



## LA QUALITÀ NEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

La qualità dei servizi è un assillo molto importante per noi come per chiunque si occupi di servizi alla persona. Non è solo (non è tanto) una questione di certificazione e di sistemi qualità conformi a una norma; si tratta della delicatezza dell'attività che svolgiamo e della sua destinazione alle fasce più svantaggiate della popolazione, del suo essere progettati per sostenere la quotidianità dei deboli.

Occuparsi quindi di qualità dei servizi comporta almeno due dimensioni: la cultura di un'impresa e la sua capacità di porre efficacia ed adeguatezza sempre al centro della propria riflessione e della propria pratica, in ogni suo singolo membro; organizzarsi nell'ambito della gestione, perché tutto ciò accada sistematicamente e non occasionalmente, facendo in modo che alle intenzioni facciano seguito dei fatti concreti.

Quindi in questo "territorio" è possibile trovare riflessioni, saggi, articoli, strumenti, materiali vari che possano aiutare a portare avanti questa quotidiana operazione volta al miglioramento costante della nostra qualità.

### Il Sistema Qualità nei servizi sociali

"Dalle ricerche svolte e dalla letteratura in materia emerge un quadro significativo che ci consente di delineare dei riferimenti di fondo e l'articolazione di linee guida riguardo al tema della Qualità. Innanzitutto ci preme fare una distinzione iniziale fra "Qualità sociale" e "Qualità dei servizi sociali", dove la Qualità sociale è un indicatore definibile in prima istanza come la misura in cui i cittadini sono in grado di partecipare alla vita sociale ed economica delle loro comunità in condizioni che accrescono il loro benessere e il loro potenziale individuale.

Ovvero riguarda il sistema sociale nel suo complesso, nel senso ampio del termine.

La Qualità dei servizi sociali, invece, è una proprietà relativa al sistema dei servizi pubblici erogati ai cittadini, ovvero quella parte di bisogni che trova risposte di tipo organizzato privato o istituzionale".

Così recita la prima parte delle linee-guida scritte dall'ISFOL nel 2003, con il titolo "Il Sistema Qualità nei servizi sociali. Linee guida per la costruzione del sistema".

Si tratta di una pubblica che seppur datata assume una sua grande importanza in quanto ha posto alcuni importanti punti fermi nella riflessione sul tema della qualità nei servizi alla persona. Si tratta di un documento frutto di una riflessione ampia e partecipata, che ha coinvolto un'importante fetta dell'intervento sociale nel nostro Paese. Da sottolineare il percorso complessivo volto a recuperare tutto il processo complessivo di costruzione del servizio sociale, a partire dall'analisi della domanda e del sistema territoriale di definizione dei bisogni, passando per la programmazione degli interventi, analizzando poi la gestione e quindi individuando modalità e strumenti per provvedere alle opportune verifiche. Si deve unicamente tenere conto di come il quadro di contesto si sia nel frattempo alquanto modificato, in particolare in conseguenza del progressivo venire meno delle risorse, ma anche in qualche modo di una minore enfasi rispetto ai temi della progettazione territoriale.

**Lucio Babolin,**

Direttore responsabile