

EDITORIALE

Domus Assistenza si è certificata

Un'impresa di qualità

L'attestazione riguarda per ora i servizi generali e tre "cantieri", ma in futuro coinvolgerà l'intera cooperativa.

Ai primi di agosto la cooperativa Domus Assistenza ha ottenuto la certificazione per il proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

L'attestato, rilasciato dall'ente certificatore BVQI, riguarda per ora le attività e servizi seguenti:

- la progettazione di servizi sociali alla persona svolta presso la sede provinciale della cooperativa;
- il servizio socio-riabilitativo a carattere semi-residenziale per utenti portatori di handicap svolto al Centro Bucaneve 1 di Pavullo;
- il servizio socio-assistenziale a carattere residenziale per utenti anziani svolto presso la Casa protetta Pertini di Soliera;
- il servizio socio-assistenziale domiciliare per utenti anziani svolto nella circoscrizione Centro Storico di Modena.

Gli operatori coinvolti sono un'ottantina.

"La raggiunta certificazione di Domus Assistenza è un risultato alla vigilia tutt'altro che scontato e per il quale la direzione esprime piena soddisfazione – afferma il presidente Gaetano De Vinco - L'attività per ottenere la certificazione è stata impegnativa e occorre dar atto alla sede provinciale e a tutti i responsabili delle sedi decentrate di aver lavorato al meglio in questo senso. Desidero esprimere un caloroso ringraziamento anche a tutti coloro che, soci-dipendenti, hanno dimostrato di credere nel progetto aziendale partecipando direttamente allo sviluppo del sistema qualità. Riteniamo che essere certificati costituisca un valore aggiunto per la nostra cooperativa perché – conclude il presidente - il punto fermo delle nostre strategie è continuare a offrire servizi di qualità ai

nostri utenti".

In effetti di politica della qualità parla anche lo statuto di Domus Assistenza: "la cooperativa indica nella qualità del proprio lavoro e del servizio erogato dai propri operatori un riferimento valoriale importante, al fine di erogare servizi soddisfacenti per gli utenti e per i clienti (...) La puntualità nelle risposte, l'affidabilità aziendale e la qualità dei servizi erogati dagli operatori sono fattori che hanno consolidato, anno dopo anno, la struttura e le capacità della cooperativa da una parte, e il suo prestigio dall'altra agli occhi di interlocutori pubblici e privati nell'ambito dei servizi alla persona".

Il cammino per giungere alla certificazione è cominciato nell'ottobre 2001 ed è stato percorso, oltre che dagli operatori dei servizi coinvolti, anche da Laura Pecchinenda (nella foto), la responsabile Assicurazione Qualità della Domus. Trent'anni, lucana, laureata in Scienze economi-

Direttore responsabile:
Gaetano De Vinco
a cura di Silvio Cortesi
foto: archivio Domus
impaginazione:
Sergio Bezzanti
Domus Assistenza
soc. coop. a r.l.
via Emilia Ovest, 101
41100 Modena
tel. 059/82.92.00
fax 059/82.90.50
www.domus-
assistenza.it
info@domus-
assistenza.it



DOMUS ASSISTENZA

notizie



Laura Pecchinenda
responsabile Assicurazione
Qualità della Domus

che e bancarie all'università di Siena, Laura ha seguito un corso per valutatore dei sistemi di qualità per aziende di servizi. Oltre che di certificazione, si occupa anche di formazione professionale e collabora con vari enti, tra cui la Regione Emilia Romagna. È in Domus dall'inizio di luglio con un part-time.

"Il mio compito è quello di compiere verifiche, controlli e ispezioni per accertare che i servizi certificati rispettino il proprio mansionario. In pratica – spiega Pecchinenda – le unità

operative interessate devono continuare ad applicare rigorosamente le procedure che già erano abituate a seguire in parte perché obbligatorie per legge, in parte perché esisteva comunque una diffusa e buona organizzazione aziendale. Al di là del fatto che ora i bandi pubblici richiedono sempre più spesso alle imprese sociali l'accreditamento dei propri sistemi di qualità, la certificazione è importante perché aiuta a creare una filosofia aziendale e uno stile di lavoro condivisi. Per questo Domus Assistenza è impegnata a certificare altri servizi e attività con il fine ultimo – conclude la responsabile Assicurazione Qualità – di aumentare il benessere dei propri utenti".

Formazione su accreditamento e qualità

Comunicazione verso l'esterno, dialogo con i soggetti a cui si rivolge l'attività di assistenza e promozione sociale, adozione di migliori strumenti di verifica interna della responsabilità e dell'efficacia sociale: sono questi, in sintesi, i principali elementi su cui si concentrerà l'impegno delle cooperative nello sviluppo di sistemi di reputazione sociale e auditing.

Tale scenario è stato delineato nel corso della tappa conclusiva del percorso formativo su accreditamento e qualità seguito da Federsolidarietà Emilia Romagna, la federazione di Confcooperative a cui aderisce anche Domus Assistenza.

Lusinghieri risultati da un'indagine del Comune di Modena

Case protette e promosse

Gli ospiti si trovano bene e sono contenti dei servizi offerti, dall'assistenza alla cucina

Gli assistenti e gli infermieri delle case protette sono bravi e gentili, gli animatori fantasiosi e intraprendenti, gli addetti alle pulizie ordinati e precisi. Insomma, nelle strutture per anziani si sta bene. A dirlo sono gli ospiti stessi, intervistati dal Comune di Modena attraverso un questionario per verificare la qualità dei servizi prestati. "Abbiamo cercato di capire come è stato vissuto dagli anziani il cambio di gestione avvenuto l'anno scorso in alcune delle nostre case protette", spiegano dall'assessorato ai servizi sociali.

L'indagine ha riguardato cinque strutture per anziani: S. Giovanni Bosco e Vignolese, gestite ancora direttamente dal Comune, Cialdini, Guicciardini e Ramazzini, affidate a un'Ati tra cooperative sociali, tra cui Domus. In totale 274 ospiti, 95 dei quali hanno accettato di rispondere alle trenta domande del questionario. Alla ricerca hanno partecipato anche 230 familiari, contattati telefoni-

camente. Ebbene, il risultato è più che soddisfacente e tutti i servizi sono stati promossi a pieni voti. Oltre l'80 per cento degli anziani intervistati giudica positivamente la professionalità, disponibilità e attenzione di operatori e infermieri; più del 70 per cento è contento delle attività di animazione proposte nelle strutture, mentre addirittura l'83 per cento apprezza molto le feste e le gite. Giudizi positivi anche per il servizio delle pulizie e i pasti preparati in cucina, anche se alcuni anziani vorrebbero mangiare più spesso specialità modenesi come gnocco, zampone e tortellini, poco compatibili con le loro esigenze di salute.

Pareri favorevoli sono stati espressi anche dai familiari i quali, oltre a confermare sostanzialmente il giudizio dei loro congiunti ricoverati, aggiungono in larga maggioranza (87 per cento) di essere soddisfatti per le informazioni che ricevono sulle condizioni di salute dei loro "vecchietti".

In conclusione possiamo affermare che l'esito del questionario premia anche il lavoro svolto quotidianamente dagli operatori delle cooperative che, come Domus, sono presenti da anni all'interno delle case protette del Comune di Modena.

Dicono di noi

Grazie, Betta!

Gli operatori e familiari della 9 Gennaio salutano una collega trasferita in altra sede

Con questa nostra lettera vogliamo esprimere la più totale gratitudine per l'umanità e la professionalità dimostrate dalla RAA Elisabetta Galli durante la sua permanenza nel III° nucleo della RSA 9 Gennaio di Modena.

Abbiamo deciso, con l'approva-

zione dei familiari dei nostri ospiti, di ringraziare pubblicamente "la Betta" e mettervi a conoscenza del dolore e del disagio provocati dalla notizia del suo trasferimento (anche se è stato richiesto da lei). Sappiamo che lascerà la nostra sede a malincuore e vorremmo capire se c'è qualche possibilità per convincerla a rimanere con noi. Un suo ripensamento e la vostra collaborazione riporterebbero serenità in un nucleo cosciente di perdere un punto di riferimento insostituibile. Il personale, gli ospiti e i familiari del III° nucleo sanno di perdere una persona con capacità di ascolto, preparazione professionale e rispetto per chiunque. Questo cambiamento ci rattrista e nulla, se non un suo ripensamento, può consolarci. Colei o colui che la sostituirà sarà sicura-

Dalla Regione un piano di azione per gli anziani

Affrontare il problema dell'invecchiamento della popolazione da un punto di vista integrato, promuovendo azioni e interventi in materia di servizi alla persona, assistenza domiciliare, edilizia e urbanistica, mobilità e trasporto, nuove tecnologie, sanità e salute, commercio, cultura e turismo. È quanto si propone il Piano di Azione per la popolazione anziana della Regione, che sarà approvato in autunno.

Si tratta di un importante strumento culturale e organizzativo che dovrebbe permettere di adattare la politica regionale alle esigenze delle persone anziane, soprattutto quelle disabili.

Della commissione preparatoria ha fatto parte il presidente di Domus Assistenza Gaetano De Vinco.

Festa alla Ramazzini

Sì è svolta il 7 giugno la festa per gli anziani della casa protetta Ramazzini e della circoscrizione S. Faustino. L'iniziativa è stata organizzata per ringraziare il Comitato anziani Crocetta "Gruppo del verde" che ha donato alla casa protetta dieci tavoli per arredare la porzione di parco in uso agli anziani residenti. Alla consegna dei tavoli sono intervenuti il sindaco di Modena Giuliano Barbolini e la dirigente dei servizi sociali - area anziani Paola Del Vecchio. La festa è stata allietata da musica dal vivo e un buffet offerto dalla struttura.

mente capace e professionale, e comunque riceverà da noi rispetto e solidarietà, ma avrà un sorriso sempre pronto, una parola per ogni momento, la forza e la disponibilità ad aiutarci anche nelle circostanze più difficili?

Comunque vadano le cose, senti-

vamo il bisogno di fare sapere a tutti ciò che la nostra RAA ha rappresentato per noi in questi anni e quanto bene e stima nutriamo per lei. Desideriamo far sapere a tutti i dipendenti e dirigenti della Domus che Betta ha dimostrato come una RAA non sia a volte solo un superiore, ma possa essere anche un'amica della quale fidarsi incondizionatamente, un sostegno morale e materiale.

Senza nulla togliere alle altre cooperative, pensiamo che una persona come Betta poteva essere solo una dipendente della Domus.

*Gli operatori, gli infermieri, i familiari
III° nucleo RSA 9 Gennaio - Modena*

Domus nel nido di Limidi

È stato aperto ai suoi piccoli ospiti l'8 settembre il nuovo asilo nido di Limidi di Soliera, realizzato nel polo scolastico-sportivo di via Papotti.

Ospita 62 nuovi bimbi, di età compresa tra i 9 mesi e i 3 anni, i quali si aggiungono ai 45 piccoli del nido Arcobaleno e ai 42 del nido Roncaglia, per un totale di 150 bambini che quest'anno frequentano i tre nidi comunali di Soliera.

In una logica di servizi integrati, la gestione dell'asilo nido di Limidi non è curata direttamente dall'Amministrazione comunale, ma è stata affidata a un'Ati (associazione temporanea d'impresa) guidata dalla cooperativa Domus Assistenza di Modena.

Dell'Ati fanno parte anche la cooperativa di ristorazione Cir, che si occupa della preparazione dei pasti, e la cooperativa Progetto Lavoro, che cura le pulizie dei locali.

L'intero progetto didattico-pedagogico e il menù sono approvati e controllati dal Comune di Soliera, che conserva la gestione diretta dei due nidi Arcobaleno e Roncaglia situati nel capoluogo.

Politiche sociali: riuniti gli "stati generali"

Si è svolta il 17 settembre a Palazzo Carandini a Modena la terza Conferenza cittadina sul Piano di zona, lo strumento istituito dalla legge nazionale 328 per programmare gli interventi di carattere sociale sul piano locale. All'incontro, organizzato dall'assessorato ai Servizi sociali del Comune, hanno partecipato tutti i soggetti che a Modena contribuiscono alla gestione della rete dei servizi: istituzioni, associazioni di volontariato, cooperative sociali, fondazioni, Ipab e imprese. La Conferenza cittadina ha dato il via a una serie di successivi appuntamenti che avranno l'obiettivo di individuare obiettivi e priorità nel campo delle politiche sociali.

La Giornata ONU della cooperazione

È stata celebrata il 5 luglio in tutto il mondo la Giornata internazionale della cooperazione proclamata dall'ONU. Istituito questa ricorrenza annuale, l'Organizzazione delle Nazioni Unite raccomandò ai governi e agli uomini politici di tenere attentamente conto, nelle politiche di sviluppo dei diversi Paesi, delle peculiarità della cooperazione, e in particolare delle grandi opportunità che il sistema cooperativo ha sempre saputo creare sul piano occupazionale. Secondo le Nazioni Unite nel mondo vi sono attualmente tre miliardi di persone il cui sostentamento è assicurato da imprese cooperative, che in diversi Paesi dell'Africa sono divenute il secondo grande datore di lavoro dopo lo Stato.

Rinnovata l'intesa per i servizi e le scuole per l'infanzia

Il rinnovo del protocollo d'intesa tra i soggetti del privato sociale, la Regione e gli enti locali riguardante i servizi e le scuole per l'infanzia è stato al centro di un incontro a metà luglio tra l'assessore regionale alle Politiche sociali Gian Luca Borghi e le parti sociali, tra cui la Federsolidarietà/Confcooperative.

L'intesa, di durata biennale, prevede un meccanismo di gestione basato su incontri periodici di verifica e monitoraggio. L'obiettivo dell'accordo è instaurare un rapporto diretto tra la Regione e gli enti locali da una parte, e le associazioni di rappresentanza degli enti gestori dei servizi e delle scuole per l'infanzia dall'altra.

Cooperazione sociale: in vista la seconda conferenza regionale

Nel corso dei lavori della Commissione della cooperazione sociale dell'Emilia Romagna, riunita nelle settimane scorse, è stato deciso di organizzare al più presto la seconda Conferenza regionale del settore, che avrà all'ordine del giorno numerosi temi di grande interesse e

attualità. In particolare, l'assise dovrà puntare i riflettori anche sulle tematiche previste dalla nuova legge quadro sull'assistenza, quali:

- il ruolo del Terzo settore nel sistema integrato dei servizi sociali regionali e la verifica dei rapporti interni nei Piani di Zona;

- la qualità dei servizi e l'accreditamento;
- i sistemi di affidamento dei servizi a terzi;
- il lavoro sociale e le figure professionali.

Inoltre la Conferenza si dovrà occupare anche di politiche regionali di sostegno alla cooperazione di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

Nel corso dell'incontro è stato, poi, studiato un percorso di revisione

Continua a pag. 4

Se n'è parlato in un convegno a Bologna

Stato sociale e terzo settore

Tutti i relatori hanno concordato sulla necessità di un maggior coinvolgimento delle imprese private nella gestione dei servizi alla persona

Nel settore sociale l'Amministrazione pubblica deve affidarsi sempre più a forze esterne, specificando chiaramente i servizi che intende delegare e come pensa di farlo.

Lo ha detto il prof. Cammelli, docente di Diritto amministrativo all'Università di Bologna, intervenendo al convegno "Riforma dello Stato Sociale e ruolo del Terzo Settore: quali possibili modelli di governo per la Pubblica Amministrazione? L'orientamento della Regione Emilia Romagna", organizzato dalla Fondazione CATIS e svoltosi a Bologna a inizio giugno. Cammelli ha affermato che il principale strumento di decisione in questo campo è il Piano di Zona, vero e proprio momento di programmazione dei servizi sociali locali, all'interno del quale si registrano alcune tensioni.

Il prof. Borzaga, docente di Economia all'Università di Trento (relatore al convegno Domus del 9 maggio scorso), ha sottolineato l'esigenza di riformulare il patto di collaborazione, in particolare con il Terzo settore, anche a motivo delle sue capacità di redistribuzione di risorse.

Dello stesso parere si è detto il direttore generale dell'Azienda USL di Ferrara, secondo il quale nei rapporti tra pubblico e privato occorre evitare di instaurare un rapporto di "cruda commercializzazione", puntando sulla qualità e sul rapporto fiduciario nei confronti dei fornitori, pur rispettando la normativa esistente sui pubblici appalti.

Questa posizione è stata condivisa anche da Ansaloni, dell'assessorato alle Politiche sociali della Regione Emilia Romagna, che si è soffermato sui passaggi della nuova legge quadro regionale che porteranno a un maggiore coinvolgimento del Terzo settore nella programmazione

e gestione dei servizi sociali.

I lavori sono poi proseguiti con la relazione del prof. Cafaggi, docente di Comparative Law all'European University Institute di Firenze, il quale ha sottolineato l'asimmetria che attualmente si registra all'interno della rete dei co-decisor. "In questo settore - ha ricordato Cafaggi - ci sono infatti numerosi soggetti (pubblico, privato profit, privato non profit, sindacato, organizzazioni dei cittadini, ecc.), che hanno ruoli, competenze e poteri differenti, ma anche informazioni sbilanciate. È un nodo critico che bisogna assolutamente risolvere, puntando su nuovi percorsi e nuovi modelli di rapporto tra i diversi attori del sistema".

Continua da pag. 3

dei meccanismi di finanziamento per lo sviluppo della cooperazione sociale. Infine è stato sottolineato che alla luce della sostanziale immobilità di alcune realtà provinciali, la Commissione provvederà a effettuare una verifica della funzionalità del lavoro svolto dagli osservatori provinciali istituiti presso ogni amministrazione provinciale con il compito di monitorare l'andamento delle gare pubbliche per l'affidamento di servizi a terzi.

In conclusione, il vicepresidente della Regione Delbono ha posto l'accento sulle risorse, sottolineando le difficoltà per il mantenimento dei servizi sociali alla luce del blocco dell'autonomia impositiva degli enti locali. Delbono ha anche ricordato che nel settore del welfare Regioni e Comuni sono gli enti che hanno la maggiore capacità di spesa, decisamente superiore a quella del governo e dell'Unione europea, e quindi risultano essere anche le sedi con maggior autonomia decisionale, ma anche maggiormente responsabili verso i cittadini.

