

PERCHÉ LA CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO DI QUALITÀ

Vivere a fianco delle persone che versano in una condizione di emarginazione, essere testimoni dei diritti loro negati, comprometersi con le loro vite, va ben al di là dell'offrire la necessaria assistenza e l'indispensabile accompagnamento.

Significa anche occuparsi del contesto sociale, politico, economico e amministrativo che fa da palcoscenico alle nostre esistenze.

L'Apostolato Sociale della Compagnia di Gesù, in pieno spirito Ignaziano, ha sempre orientato in tal senso le attività di San Marcellino sollecitando coloro che vi operano a studiare ed a confrontarsi su come la cultura del nostro tempo percepisce e interpreta i problemi sociali e li trasforma in scelte politiche, in soluzioni organizzative, in servizi alle persone.

Muovendo da questo approccio l'Associazione ha ritenuto importante, a partire dal 2004, riflettere su quali potrebbero e dovrebbero essere, in futuro, i criteri di funzionamento delle organizzazioni che lavorano con le persone senza dimora. Criteri il più possibile rispondenti ai bisogni delle persone, e non a quelli delle organizzazioni o dei servizi o delle istituzioni, che siano atti a garantire un'alta qualità della prestazione erogata e che possano servire alle istituzioni per orientare e controllare quanto viene attuato dal terzo settore. A questo scopo, con l'ausilio di una équipe di esperti è stato costruito un percorso di "certificazione di qualità dei servizi" dell'Associazione. Una certificazione che, mettendo a fuoco le peculiarità che caratterizzano e consentono i risultati raggiunti dall'Associazione, serve anche a verificare e fotografare il modello di intervento, rendendolo così trasparente nei confronti di chi vuole valutare, misurare o anche operare in questo settore.

COS'È LA CERTIFICAZIONE

La certificazione più conosciuta dal grosso pubblico è quella propria di molte Organizzazioni che decidono di certificare il proprio sistema di gestione con riferimento alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000, riportando poi l'informazione sulla loro etichetta o sul libretto di istruzioni.

LA CERTIFICAZIONE di SERVIZIO

Per l'attività svolta da San Marcellino invece, dopo valutazioni approfondite, è stato scelto di fare riferimento alla "**Certificazione di servizio**" regolamentata da una diversa norma internazionale: la UNI CEI EN 45011:1999 per gli Organismi di Certificazione. Questo tipo di certificazione si concentra sulle azioni che sono svolte al fine di produrre i risultati obiettivo dell'organizzazione, specificamente nel caso di San Marcellino, i "**servizi di promozione della dignità della persona**". L'importanza è data così direttamente alle attività fornite dagli operatori in modo tale che il servizio abbia le caratteristiche definite in un documento chiamato *specifica tecnica* che è il fulcro della certificazione di servizio. In essa sono presenti evidenze concrete e misurabili della qualità ricevuta da chi usufruisce del servizio. In pratica tale specifica tecnica costituisce una specie di impegno, trasparente e verificabile, sulle caratteristiche che si intendono garantire in linea con le finalità dell'ente.

In assenza di una Norma riconosciuta si adotta una specifica tecnica realizzata appositamente e preventivamente approvata da un comitato tecnico indipendente, competente e riconosciuto; esistono specifiche tecniche validate per i servizi più disparati, per esempio: scuole, servizi alberghieri, ecc.

Nel caso in cui un tipo di servizio debba essere certificato per la prima volta e quindi tale specifica non sia stata ancora emessa, come è accaduto per San Marcellino, essa deve essere redatta ed accettata da un ente indipendente, imparziale.

La specifica tecnica per i servizi alle persone senza dimora è stata approvata da un comitato scientifico indetto dalla SGS che ha provveduto così a farne un modello di riferimento per altre future certificazioni di enti che operano nel settore. Occorre aggiungere che, a garanzia del mantenimento dei requisiti, periodicamente l'ente certificato viene sottoposto ad attività di verifica, in modo che l'organismo di certificazione abbia la sicurezza che i comportamenti riscontrati durante la prima verifica vengano mantenuti nel tempo.

LA SPECIFICA TECNICA DELL'ASSOCIAZIONE S. MARCELLINO

Per penetrare più a fondo le caratteristiche degli impegni concreti assunti dall'Associazione con la certificazione può essere utile scorrere sinteticamente gli aspetti presi in esame nella specifica tecnica dell'Associazione. Essi sono:

- 1) Qualifica, formazione e supporto continuo al Personale Operativo al fine di garantire i presupposti professionali di base, ed una cultura fondata sulla centralità e attenzione alla persona.
- 2) Disponibilità costante del Centro d'ascolto con stabilità della relazione, al fine di garantire una personalizzazione del servizio di assistenza mirata al singolo e non genericamente indistinta.
- 3) Osservazione continua degli Assistiti e coordinamento multidimensionale delle risultanze utilizzando le rilevazioni effettuate nelle diverse situazioni e nei diversi contesti.
- 4) Percorsi e soluzioni differenziate per gli assistiti sia in termini di alloggiamenti che di modalità e tempi dell'intervento di recupero.
- 5) Sensibilizzazione della collettività sulle problematiche del settore attraverso l'organizzazione di attività ed eventi culturali aperti alla città.
- 6) Stabilità degli operatori del Centro d'Ascolto al fine di garantire la continuità dei rapporti con gli assistiti, ma anche la capitalizzazione delle esperienze e quindi delle competenze.

Vengono quindi ritenuti fondamentali e garantiti, semplificando, i seguenti aspetti :

- Gli operatori a contatto con le persone sono formati e hanno un modello culturale di approccio omogeneo.*
- Nel Centro di Ascolto l'interlocutore a contatto con la persona è stabile, non a rotazione.*
- Le attività non si esauriscono con il contatto con la persona, ma si dedica tutto il tempo necessario al coordinamento tra gli operatorie e sulle strategie da seguire.*
- Sono offerte diverse e numerose occasioni di contatto e di servizio alle persone in modo da avere la possibilità di offrire soluzioni differenziate.*
- C'è una sensibilizzazione della comunità di riferimento ai temi della marginalizzazione sociale.*

Le caratteristiche selezionate sono state individuate in modo che:

- Forniscano un valore aggiunto al servizio erogato.*
- Soddisfino le reali aspettative dell'utente come "persona" e della committenza (come incaricati mediante convenzione o accreditamenti).*
- Possano motivare Operatori e Volontari dell'organizzazione San Marcellino.*
- Siano specifiche, oggettive, misurabili e assicurino l'accuratezza e la fattibilità continua.*
- Siano 'ambiziose'.*
- Garantiscano l'orientamento costante dell'utenza.*
- Siano superiori agli eventuali requisiti cogenti per legge.*

E' inoltre importante sottolineare che quanto definito nella Specifica e approvato dal Comitato Tecnico non è stato che il punto di partenza.

L'Associazione San Marcellino, sotto il costante monitoraggio della SGS, continua a verificare il mantenimento delle caratteristiche dei "Servizi di promozione della dignità della persona" e i risultati conseguiti e ad individuare possibili miglioramenti del servizio.

Gli obiettivi di miglioramento prefissati vengono riportati nel piano di miglioramento in costante aggiornamento, monitorati periodicamente e perseguiti con la massima attenzione.