



Quarta commissione consiliare
Pratiche di sussidiarietà e sviluppo locale

Relazione

L'esperienza di gestione dei servizi della Cooperativa Grazia e Pace *Pietro Leonardi*

Riflessioni per creare Servizi **sostenibili** ed una Cooperazione **rispettosa e condivisa**.

Breve Storia

Non siamo molto famosi:

1. siamo cresciuti lentamente, senza slanci eclatanti, silenziosamente;
2. abbiamo sempre creduto che *"Piccolo è bello"*.

Servizio prevalente: **l'accoglienza residenziale** per persone in condizione di disagio sociale.

Tre Fasi.

1. 1974. Una gestione in regime di **puro volontariato**.
 - 🕒 Momento prevalentemente ideale
 - 🕒 Fase di sperimentazione
 - 🕒 L'accoglienza indistinta
 - 🕒 Cercare una risposta ad ogni bisogno
 - 🕒 Si sviluppano attività e progetti solo per rispondere alle richieste di aiuto
 - 🕒 Sono gli anni della legge **180**. Chiusura dei manicomi e nuove prospettive della psichiatria del dottor Basaglia.
 - 🕒 Rette a costo zero.
2. 1994. Una gestione in regime di **volontariato integrato**. Gestione con l'inserimento di operatori retribuiti e qualificati.
 - 🕒 Si costituisce un'Associazione di volontariato a norma L. 266/91 e L.R. 26/93.
 - 🕒 Si privilegia la tipologia del disagio psichico.
 - 🕒 Iniziano i **vincoli**. Aumentano i **costi**.
 - 🕒 Si è costretti a chiedere **rette** di mantenimento. Si privilegia il rapporto con gli enti: Servizi sociali, AUSL-DSM, Caritas.....
 - 🕒 Si offrono più garanzie. Si stipulano Convenzioni. Gli Enti si sentono rassicurati...
 - 🕒 Si rischia di perdere
 - l'identità ideale,
 - l'accoglienza aperta tutti,
 - l'anima e la passione,
 - la motivazione può essere contaminata.

GRAZIA E PACE COOPERATIVA SOCIALE a r.l. Comunità d'accoglienza

Via Sorrivoli, 4955 - 47521 Saiano di Cesena (FC) - tel. e fax. 0547 326285 cell. 329 0687371 - P.Iva e Codice fiscale 02521450409
Iscritta all'Albo società cooperative al n. A108058 Sezione cooperative a mutualità prevalente di diritto ONLUS (organizzazione non lucrativa di utilità sociale)

graziaepace@tiscalinet.it www.graziaepace.it

- ☉ Si possono accogliere solo pochi ospiti, in modo gratuito e volontario, non assistiti direttamente dai Servizi.
- 3. 1997. **Fase strutturata.** Nasce la **Grazia e pace Cooperativa sociale a r. l.** , ai sensi della Legge 381, dell'8 novembre 1991
 - ☉ È necessario adeguarsi a tutte le norme. Autorizzazioni, Sicurezza sul lavoro, Privacy.
 - ☉ Servono i tecnici per l'amministrazione. Serve un Commercialista. L'attività volontaria non basta più in molti settori. Servono i tecnici per l'adeguamento delle Strutture.
 - ☉ Serve personale più qualificato (psicologi, psichiatri, educatori, Adb, Oss...)
 - ☉ Bisogna selezionare una tipologia di utenza più specifica. Arriva la specializzazione.
 - ☉ Ospitalità, accoglienza e condivisione entrano in crisi.
 - ☉ Si cercano dei modelli per qualificare i progetti riabilitativi. Mark Spivak ci incontra e ci sostiene.
 - ☉ Le rette non bastano mai.
 - ☉ I volontari diventano sempre più marginali.

Oggi

La **Grazia e pace Cooperativa sociale a r. l.** gestisce tre strutture private ed un appartamento di proprietà del Comune di Cesena.

- ☉ "Comunità del Samaritano", Comunità Alloggio psichiatrica, per accoglienza di persone con disagio psichico. A Saiano di Cesena, via Sorrivoli, 4955. N. 14 posti letto. Assistenza sulle 24 ore.
- ☉ "Il Germoglio, Comunità in rosa", Casa / comunità per gestanti e per madri con bambino, per accoglienza di donne sole o con minori a carico, in situazioni di bisogno (Via Chiesa di Diegaro, 125, Diegaro di Cesena). Autorizzazione al funzionamento N. 11 del 23-07-2009 del Comune di Cesena, a norma L.R. N. 4/2008. N. 14 posti letto. Assistenza sulle 24 ore.
- ☉ Comunità la Fonte, Casa / comunità per gestanti e per madri con bambino, a Saiano di Cesena, per accoglienza di donne sole o con minori a carico, in situazioni di bisogno (Via Sorrivoli, 4955, Saiano di Cesena). Autorizzazione al funzionamento N. 16 del 04-08-2009 del Comune di Cesena, a norma L.R. N. 4/2008. N. 13 posti letto. Assistenza sulle 12 ore.
- ☉ Comunità di San Miniato, Comunità di prima accoglienza, a Cesena, via Giardino di San Mauro, 171. Appartamento con N. 6 posti letto per l'accoglienza di donne in emergenza abitativa. Gestione in **Convenzione** con il Comune di Cesena, assistenza per 15 ore settimanali.

Riflessioni e criticità

Premessa.

- 🕒 In questi anni abbiamo sempre instaurato un proficuo rapporto di collaborazione con gli Enti con i quali abbiamo interagito. Il giudizio è positivo. Sia nella cooperazione con il pubblico che con gli enti privati.
- 🕒 Il conflitto pubblico-privato non è mai esistito. “Noi offriamo un servizio, se serve”
- 🕒 Cambiamenti ed adattamenti sono avvenuti “**IN CONCORDANZA**”.

Decalogo

1. Principio primo. Un servizio deve rispondere a dei **BISOGNI**.
 - 🕒 Un tempo i “bisognosi” bussavano alla porta, oggi non è più così.
 - 🕒 Sono cresciuti quantitativamente e si sono differenziati.
 - 🕒 Il Servizio pubblico ha la **MISURA** dei bisogni.
 - 🕒 Serve chiarezza sulle **NECESSITÀ**.
 - 🕒 Sussidiarietà significa anche essere **informati** essere sostenuti nella valutazione del bisogno per oltre poter offrire servizi utili ed efficaci.
2. Principio secondo. Serve chiarezza sulle **RISORSE**.
 - 🕒 Siamo troppo in balia dei tempi e degli eventi. La **precarietà** è troppo elevata.
 - 🕒 Bisogna chiedere alle imprese sociali ciò che è **possibile**.
 - 🕒 La tendenza è quella di aumentare la richiesta di **garanzie**, tutela, specializzazione e di diminuire le **risorse**.
 - 🕒 Servono “leggi sostenibili”.
3. Principio terzo. La cooperazione è cooperazione e non un **CONFLITTO**.
 - 🕒 L’obiettivo è comune, solo la **condivisione reciproca** del problema produce un buon risultato.
4. Principio quarto. Al bando la **COMPETIZIONE**.
 - 🕒 L’impresa sociale non può essere guidata dai principi economici del libero mercato.
 - 🕒 L’offerta di un servizio, mediamente, non può che avere gli stessi costi per tutti. I servizi offerti alla persona non hanno variabili di costo rilevanti se non dovuti alla differenziazione del servizio.
 - 🕒 Non si può affermare: “il miglioramento della **qualità** è legato anche alla riduzione delle **risorse**”, la variabile dei costi organizzativi e gestionali per progetti identici è assolutamente irrilevante. Eventuali differenze possono dipendere solo dalla diversa **qualità**, o dalla mancato rispetto delle norme vigenti.
5. Principio quinto. Sì alla **DIFFERENZIAZIONE**. C’è bisogno di molte risposte per bisogni diversi.
 - 🕒 Le necessità ed i bisogni si moltiplicano.
 - 🕒 E’ sempre più urgente inventare nuove risposte nuovi servizi e differenziarli. Per rispondere efficacemente bisogna avere la possibilità di scelta fra diverse opzioni, diversi progetti.
 - 🕒 Le persone non sono cose che possono essere spostate da una struttura ad un’altra

senza provocare danni. Va cercata la soluzione più favorevole e sostenibile per ciascuno.

- ☹ Il servizio alla persona è ormai un pianeta estremamente variegato nessuno può possedere la risposta per tutti.
- ☹ La frustrazione nasce spesso dall'incapacità di **invenzione**, d'ideazione di una risposta adeguata a quel singolo e peculiare bisogno.

6. Principio sesto. E indispensabile **CAMBIARE**. Anche quando il cambiamento genera resistenze e frustrazioni.

- ☹ Una risposta non può essere identica **per sempre**.
- ☹ I cambiamenti devono essere indotti dai nuovi bisogni.
- ☹ I criteri strettamente economici ed amministrativi possono spesso provocare dei danni, snaturare l'offerta, il progetto e rivelarsi a lungo termine estremamente perniciosi.

7. Principio settimo. La **TRASPARENZA** di gestione genera la **FIDUCIA** di tutti i soggetti coinvolti nel progetto d'accoglienza.

- ☹ L'accreditamento dovrebbe fondarsi non sulla **carta**, ma sul riconoscimento della reciproca utilità, della bontà del progetto, della trasparenza e della reciproca **indispensabilità**, proprio a causa della complessità dei problemi da risolvere.
- ☹ La trasparenza dei costi.
- ☹ La trasparenza dei progetti e programmi.
- ☹ La trasparenza della gestione: dell'amministrazione, della selezione del personale, dei processi di lavoro, delle metodologie e tecniche di intervento, dei modelli di riferimento, eccetera.
- ☹ Gran parte della cooperazione, in ambito sociale, non può che essere guidata e sostenuta dalla reciproca fiducia, che nasce dalla **condivisione** dei problemi e delle soluzioni.

8. Principio ottavo. Al bando la **BUROCRATIZZAZIONE**. Viva la semplificazione.

- ☹ Bisognerebbe semplificare le procedure per Convenzioni, Appalti, Autorizzazioni al funzionamento... , orpelli normativi di varia natura.
- ☹ L'impresa sociale non può essere un soggetto economico considerata allo stesso modo e soggetta alle stesse norme dell'impresa **Profit**. (Sicurezza sul lavoro, sistema dei controlli, bilanci...)
- ☹ Bisogna inventare meccanismi di controllo e di regolamentazione che non gravino sui costi del sociale. La burocrazia aumenta i costi di gestione del 20%.
- ☹ Vi sono un'infinità di **sprechi** che potrebbero essere utilmente investiti per aumentare e migliorare i servizi di accoglienza e di sostegno.
- ☹ La semplificazione e la sburocratizzazione sono possibili soltanto quando vi siano i presupposti della trasparenza, della fiducia, del modello identitario.

9. Principio nono. L'integrazione fra **IMPRESA SOCIALE E VOLONTARIATO** è un modello di gestione e collaborazione estremamente prezioso ed efficace

- ☹ I criteri imprenditoriali forniscono l'efficacia organizzativa, amministrativa, le relazioni istituzionali e quanto ormai è indispensabile per sostenere la **macchina dell'accoglienza**.
- ☹ L'efficacia gestionale da sola non basta. Nel sociale è indispensabile la **passione** che nasce dallo spirito di solidarietà, di appartenenza, supera i rapporti economici e si alimenta indipendentemente dalla retribuzione. Le motivazioni ideali, che ognuno può

coltivare ed articolare secondo le proprie convinzioni ed il proprio cammino sono indispensabili per realizzare progetti d'accoglienza.

- ☺ **L'attitudine volontaria** ed ideale è indispensabile non solo per i volontari, ma anche per i dipendenti, gli operatori retribuiti.
- ☺ Bisognerebbe favorire anche forme intermedie di **riconoscimento** (economico) fra il puro volontariato e l'impresa sociale, gestita coi dipendenti, attraverso forme di **semivolontariato**, assimilabile al meccanismo del **rimborso spese**.
- ☺ Il volontariato puro ed ideale mantiene un aspetto di estrema gratuità e libertà che spesso non è utilizzabile dove serve continuità, costanza, professionalità, formazione permanente.

10. Principio decimo. Mantenere l'**ANIMA**. Sostenere la motivazione, far crescere e prosperare la passione.

- ☺ Ogni gestione, progetto, esperienza d'accoglienza che si ponga l'obiettivo di sostenere ed aiutare **persone, anime**, non può che reggersi nel tempo se riesce a guardare oltre la dimensione economica, oltre la dimensione amministrativa, oltre la burocrazia dei progetti, oltre le leggi che regolano la cooperazione e l'impresa.
- ☺ Solo questo **sguardo consapevole** delle frustrazioni, dei limiti, delle incapacità, dell'impossibilità di soddisfare tutte le richieste di aiuto sempre più *prepotenti* può animare e guidare le strutture, che sono luoghi di vita e di esperienza.
- ☺ E' la consapevolezza di un **cammino continuo**, persistente che ha bisogno di condividere problemi e soluzioni, nella cooperazione, con lo sguardo fisso verso orizzonti e traguardi che non si raggiungeranno mai.