mezzo finalizzato al miglioramento del rapporto pubblico-privato nella gestione dei servizi all'interno di una concezione del *welfare mix* che prevede un riconoscimento istituzionale dell'operato del privato sociale individuato come partner affidabile, gestore di servizi e risposte a rilevanza pubblica.

Una visione che ci spinge a pensare la sussidiarietà non come ricerca di autonomia o di risparmio di costi, ma come rapporto paritario tra enti erogatori di servizi del sistema privato e del sistema dei servizi dell'area istituzionale, ambedue orientati alla ricerca di una migliore qualità della vita delle persone e dei cittadini.

Il sistema di qualità del CNCA vuole porsi come sistema 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.

Il sistema di qualità del CNCA si definisce come modello che, per la validità dei suoi contenuti e la peculiarità delle sue caratteristiche, già sperimentate in 5 gruppi di una regione pilota, possa indurre l'imitazione e alla riproduzione in contesti tra loro diversi.

Il MAQS prevede i seguenti elementi e passaggi successivi:

- definizione dell'identità del Gruppo in termini di *mission*, *vision* e valori operativi;
- definizione di una modalità di redazione del bilancio sociale che possa fungere anche da strumento di progettazione e monitoraggio delle *performance* del gruppo, con l'individuazione di obiettivi misurabili che ci si propone di raggiungere in un arco di tempo stabilito;
- definizione del modello organizzativo del Gruppo individuandone le risorse, le funzioni e i livelli di responsabilità;
- definizione dei processi in base ai quali il Gruppo realizza i propri servizi, precisandone le procedure, gli strumenti di rilevazione 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 con l'obiettivo dichiarato di migliorare il modello definito pertanto attivo.

La proposta fonda la propria legittimazione su due necessità divenute sempre più impellenti e pressanti:

- per i gruppi del CNCA adottare un modello condiviso che colleghi, connetta i principi che regolano la determinazione dei livelli qualitativi, degli standard organizzativi, delle modalità di accesso dei sistemi degli accreditamenti determinati dagli enti pubblici, ai valori etici, alla cultura di riferimento che ispira lo statuto, ai dieci punti fondativi del CNCA;
- per i portatori di interessi coinvolti nelle attività dei gruppi: il bisogno di fornire una evidenza oggettiva alle nostre prestazioni.

Per concludere... mi riconosco ancora nell'affermazione di A. Einstein “*non tutto ciò che conta può essere contato; non tutto ciò che può essere contato conta.*”

Però dobbiamo provarci !

Anna Martini
Responsabile nazionale progetto Qualità Sociale