

BLOCKNOTES

NOTIZIARIO TRIMESTRALE A CURA DEL
GRUPPO COOPERATIVO COLSER AURORA DOMUS

gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER
SERVIZI
aurora
domus

Affido e adozione: opportunità
per la famiglia



pag.

2

COLSER conferma la sua solidità



pag.

4

Alla scoperta della scuola Marchi



pag.

7

Il lavoro di Colser
all'Ospedale di Siena



pag.

8

Centri giovani in festa



pag.

11

FOCUS ON

Affido e adozione: due opportunità per la famiglia di aprirsi verso il mondo.

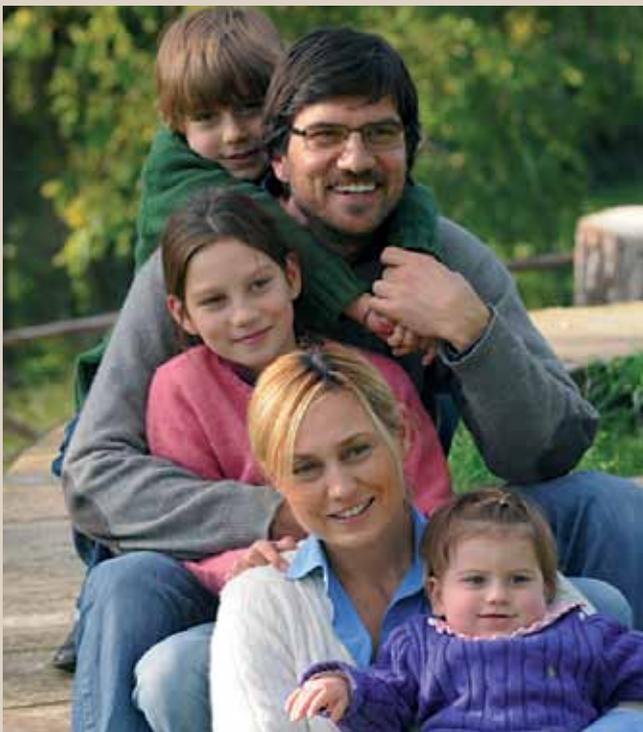
Alcune considerazioni per riflettere insieme.

Il progressivo mutamento delle caratteristiche della famiglia è un dato condiviso da ogni attento osservatore. Abbiamo assistito, negli ultimi anni, ad una radicale trasformazione di questa istituzione che, da sempre, è alla base della nostra organizzazione sociale.

Il panorama delle diverse espressioni di vita insieme, che è nato da questa trasformazione, è assai vario ed ognuno di noi, probabilmente, ha elaborato nei confronti di questo cambiamento anche una propria valutazione.

In tanti si sono domandati se questo cambiamento è un percorso di sviluppo sociale oppure se il variegato scenario di organizzazioni familiari, che oggi ci troviamo ad osservare, è alla base della crisi diffusa che colpisce la nostra società.

DIRETTORE RESPONSABILE: MASSIMILANO FRANZONI
DIRETTORE EDITORIALE: FABIANO MACCHIDANI
LA REDAZIONE: ERNESTO VIGNALI, ENRICO BATTINI, MARCELLO DI CASTRI,
GIOVANNA RODOLFI, TAMARA JALANBOU, GIORGIO BARRAL, GIULIANO NOTARI,
MARCELLO ZONI
EDITORE: G.C.P. COLSER AURORA DOMUS - V. VERDI 27/B - 43122 PARMA
TEL. 0521 957595 - FAX 0521 290290 - C.F. 01520520345
REGISTRAZIONE TRIBUNALE DI PARMA N° 28 DEL 21/11/1997
PROGETTO GRAFICO: EUROPA/AGENZIA DI PUBBLICITÀ
STAMPATO PRESSO MATTIOLI 1885 S.P.A. - VIA CODURO 1/B - 43036 FIDENZA (PR)



Segue dalla prima pagina

Affido e adozione: due opportunità per la famiglia di aprirsi verso il mondo. Alcune considerazioni per riflettere insieme.

Riteniamo sia un tema molto complesso in cui luci ed ombre convivono, a volte, anche all'interno della medesima esperienza.

Ciò su cui tutti, credo, possano convenire è che stiamo assistendo ad un momento di forte emergenza educativa e di crisi sociale in cui alla famiglia si chiede di fare da volano in un percorso di rifondazione e ricostruzione di solidi legami.

La famiglia, in tutte le sue forme, diventa un cardine della nostra organizzazione sociale da più parti minata ed una certezza di fronte a ricerche di significato sociale che faticano ad esprimersi adeguatamente.

La crescente necessità di iniziative di solidarietà, di cui abbiamo parlato anche nel numero precedente, individua in tante famiglie, il luogo privilegiato per rispondere ai nuovi bisogni che emergono: famiglie aperte e disponibili all'accoglienza di minori che, in modo temporaneo o definitivo, per i più svariati motivi, non possono essere più accolti in quelle di origine.

Avendo come obiettivo l'interesse prioritario del minore, il percorso che il legislatore ha voluto disegnare, attraverso soprattutto la legge 149 del 2001, ha trovato nella famiglia l'ambiente più adeguato per la crescita della persona.

Il cambiamento non è stato di poco conto le famiglie hanno infatti sostituito gli istituti e le strutture di accoglienza. La famiglia viene quindi riconosciuta come la risposta da privilegiare per permettere una crescita armonica a chi si trova in condizioni di bisogno.

In questa prospettiva, adozione ed affido, costituiscono due risposte differenti ma complementari per rendere concreta la solidarietà.

Abbiamo avuto modo di confrontarci anche all'interno della nostra redazione, con chi ha intrapreso questo percorso e possiamo davvero affermare che, sempre nella complessità di approcciarsi a realtà di sofferenza emotiva, la ricchezza che nasce

da queste esperienze è davvero grande.

La possibilità di accogliere all'interno della propria famiglia un bambino in difficoltà è motivo di crescita per tutti i componenti della stessa, è un modo di riscoprire risorse che a volte non si pensa nemmeno di avere e di superare una concezione di famiglia talvolta un po' ristretta.

Aprire la propria famiglia all'accoglienza dell'altro costituisce l'opportunità per poter sperimentare come il mondo può essere diverso e diventa l'occasione per costruire un sistema di valori, oggi sicuramente controcorrente, ma più adeguato alla nostra umanità.

Per chi fosse interessato a maggiori informazioni sul percorso da intraprendere per diventare famiglie affidatarie o adottive, oltre a rivolgersi ai servizi sociali del proprio comune di residenza, è possibile raccogliere informazioni tramite il seguente sito: www.anfaa.it dell'Associazione Nazionale famiglie adottive ed affidatarie.

Un'altra possibilità che, sebbene costituisca per la famiglia un impegno meno complesso, riesce a dare risposte concrete a chi si trova in situazione di bisogno è "l'adozione a distanza".

Qui il discorso si fa più complicato perché aumenta la nostra paura di prendere una "fregatura", di sostenere, non bambini che si trovano in difficoltà, ma personaggi senza scrupoli che sfruttano la nostra solidarietà per arricchirsi.

In questo caso è necessario affidarsi ad associazioni serie e con le quali si deve instaurare una relazione di fiducia. Attraverso questa forma di sostegno economico si può migliorare in modo tangibile la vita dei bambini coinvolti nei diversi progetti nella consapevolezza che spesso l'aiuto non viene però indirizzato ad un singolo bambino o famiglia, ma ad un'intera comunità, ad un progetto specifico, con l'obiettivo di migliorare le condizioni di vita di un'intera realtà locale.

Per cercare di portare chiarezza e trasparenza in questo settore da giugno verrà reso disponibile il sito www.ilso-stegnoadistanza.it che si propone appunto di raccogliere le maggiori organizzazioni che operano nel settore.

Chi fosse interessato a conoscere alcune associazioni di sostegno a distanza può contattare la nostra redazione tramite mail all'indirizzo: ernesto.vignali@auroradomus.it oppure allo 0521/957595 chiedendo di Ernesto Vignali.



Per contattare la redazione
blocknotes@auroradomus.it

Il gruppo cooperativo alla "Fondazione Sospiro"



COLSER e Aurora Domus in associazione temporanea di imprese hanno messo a segno un importante successo vincendo la gara per la fornitura di Personale educativo, socio assistenziale, ausiliario (nel complesso più di 100 operatori) per il prestigioso Istituto ospedaliero "Fondazione Sospiro" dell'omonima cittadina in provincia di Cremona.

La Fondazione è infatti una delle più importanti realtà di servizio alle fragilità estreme in Regione Lombardia e a livello nazionale: ospita circa 700 residenti, di cui 400 disabili intellettivi e 300 anziani e dà lavoro ad altrettante persone. Persegue una filosofia fondata sul concetto che la disabilità non è una malattia da guarire, ma una condizione di vita da interpretare al massimo delle potenzialità anche attraverso il costante rapporto con la società e il territorio: Comuni, terzo settore, sindacato, famiglie, Medici di Medicina Generale, altri Servizi, Università.

Oltre che nell'ambito dei servizi residenziali opera a livello domiciliare, del territorio e ambulatoriale e, soprattutto affianca a tali interventi la cura degli aspetti culturali sia attraverso l'atelier permanente "Manica Lunga – Officina Creativa"

che collabora con Enti artistici a livello europeo, sia attraverso l'attività del Comitato Scientifico e dell'Unità Operativa Formazione che coordina molteplici attività formative e di aggiornamento in campo socio-assistenziale, socio-sanitario, riabilitativo, informatico e manageriale. Organizza e promuove giornate di studio e di aggiornamento su temi socio-assistenziali, socio-sanitari, collabora con l'Università degli Studi Bicocca, l'Università Cattolica del S. Cuore, la SDA Bocconi di Milano e con istituti scolastici del territorio; ha creato una Agenzia Culturale che si occupa di organizzare eventi, spettacoli, mostre, convegni, viaggi a scopo di studio e crescita culturale; ha una Collezione Permanente; elabora progetti "speciali" in cui gli artisti dell'Officina creativa collaborano con designer, stilisti di moda, grafici, filmmaker, fotografi, orafi; organizza atelier presso Istituti Psichiatrici e comunità terapeutiche...

Insomma, ci pare che entrare a fare parte di questo "mondo" rappresenti davvero una opportunità, non solo di lavoro per il raggruppamento di imprese, ma anche una occasione importante per entrare in contatto con un ambiente stimolante, all'avanguardia e costantemente orientato allo sviluppo e al miglioramento dal quale trarre impulso per crescere a nostra volta culturalmente e quindi nella qualità dei numerosi servizi erogati.

Stanze di luce



Un'iniziativa di Aurora Domus e dell'Associazione "Dottor Bruno Mazzani per le cure Palliative" ha coinvolto nei mesi scorsi le città di Fidenza e Salsomaggiore. Presso il complesso OF Orsoline di Fidenza e presso il Palazzo dei Congressi di Salsomaggiore si sono infatti svolte due mostre fotografiche dal titolo "Stanze di luce – immagini di vita in Hospice".

Le immagini delle mostre sono state realizzate dalla giovane fotografa parmigiana Francesca Parenti e rappresentano la vita all'interno del Centro Cure Palliative di Fidenza attraverso particolari inquadrature e riflessi di luce. Uno sguardo artistico su un mondo, quello delle cure palliative, che necessita di essere conosciuto più di quanto lo sia attualmente.

Francesca Parenti ha deciso di realizzare le fotografie dopo avere conosciuto dall'interno la vita e l'ambiente dell'hospice: un suo familiare è infatti stato ospitato all'interno del servizio e Francesca ha potuto apprezzare il calore, l'accoglienza e la professionalità che contraddistinguono questa struttura. Oltre a numerosi cittadini sono intervenuti alle mostre diverse autorità locali come il vescovo Mons. Vescovo Carlo Mazza, gli assessori alla cultura, gli assessori ai servizi sociali ed i sindaci delle due città.

Francesca Parenti è laureata in Scienze della Comunicazione scritta e ipertestuale con specializzazione in Giornalismo e cultura editoriale. E' diplomata presso l'Istituto Italiano di Fotografia di Milano ed ha partecipato a numerose mostre ed esposizioni.

Attualmente collabora come fotografa e giornalista per diverse testate (L'informazione di Parma, DeGusto, ilgiò.net) e continua ad approfondire la riflessione pratica e teorica sulla fotografia.

COLSER conferma la sua solidità

Si è svolta il 22 maggio l'assemblea annuale di bilancio



Il tavolo dei relatori

Un fatturato che sfiora i 60.000.000 di euro, ancora in crescita (+6,7% sul fatturato 2008), quasi 3.000 lavoratori tra soci e dipendenti (+ 270 unità il saldo attivo tra i due esercizi), un'ulteriore conferma della solidità patrimoniale, un raggio d'azione sul territorio na-

zionale che va dal Friuli alla Calabria, passando anche per le isole maggiori, una posizione tra i primi 10 players del settore nel campo dell'igiene e della sanificazione in ambito ospedaliero, una diversificazione dei servizi ancora in crescita e la grande scalata in atto nel campo del Facility Management.

E' il Presidente, Cristina Bazzini, a raccontare dell'andamento 2009, illustrando i principali dati del bilancio consuntivo, presentato il 22 maggio scorso all'Assemblea Generale dei Soci COLSER.

“Un bilancio ancora saldamente in attivo, anche se in flessione rispetto alle eccezionali performances registrate negli ultimi anni, dove – sottolinea il Presidente - si è scelto di privilegiare il lavoro dei soci e di salvaguardare i livelli occupazionali, riducendo e sacrificando utili e margini,





ove necessario. Una strada non percorribile all'infinito, ma che in questi periodi difficili dove le aspettative a breve restano ancora incerte e dove è faticoso far ricrescere la fiducia, è pienamente connaturata agli aspetti mutualistici della cooperazione”.

Dai dati presentati nei vari interventi è emerso come la crisi del settore privato sia stata fronteggiata senza la perdita di clienti, che hanno preferito non rinunciare ai servizi, risparmiando però, in alcuni casi, con la diminuzione del monte ore lavoro, scelta analoga anche per il settore pubblico che regge bene, ma che su alcune commesse ha fatto registrare una diminuzione dei margini di redditività.

Nonostante quindi il momento congiunturale non facile che caratterizza lo scenario dei mercati nazionali ed internazionali, i dati sono una conferma per COLSER che le strategie di sviluppo adottate nel tempo dal gruppo dirigente si sono dimostrate premianti.

“Espansione territoriale ed innovazione nella gamma dei servizi erogati” è il binomio che ha permesso ad una realtà già ben consolidata di crescere ulteriormente e di posizionarsi all'interno del Facility Management, il vasto mondo della gestione e dell'erogazione di servizi integrati rivolti agli immobili e al territorio. Risultato raggiunto e bissato nell'ambito delle Convenzioni Consip, la società per azioni del Ministero dell'Economia

e delle Finanze (MEF) che agisce come centrale acquisti al servizio esclusivo delle pubbliche amministrazioni.

Proprio gli ultimi giorni di titolarità della “vecchia” Consip F.M., conclusasi a fine dicembre 2009, hanno visto COLSER ancora protagonista di un importante appalto quadriennale presso il Comune di Trieste.

Ma ancora più significativa è l'aggiudicazione al Raggruppamento temporaneo di imprese, di cui COLSER fa parte, della titolarità della “nuova” Convenzione Consip Facility Management 2 per i lotti Toscana-Umbria e Marche-Abruzzo, attivata nei primi giorni del 2010, che vedrà l'azienda consolidare la sua presenza in territori già ben presidiati come la Toscana e le Marche e aprirsi su nuovi mercati.

“E ora ci attendono le grandi sfide come Gruppo Cooperativo COLSER-AuroraDomus.

Dopo i successi ottenuti nel primo trimestre con le gare dell'Asp ad Personam a Parma e del prestigioso Istituto Ospedaliero Fondazione di Sospiro, nella provincia di Cremona, il Gruppo dovrà dimostrare di riuscire ad essere “locale” e “globale” allo stesso tempo, radicandosi fortemente ai territori e alle comunità in cui opera e muovendosi contemporaneamente con grande flessibilità in un contesto competitivo sempre più globalizzato e nazionale. Strizzando l'occhio, perché no, anche alle nuove aperture verso i mercati internazionali”

SCENARI OBIETTIVI E STRATEGIE

gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER
SERVIZI
aurora
domus

Prosegue lo sviluppo di Aurora Domus

Intervista con la Presidente Marina Morelli



Marina Morelli (al centro) con alcune socie

Sono passati 6 mesi da quando Aurora Domus ha iniziato a muovere i suoi passi: 6 mesi pieni di lavoro, difficoltà da affrontare, nuove conoscenze, nuove modalità di lavoro..... Insomma 6 mesi che hanno rappresentato un banco di prova importante per la nuova Aurora Domus nei quali si sono costruite le basi sulle quali sviluppare il futuro della cooperativa e nei quali non sono comunque mancati positivi risultati. Di questo, ma anche di altro, parliamo nella nostra consueta chiacchierata con la Presidente di Aurora Domus **Marina Morelli**.

Presidente come sta andando il periodo di “rodaggio” di Aurora Domus? Il motore sta girando a pieno regime?

Usando la tua metafora direi che nei motori complessi come il nostro il rodaggio va fatto per periodi abbastanza lunghi e con molta attenzione affinché tutte le componenti del motore possano funzionare in sincronia e senza usurarsi. Anche se ancora in rodaggio posso però dire che le potenzialità del motore si sono già viste sia in termini di sempre maggiore integrazione tra le nostre aree che di risultati che abbiamo ottenuto. Si sta percependo il valore della condivisione delle competenze di cui disponiamo sia al nostro interno che nei confronti dell'intero gruppo cooperativo; è vero siamo ancora in rodaggio, ma proprio perché abbiamo percepito il valore di queste sinergie faremo in modo di valorizzarle sempre di più **Siamo a primavera inoltrata: è tempo di assemblea.....**

Si e sarà un'assemblea molto importante, in quanto sarà la prima di Aurora Domus. Un'occasione sia per riunire tutti i nostri soci che per parlare insieme del momento che stiamo vivendo sia al nostro interno che nel contesto sociale in cui ci muoviamo.

Il bilancio che presenteremo testimonierà il grande lavoro fatto dalla cooperativa per restare “in salute” anche in un momento generale di scarsità di risorse. In assemblea avremo anche modo di analizzare la nostra situazione generale caratterizzata dal recente passaggio al salario contributivo reale e da sfide future come quella dell'accreditamento e dall'ormai imminente applicazione del nuovo CCNL.

Dovremo gestire con attenzione tutti questi nuovi elementi per consentire ad Aurora Domus di mantenere la solidità che l'ha sempre contraddistinta.

Prima hai parlato di risultati ottenuti in questi mesi

Si mi piace ricordare i risultati in termini di nuovi servizi che abbiamo ottenuto come Gruppo Cooperativo, che hanno dimostrato come l'idea del gruppo sia valida, apprezzata dai Clienti ed in grado di riservarci per il futuro ampie possibilità di espansione. Colser e Aurora Domus insieme si sono aggiudicate una gara importante presso l'Istituto Ospedaliero Sospiro in provincia di Cremona: in questa struttura Aurora Domus mette in campo molte delle sue competenze essendo gli utenti sia anziani che pazienti psichiatrici che disabili. Inoltre partecipando sempre insieme a Colser ad una gara d'appalto bandita dall'A.S.P. di Parma ci siamo assicurati la gestione completa delle strutture Lecci e Romanini.

Non voglio poi tralasciare la convenzione per la gestione trentennale stipulata con il Comune di Berceto relativamente alla Casa Protetta. Si tratta di una struttura in cui lavoriamo da molti anni e questa concessione testimonia la fiducia e l'apprezzamento dell'ente pubblico per il nostro lavoro. Ho omesso altri ottimi risultati per non dilungarmi troppo, ma direi che stiamo apprezzando il frutto del lavoro di questi mesi.

In questo numero di Block Notes parliamo dell'accreditamento regionale dei servizi.....qual'è la tua opinione in merito?

Come dicevo è una delle sfide che ci aspettano. L'accreditamento è in grado di cambiare radicalmente le nostre modalità di gestione dei servizi. È una normativa molto complessa, in questi giorni riscontriamo che diversi clienti ci stanno chiamando per capire reciprocamente come muoversi a riguardo. Potenzialmente ritengo però che l'accreditamento sia davvero in grado di superare il sistema delle gare di appalto, consentendo alle cooperative di svolgere un ruolo più qualificato che possa valorizzare le nostre capacità gestionali e le nostre potenzialità di investimento. Intanto stiamo lavorando alacremente per arrivare alla applicazione della normativa nei servizi nei quali stiamo operando.

Quali le tue sensazioni nell'approcciarsi a tante nuove persone.....

Mi accorgo sempre di più del valore delle relazioni che occorre instaurare. Il valore aggiunto di una cooperativa deve risiedere anche nella qualità delle relazioni sia al nostro interno che verso l'esterno. Nel corso degli anni ed anche in questi mesi girando tra i nostri servizi ho incontrato persone che nel loro lavoro quotidiano sono in grado di trasmettere entusiasmo, dedizione, competenza e senso di appartenenza alla cooperativa. Persone le cui capacità a volte sono sottoutilizzate. La cooperativa dovrà essere capace di individuare queste persone tra i suoi soci cercando di valorizzarli e di farli crescere nel loro ruolo all'interno dell'organizzazione.

Parlaci di qualcosa che ti ha gratificato

Prima della fusione avevamo prospettato tante difficoltà che in effetti sono poi state confermate dalla realtà. Con il lavoro di tutti siamo però riusciti a rispettare gli impegni che ci eravamo presi instaurando positive relazioni al nostro interno, con i clienti e con le altre cooperative del territorio. Inoltre come ho detto i risultati non sono mancati.

Questo periodo mi ha confermato due idee, la prima è che il movimento cooperativo non ha bisogno di divisioni esasperate, la seconda è che senza la fusione e la creazione del gruppo cooperativo certe cose non saremmo riusciti a farle.

Cos'è la scuola Marchi?

"È il mio posto" (Alice due anni e mezzo)



L'esterno della scuola Marchi

In previsione di questo articolo abbiamo chiesto ad alcuni dei bambini che la frequentano di rispondere alla domanda "Cos'è la Marchi?", per avere un parere senza mediazione dai diretti interessati. Alice, di due anni e mezzo, ci ha detto dopo averci pensato su un po': "È il mio posto!".

Credo sia stata la gratificazione più importante e sincera che tutto il personale che opera nella scuola abbia mai ricevuto, perché testimonia un approccio ai bambini rispettoso dei loro tempi e dei loro spazi, che si fonda su una costante e complessa ricerca per far sì che i bambini si sentano "a casa", quindi accolti e benvenuti sia nei momenti di gioia che nelle difficoltà.



La Scuola Marchi comprende un Nido d'infanzia (bambini da 6 mesi a 3 anni) e una Scuola dell'infanzia (bambini da 3 a 5 anni), a cui si aggiungono il servizio di tempo prolungato aperto dal lunedì al venerdì fino alle 19.00 e il centro estivo nel mese di luglio.

La Scuola Marchi è una scuola privata, aderente alla FISM per quanto riguarda la Scuola dell'Infanzia, nata come scuola parrocchiale nel 1972. Negli anni '80 fu gestita da genitori e insegnanti che si costituirono in cooperativa. Sorta come Scuola Materna per rispondere alle necessità delle famiglie residenti nel quartiere, si è poi sviluppata con la creazione del Nido d'infanzia su sollecitazione delle stesse famiglie. Nel 1995 è subentrata l'attuale gestione e dal 1996 il servizio è convenzionato per una parte con il Comune di Parma.

Il Progetto Educativo della Scuola Marchi concilia al proprio interno le esperienze del Nido e della Scuola dell'Infanzia, nel rispetto delle differenti peculiarità. Si tratta di un progetto 0/6 che consente di seguire i bambini e le loro famiglie in un arco di tempo dello sviluppo estremamente significativo, che influirà inevitabilmente sul futuro dei bambini stessi. Per garantire questo il gruppo di lavoro si riunisce periodicamente e sotto la guida della coordinatrice pedagogica si confronta sull'andamento della struttura nel suo complesso, sull'evoluzione delle attività e dei progetti, e sul benessere dei bambini che vivono il servizio da protagonisti.

Una delle modalità privilegiate per favorire un clima adatto alla crescita dei piccoli è senza dubbio un coinvolgimento diretto e autentico delle famiglie che contribuiscono alla realizzazione del progetto, attraverso uno scambio continuo e produttivo che diviene motivo di arricchimento reciproco, oltre che spazio di aiuto e sostegno in cui affermare e confrontare le proprie competenze educative.

I bambini che frequentano la Scuola Marchi vivono e costruiscono con le educatrici un luogo in cui sviluppare sia le proprie competenze che le capacità di relazionarsi con se stessi e con gli altri, attraverso attività programmate, laboratori (teatro, musica, arte), attività motorie (motricità e nuoto) e soprattutto tanto gioco, libero o organizzato, individuale o di gruppo, all'interno delle sezioni o nel parco della scuola, sempre privilegiato come opportunità di crescita per i bambini attraverso la libera espressione della propria identità e delle proprie emozioni. Ci piace concludere, a questo proposito, con le parole di Charles Dickens, che accomunano i bisogni di grandi e piccoli, secondo cui "non ci può essere un lavoro che riesca bene e di soddisfazione senza gioco; non ci può essere pensiero valido e sano senza gioco".



Ospedale "Le Scotte" di Siena

*Un sistema di controllo innovativo per un servizio prestigioso.
Colser a fianco dell'azienda sanitaria*



Ospedale "Le Scotte" di Siena

L'Ospedale "Le Scotte" di Siena è uno dei punti di eccellenza della sanità Toscana. Al suo interno trovano spazio tutti i settori della medicina moderna e strumenti diagnostici tecnologicamente all'avanguardia nell'intero panorama europeo.

L'intera comunità scientifica ritiene "Le Scotte" come uno dei fiori all'occhiello del nostro sistema sanitario anche grazie al valore dei professionisti che qui operano.

Per tutti questi motivi l'aggiudicazione a COLSER, avvenuta il 1° Agosto 2007, dell'appalto per il servizio di pulizia, sanificazione e altri servizi integrati è stata una grande soddisfazione per la nostra realtà che attraverso questo servizio si è ulteriormente consolidata nel settore dell'igiene e della sanificazione ospedaliera all'interno di una regione, la Toscana, che conta ormai numerosi nostri Soci. Questo appalto si caratterizza perché risulta essere il primo caso di applicazione in COLSER dei "Contratti basati sul Risultato" ovvero una forma contrattuale particolare che obbliga a garantire un risultato di livello igienico adeguato alla diversa destinazione d'uso delle aree della struttura. Dopo circa 3 anni di applicazione di questo sistema facciamo una breve analisi, con Alessandra Parrano nostro Capo Commessa in forza a Siena, sulla validità ed efficacia di questo modello con cui, probabilmente, COLSER si confronterà anche in altri contesti.



La Capo commessa Alessandra Parrano

Alessandra, spiegaci come funziona il sistema di controllo di risultato?

È un sistema di controllo misto che si basa sull'effettuazione di controlli quantitativi e di controlli qualitativi.

I controlli quantitativi vengono effettuati attraverso strumenti di misura in grado di fornire un valore numerico del grado di pulizia (livello impolveramento, quantità macchie, presenza di rifiuti). Per fare queste rilevazioni utilizziamo strumenti quali ad esempio il bassometro (per la misura dell'impolveramento dei pavimenti) e la scala di bacharach (per la misura dell'impolveramento delle superfici orizzontali e verticali).

I controlli qualitativi invece vengono effettuati in maniera visiva verificando ad esempio la presenza di colature, calcare, residui di lavaggio, ragnatele,

L'Ospedale di Siena è molto ampio e per favorire una capillare applicazione del nostro sistema qualità in tutti i suoi locali lo abbiamo suddiviso in 6 aree

Al fine di applicare a tutti i locali oggetto dell'appalto il sistema di controllo qualità è stato necessario suddividere l'Ospedale in sei macro aree: Sanitarie, Sanitarie ad Alto Rischio Infettivo, Operatorie, Percorsi ad alta intensità di traffico, Extra Sanitarie, di servizio ed Aree Esterne.

Per ogni area abbiamo provveduto a definire un piano dettagliato delle fasi e delle operazioni da svolgere ed abbiamo definito il numero di addetti e dei mezzi necessari per lo svolgimento del servizio.

Alle singole aree è stato poi associato un parametro relativo al livello di qualità attesa da parte dell'Azienda Sanitaria.

Parlaci di questi livelli di qualità.....

Come dicevo prima, il livello di qualità dipende dalla tipologia di area sottoposta a controllo. Ad ogni area abbiamo associato griglie di valutazione contrattualmente stabilite, che riprendono i criteri quantitativi e qualitativi di cui abbiamo parlato. La compilazione delle griglie determina il risultato finale.

Come funziona il sistema di controlli?

Tutte le aree individuate e tutti i locali sono stati codificati ed inseriti in un programma software che, il giorno stesso del controllo, estrae in maniera casuale i locali da controllare.

Il campionamento viene effettuato in modo che il 60% del campione sia costituito da locali facenti parte delle aree più critiche ossia le Aree operatorie e Sanitarie, mentre il restante 40% è formato dai locali delle rimanenti aree ossia le aree extrasanitarie, aree di servizio e di percorsi ad alta densità di traffico-

Quando vengono fatti i controlli?

I controlli vengono effettuati 2 volte la settimana alla presenza dei referenti dell'Azienda Ospedaliera opportunamente individuati e formati al fine di uniformare quanto più possibile le modalità di comportamento.

I risultati dei controlli verranno registrati.....

Sì, i risultati vengono registrati attraverso l'utilizzo di un

computer palmare in cui sono presenti tutte le griglie di controllo relative alle singole aree.

Il risultato viene comparato con i parametri di accettabilità e tale comparazione determina l'accettazione o il rifiuto dell'elemento.

Quanti controlli sono previsti?

70 controlli al mese con un massimo di 10 non conformità accettabili pari al 15%.

Fai un bilancio di questi due anni di lavoro...i risultati.....le difficoltà.....

Dopo circa 2 anni di applicazione di questo Sistema abbiamo notato che dopo un periodo iniziale di rodaggio, necessario per formare il personale e portare le condizioni igieniche dei locali a livelli adeguati al sistema di controllo, (periodo che ha comportato uno sforzo notevole da parte di COLSER) il trend dei risultati negativi si è stabilizzato ed oggi, posso dire che il livello di qualità erogato risulta comunque superiore al livello di qualità attesa con grande soddisfazione da parte dell'Azienda Ospedaliera.

Non nascondo che è stato proprio nel periodo iniziale che si sono verificate le difficoltà maggiori anche in termini di non conformità; grazie al lavoro di tutti gli operatori abbiamo superato questa fase ed ora possiamo apprezzare il risultato dei nostri sforzi.

Abbiamo incontrato altre difficoltà in periodi caratterizzati da picchi di assenteismo del personale (malattia, ferie). Per ovviare a tale problema abbiamo provveduto a predisporre ed a formare con dovuto anticipo squadre di addetti per la sostituzione al fine di evitare che tali eventi potessero inficiare il risultato complessivo del servizio.



Alcuni componenti dell'equipe di lavoro

Quali ritieni siano i vantaggi e gli svantaggi dell'applicazione del sistema di controllo di risultato?

Non vedo svantaggi nell'applicare tale sistema di controllo, anzi lo considero uno strumento fondamentale perché permette di soddisfare completamente il cliente instaurando inoltre un dialogo costruttivo che consente di apportare tutte le correzioni necessarie per il raggiungimento della qualità attesa.

In più questo sistema riduce l'ambito di soggettività dei controllori e dà evidenza a noi della completezza e della corretta esecuzione delle operazioni e dei programmi di lavoro impostati.

Questi vantaggi hanno fatto in modo che tutto il servizio all'interno dell'ospedale venisse effettuato nel migliore dei modi e ci hanno fatto guadagnare la stima ed il rispetto sia del cliente sia delle varie caposala dell'ospedale. COLSER è così diventata non solo "un'impresa di pulizia" ma un partner costruttivo del servizio.

Parlaci del rapporto con l'Azienda Ospedaliera e dei riscontri che hai avuto circa il nostro lavoro?

L'Azienda Ospedaliera valuta il sistema che applichiamo in maniera positiva perché garantisce dialogo e possibilità di migliorarlo e perché la qualità del nostro lavoro è sempre stata elevata.

Le caposala di ogni singolo reparto, sono coinvolte in prima persona nei momenti di effettuazione dei controlli; questo rende il nostro lavoro condiviso e tutti si sentono parte del sistema rendendosi disponibili a capirne esigenze e possibilità.



I capisquadra

E il nostro personale? Come vive questo lavoro sicuramente delicato ed impegnativo?

Tutto il nostro personale (dai Capisquadra alle unità operative) è stato formato sul Sistema di controllo Qualità applicato per questo contratto: Inizialmente il sistema è stato vissuto con timore perché non si trattava più di una valutazione soggettiva ma oggettiva. Nella mia esperienza ho sempre coinvolto il personale al momento del controllo al fine di condividere insieme a loro i risultati ed individuare eventuali azioni e migliorie da porre in essere. Questo ha fatto sì che tutto il personale oggi lavori con una maggior consapevolezza dell'importanza del lavoro che sta facendo.

Ringrazio tutti loro personalmente, Capisquadra ed unità operative, dell'impegno che hanno avuto in tutti questi anni ed in tutti questi giorni.

Se oggi l'Azienda Ospedaliera è soddisfatta del lavoro di COLSER il merito è dovuto principalmente a tutti loro.

Grazie anche ad Alessandra per questa spiegazione così esauriente e, da parte della redazione di Block Notes, complimenti a tutto il gruppo di lavoro dell'Ospedale "Le Scotte" per i risultati che sta ottenendo e per la dimostrazione che ogni giorno offre circa le capacità di COLSER di creare valore aggiunto nelle attività che svolge.

Diamo un po' di numeri

200.000 m2 circa di aree da pulire

4 capisquadra

Una squadra di 130 persone

Una squadra di 10 persone dedicata ai lavori periodici straordinari

Presenza 365 giorni all'anno dalle 6,00 alle 22,00

1350 controlli effettuati fino ad oggi

ENGIOI S.p.A

Il futuro dei giovani nelle nostre mani



Engioi S.p.A. (Energie Giovani Insieme) è una società per azioni a capitale misto pubblico-privato costituita tra il Comune di Parma, che detiene la maggioranza con il 60% e la Consortile Prospettive S.r.l., partner tecnico-operativo e socio di minoranza con il 40%.

Engioi si occupa dello sviluppo dei progetti previsti dall'Amministrazione Comunale per la costruzione di un "sistema benessere", attraverso la gestione di strutture e servizi per la promozione dell'aggregazione e del benessere giovanile, come i Centri Giovani presenti in diversi quartieri della città, il Ludobus e l'InformaGiovani e numerose attività ricreative, culturali, formative, professionali, educative e sportive dirette ai giovani dai 13 ai 35 anni. Engioi sta inoltre lavorando ad una riorganizzazione, già partita con gli Open Day di maggio, di tutte le strutture aggregative della città. Fino ad oggi, infatti, i centri giovani hanno seguito le linee guida dei servizi sociali, svolgendo una funzione più di accoglienza e di prevenzione del disagio. Oggi con Engioi e con l'Assessorato al Benessere e alla Creatività Giovanile del Comune di Parma si vuole sviluppare e arricchire la proposta ricreativa, educativa e animativa già offerta da questi spazi, favorendo sempre di più iniziative legate all'agio, al divertimento e al benessere come strumenti fondamentali di reale integrazione.

È così che i centri giovani hanno cominciato a lavorare sulle diverse vocazioni che li contraddistinguono: il Federale (quartiere Lubiana) si caratterizza per attività sportive e legate al benessere, il Montanara (quartiere Montanara) per musica e multimedialità, Casa nel Parco (quartiere San Leonardo) per le tematiche e i laboratori legati all'ambiente e alla musica, l'Esprit (quartiere Crocetta) per la danza, il teatro e l'interculturalità e Baganzola per i giochi di strada.

Prospettive s.r.l., di cui Aurora Domus è capofila e che raggruppa cinque importanti realtà sociali del territorio che da anni si occupano di giovani (le cooperative Gruppo Scuola, Eidè, Terra dei Colori e Copra Dimensione Sociale) non è una società formale, creata solo in funzione della partecipazione alla gara d'appalto, ma il punto di arrivo di un percorso di collaborazione che, tra queste realtà, dura da anni e che ha come obiettivo quello di fare di Prospettive un soggetto indipendente, professionalmente elevato, che sappia dare un contributo concreto, progettuale e tecnico, nel campo delle politiche giovanili.



I nostri Centri Giovani

Centro Giovani "Federale"

Via XXIV Maggio, Area Ex Federale - Parma
Tel 0521.038139

Centro Giovani "Montanara"

Via Pelicelli 13/a - Parma
Telefono: 0521. 1910898

Centro bambini e giovani "Villa Ghidini"

Via Matilde di Savoia n. 15/b (c/o Largo 8 marzo)
Telefono: 0521.252446

Centro Giovani "Casa nel parco"

Via Naviglio Alto 4/1
Telefono: 0521.798108

Centro Giovani "Esprit"

Via Emilia Ovest 18/a.
Telefono:0521.987308

Centro Giovani "Baganzola"

Via Nabucco - Fraz. Baganzola
Tel.0521.602404

Engioi anche su web

Per chi desiderasse avere informazioni sui servizi Engioi, è attivo da aprile il sito www.engioi.it.

Il portale, realizzato grazie al contributo dello staff educativo e progettuale, mette a disposizione tutte le informazioni necessarie per scegliere attività e servizi che meglio rispondono alle esigenze dei ragazzi. Oltre a saperne di più sulla società per azioni misto pubblico-privato del Comune di Parma, il sito entra nel dettaglio con un viaggio virtuale all'interno di ogni centro giovani e di ogni servizio, dalle sale prova musicali agli spazi studio per universitari, dai ludobus per adolescenti all'Informagiovani, la cui apertura con la nuova gestione è prevista per luglio 2010. Inoltre il sito regala una galleria fotografica creata dai ragazzi, collegamenti ai più importanti social network con pagine speciali dedicate a Engioi (facebook, twitter, picasa e youtube) e uno spazio dedicato alle recensioni di film, libri e cd musicali. Insomma... ci si vede sul web!

Centri giovani in festa

Open day Engioi presso i servizi Federale e Casa nel Parco

INIZIATIVE



23 maggio a Parma, appuntamento dedicato agli Open Day dei centri giovani Engioi: non si poteva scegliere una giornata migliore per festeggiare e presentarsi ai quartieri in una splendida atmosfera da inizio estate.

Il Federale non è nuovo a queste giornate. Già l'anno scorso quando ancora Engioi S.p.a., doveva iniziare la sua attività, il centro giovani del quartiere Lubiana-San Lazzaro era stato preso d'assalto in una giornata dedicata a giovani, bambini e famiglie.

E anche quest'anno è stata Radio Parma con la sua musica in diretta ad aprire la giornata alle 16.00 e ad annunciare la prima esibizione dei ragazzi della scuola di ballo SPAZIOOTTOQUATTRO.

Sempre in tema di ballo la scuola di latinoamericano Cohiba ha coinvolto tutti i presenti con i balli di gruppo che hanno fatto il pienone sulla pedana destinata ai ballerini. Tra un'esibizione e l'altra di danza, l'ha fatta da padrone la palestra Palasprint con il suo fitness ad alto impatto: dieci bici da spinning (ciclismo stazionario) e dieci rowing (vogatori di ultima generazione), sempre pieni di ragazzi entusiasti e curiosi, per bruciare calorie a suon di musica mentre i più affamati pregustavano già il ricco aperitivo previsto per le ore 19,00.



Durante tutto il giorno, una veduta aerea del Federale avrebbe mostrato una dinamica e festosa "palestra a cielo aperto" grazie anche agli atleti di scherma della Farnesiana, ai giovani della Boxe Parma, alle squadre di hockey sull'erba della polisportiva Coop, che hanno fatto provare ai visitatori le diverse discipline.

Tutto questo avveniva mentre sui campi da calcio e da beach volley diverse squadre si sfidavano in tornei combattutissimi fino all'ultimo punto.

Sul far della sera, dopo l'aperitivo, si sono cominciati a sentire i primi accordi della chitarra di Sasha Torrisi che ci ha tenuto compagnia fino alle 23,00 con sonorità acustiche e con una lunga scia di successi personali e di altri artisti.

La musica è stata protagonista invece a Casa nel Parco, dove dalle 17,00 si è svolta un'energica Drum Session a cura dei Tamburi del Crostolo, pittoresco gruppo rock di Gualtieri, e dei Fonikè di Parma. A dare un'atmosfera alla "Rocky Horror Picture Show" ci hanno pensato i ragazzi di Crea FX con trucchi horror fantasy ed effetti speciali da brivido.

Il centro giovani di via Naviglio Alto propone quotidianamente attività legate all'attenzione all'ambiente e alla cultura del riciclo e non è stata da meno durante il giorno dell'Open Day grazie al progetto Trashware experience di cui si sono occupati insieme a Legambiente e Ingegneri senza Frontiere. Non poteva mancare anche qui l'aperitivo, rigorosamente alcol free e dal sapore acrobatico, preludio alla Live session che si è svolta a partire dalle 20,00 a cura dei gruppi musicali creati nelle sale prova del centro giovani.

Gran finale alle ore 21,00 con il concerto degli Emily County Folk! È stata una domenica speciale, una domenica vissuta da protagonisti assoluti, un'occasione per venire a conoscere le grandi opportunità offerte ai ragazzi, e non solo, dai "nuovi" centri giovani di Parma.



gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER
SERVIZI
aurora
domus

Il settore dei servizi e la crisi

Intervista con le organizzazioni sindacali

La difficile situazione socio economica che sta interessando da ormai due anni praticamente tutti i paesi del mondo, continua a far sentire i suoi effetti. Alcuni economisti dicono che sta per finire, altri che è già finita, altri ancora che durerà ancora per molto tempo. Il panorama è davvero confuso e per cercare di fare un po' di chiarezza sull'incidenza della crisi nell'ambito di azione di Colser ed in merito al lavoro dei suoi Soci, abbiamo ritenuto interessante sentire l'opinione dei referenti sindacali che da tempo collaborano con noi. Rivolgendo alcune domande a Paola Bergonzi – funzionario della Filcams CGIL, ad Angela Calò – segretario Fisascat CISL e a Gianni Sciortino – segretario aggiunto UIL Trasporti, abbiamo cercato di ottenere un panorama complessivo del nostro settore attraverso un'esperienza, quella sindacale, che consente la valutazione dall'interno dello stato di salute del nostro campo di attività.



Paola Bergonzi – Funzionario Filcams CGIL

Paola, iniziamo con la domanda più importante: a che punto è la crisi?

Nonostante le ripetute prese di posizione del Governo riguardo alla fine della crisi e all'arrivo di segnali di ripresa, ad oggi siamo in una fase che rivela una criticità sempre maggiore.

Come sappiamo i primi segnali tangibili della recessione sono arrivati attraverso il massiccio mancato rinnovo dei contratti a termine passando poi alla sospensione l'utilizzo dei contratti di collaborazione per poi arrivare, con l'avanzare della crisi, a colpire anche i contratti a tempo indeterminato.

Il protrarsi delle condizioni di negatività economica, l'indisponibilità delle Aziende di Credito hanno pertanto portato alla perdita, anche nella nostra Provincia, di numerosi posti di lavoro conseguenti alla chiusura o al ridotto funzionamento di numerose unità produttive.

La fotografia del nostro territorio, fatta dalle Organizzazioni Sindacali, conferma la perdita di posti di lavoro o emerge un dato differente rispetto al trend nazionale?

Purtroppo la percezione, anzi la certezza supportata dai dati in nostro possesso ci indica che anche nel territorio di Parma la situazione, che sembrava aver retto fino ad oggi, si iscrive pienamente nel trend nazionale in ordine alla perdita di posti di lavoro.

La crisi ha investito indistintamente tutte le categorie economiche, in quale misura l'ambito in cui opera Colser?

Il settore dei Servizi, che in altre situazioni di crisi verificatesi negli anni passati, aveva svolto in parte la funzione di "ammortizzatore sociale" rispetto alla ricollocazione di lavoratori usciti da altre realtà, oggi è entrato in sofferenza. Le prime avvisaglie, un po' sottotraccia, le abbiamo avute registrando l'aumento delle disdette da parte delle committenze che non intendevano rinnovare i contratti di appalto pulizie tagliando questi costi ed utilizzando il proprio personale in quanto il calo di lavoro li sta mettendo in difficoltà. In questi mesi stiamo registrando una continua contrazione del monte ore contrattuale delle lavoratrici legato alle continue riduzioni richieste dalle committenze.

Ci si può rendere conto benissimo di quale impatto la perdita di lavoro possa avere per situazioni lavorative come quelle che contraddistinguono il settore dei servizi.

Su cosa è incentrata la vostra azione per fronteggiare questa situazione?

Il sindacato ha tentato attraverso l'utilizzo degli ammortizzatori di arginare quanto più possibile la situazione, ma come chiaramente si intuisce non sempre la risposta delle aziende è stata improntata alla sensibilità ed attenzione.

Si può comunque dire che, specialmente con aziende più grandi e maggiormente rappresentative del territorio, siamo riusciti a ragionare ed a trovare, nei limiti del possibili soluzioni condivise.



Angela Calò (al centro) – segretario Fisascat CISL

Angela che evoluzione sta avendo dal punto di vista sindacale la situazione economica?

Gli effetti negativi della crisi economica fanno registrare effetti e squilibri che avvertiamo in maniera so-

stanziale anche in questo periodo (pur se qualche voce isolata si leva talvolta dal coro assicurando la fine ormai imminente della crisi...). L'evoluzione della crisi conferma una contrazione non solo dei livelli occupazionali, ma anche una importante riduzione della domanda di lavoro; se in prima battuta la platea più impattata dalla crisi era quella dei cosiddetti lavoratori "precari", ora gli effetti si registrano anche sui lavoratori a tempo indeterminato: cospicue riduzioni d'orario, introduzione di forme di flessibilità che rasentano la precarietà, perdite occupazionali anche tra i lavoratori stabili. Se il governo non interviene con misure concrete a sostegno dell'occupazione sia in favore dei lavoratori che delle aziende e se non vengono messi in campo strumenti di contrasto alla crisi che coinvolgono anche la fiscalità, la crisi durerà ancora a lungo.

E il nostro territorio.....

Il protrarsi degli effetti recessivi sull'occupazione locale ha messo in luce le caratteristiche di indifferenziazione tipiche delle crisi più gravi: infatti tutti i settori continuano ad essere colpiti e la domanda di lavoro regredisce in modo generalizzato nell'industria nel manifatturiero e nei servizi (anche alle imprese). L'unica eccezione rilevante nel panorama economico provinciale continua ad essere rappresentata dal sistema agroindustriale che mostra una tendenziale tenuta: l'industria alimentare diminuisce le assunzioni solo del 2,8% e si sono persi solamente circa 250 posti di lavoro alle dipendenze, come dato destagionalizzato.

Hai parlato del settore di Colser, quello dei servizi.....

Le attività che offrono servizi alle aziende, come consulenze informatiche e pulizie hanno risentito (e risentono tuttora) fortemente della crisi: imprenditori alle prese con calo degli ordinativi e perdite di commesse operano principalmente con politiche di taglio di quanto viene ritenuto "accessorio" e sovente internalizzano detti servizi.

Qual è il ruolo del sindacato in questo panorama? Come offrire garanzie ai lavoratori?

Le OO.SS. si sono attivate anche in sede istituzionale per la difesa dei posti di lavoro in tutte quelle realtà aziendali che, dichiarando esuberanti o situazioni di crisi difficilmente arginabili intendevano procedere a licenziamenti; hanno promosso il ricorso a strumenti alternativi al licenziamento laddove vi era la possibilità di utilizzare gli ammortizzatori sociali. Relativamente al settore del multiservizi, hanno più volte proposto alle imprese di pulizia di intervenire con gli ammortizzatori sociali in deroga per contrastare gli effetti legati alle diminuzioni d'orario; la funzione degli ammortizzatori sociali in deroga è infatti duplice: da una parte consente il sostegno al reddito di quelle categorie impattate da importanti contrazioni dell'orario di lavoro e dall'altra consente di mantenere occupate quote significative di forza lavoro, che restano più a lungo agganciate all'azienda.



Gianni Sciortino – segretario aggiunto UIL Trasporti

Gianni, la crisi sta colpendo anche nella nostra Provincia.....

La situazione della crisi nella nostra provincia si è estesa a vari settori, e chi riteneva che potesse essere un'isola felice, o comunque meno coinvolta dalle condizioni generali, è stato contraddetto dai fatti. Si credeva dal principio che solo i lavoratori precari potessero esserne coinvolti, ma ora verificiamo quotidianamente come non solo i giovani abbiano serie difficoltà ad inserirsi nel mondo del lavoro, ma, soprattutto, come i lavoratori con decenni di esperienza si trovino in serie difficoltà per la perdita del posto, seppur a volte col paracadute degli ammortizzatori sociali.

Quali sono le persone più colpite?

Ora ci ritroviamo persone sopra i 40 anni che hanno seri problemi nel reinserimento, anche perché di solito le aziende preferiscono puntare su persone più giovani (seppur con l'applicazione di contratti assai discutibili), e l'esperienza e l'affidabilità di lavoratori che hanno ancora anni prima del pensionamento passa in secondo piano. Le donne, che nell'ambito del mondo delle pulizie sono la maggioranza, sono senz'altro tra le più colpite, ed alcune aziende preferiscono assumere personale facilmente "ricattabile" per ignoranza dei propri diritti o per situazioni personali e di estrazione culturale.

Come vedi il settore di Colser e quale deve essere il ruolo del sindacato.....

Siamo consapevoli che, per vari motivi, in tempi di crisi il mondo delle pulizie e delle cooperative è tra i più coinvolti, e questo vale sia per il settore privato che per quello pubblico (vedi gli appalti delle pulizie delle scuole).

Noi della Uiltrasporti non abbiamo mai pensato che contrapporsi ideologicamente alle aziende possa portare un qualsiasi vantaggio ai lavoratori, ma crediamo, forse con un pizzico di supponenza, che un'azienda sana e consapevole del valore dei propri dipendenti possa crescere anche col nostro aiuto. Per noi il lavoro non significa solo retribuzione, ma valorizzare l'individuo conferendogli la dovuta dignità.

La Colser rappresenta per noi una delle pochissime realtà in cui le relazioni sindacali sono sempre state improntate alla massima trasparenza, con conseguenti vantaggi per i lavoratori. In un settore in cui le cooperative cosiddette "spurie", che non rispettano i lavoratori e le regole, sembrano essere in costante aumento, non possiamo che apprezzare chi, come Colser, collabora con le parti sociali, a vantaggio di tutti. Ed è su questo che puntiamo, forti della nostra storia, e disgiunti da qualunque preconcetto ed affiliazione politica.

Aurora Domus:

L'area anziani, salute mentale e sanitaria

Continuiamo il nostro percorso di presentazione delle diverse aree che costituiscono l'organizzazione di Aurora Domus incontrando Nella Faimali, Responsabile dell'area Anziani, Salute Mentale e Sanitaria, a Lei proponiamo alcune domande per conoscerla meglio e presentare il servizio che dirige.



Nella, attraverso quali esperienze formative e professionali sei giunta a coordinare quest'area che richiede competenze trasversali e una profonda conoscenza dei servizi alla persona?

La mia formazione si compone di variegate esperienze: preparazione specifica nel settore sanitario, competenze dello studio delle scienze umane a seguito di un percorso universitario e acquisizione di titolo per Coordinatore responsabile per strutture e /o servizi sociali.

Le competenze teoriche sono state completate da esperienze pratiche acquisite sul campo presso la "Casa degli Anziani" di Collecchio in qualità di Coordinatore: ciò mi ha consentito di conoscere da vicino i meccanismi dei servizi socio sanitari assistenziali, le loro dinamiche relazionali e le criticità ma anche e soprattutto i punti di forza del gruppo di lavoro.

La successiva esperienza come Responsabile dell'Area Supporto Organizzativo ai Servizi mi ha fatto entrare in altre realtà lavorative anche extraregionali più articolate e la diretta partecipazione alle gare d'appalto quale ideatore prima e implementatore poi mi ha permesso di acquisire una profonda conoscenza delle dinamiche gestionali.

L'area anziani, salute mentale e sanitaria costituisce da sempre il nucleo centrale dell'attività di Aurora prima e di Aurora Domus adesso. Il coordinamento di quest'area riveste un'importanza strategica nella vita della nostra cooperativa. Come vivi questa responsabilità?

Il coordinamento di quest'area è certamente molto impegnativo e complesso, ma il prezioso aiuto del mio staff di lavoro sia in termini di supporto sia in termini di buona performance lavorativa costituisce il valore aggiunto per superare le criticità e le difficoltà che quotidianamente incontriamo.

Un'area così vasta e complessa non può funzionare senza l'apporto dei Responsabili Territoriali ...

L'organizzazione attuale di Aurora Domus attribuisce a queste figure un ruolo di gestori delle risorse del territorio e dei servizi ad essi assegnati; rappresentano il punto d'incontro tra Aurora Domus e le varie realtà territoriali. Periodicamente attraverso incontri di area, ci incontriamo e pianifichiamo gli interventi affrontando le criticità che di volta in volta emergono e costruendo insieme linee guida che siano funzionali ai servizi. Attraverso queste figure cerchiamo di realizzare quel radicamento sul territorio che è sempre stato un elemento qualificante del nostro lavoro; essere vicini ai nostri Clienti, alle diverse espressioni delle diverse realtà locali, riuscire a costruire una relazione con i diversi attori che partecipano al lavoro di cura, vuole essere un elemento distintivo il servizio che offriamo; in questo lavoro di rete i responsabili territoriali costituiscono il perno intorno al quale ruota la nostra proposta.

Aurora Domus ha scommesso sulla gestione di servizi in ambito sanitario (Hospice, RSA) quali prospettive di sviluppo ha questo settore?

Il settore sanitario ha un'alta valenza di sperimentazione e di ricerca attraverso formule di gestione che mettano in contatto il pubblico con le realtà del terzo settore. La prospettiva di sviluppo indicato dalla nostra regione cerca di rispondere in modo innovativo ai mutati bisogni che emergono dalla popolazione; siamo coinvolti nella gestione dell'Hospice di Vaio, in diverse RSA e attraverso queste strutture stiamo cercando di elaborare un modello di cura attento alle esigenze sempre più complesse e rispettoso della centralità della persona.

L'anziano che risiede in una struttura protetta ha oggi un carico a valenza sanitario maggiore, per questo viene chiesta una professionalità adeguata a questa tipologia di utenza e in questa prospettiva ritengo che la formazione e la ricerca del personale costituiscano le carte vincenti per rispondere in modo adeguato alle nuove richieste.

Quali obiettivi e prospettive di sviluppo ti sei posta per il prossimo futuro?

Ritengo prioritario che la nostra organizzazione sia pronta a recepire il sistema dell'accreditamento ed a seguire le tendenze dell'attuale mercato welfare volte alla gestione completa di strutture.

Queste sono occasioni di maggiore qualificazione per l'intero movimento cooperativo e per tutti i nostri operatori. Il crescente ricorso a forme di gestione diverse dall'appalto per integrazione di personale ci consentirà di programmare i nostri investimenti nel tempo e di impostare con successo le nostre strategie.

L'area anziani sarà sicuramente in prima linea in questo percorso che sta avendo inizio con l'accreditamento.

Quali sono le maggiori difficoltà e criticità con le quali ti devi confrontare...

Il lavoro svolto nell'ambito della relazione d'aiuto comporta sempre un forte rischio di burn-out del personale che se non adeguatamente riconosciuto e supportato rischia di portare all'esaurimento delle risorse. Da questo si deduce l'importanza di puntare al mantenimento di un alto livello motivazionale attraverso ripetuti colloqui, condivisione di problemi e, non da ultimo, percorsi formativi mirati.

Concludendo, quale ricetta ritieni vincente per permettere ad Aurora Domus di continuare ad essere una presenza qualificante nel panorama dei servizi alle persone anziane o con problematiche particolari?

Fare in modo che tutti i ruoli coinvolti non operino a comparti stagni ma con un livello relazionale di alta qualità intesa come identificazione, condivisione e chiarezza di obiettivi.

L'accreditamento dei servizi Sociosanitari in Emilia Romagna: rivoluzione in atto

“Ambizioso”, “innovativo”, “una sfida per tutto il sistema regionale”, “uno strumento per portare i servizi al massimo livello”, gli aggettivi e le parole usate da più parti in questi mesi danno un’idea dell’ampiezza e delle aspettative che circondano l’attuazione del percorso di accreditamento dei servizi socio-sanitari per la regione Emilia-Romagna. Ma soprattutto ci obbligano a riflettere sulla complessità di un cambiamento che si annuncia radicale e che coinvolgerà circa 40mila famiglie di utenti dei Servizi su tutto il territorio dell’Emilia-Romagna e oltre 25mila operatori suddivisi tra 800 strutture e 300 servi-



La sede della Regione Emilia Romagna

zi di assistenza domiciliare. Inizialmente le tipologie di servizi coinvolti saranno 5: assistenza domiciliare, casa-residenza per anziani non autosufficienti (case protette ed R.S.A.), centro diurno assistenziale per anziani, centro socio-riabilitativo per disabili, centro socio riabilitativo semiresidenziale per disabili.

Facciamo un passo indietro ed andiamo con ordine: in data 20 aprile 2009 la Giunta Regionale dell’Emilia-Romagna, con la Delibera n° 514, ha attivato il “primo provvedimento attuativo dell’art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari”. Si tratta del primo passo nell’applicazione del nuovo sistema di funzionamento dei servizi; in pratica una nuova organizzazione che regolamenterà l’autorizzazione all’apertura ed al funzionamento di strutture e servizi seguendo le indicazioni di fabbisogno espresse dalla pianificazione territoriale. Concretamente cambierà l’iter di “nascita” di un servizio superando il sistema degli appalti a favore di una procedura più semplice finalizzata a creare strutture e servizi sempre migliori sotto ogni aspetto. E proprio quest’ultimo è l’aspetto teorico dal quale nascono le finalità perseguite dalla Regione con l’applicazione della normativa: offrire ai cittadini un sistema di servizi sempre più virtuosi ed efficienti garantendo a tutti, in ogni parte del territorio regionale, la possibilità di accedervi. Per assicurare l’omogeneità di livello e gli standard qualitativi che ogni ente accreditato dovrà erogare la Regione ha predisposto un dettagliato schema (nell’allegato D alla D.g.r. 514/09) che definisce le caratteristiche minime di

ciascuna struttura o servizio sotto gli aspetti strutturali, organizzativo/gestionali e di formazione del personale.

I tempi previsti perché questo rinnovamento divenga definitivo sono ormai molto stretti: entro il 31.12.2010 terminerà il rilascio degli accreditamenti transitori (per i servizi già operativi e dotati di alcuni dei requisiti richiesti dal nuovo sistema) e dal 1° gennaio 2011 saranno rilasciati gli accreditamenti definitivi. L’intero sistema sarà a regime entro il dicembre 2013.

Come detto il processo di accreditamento dei servizi coinvolge tutto il sistema regionale a partire dagli enti pubblici: la Regione ha definito e definirà il quadro normativo e le regole mentre le amministrazioni locali suddivise in Comitati di Distretto (l’unione dei Comuni di un’area territoriale di riferimento) saranno tenute alla programmazione territoriale della tipologia e del numero di servizi da accreditare (individuati in base ai bisogni di zona), a rilasciare l’accreditamento ai gestori/titolari che dimostreranno di possedere i requisiti richiesti ed a svolgere il ruolo di committenza. Ma gli Enti Pubblici (attraverso le proprie forme di gestione diretta, ASP...) così come le Aziende no profit e profit saranno coinvolte direttamente in quanto gestori e produttori dei servizi. Per questo, Aurora Domus e gli altri enti gestori di servizi devono prestare particolare attenzione alle trasformazioni in atto: titolare dell’accreditamento sarà il soggetto che gestisce il servizio e che vedrà così aumentare il proprio coinvolgimento nella definizione dell’organizzazione dello stesso e valorizzate le proprie competenze. Ma aumenteranno anche le responsabilità perché il soggetto gestore sarà tenuto a dimostrare di essere in possesso dei requisiti specifici richiesti. Ed all’interno delle organizzazioni non è solo la dirigenza, che sarà impegnata ad affrontare la tempesta burocratica che un cambiamento di questa portata prevede, ad essere coinvolta in questo cambiamento, ma tutti i soci che operano a vario titolo in un servizio vedranno il proprio ruolo adeguarsi alle richieste degli standard previsti dalla nuova normativa. Infine, com’è ovvio che sia (o come dovrebbe essere), le famiglie, gli utenti, la cittadinanza saranno soggetti/oggetti al centro di tutto il processo.

Le critiche e le perplessità di fronte ad un cambiamento così radicale sono tante quanto all’opposto sono vaste le aspettative e le convinzioni che si stia affrontando una svolta fondamentale per il miglioramento dei servizi alle persone. Una delle osservazioni principali che vengono mosse, e che ci sentiamo di sottoscrivere, riguarda l’importanza del “capitale umano” nei servizi e nelle organizzazioni, che rischia di affogare nella creazione di nuove strutture e nuovi obblighi. All’interno di enti già provati (economicamente, ma anche sotto l’aspetto logistico) dall’obbligo di rispettare standard strutturali o gestionali c’è il rischio che l’attenzione al capitale rappresentato dall’esperienza delle persone - da tempi e ritmi funzionali alla creazioni di legami con l’utenza, nel gruppo di lavoro o con la rete di altri servizi - venga trascurato finendo per peggiorare quella qualità del Servizio che tutta la filosofia dell’accreditamento vuole invece mantenere e migliorare.

I NOSTRI APPROFONDIMENTI

gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER
SERVIZI
aurora
domus

Insieme si può



La festa, che si è svolta con la collaborazione dell'associazione Contatto, è stata quindi l'occasione per festeggiare la riuscita del progetto e nello stesso tempo mettere in mostra quanto appreso fin ora; una canzone da loro composta, un ricco buffet preparato per l'occasione, le tele esposte, i ricettari stampati, i cd-rom fotografici sono solo alcuni esempi di ciò che questi ragazzi sono stati in grado di realizzare con il sostegno degli educatori che li hanno seguiti e supportati. Naturalmente l'attesa dei ragazzi e dei familiari ora è per il terzo modulo che vedrà di sicuro tutti uniti e impegnati all'insegna di un semplice slogan... insieme si può!

Domenica 11 aprile, presso la comunità "Il Girotondo" a Vignale di Traversatolo, si è svolta la festa di chiusura del secondo modulo del progetto "Insieme si può". Il progetto, che ha visto finora impegnati gli educatori della nostra cooperativa, è rivolto a un gruppo di ragazzi disabili della Azienda Sociale Sud-Est di Langhirano con lo scopo di ampliare le loro conoscenze e sviluppare le loro abilità attraverso una serie di laboratori di vario genere. Nel corso dei mesi in cui il progetto si è sviluppato, sempre durante le domeniche presso la Villa Matilde a Felino, i ragazzi coinvolti suddivisi in due gruppi hanno potuto cimentarsi in attività come disegno, pittura su tela, fotografia, informatica, karaoke, cucina e musica mettendo sempre in campo tutte le loro capacità espressive e seguendo le loro inclinazioni e preferenze personali. Non sono mancati ovviamente momenti di puro svago con pomeriggi trascorsi al cinema o al teatro.

La festa, che si è svolta con la collaborazione dell'associazione Contatto, è stata quindi l'occasione per festeggiare la riuscita del progetto e nello stesso tempo mettere in mostra quanto appreso fin ora; una canzone da loro composta, un ricco buffet preparato per l'occasione, le tele esposte, i ricettari stampati, i cd-rom fotografici sono solo alcuni esempi di ciò che questi ragazzi sono stati in grado di realizzare con il sostegno degli educatori che li hanno seguiti e supportati. Naturalmente l'attesa dei ragazzi e dei familiari ora è per il terzo modulo che vedrà di sicuro tutti uniti e impegnati all'insegna di un semplice slogan... insieme si può!

Il cielo in una stanza



Parlare di un tema come quello dell'abbandono della vita non è facile, è un tema delicato, intimo, a volte evitato ma che tocca la sensibilità di ognuno di noi e che chiunque prima o poi ha affrontato. C'è chi questo problema lo vive ogni giorno in tutta la sua interezza nel corso della propria vita lavorativa e ne fa tesoro per trasmettere l'esperienza maturata soprattutto a chi alla vita si sta affacciando ora. È con questi presupposti che nell'ambito delle iniziative di sensibilizzazione sull'importanza delle cure palliative e a sostegno di un sempre maggiore inserimento del Centro Cure Palliative (Hospice) di Vaio nel proprio territorio, l'associazione Dott. Bruno Mezzani onlus e la Cooperativa Aurora Dumus che gestisce il Centro Cure Palliative di Fidenza hanno promosso il progetto "UN CIELO PER L'HOSPICE", rivolto agli alunni delle scuole dell'infanzia e primarie dei Comuni di Fidenza, Salsomaggiore, Busseto, Fontanellato, Soragna, San Secondo e Noceto. Tra gli obiettivi del progetto quello di avviare una riflessione sul tema della morte come esperienza della vita stessa per evitare l'inutile e dannosa rimozione del problema e di conseguenza affrontare gli interrogativi che bambini, genitori e insegnanti si pongono su questa esperienza attraverso l'ascolto, la condivisione e la comunicazione.

Il fulcro del progetto sono stati i laboratori di lettura animata offerti alle 20 classi partecipanti nel corso dei quali una favola o un racconto hanno fornito occasione di dialogo e riflessione; la fiaba, infatti, consentendo ai bambini di identificarsi in situazioni e sentimenti rappresenta lo strumento più valido per affrontare il tema con la giusta delicatezza e quindi aprire con loro un canale di dialogo e comunicazione. Il clima che si è creato a ogni incontro era di profonda intimità e rispetto, uno spazio "intimo" in cui i bambini hanno parlato, anche con commozione, delle proprie esperienze e sofferenze manifestando la loro innata solidarietà. Alla conclusione dell'incontro i bambini venivano invitati a tradurre in disegno le emozioni suscitate dal racconto e emerse in seguito al dialogo. Tutta la produzione, circa 400 disegni, è stata anche oggetto di una mostra aperta al pubblico nel corso di una festa finale che ha coinvolto tutte le classi partecipanti al progetto; inoltre i disegni ritenuti più opportuni allo scopo saranno scelti per decorare il soffitto dell'Hospice in modo che i pazienti, costretti a volte a lunghi periodi di immobilità, possano trovarvi motivo di distrazione e conforto.