

IL CASO IL DOCUMENTO DELL'AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA

## “Così ci siamo aperti al nostro territorio”

di Diego Andreatta

**L'**hanno scritto insieme: dirigenti, dipendenti, collaboratori di ogni servizio. Il bilancio sociale dell'APSP “Margherita Grazioli” di Povo, arricchito di foto puntuali e grafici colorati, porta la firma collettiva in penultima pagina: è frutto di una “stesura partecipata” che ha coinvolto tutti, in ogni servizio.

Ecco un caso di rendicontazione “sociale” davvero utile, preziosa anche per la verifica e la ridefinizione del lavoro interno ad un ente: “Il fatto di esserci confrontati in ogni passaggio fra di noi – sottolinea la direttrice Mariarosa Dossi – ha offerto nuove motivazioni agli operatori, li ha spinti a documentare via via le iniziative fin dal primo bilancio del 2010; direi che ha favorito il lavoro di staff anche con il personale amministrativo. Con un significativo ritorno sul clima interno”. “Ognuno ha percepito come il tuo lavoro quotidiano ha un raggio molto più ampio di quanto tu pensi – ribadisce il presidente Renzo Dori – ti senti elemento attivo per migliorare la vita di un contesto più ampio: si rafforza la soddisfazione per tutti”.

Non è poco, con i tempi che corrono. Però, il bilancio sociale 2013-2014 presentato in questi giorni alla comunità dalla struttura assistenziale di Povo si rivela interessante anche per altri capitoli. “Non è scontato che un'Azienda pubblica di servizi alla persona come la nostra abbia effettivamente delle ricadute sociali – anticipa Renzo Dori, il presidente – oltre a quelle esterne sulle realtà del territorio e la rete dei servizi abbiamo anche le ricadute interne sugli utenti e le famiglie che beneficiano dei servizi, ma anche sul personale”.

Non è solo una precisa raffigurazione d'insieme della galassia aziendale nella quale ruotano la RSA (185 posti convenzionati), il Centro diurno che festeggia fra l'altro i dieci anni (50 utenti) e il Centro Servizi (130 utenti), ma anche le residenze protette (22 residenti), il punto riabilitativo (190 utenti in convenzione e 190 a pagamento), il Punto prelievi (200 utenti al mese) e i pasti al domicilio, ben 70 al giorno. Da queste connessioni emergono la saldatura fra i vari servizi (non più solo la tradizionale RSA) con il tessuto sociale della popolosa collina di Trento e anche la costante volontà di migliorare le prestazioni. Ad esempio, l'organizzazione degli ospiti in nuclei è stata introdotta per favorire la personalizzazione dell'assistenza, così come l'efficacia dimostrata dalla musicoterapia ha portato a estendere il progetto a tutta la struttura. A parte la consegna dei pasti a domicilio, già attiva da tempo, la “Margherita Grazioli” si è trasformata in questi anni in un vero centro multiservizi, protagonista con altre apprezzate iniziative avviate d'intesa con i Poli sociali, la circoscrizione e le altre “sigle” impegnate sul territorio. “Ci siamo detti che non aveva più senso guardare solo dentro questa casa, ma che il patrimonio di competenze maturato qui poteva essere messo a disposizione”. Prendiamo i fisioterapisti, per esempio: diventano punto di riferimento per i corsi di formazione fra i parenti e gli interventi sulla domiciliarità, anche perché possono contare alle loro spalle su un'equipe multidisciplinare.

Anche se molti la chiamano ancora “casa di riposo”, è molto di più di una Rsa. È un riferimento per tutte le famiglie della collina est alle prese con l'invecchiamento e alla ricerca di risposte (attività motoria, socializzazione, prevenzione...) e per i familiari “sfidati” dal brusco insorgere di malattie senili.

Quali sono le priorità emerse, a proposito? “L'attenzione all'anziano fragile che ancora vive in ca-

Alla “Grazioli” di Povo il bilancio sociale si è rivelato strumento utile per favorire il rapporto con il tessuto sociale e migliorare i servizi per gli anziani



L'inserimento nel territorio e alcune attività promosse dalla APSP “Grazioli”

fotoservizio Gianni Zotta

sa – risponde Dori – in particolare stiamo lavorando sull'aiuto alla gestione delle persone con demenza e degli anziani che hanno difficoltà di mobilitazione e di deambulazione”.

La criticità: “Non essendoci ancora convenzione per i servizi a domicilio dobbiamo ancora caricare sulle famiglie un costo che può essere oneroso. Speriamo che venga presto riconosciuta una quota di finanziamento pubblico per abbattere questi costi e promuovere il domicilio”.

Il bilancio svela un ruolo di “osservatorio sociale”, ma anche di stimolo a razionalizzare le risorse umane in tempi di spendig review. “Ci muoviamo nel rispetto di alcune certificazioni impegnative, dal “Family Audit” al Gentle Car per i malati di Alzheimer – spiega Dossi – esse diventano stimolo a migliorare nella qualità; la turnistica adeguata ad esempio è essenziale per un servizio di qualità soprattutto sulla frontiera della cronicità e del fine vita”.

E il futuro? Le pagine dell'opuscolo ci rimandano proprio ai servizi rivolti al territorio, dove il capitale sociale dell'Azienda “Grazioli” si rivela buon investimento anche per le famiglie che assistono a casa l'anziano fragile. “Abbiamo creato un terreno favorevole dove adesso seminare diventa più facile ma anche necessario – conclude Dori – Sono le basi di quel welfare generativo che dovrà caratterizzare il domani”.

# Il bilancio sociale non basta



## Alcuni esempi fra profit e non



Una pagina del bilancio sociale della cooperativa Alpi scs (datato anno 2012) illustrato da disegni e testimonianze



Copertina a colori per il documento della cooperativa Mandacarù (anno 2009)



Il bilancio sociale della cooperativa La Sfera per il 2014

VENTI REALTÀ IMPEGNATE SUL VERSANTE SOCIALE PROVANO A

## Cosa fa “buona” l'impresa?

“**Q**uanto contano veramente voci responsabilità impresa? Parte sondaggio x confrontare vox populi e giudizio esperti”. Leonardo Becchetti, docente di economia politica all'Università di Roma “Tor Vergata” e autore di libri di successo come “Il mercato siamo noi” e “C'era una volta la crisi”, mercoledì 13 gennaio ha lanciato con questo tweet il progetto “Responsabilità d'impresa per il bene comune”, di cui è il coordinatore. Di che cosa si tratta? Il progetto si propone l'ambizioso obiettivo di promuovere il cambiamento del modello economico, a partire dall'elaborazione di una scala di valori a cui dovrebbero rifarsi sia i cittadini consumatori sia le imprese. Per farlo, agirà attraverso le venti realtà che costituiscono “Retinopera”, rete di associazioni, movimenti ed enti ecclesiali (o vicini al mondo ecclesiale), impegnati sul versante sociale e che si riconoscono nella dottrina sociale della Chiesa.

Saranno loro, attraverso un questionario online, ad attribuire un peso a ciascuno dei tradizionali indicatori di responsabilità usati oggi per costruire i bilanci sociali, motivando pure la scelta del peso effettuata.

Gli ambiti sui quali le aziende si dovranno misurare, con una votazione da 0 a 100, sono quattro: l'ambiente (come influiscono la produzione e la distribuzione sull'ambiente circostante? quali iniziative vengono prese per la tutela ambientale?); la “governance”, il governo aziendale; i diritti umani (sono rispettati su tutta la filiera produttiva, dai fornitori ai dipendenti dei fornitori e dell'azienda stessa? quali azioni concrete sono prese in difesa dei diritti sociali interni ed esterni all'azienda?); i rapporti con i portatori di interesse (come si rapporta l'azienda con i cittadini e gli abitanti del luogo in cui si trova? quali sono i rapporti con le istituzioni locali?).

Alla fine del sondaggio, una commissione di