



Servizi di igiene, pulizia e decoro urbano

Rassegna stampa

2006 - 2010

A cura dell'ufficio stampa di Cittadinanzattiva ONLUS

FISE



Lo scorso 30 marzo Assioma, l'Associazione Servizi Integrati a Organizzazione Manageriale Avanzata di FISE, è intervenuta al convegno promosso dal Banco di Sicilia a Roma dal titolo "Basilea 2 - Strumenti a favore delle PMI". Il 12 aprile, sempre a Roma, la Federazione Imprese di Servizi ha promosso un seminario di presentazione e approfondimento della Riforma degli incentivi, "La nuova 488/92". Il primo evento ha approfondito le linee guida dell'accordo di Basilea 2 che, come noto, dal 1° gennaio 2007 entreranno in vigore.

La differenza principale tra le regole attuali e le nuove è che l'accantonamento patrimoniale richiesto in relazione all'esposizione della banca, verrà determinato caso per caso, nei confronti di ogni singola impresa attraverso un rating "di controparte". Le aziende, per non trovarsi spiazzate al momento dell'entrata in vigore di Basilea 2, devono effettuare le necessarie verifiche per accertare che le proprie procedure interne siano conformi agli standard richiesti ed è pertanto consigliabile che utilizzino lo stesso percorso sviluppato dal sistema bancario per la determinazione del rating.

In particolare, Assioma, in rappresentanza della quale sono intervenute Claudia Giuliani in qualità di esponente del Consiglio Direttivo e Nicoletta Puligiano come Responsabile Area Amministrazione, Finanza e Controllo di Roma Multi Servizi Spa, sta attivando una serie di confronti operativi volti a concordare un approccio al rating che parta dall'analisi dei processi produttivi e dalla produzione di valore nel settore dei servizi.

Il 12 aprile l'obiettivo si è focalizzato sulla riforma degli incentivi. L'iniziativa ha approfondito e chiarito i contenuti della nuova legge e ha visto l'intervento di Mauro Adriana della Direzione generale coordinamento Incentivi alle Imprese del Ministero per le Attività Produttive. Lo scorso 2 febbraio,

infatti, proprio il Ministero per le Attività produttive ha firmato il decreto interministeriale che disciplina la riforma degli incentivi alle attività produttive, aprendo la strada alla "nuova 488". L'incontro è stato aperto dall'intervento del Presidente FISE Carlo Noto La Diega.

AFIDAMP COM



AfidampCOM ha deliberato di dare il via a una sessione di formazione concepita espressamente per i titolari delle aziende di distribuzione. La distribuzione del comparto del cleaning deve confrontarsi con una dimensione europea che sta incombeando e che non può trovare impreparato il settore di fronte ai cambiamenti che si stanno prefigurando. Determinante diventa, in primo luogo, prendere coscienza dell'importanza del ruolo che si riveste nell'ambito di una filiera i cui anelli sono sempre più concatenati tra loro e ognuno dei quali rappresenta un "valore" aggiunto che arricchisce, sul piano tecnico e professionale, la qualità del servizio reso. E "valore" è il concetto sul quale si incardina la prima serie di giornate di formazione, che saranno presentate nel corso di un primo incontro che si svolgerà entro il mese di giugno e che avrà come tema "Dalla relazione di scambio alla creazione di valore", con il proposito di rappresentare la catena della creazione di valore, dal produttore al consumatore, evidenziando il ruolo determinante dell'interfaccia distribuzione e servizio.

Questo incontro sarà seguito da altre cinque sessioni, da tenersi entro ottobre, che metteranno in risalto, di volta in volta:

- Il Valore della Conoscenza, che consentirà di inquadrare il settore e di effettuare l'analisi delle dinamiche di mercato e competitive;
- Il Valore delle Persone, che tratterà dello sviluppo strategico delle competenze e dell'organizzazione;

- Il Valore della Relazione, che si occuperà delle reti e delle alleanze come perno per la creazione del valore;

- la Creazione del Valore come opportunità dovuta allo sviluppo generazionale;

- le strategie per lo sviluppo di una Cultura del Pulito. Questo il percorso ipotizzato cui faranno seguito altre proposte, destinate a collaboratori e operatori, per incrementare la valorizzazione di tutti i ruoli aziendali, condizione indispensabile per l'incremento della competitività.

AFIDAMP FAB



Il Progetto Scuola, avviato per AfidampFAB, sta procedendo con regolarità e lascia intravedere interessanti prospettive. Articolato in più punti qualificanti, il Progetto Scuola vuole evidenziare da una parte la necessità di porre al centro dell'attenzione collettiva il tema dell'igiene e della sanificazione degli edifici scolastici; dall'altra la necessità di una formazione corretta e professionale del personale addetto alle operazioni di pulizia e dall'altra ancora la necessità di realizzare figure professionali in grado di gestire correttamente il complesso tema dell'igiene ambientale. Per il secondo anno consecutivo, AfidampFAB ha commissionato a Cittadinanzattiva l'indagine sulla pulizia delle scuole pubbliche e sulla percezione che ne hanno gli utenti finali. Il campione che sarà preso in considerazione sarà rappresentativo delle diverse tipologie di scuole e delle diverse realtà geografiche del paese. I risultati dell'indagine saranno oggetto, a fine settembre, di una presentazione ufficiale, per la quale si sta preparando un evento che avrà risonanza nazionale. Parallelamente all'indagine, AfidampFAB ha "adottato" una scuola elementare, nella quale sperimentare metodologie e tecniche di pulizia professionali, per dimostrare come con strumenti idonei e con corretti sistemi si possano ottenere risultati ottimali e coniugare al meglio qualità e costi. L'adozione comporta anche l'addestramento del personale ausiliario della scuola e il coinvolgimento diretto di tutte le componenti scolastiche: allievi, genitori, insegnanti. Perché la pulizia è un patrimonio collettivo e deve essere parte integrante della cultura di ciascuno. Indagini e sperimentazione sono funzionali alla volontà di AfidampFAB di proporre l'istituzione di un corso di studi, analogamente a quanto avviene in Francia, per la formazione della figura professionale del Tecnico dell'Igiene Ambientale, di cui si sente la necessità in numerosi ambiti di attività, dal pubblico al privato, e che diventa di fondamentale importanza laddove i servizi assumono sempre più un ruolo fondamentale nell'economia del Paese. Il cammino intrapreso da Afidamp è lungo e di non facile percorrenza, ma sarà perseguito con determinazione. In quanto la Federazione ritiene fondamentale e imprescindibile investire sulla cultura e sulla formazione, per sensibilizzare l'opinione pubblica alle tematiche del cleaning.

A seguito dell'intervento si è aperto un approfondito dibattito sui temi trattati, in special modo sull'interessante iniziativa che vede al centro l'opportunità di un corso che sia in grado di certificare specifiche competenze relative alla figura dell'agente.

AFIDAMP AGENTI



Sarebbe quindi possibile la nascita del primo corso autonomamente organizzato dagli agenti del cleaning e riservato ai soci Afidamp Agenti. Fra le altre proposte emerse, da ricordare quella di verificare la fattibilità di iniziative; ad esempio che le strutture di rappresentanza possano accedere alle certificazioni Vision 2000, che possano dare un valore riconoscibile e certificato a tutte quelle attività che già oggi l'agente specializzato svolge e che potrebbero configurarsi come vere e proprie consulenze. È stata poi approfonditamente discussa la prima bozza del codice deontologico: il progetto di un codice deontologico, condiviso dall'intero consiglio, prevede una dichiarazione di intenti sia verso i clienti che verso le aziende fornitrici. Nel corso del cd è stato anche formalmente approvato il bilancio 2005.



FRIP

Nel quadro delle diverse attività organizzate dalla Frip, particolare rilevanza sta assumendo l'organizzazione, nelle varie province italiane, di incontri tra Strutture della Confindustria e Consip con commercianti ed imprese di Pulizia al fine di informare circa i vantaggi che le Aziende del settore possono ottenere mediante il Mercato Elettronico. Trattasi di un importante strumento digitale realizzato dalla Consip per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, attraverso il quale

tutte le Pubbliche Amministrazioni possono acquistare beni e servizi per importi inferiori a 200.000 Euro mediante un computer, una connessione ad Internet e un Kit di firma digitale.

In questo modo, la Pubblica Amministrazione ed i fornitori possono interagire con trasparenza direttamente per ottenere o fornire le migliori condizioni di acquisto o vendita. La Frip, in stretta collaborazione con Confindustria, ha già aperto "sportelli" per consulenza alle imprese in merito alle modalità di accesso al Market Place.

Significativa è stata l'iniziativa promossa dalla Confindustria di Grosseto e del Sindacato Provinciale Frip per aver egregiamente organizzato un importante Convegno svoltosi recentemente presso la sala "Contrattazioni" della Camera di Commercio della stessa Provincia. All'evento hanno partecipato, oltre ad altre associazioni del mondo Confindustria, i titolari di imprese di Pulizia e, fatto significativo, i rappresentanti delle Amministrazioni Comunali, degli Istituti Previdenziali ed Assistentziali del Comune di Grosseto nonché i diretti rappresentanti della locale Amministrazione Provinciale. Enorme è stato l'interesse del dibattito a seguito dei qualificati interventi, il Dott. Massimo Vallone della Confindustria di Roma ha esposto il Progetto "Sportello Imprese", i rappresentanti della Consip, Arch. Marco Gaspari e Ing. Luca Mastrogregori, hanno illustrato in dettaglio il Progetto "Mercato Elettronico".

Tra gli altri, non sono mancati i qualificati interventi del Presidente della Frip Aldo Greco, del Consigliere Nazionale Unicom Paolo Carnassi, del Presidente della Confindustria di Grosseto Giovanni Casini e del Direttore Ascom Marcello Romani.

Le finalità delle iniziative sopra esposte hanno l'obiettivo primario di dare alle imprese nuove e significative opportunità per poter ampliare, attraverso un nuovo strumento quale è quello del Mercato Elettronico, le proprie potenzialità di sviluppo commerciale, di crescita professionale e maggiore visibilità imprenditoriale.

"Direzione sanitaria e innovazione. Creare Valore" l'impegnativo titolo dei lavori, che dedicheranno ampio spazio, fin dal giorno di apertura, alle problematiche relative all'igiene e ai capitolati d'appalto di servizi.

→ Simone Finotti

Torna settembre e, come consuetudine, torna l'appuntamento con il Congresso Nazionale ANMDO, l'Associazione che riunisce, a livello nazionale, i medici delle Direzioni Ospedaliere. Quest'anno si è giunti ormai alla trentatreesima edizione, e la location scelta per ospitare l'evento, che si svolgerà dal 20 al 22 settembre, è il funzionale spazio convegnistico della Fiera di Rimini. L'area congressuale sarà suddivisa in quattro ampie sale: alla Sala Neri, che ospiterà i "piatti forti" delle giornate di lavori, vale a dire le sessioni plenarie, si affiancheranno le sale Ravezzi, Diotallevi A e Diotallevi B. Il tutto per dare vita ad un programma fitto e interessante, organizzato per percorsi ed aree tematiche e ricco di contributi di altissimo livello. A garantire la qualità degli interventi è infatti, come sempre, il Comitato Scientifico di ANMDO, e in particolare la Segreteria Scientifica costituita da alcuni dei nomi più pre-

A RIMINI, DAL 20 AL 22 SETTEMBRE, IL 33° CONGRESSO NAZIONALE

ANMDO sulla strada dell'innovazione

stigiosi nel campo delle Direzioni Ospedaliere a livello nazionale. La Segreteria Organizzativa è affidata a Genesi srl, garanzia di efficienza e professionalità. Ma è il caso di andare con ordine.

Un Direttore Sanitario... innovativo

Protagonista indiscussa di questa edizione del Congresso sarà l'Innovazione, intesa a trecentosessantatré gradi e presa in considerazione in relazione a tutti quegli aspetti che la portano ad ergersi a fattore strategico nel lavoro di chi fa parte delle direzioni sanitarie. "Direzione sanitaria e innovazione. Creare valore", questo l'impegnativo quanto stimolante titolo delle giornate di lavori.

La ricerca, lo sviluppo e proprio l'innovazione rappresentano a tutt'oggi il fulcro dell'evoluzione delle conoscenze. In Sanità, come in qualsiasi altro settore, esiste innovazione soltanto e unicamente nel caso in cui si trovino ad essere coinvolte tutte le componenti esistenti, tutti gli attori in gioco per il buon funzionamento di una struttura sanitaria: dall'organizzazione alla gestione, da chi si occupa dell'area tecnologica a chi ha il compito di governare le risorse.

In questo quadro all'insegna della complessità, le sfide devono essere affrontate in un'ottica di cooperazione sinergica. La Direzione Sanitaria, in quanto responsabile della governance, deve sentirsi investita anche dell'importante compito di presidiare l'innovazione. Deve quindi essere

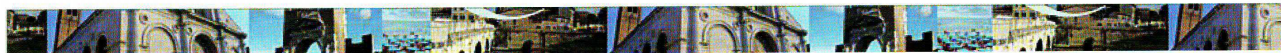
prio ruolo in maniera critica e costruttiva, promuovendo l'innovazione e sottoponendo i risultati a continua verifica nelle prospettive dell'appropriatezza.

Un concetto, mille aspetti diversi e complementari

L'innovazione, si sa, è un concetto ampio, multiforme e per sua stessa natura trasversale. Per questo tra i diversi aspetti dell'innovazione sono state individuate tematiche come l'appropriatezza, le competenze e i modelli gestionali, l'edilizia sanitaria, la tecnologia e la continuità assistenziale: questi gli argomenti portanti delle diverse sessioni congressuali.

Il primo giorno di lavori: tra innovazione e "appropriatezza"

I lavori si apriranno nella mattinata di giovedì 20 settembre, alle ore 10, con il saluto delle autorità presenti e la presentazione del Congresso da parte del presidente ANMDO Gianfranco Finzi. Tra le Letture Magistrali, molto atteso l'intervento di apertura del Ministro della Salute Livia Turco. A seguire, un intervento di U.L. Aparo - in rappresentanza del Direttivo Nazionale ANMDO - sul ruolo del Direttore Sanitario nell'evoluzione della sanità italiana.



Molto importante, soprattutto per il peculiare settore di nostro interesse, la presentazione del volume "Governo e gestione dell'igiene nelle strutture sanitarie: manuale pratico", a cura di W. Ricciardi. Un tema, quello della gestione dell'igiene nelle strutture sanitarie, che è da sempre al centro dell'interesse di ANMDO, associazione che non ha mai mancato di riconoscere la responsabilità delle direzioni sanitarie anche in tale senso.

Significativa, senza bisogno di aggiungere altro, la scelta di inserire la presentazione del volume proprio nella giornata iniziale, a ridosso delle letture magistrali, proprio allo scopo di sottolineare il portato innovativo di uno strumento, il manuale pratico appunto, che si propone di affrontare con coerenza e competenza una fra le tematiche di primo piano, da sempre, della gestione ospedaliera.

Nel primo pomeriggio si inaugurerà la prima sessione, dedicata proprio a definire il concetto di "appropriatezza" nell'ambito della gestione di una struttura ospedaliera in tutti i suoi multiformi aspetti, mentre dalle 16.30 alle 19 avrà luogo la tradizionale assemblea elettiva riservata ai soci ANMDO.

Un intenso venerdì: dalla mattina...

Peraltro il tema dell'igiene ospedaliera rappresenterà un filo rosso che non si esaurirà con la presentazione del Manuale Pratico, ma che proseguirà lungo tutto l'arco delle giornate successive.

Già venerdì 21 settembre, in mattinata, saranno presentate Linee Guida di ANMDO per il corretto uso di antisettici e disinfettanti. Subito a seguire, in sala Neri, nell'ambito della II

Sessione Plenaria, un intervento di M. Ungheri (Modena) dal titolo "Quale modello per l'igiene ospedaliera?". Sempre venerdì, spostandosi in Sala Ravezzi, sarà possibile assistere a un work shop realizzato in collaborazione con ISPEL: "Igiene del lavoro: un'attività significativa per la Direzione Sanitaria". Nel corso di questo appuntamento, riflettori puntati in special modo su N. Manoni (Bologna), che parlerà de "La sorveglianza sanitaria dei rischi igienico-ambientali e le funzioni di collaborazione del medico di Direzione Sanitaria" e su P. Orlando (Genova), che interverrà su "I rischi igienico-ambientali e la loro prevenzione nei cantieri in ospedale".

Nella tarda mattinata (dalle 11 in avanti), in sala Diotallevi B, verrà presentata, a cura di S. Mazzacane e A. Frabetti di Ferrara, la ricerca "L'igiene nei reparti ospedalieri: correlazione tra le procedure di sanificazione e i fattori di contaminazione", in collaborazione con COPMA, realizzata dall'università di Ferrara e dalla ULS 18 di Rovigo.

... al tardo pomeriggio

Ancora venerdì, questa volta nel pomeriggio e in sala Diotallevi A (ore 14-15), sarà la volta del "Metodi innovativi di pulizia e disinfezione mediante l'uso del vapore nelle strutture della Sanità francese", work shop dai riflessi pratici organizzato con la collaborazione di IPC-Sanivap. Nel corso di quest'ora di lavori interverranno, fra gli altri, L. Pinneau di Marsiglia e Z. Goni (Bordeaux) sull'efficacia e le applicazioni del metodo Sanivap per pulizie e disinfezioni negli ospedali francesi. L'intenso pomeriggio di lavori terminerà, almeno per ciò che

riguarda le problematiche di igiene, con un work shop in programma a partire dalle 16 in Diotallevi B.

La Sessione Parallela, realizzata in collaborazione con FARE (Federazione delle Associazioni Regionali degli Economisti e Provveditori della Sanità), affronterà il non facile compito di chiarire i criteri per la formulazione di un capitolato speciale di servizi alla luce del nuovo Codice degli appalti.

A presentare i lavori sarà il presidente FARE F. Astorina (Caltagirone), che presenterà l'attività dell'Associazione e il suo ruolo del complicato problema della formulazione degli appalti di servizi.

Alle 17.10 si aprirà quindi, nell'ambito della sessione, una tavola rotonda, moderata dallo stesso Astorina, sul "Capitolato per il servizio di noleggio e lavaggio biancheria piana e divise in un'azienda sanitaria: la voce ai professionisti", durante la quale interverranno rappresentanti di tutti gli attori in gioco, in termini di figure professionali, nell'approvvigionamento e nell'impiego di biancheria ospedaliera: dal Direttore Sanitario al Direttore Amministrativo, dall'Infermiere al Provveditore, con un intervento di V. Castelli in rappresentanza di FISE AUIL (Associazione Unitaria Industrie Lavanderia).

La quarta sessione e l'approfondimento sull'appalto di servizi

La quarta sessione di lavori, prevista per sabato 22 mattina (il Congresso chiuderà i battenti alle ore 13) sarà dedicata allo sviluppo delle professionalità nelle organizzazioni sanitarie, e vedrà lo svolgimento, in Sala Diotallevi A, di una sessione parallela organizzata in collaborazione con AFI-

DAMP su "L'appalto dei servizi di igiene ambientale in Sanità". Ad aprire il dibattito sarà G. Finzi, con un contributo su "Costi, Qualità e responsabilità". Sull'analisi dei costi reali si soffermerà L. Terranova, mentre D. Pedrini, analizzerà nel dettaglio l'incidenza della struttura nel servizio di igiene ambientale e nei costi relativi. A seguire interverrà M. Marino della Kemika di Ovada, su "Il monte ore visto come il risultato di una sequenza di operazioni". Sulle regole per un'offerta economica di qualità interverrà P. Auletta (Bergamo), mentre a chiudere il work shop sarà G. Trincia di Cittadinanza Attiva, che si schiererà, come di consueto, dalla parte del cittadino-utente e si interrogherà sulla "Qualità percepita e sugli strumenti di partecipazione civica".

Un Congresso che lancia una sfida

Alla luce di tale ricchezza e complessità di sfumature, dunque, il trentatreesimo Congresso Nazionale ANMDO rappresenta una sfida per affrontare tematiche di importanza centrale e ricche di non trascurabili ricadute etiche ed economiche che necessitano di Direzioni Sanitarie aziendali, ospedaliere e di presidio, nonché dei servizi territoriali dotate di grande professionalità e competenza in discussione. Molto importante l'attenzione dedicata alle questioni legate all'igiene e alla sua gestione, a testimonianza di un interesse che cresce e si fa via via più concreto. Un'ottima notizia non solo per chi in ospedale lavora, ma anche —e, si direbbe quasi, soprattutto— per la collettività che della struttura sanitaria rappresenta l'utenza.

Non ci sono più alibi: la qualità ha i suoi costi

Concrete proposte di rinnovamento del sistema di aggiudicazione degli appalti dei servizi in ambito sanitario sono emerse nel Convegno ANMDO "L'appalto dei servizi di igiene ambientale in sanità", che, a Verona, ha dibattuto su come e a quale prezzo realisticamente si può conseguire un livello di qualità che soddisfi le esigenze di tutti i soggetti interessati, a partire dall'utenza, cui ha dato voce Cittadinanzattiva.

→ Silvio Arnoni

Tra gli incontri che, a Pulire 2007, hanno caratterizzato il Focus Sanità, incentrato sui servizi di gestione per le strutture ospedaliere e sanitarie, di grande interesse, per la pregnanza dei contenuti e l'autorevolezza delle relazioni svolte, si è distinto il Convegno organizzato da Afed insieme con ANMDO, l'Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni Ospedaliere, che ha incentrato la discussione sul tema

dell'Appalto dei Servizi di Igiene Ambientale in Sanità.

Emblematico il sottotitolo del Convegno – *I costi degli obiettivi* – sintesi precisa e puntuale della criticità in cui versa la Sanità Pubblica, costretta a confrontarsi quotidianamente con budget sempre più ristretti e con la necessità di offrire, a tutti i livelli, compreso quello, fondamentale, dell'igiene ambientale, un servizio di qualità, che purtroppo non sempre può essere raggiunto, nonostante gli sforzi degli operatori per conciliare le esigenze e i diritti dell'utenza e le pressanti richieste di contenimento dei costi da parte delle istituzioni.

Una contraddizione, ai limiti dell'impossibilità, sottolineata in apertura di convegno dal moderatore Maurizio Pedrini, che ha civilmente polemizzato con l'abitudine, tutta italiana, di focalizzare l'attenzione sulla sanità solo in caso di episodi scandalistici, senza entrare nel merito delle situazioni, senza indagare le difficoltà tra le quali si devono muovere gli operatori, senza aprire un dibattito serio e consapevole sui tentativi, di cui il Convegno ANMDO è uno degli innumerevoli esempi, di creare sinergie, di trovare interlocutori che abbandonino la teoria e la facile demagogia degli annunci roboanti, per aiutare a trovare soluzioni concrete, che poggino le loro fondamenta sulla realtà dei fatti.

Qualità, costi, responsabilità

Il dottor Gianfranco Finzi, presidente nazionale ANMDO, ha aperto la serie delle relazioni, rafforzando le parole del moderatore, spiegando che l'associazione da lui presieduta ha contestato la presa di posizione della stampa, a proposito dello



Gianfranco Finzi,
Presidente Nazionale ANMDO.

“scandalo” del Policlinico di Roma – esploso a seguito dell'inchiesta dell'Espresso – in quanto aveva innescato una discussione non obiettiva sugli appalti pubblici dei servizi di pulizia e sul degrado degli ospedali connesso a quei servizi. Infatti, ha ricordato il dottor Finzi, 357 ispezioni del Nas, ordinate dal ministro Turco, hanno portato a sole 10 segnalazioni di irregolarità, tra cui solo qualche caso isolato dovuto a carenza di igiene e di pulizia. Ma la stampa non ha dedicato la stessa evidenza a questo segnale di buona sanità, così come non ha mai dedicato interesse al lavoro di chi deve confrontarsi quotidianamente con difficoltà e ostacoli di ogni tipo. Per il dottor Finzi, sull'igiene ospedaliera, in cui l'appalto dei servizi di pulizia è un piccolo, per quanto basilare, tassello, bisogna innestare una serie di ragionamenti, partendo dalla domanda essenziale: i servizi alberghieri di supporto sono da considerarsi o no core business dell'attività degli ospedali? Domanda pertinente, anche alla

luce di quanto pubblicato dal Ministero della Salute nelle linee guida di recente emanate, secondo cui i servizi di pulizia sono compresi tra i servizi essenziali degli ospedali, tanto da ipotizzare l'istituzione della figura del direttore d'albergo degli ospedali, che costituirebbe una rivoluzione prima di tutto culturale per l'ambiente. E sulla base delle nuove indicazioni, il dottor Finzi ha informato che la regione Emilia Romagna ha istituito un gruppo di lavoro che deve studiare quali metodi di autocontrollo gli ospedali debbano varare e mettere in atto, in accordo con i dipartimenti di igiene ambientale, per quanto riguarda i servizi di pulizia, di ristorazione e alberghieri: non una censura ma una collaborazione per migliorare la qualità dei servizi. ANMDO – ha comunicato il dottor Finzi – ha istituito una commissione sulle infezioni ospedaliere che coinvolge 40 ospedali in tutta Italia e che si focalizza su due temi fondamentali: pulizia e sanificazione, controllo delle infezioni e degli appalti. L'obiettivo è quello di creare, entro il 2008, un modello unico di organizzazione che serva per tutti gli ospedali, per garantire, da una parte, l'efficacia e l'efficienza dei servizi sanitari e dall'altra il controllo del confort alberghiero e l'organizzazione di tutti i servizi generali che devono essere coordinati dall'amministrazione ospedaliera. Siccome la pulizia è il paradigma dell'igiene ospedaliera, con questo modello unico di organizzazione ANMDO si prefigge di stabilire degli standard minimi, che siano condivisi e adottati da tutte le strutture ospedaliere. Finzi ha poi rivendicato con forza la funzione di controllo degli appalti alle Direzioni Sanitarie di Presidio – funzione che spesso viene delegata illegittimamente ad altre figure – sottolineando come i direttori sanitari siano responsabili non solo della qualità del servizio erogato, ma anche della tutela della salute e della sicurezza del personale di pulizia. A que-

sto proposito, recentemente l'ospedale Sant'Orsola Malpighi di Bologna ha bandito una gara di appalto nel cui capitolato si parla anche della sorveglianza sanitaria sugli operatori.

Si tratta - ha spiegato il presidente ANMDO, che ha voluto inserirlo personalmente in quanto responsabile del servizio e dell'associazione - di un elemento innovativo e rivoluzionario, che contempla il controllo igienico obbligatorio per i lavoratori che vengono da paesi al di fuori della Comunità Europea, in cui persistono malattie endemiche, come la febbre gialla.

Si tratta di un elemento in linea con le preoccupazioni espresse dal Ministero della Salute, che sta operando un monitoraggio della situazione epidemiologica italiana. ANMDO ha anticipato i tempi, confermando il senso di responsabilità che la contraddistingue.

Ma ANMDO è andata anche oltre e ha proposto al Ministero della Salute che le ditte che si occupano in gestione appaltata

dei servizi di igiene ambientale negli ospedali si dotino, al loro interno, di una figura professionale che possa dialogare con competenza con le nostre analoghe figure professionali: in pratica ANMDO chiede che le imprese di servizi assumano un medico igienista che possa confrontarsi con le direzioni ospedaliere.

Il dottor Finzi ha poi affrontato il problema dei costi dei servizi di igiene ambientale, denunciando la contraddizione tra le intenzioni degli ospedali di offrire un servizio sempre più di qualità e la realtà di bandi di gara che pretendono offerte economiche sempre più basse a fronte di operazioni poi impraticabili. Bisogna fare i conti con la realtà. Se, come avviene in questo periodo, le imprese di pulizia devono affrontare un aumento dei costi interni, per esempio legati al rinnovo dei contratti di lavoro, non si può pretendere che questi aumenti non ricadano anche sul servizio offerto. Così come occorre prendere atto che la qualità non

dipende solo dal tipo e dalla quantità delle prestazioni, ma è strettamente connessa anche alla struttura ospedaliera: le costruzioni moderne si puliscono meglio di quelle che risalgono ancora all'800, con criteri edilizi del tutto superati.

Occorre essere realistici. Per questo ANMDO, in collaborazione con le altre associazioni professionali, con le associazioni datoriali, con AFED, ha realizzato le linee guida per i sistemi di esecuzione e di controllo dei servizi di igiene ambientale per le aziende ospedaliere, che è una base importante per calcolare i costi di un appalto di qualità. Fondamentale, a questo proposito, il contributo di AFED, che ha realizzato la parte relativa alle rese, che permette, sulla base della struttura ospedaliera e delle operazioni da eseguire, di determinare con precisione il monte ore necessario allo svolgimento del servizio, con la possibilità di calcolare concretamente i costi.

A questo documento ora ANMDO vuole affiancare un

protocollo per l'accreditamento delle imprese fornitrici dei servizi di igiene ambientale, con la definizione di standard minimi di qualità. Il documento sarà presentato al 33° Congresso dell'Associazione, che si svolgerà dal 20 al 22 settembre. In chiusura di intervento, il dottor Finzi ha lanciato una ulteriore proposta/provocazione: eliminare la classificazione delle aree ospedaliere. Non più quindi basso, medio e alto rischio legato alle aree, ma in relazione alla tipologia di paziente.

I costi reali degli appalti

Il dottor Lorenzo Terranova, direttore scientifico di FIASO, la federazione italiana delle aziende sanitarie ospedaliere, che riunisce il 60% degli ospedali italiani, gestendo il 70% della spesa sanitaria, ha affrontato il tema degli appalti con particolare riferimento ai loro costi reali, puntualizzando che l'esternalizzazione dei servizi in sanità non deve essere considerato un mero trasferimento di competenze dall'ospedale a



*dal 1971
al vostro servizio*

Sede Operativa:
Via Grumello, 23/c
24127 Bergamo
Tel 035.408.111
Fax 035.408.499
@ info@dussmann.it
web www.dussmann.it



Dussmann Service srl

Sanificazione Ristorazione Servizi Ausiliari Pulizie

SERVIZI INTEGRATI

Facility Management

SERVIZI ALLA PERSONA

Ristorazione
Distributori automatici
Pulizia e sanificazione
Portierato e vigilanza
Gestione foresteria
Centralino e posta
Accoglienza
Guardaroba e lavanolo

SERVIZI ALL'ORGANIZZAZIONE

Piccola manutenzione
Gestione spazi
Gestione magazzini
Logistica interna
Logistica del farmaco

SERVIZI AUSILIARI ALL'INDUSTRIA

Gestione dei rifiuti
Igiene ambientale
Cura del verde

Sanitario

Scolastico

Terza età

Aziendale

Forze armate

Bergamo

Padova

Pisa

Napoli

Trento

Torino

Modena

Olbia

Roma

soggetti esterni, bensì come un volano per rivedere e ottimizzare tutto il sistema di modello organizzativo dell'azienda ospedaliera o sanitaria, in un'ottica di concertazione che produca effetti benefici per tutti. E, in accordo con le ultime affermazioni del dottor Finzi, il direttore scientifico di FIASO ha affermato che l'esternalizzazione dei servizi di igiene ambientale deve essere considerato come un tassello della più ampia problematica della gestione del rischio, per cui l'appalto deve essere concepito sulle esigenze del paziente consumatore, operando, per quanto possibile, un'integrazione tra la politica aziendale e la politica della qualità, tenendo conto del rappor-

to qualità/costi ma salvaguardando la mission dell'ospedale che è quella di salvaguardare la salute del paziente. Finora, ha sostenuto il dottor Terranova, a fronte della crescita delle spese generali si poteva contare su un valore costante, in termini reali, degli appalti e in particolare degli appalti di pulizia, con grande potere contrattuale da parte delle aziende sanitarie, e con elementi di flessibilità da parte del fornitore dei servizi, relegato nel ruolo di mero erogatore, tenuto ad adeguarsi ai prezzi definiti dai capitolati. Inoltre, con l'esternalizzazione, le aziende sanitarie hanno ridotto le spese per i premi assicurativi, calcolati sul monte salari in ragione del

12,35%, e hanno ridotto i rischi connessi alle attività di pulizia. Ma i continui ribassi hanno portato a un abbassamento della qualità.

Per cui, secondo il dottor Terranova, occorre rivedere il sistema organizzativo e giungere a una mediazione tra i costi e il livello di qualità desiderata. La strada da perseguire è quella di adottare un modello di valutazione del processo, per cui è auspicabile che le imprese di servizi di igiene ambientale investano sempre più non tanto sulla forza lavoro quanto sulla metodica e sulla progettazione, per arrivare a instaurare un rapporto di partnerariato tra il sistema delle aziende sanitarie e le imprese fornitrici, partendo

dalla puntualizzazione e dalla condivisione degli obiettivi non quantificati nel capitolato.

Sono necessarie regole precise

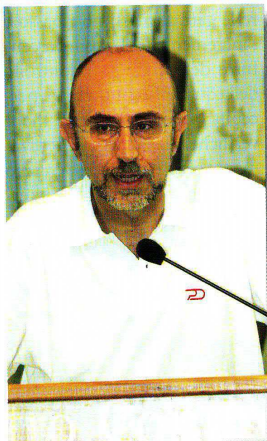
La qualità si ottiene se ci sono regole condivise e rispettate da tutti i soggetti della filiera. E quanto ha sostenuto il dottor Pietro Auletta, responsabile dell'Area Mercato di Anip/FISE. Una delle regole che diventa di improrogabile attualità è la definizione di tempi certi di pagamento. I ritardi della pubblica amministrazione, e della sanità pubblica in particolare (il fatturato dei servizi di pulizia in sanità è di 800 milioni di Euro all'anno) sono drammatici, soprattutto per le attività labour intensive, dove tutti i mesi si pagano gli stipendi, a fronte, appunto del fatto, che il settore occupa 28.000 addetti e la manodopera per il 90% sui costi delle imprese. I ritardi si trasformano in sottrazione di risorse agli investimenti, alla formazione, alla competitività del sistema, alla qualità.

Le difficoltà, ha denunciato il dottor Auletta, stanno diventando più drammatiche per il contemporaneo verificarsi di altri fattori, come il trasferimento del TFR, che per le imprese di servizi è una fonte importante di finanziamento, con la conseguente necessità di ricorrere al sistema bancario, confrontandosi con la normativa di Basilea 2 e i tassi di interesse in costante crescita. Tutto questo rende non più prorogabile il miglioramento delle condizioni di pagamento (e a questo proposito il dottor Auletta ha annunciato che le associazioni datoriali hanno avviato un tavolo di confronto con il Ministero dell'Economia, onde trovare una soluzione condivisa). Altro ostacolo è dato dal Codice degli Appalti, che ha limitato la possibilità di rinnovare i contratti, per cui occorre inserire nei contratti durate che siano adeguate agli investimenti che le imprese devono effettuare, in termini di tecnologie e di formazione.

Il monte ore per quantificare il costo degli appalti

Al miglioramento della competitività delle imprese è fortemente interessata AFED, la federazione che riunisce i principali soggetti della filiera del cleaning, in particolare il mondo della produzione, composto da aziende che perseguono quotidianamente l'innovazione, impegnandosi sul fronte della sicurezza, dell'ergonomia, dell'ecologia, del miglioramento dei prodotti, siano essi macchine, attrezzature, detergenti, dell'ottimizzazione dei sistemi di pulizia, con conseguente riduzione di tempi d'esecuzione e di costi. È quanto ha illustrato il dottor Matteo Marino, membro del Consiglio Direttivo di AfidampFAB, fondatrice di AFED, esprimendo la convinzione che i mali del sistema derivino anche dalla mancata conoscenza delle caratteristiche del mercato, in particolare da parte della committenza, di chi prepara le gare e i capitolati d'appalto, di chi deve giudicare le offerte. Secondo Marino, chi ha la responsabilità di gestire i servizi deve conoscere le tecniche operative e deve avere la competenza per quantificare i costi in maniera realistica, in modo da potere definire un giusto rapporto tra qualità "dovuta" e prezzi del servizio erogato. Per facilitare questo compito, nel pieno rispetto della missione di AFED, che si propone prioritariamente di diffondere la cultura dell'igiene, in qualità di organismo "terzo", rispetto alla committenza e agli erogatori di servizi, la Federazione, attraverso il Comitato Chimici, presieduto dallo stesso dottor Marino, ha elaborato degli indici di produttività, ossia un elenco di tutte le operazioni di pulizia - e relative tempistiche - che è possibile effettuare nei più diversi ambienti: ospedali, scuole, banche e uffici, supermercati e centri commerciali, condomini.

L'indice di produttività per gli ambienti ospedalieri, ha spiegato Marino, è stata messa a punto con il contributo determinante di tutti i soggetti della filiera ed è stato inserito nel Capitolato Tipo realizzato da ANMDO, FARE, FIASO, FISE. Uno dei principali utilizzi di questo documento è quello di fornire indicazioni per effettuare il calcolo del monte ore necessario per eseguire il servizio di pulizia in un particolare ambiente. Il monte ore - ha chiarito il relatore - varia da appalto ad appalto e altro non è che la sommatoria di singole operazioni applicate ai singoli locali, tenendo conto della metratura dei singoli locali (a questo proposito Marino suggerisce di introdurre la prassi di inserire nei capitolati d'appalto la piantina dettagliata della struttura), della loro tipologia, della tipologia dei materiali da pulire (pavimenti, arredi, suppellettili eccetera - raramente specificati nei capitolati). L'indice, che consente di stabilire con precisione il monte ore, è utile alla committenza, all'impresa che deve formulare l'offerta, alla commissione che deve valutare la congruità dell'offerta. Sulla congruità, Marino ha voluto fare una precisazione, chiedendo come sia possibile valutare un'offerta se non si conoscono appieno le tecniche operative, i limiti dei prodotti e i differenti sistemi che le imprese possono adottare. Se ci fosse questa conoscenza si potrebbe capire appieno che al di sotto di certi limiti non è possibile proporre un servizio serio. La congruità è la condizione essenziale per preparare un'offerta, per valutarla correttamente, per erogare un servizio adeguato, per effettuare un serio controllo. È arrivato il momento di avere coraggio e di denunciare gli appalti palesemente non congrui, a tutela della serietà del sistema e della professionalità delle imprese.



Pietro Auletta, Anip/Fise.

Altro punto critico affrontato da Auletta è stato il rapporto prezzo/servizio, che deve essere declinato nel rispetto del Contratto Nazionale di Lavoro, ossia nel rispetto del costo della manodopera, per cui il Ministero del Lavoro ha emanato precise tabelle. È necessario, pertanto, che le stazioni appaltanti inseriscano nei capitolati clausole precise, che garantiscano il rispetto del contratto di lavoro del settore e non, come succede ora, di un qualsiasi contratto di comodo, per scoraggiare la concorrenza sleale e assicurare la sicurezza dei lavoratori.

Da parte delle imprese tanto si è fatto, a livello nazionale ed europeo, per definire degli standard di riferimento, si è lavorato per la realizzazione del capitolato tipo, condiviso a tutti i livelli della filiera, per cui Auletta ha auspicato, in conclusione del suo intervento, che si apra un tavolo di confronto per trasformare in pratica quotidiana le formulazioni teoriche e che si trovi un terreno comune su cui potere sviluppare un discorso di seria collaborazione.

Capitolato o base d'asta?

Aldo Greco, presidente FNIP, Federazione Nazionale delle Imprese di Pulizia, ricordando come l'articolo 97 della Costituzione stabilisca per i pubblici uffici il principio vincolante del buon andamento, ha rilevato

come negli anni questo principio sia stato coniugato, per quanto riguarda gli appalti di opere, beni e servizi, essenzialmente come assegnazione al prezzo più basso, per soddisfare l'esigenza di economicità raccomandata dal legislatore. Ma a una buona intenzione è seguita una pratica sempre meno accettabile, almeno per le imprese di servizi, che si sono viste negli anni imporre bandi di gara con indicazioni non solo della base d'asta, su cui proporre il ribasso, ma anche con indicazioni sempre più dettagliate delle operazioni tecniche. Questo, a dire di Greco, indice negativamente sul bagaglio di esperienza e professionalità delle aziende concorrenti e sul livello del servizio. Il capitolato tecnico, infatti, presuppone da parte di chi lo idea, progetta e redige, ma soprattutto da parte di chi lo applica, un insieme di conoscenze e di competenze che non si possono improvvisare, ma che sono il frutto di un'esperienza maturata nella pratica quotidiana. Sono capacità che non si sviluppano adattando e modificando modelli predefiniti: solo le aziende possono ideare e proporre progetti che soddisfino le esigenze della committenza. Per Greco le imprese devono condurre le Pubbliche Amministrazioni a capire che pulizia e sanificazione non sono attività semplici o banali, bensì sono caratterizzate da complessità tecnica e hanno implicazioni di ordine sociale, per cui la committenza deve indicare gli obiettivi che il servizio posto in appalto deve conseguire, ma il peso della progettazione tecnica e organizzativa del servizio deve essere demandato agli operatori del settore, alle aziende che partecipano alla gara. In caso contrario, il servizio ne risentirà inevitabilmente. Il presidente FNIP ha ricordato come spesso le basi d'asta stabilite dalla Pubblica Amministrazione non si rivelino in linea con quanto la stessa Amministrazione ha previsto nel capitolato tecnico, a causa dell'insufficiente competenza in

Falvo s.a.s.
1967-2007

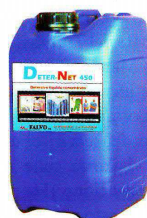


Via Del Progresso N°12 - 00065 Fiano Romano - (Rm)
Tel: 0765 - 40.00.83 Fax: 0765 - 45.58.88
E-mail: falvosas@libero.it

CERCASI RIVENDITORI

Lavaggio IGIENIZZANTE

Lava



DETER NET 450

Detergente liquido concentrato ad elevato potere sgrassante. Multiuso

Candeggia



WHITE & COLOR

Candeggiante smacchiante IGIENIZZANTE per biancheria, divise, indumenti, coperte in lana ecc.

Igienizza



San Soft

CONTIENE Triclosan Ammorbidente Idrofilo IGIENIZZANTE che protegge la biancheria, gli indumenti, dopo il lavaggio, da funghi, batteri mantenendoli SANI & FRESCHI

LAVANO ED IGIENIZZANO:

biancheria da ristorante, albergo, lavoro, camicie, trapunte ecc..



LAVATRICI
- Computerizzati
- Supercentrifuganti
- A dosaggio automatico

ESSICCATOI
a ridotto consumo energetico
SOLO 6 Kw/h

materia, che porta a ignorare un serie di voci che invece devono concorrere a definire l'offerta economica. Per cui, spesso, chi si aggiudica un appalto si trova nelle condizioni o di non poterlo onorare per intero, perché antieconomico, o di dovere rinunciare all'incarico, con aggravio di costi per la collettività. La progettazione tecnica deve essere in capo alle imprese, mentre la Pubblica Amministrazione deve effettuare verifiche e monitorare l'effettivo livello del servizio.

Greco ha elencato i vantaggi di questa diverso tipo di organizzazione: riduzione dei costi, perché si eviterebbero le spese di consulenza; il contratto d'appalto dovrebbe assumere i tratti del contratto di risultato, in cui una parte del compenso corrisposto all'appaltatore potrebbe essere connesso al livello e alla qualità del servizio erogato; il coinvolgimento del personale comporterebbe maggiore consapevolezza delle operazioni da svolgere e lo motiverebbe in positivo; l'assegnamento non al prezzo più basso aumenterebbe la responsabilizzazione dei fornitori; per le Pubbliche Amministrazioni si riaprirebbe il dibattito sui criteri di buon andamento ed economicità, che andrebbero intese tenendo conto di tutte le nuove variabi-

li. Ma, ha concluso il Presidente FNIP, occorre rivedere l'attuale legislazione in materia di costo del lavoro, di previdenza e di fiscalità, per eliminare le sperequazioni tra gli operatori e azzerare le offerte anomale, i disservizi, che vanno a scapito di chi svolge il proprio lavoro nel rispetto delle norme e delle regole del gioco.

La voce degli utenti

Il coinvolgimento attivo dei cittadini/utenti nel perseguimento della qualità dei servizi è stato auspicato da **Giustino Trincia**, Presidente del Tribunale dei Diritti del Malato-Cittadinanzattiva, che ha sottolineato come sia importante per chi è il destinatario dei servizi operare un'attenta vigilanza sulle modalità di erogazione. Ha illustrato, a questo proposito, un'indagine condotta in 138 aziende sanitarie di 5 regioni (Emilia Romagna, Friuli, Abruzzo, Lazio, Puglia), che hanno adottato il modello dell'audit civico come metodologia di controllo. Ne è emerso che, nell'ambito dell'igiene e della sanificazione, affidati in appalto, è ormai giunto il momento di dire basta ai capitolati "copia e incolla", che perpetuano antichi vizi, sviscerano l'innovazione, soffocano le buone pratiche, in quanto figli

di un cronico ritardo strutturale e di mancanza di piani formativi dei dipendenti pubblici. Il cittadino - ha sostenuto **Giustino Trincia** - deve entrare nella filiera come elemento virtuoso, anche per superare l'autoreferenzialità degli addetti ai lavori. Per cui, il presidente del Tribunale dei Diritti del Malato, ha avanzato una serie di proposte concrete, che hanno il pregio di eliminare i difetti del sistema, creare una partnership virtuosa tra le aziende pubbliche, le imprese fornitrici dei servizi e le organizzazioni civiche, portatrici di interessi di carattere generale a tutela del bene comune, potere essere effettuate a costo zero o a costi esigui rispetto ai benefici che ne derivano.

Per esempio, nei capitolati si potrebbe prevedere, la possibilità di promuovere, a monte, incontri con i rappresentanti dei cittadini, che conoscono la specificità dei servizi dal punto di vista dell'utenza e potrebbero permettere a chi fa l'offerta di tenere conto delle loro reali esigenze. Basterebbe, in molte voci, come per esempio la cadenza delle fasce orarie, inserire la formula "sentiti i rappresentanti degli utenti", per definire modalità più congrue. Anche per quanto riguarda l'aggiudicazione, **Trincia** propone di elimina-

re le gare al massimo ribasso e l'incremento del peso percentuale del parametro "controllo della qualità" praticamente percepita, con la condizione che le verifiche vengano poi effettivamente effettuate e non vengano barattate con altri tipi di intervento.

Il presidente del Tribunale dei Diritti del malato ha poi avanzato alcune proposte concrete: l'obbligo per le ditte aggiudicatrici degli appalti di informare utenti in caso di sostituzione degli operatori o di interruzione del servizio per inadempienza, e, analogamente, l'obbligo per le stazioni appaltanti di informare circa le verifiche effettuate. L'obbligo di tenere conto delle segnalazioni dell'utenza e non solo di quelle delle imprese appaltatrici. **Trincia** ha posto con forza il tema dell'audit civico, che dovrebbe essere introdotto a tutti i livelli del sistema degli appalti e ha chiesto l'adozione della carta della qualità dei servizi, basata su standard realistici da scrivere insieme, tutti i soggetti della filiera, valorizzando le competenze che ci sono nella aziende pubbliche, nelle imprese, nelle organizzazioni civiche. Ha, inoltre, auspicato l'inserimento di rappresentanti dei cittadini nei nuclei di valutazione dei dirigenti del servizio sanitario nazionale, e la partecipazione riconosciuta delle organizzazioni civiche nella vigilanza circa il fenomeno, purtroppo in aumento, della corruzione. A questo proposito, **Giustino Trincia** ha ricordato come sia diventata norma di legge la proposta avanzata da Cittadinanzattiva di confiscare e utilizzare a fini sociali i beni provenienti da reati contro la pubblica amministrazione. A sostegno delle varie iniziative, è stata lanciata la proposta di adozione dei patiti di integrità e di controllo civico degli appalti, come concreta apertura al ruolo attivo degli utenti, per vigilare e per sostenere quanti lavorano e vogliono lavorare bene in questo settore.

Un esempio sui generis

Come coniugare economicità, quindi contenimento delle spese, e qualità, in maniera doppiamente utile a quel "pubblico" che dovrebbe essere causa e obiettivo dell'azione delle istituzioni, lo ha spiegato il dottor **Roberto Colaprico**, Presidente della Cooperativa sociale Lavoratori Uniti Franco Basaglia di Trieste, che ha dimostrato come il disagio possa diventare un valore, sia per le persone che ne sono colpite, sia per la società, che risparmia sui costi dei farmaci e delle cure e recupera alla collettività soggetti altrimenti destinati all'emarginazione. Nata 35 anni fa nel manicomio di Trieste, dove molti internati collaboravano nel fare le pulizie con il personale infermieristico, per dare dignità a persone che altrimenti sarebbero state legate e avrebbero costituito solo una voce di spesa passiva per le casse pubbliche, oggi conta 270 soci lavoratori, di cui 210 provenienti dall'area del disagio, e lo scorso anno ha fatturato 7 milioni di Euro. La Cooperativa non è solo uno schermo, un paravento, come succede spesso nel caso di cooperative sociali che praticano una sorta di dumping, suscitando con ragione lo scontento delle altre strutture, che impiegano personale "normale", ai costi del mercato. La CLU Franco Basaglia, ha precisato il suo presidente, opera sul mercato e si confronta con la concorrenza paritariamente, a livello imprenditoriale, facendo formazione e valorizzando le potenzialità delle persone, considerate tali e non più soggetti emarginati. In collaborazione con il CNS, la CLU ha vinto una gara di global service dell'Azienda Sanitaria triestina, con una base d'asta che sfiora i 50 milioni di Euro, svolgendo il 50% dei servizi, che vengono erogati ad alto livello di qualità. E ora l'obiettivo è quello di estendere l'esperienza ad altri ambiti lavorativi nel campo dei servizi.

UNA NUOVA FORMA DI COLLABORAZIONE TRA AMMINISTRAZIONE E CITTADINI/VOLONTARI

L'Audit civico del servizio di igiene urbana nel comune di Roma: il ruolo dei cittadini attivi

LA METODOLOGIA

Da giugno 2006 a febbraio 2007 una équipe di 41 volontari di Cittadinanzattiva debitamente formati ha avuto l'incarico di effettuare un Audit civico del servizio di igiene urbana nel comune di Roma. Per Audit civico si intende un'analisi critica e sistematica dell'azione delle aziende erogatrici di servizi di pubblica utilità promossa da organizzazioni civiche. Cittadinanzattiva, in particolare, ha iniziato ad adottare tale metodologia nell'analisi dell'operato delle aziende sanitarie, per poi estenderlo anche ad altri settori di pubblica utilità quale, appunto, i servizi di igiene urbana.

Benché simili analisi, per il campione che analizzano, non possono avere rappresentatività statistica, è altrettanto vero che risultano prezioso supporto per ricavare elementi descrittivi interessanti al fine di ragionare sulle dinamiche di ripristino dei disservizi. Il valore aggiunto di simili impostazioni è dato proprio dalla rilevanza del punto di vista del cittadino utente del servizio del quale è quotidiano fruitore. Nello specifico, a Roma l'attività condotta da Cittadinanzattiva si è contraddistinta per una pluralità di fasi.

A) Innanzitutto, i monitori di Cittadinanzattiva hanno avuto l'incarico di andare a caccia di eventuali disservizi esclusivamente nell'ambito del territorio del Municipio di appartenenza, ovvero vicino la casa, il luogo di lavoro, i luoghi frequentati quotidianamente.

B) Rilevato il disservizio, i monitori dovevano compilare la relativa scheda informativa ed effettuare una telefonata di segnalazione al

La qualità dei servizi erogati dalle aziende pubbliche è da tempo al centro dell'attenzione: l'utente sempre più richiede di essere considerato vuoi un cliente, vuoi un comproprietario, nella misura in cui egli è chiamato a pagare, e spesso in misura rilevante, per i servizi in questione. Sono dunque fondamentali strumenti di democrazia le analisi di "customer satisfaction", alle quali è demandato il compito di accertare la corrispondenza tra la qualità attesa e la qualità percepita. Nel bene o nel male, gli esiti di tali analisi dovrebbero rappresentare altresì strumenti di grande utilità per le aziende, impegnate a promuovere il costante miglioramento delle proprie performance. Dovrebbero...

Mariano Votta

contact center dell'Ama (numero verde gratuito 800-867035) in modo del tutto anonimo.

C) All'atto di segnalare il disservizio, i volontari di Cittadinanzattiva avevano anche l'incarico di rilevare alcuni indicatori di qualità relativi al rapporto con la clientela quali, per esempio, tempi di attesa telefonici, cortesia e chiarezza espositiva, ecc.. Nel corso della telefonata andavano forniti, ove richiesti, i propri dati identificativi personali, ma in ogni caso la segnalazione non doveva essere riconducibile né a Cittadinanzattiva né tantomeno all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma, in modo da non alterare i normali tempi di intervento.

D) L'ultima fase del monitoraggio è consistita nel verificare l'even-

tuale eliminazione del disservizio segnalato, da riscontrarsi a distanza di un predeterminato numero di ore/giorni dalla segnalazione, in base alla tipologia di disservizio segnalato.

Di seguito, le indicazioni riportate nella scheda compilata per ciascun disservizio riscontrato:

- numero della scheda e codice del rilevatore;
- municipio e località toponomastica, così come riportata nella targa stradale o sullo stradario;
- civici di riferimento dal lato del cassonetto;
- tipo di disservizio, barrando una sola delle caselle corrispondenti (se il disservizio è relativo ai cassonetti deve essere riferito ad uno solo dei contenitori presenti, univocamente identificabile);
- eventuale specificazione del

disservizio relativo al cassonetto; ■ eventuali altre informazioni ritenute significative; ■ data, ora e firma all'atto della rilevazione.

I disservizi oggetto della rilevazione, con i relativi tempi di intervento previsti, sono stati i seguenti:

- siringhe abbandonate (3 ore);
- cassonetto bianco o blu pieno (24 ore);
- contenitore delle pile pieno (24 ore);
- rifiuti pericolosi abbandonati (24 ore);
- riparazione o sostituzione del cassonetto (10 giorni lavorativi);
- rifiuti non pericolosi abbandonati (21 giorni lavorativi).

Al momento della verifica del ripristino del disservizio, è sta-

to infine indicato sulla scheda:

- esito del riscontro (risolto o non risolto);
- data, ora e firma del rilevatore.

Di seguito, le indicazioni riportate nella scheda compilata per ciascuna segnalazione inoltrata al *contact center* dell'Ama:

- data e ora della telefonata;
- nome o codice dell'operatore Ama;
- tempi di attesa (da quando parte il risponditore automatico a quando parla l'operatore);
- modalità di apertura (identificazione dell'operatore con nome o codice, saluto di benvenuto);
- cortesia nel corso della conversazione (su una scala a tre livelli, con valutazione soggettiva);
- chiarezza espositiva (su una scala a tre livelli, con valutazione soggettiva);
- modalità di chiusura (identificazione dell'ente, saluto di congedo);
- numero di pratica dato alla segnalazione (fornito spontaneamente dall'operatore o su richiesta);
- altre informazioni che eventualmente l'operatore fornisce (ad esempio, se il problema fosse già stato segnalato da altri cittadini e quando).

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA NEL COMUNE DI ROMA

Sono i cassonetti, da riparare, sostituire o semplicemente da svuotare, a farla da padrona in un'ipotetica hit dei disservizi.

Il dato riguarda sia la raccolta dei rifiuti solidi urbani (RSU) che la raccolta differenziata (RD).

La maggior parte delle segnalazioni (pari al 40%) attiene, infatti, a cassonetti verdi RSU da riparare o sostituire, seguiti da cassonetti blu pieni (19% delle segnalazioni) e da cassonetti bianchi (carta e cartone) anch'essi da riparare o sostituire (16% delle segnalazioni). A seguire, presenza di cassonetti bianchi pieni (10%), riparazione o sostituzione dei cassonetti blu (5,2%). Meno frequenti, le segnalazioni riguardanti la presenza di rifiuti - pericolosi e non - abbandonati (riscontrati rispettivamente nel 5% e nel 4% dei casi). In positivo, solo in un caso sono state trovate siringhe abbandonate e in nessun caso i contenitori delle pile usate sono risultati pieni (dato,

quest'ultimo, che potrebbe essere interpretato anche come il sintomo del loro limitato utilizzo da parte della cittadinanza oltre che della loro scarsa diffusione sul territorio). Nel complesso, oltre 170 rilevazioni per analizzare la qualità del servizio di igiene urbana nel comune di Roma, una numerosità campionaria sufficientemente adeguata anche se distribuita in maniera non omogenea tra i diversi Municipi, poiché tre quarti delle segnalazioni sono relative ai Municipi III, IX e XI (Tab. 1).

Posto che il Contratto di Servizio (CdS) stipulato tra il Comune di Roma e Ama s.p.a. in merito al servizio di igiene urbana, nonché la relativa Carta dei servizi adottata da Ama, individuano precisi obiettivi in capo all'erogatore sui livelli di servizio e su alcuni standard di qualità che costituiscono criteri oggettivi per giudicare le prestazioni effettive dell'azienda, per ciascuno dei citati disservizi si è andato a riscontrare se e in quanto tempo l'Ama provveda al ripristino del servizio. Nella Tab. 2 sono riportate le tipologie di disservizio segnalate e l'esito dei relativi riscontri. Il dato essenziale che emerge è che il principale disservizio riscontrato, ovvero la presenza di cassonetti RSU da riparare o sostituire è an-

Tab. 1 Distribuzione delle schede di rilevazione dell'igiene urbana per Municipio

Municipio	N. schede	%
3	25	14,5
4	5	2,9
6	9	5,2
8	13	7,6
9	75	43,6
11	29	16,9
13	3	1,7
18	3	1,7
19	10	5,8
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva, 2007

che la prima area di criticità in tema di celerità di intervento, in quanto nel 62% dei casi non vengono riparati/sostituiti entro i 10 giorni lavorativi indicati nel CdS. La seconda criticità riguarda la lentezza con cui vengono rimossi i rifiuti non pericolosi abbandonati in aree pubbliche: nel 57% dei casi, infatti, non viene rispettato il tempo di intervento di 21 giorni lavorativi. La terza area critica nei confronti della quale l'Ama è chiamata a migliorarsi attiene la riparazione o sostituzione dei cassonetti

ti blu (adibiti alla raccolta differenziale multimateriale), dato che nel 55% dei casi non riesce a rispettare quanto stabilito in sede di Contratto di Servizio, ovvero 10 giorni lavorativi.

Altre discrepanze tra indicatori e realtà attengono lo svuotamento dei cassonetti blu pieni (nel 41% dei casi ciò non avviene entro le 24 ore previste), alla riparazione o sostituzione dei cassonetti bianchi (nel 32% dei casi occorre aspettare più dei 10 giorni previsti) e allo svuotamento dei cassonetti bianchi

Tab. 2 Quantità e riscontro dei disservizi dell'igiene urbana per tipologia

Tipo di disservizio	Tempi di intervento da Contratto di Servizio	N. schede	%	Riscontro (%)	
				Positivo	Negativo
A) Siringhe abbandonate	3 ore	1	0,6	100,0	0,0
B) Riparazione o sostituzione dei cassonetti RSU	10 giorni lav.	69	40,1	37,7	62,3
C) Cassonetto bianco pieno	24 ore	18	10,5	77,8	22,2
D) Riparazione o sostituzione dei cassonetti bianchi	10 giorni lav.	28	16,3	67,9	32,1
E) Cassonetto blu pieno	24 ore	32	18,6	59,4	40,6
F) Riparazione o sostituzione dei cassonetti blu	10 giorni lav.	9	5,2	44,4	55,5
G) Contenitore delle pile pieno	24 ore	0	0,0	-	-
H) Rifiuti pericolosi abbandonati	24 ore	8	4,7	87,5	12,5
I) Rifiuti non pericolosi abbandonati	21 giorni lav.	7	4,1	42,9	57,1
Totale		172	100,0	-	-

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva, 2007

Tab. 3 Tempo di attesa per il contact center Ama

Tempo di attesa	Ama	
	N. schede	%
Fino a 20 secondi	22	12,8
Da 20 secondi a 1 minuto	70	40,7
Da 1 a 2 minuti	50	29,1
Da 2 a 3 minuti	13	7,6
Da 3 a 5 minuti	12	7,0
Da 5 a 10 minuti	4	2,3
Oltre 10 minuti	1	0,6
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva, 2007

Tab. 4 Identificazione dell'operatore a inizio chiamata per il contact center Ama

Identificazione dell'operatore a inizio chiamata	Ama	
	N. schede	%
Presente	40	23,3
Assente	132	76,7
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva, 2007

Tab. 5 Saluto di cortesia a inizio chiamata per il contact center Ama

Saluto di cortesia a inizio chiamata	Ama	
	N. schede	%
Presente	141	82,0
Assente	31	18,0
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva, 2007

Tab. 6 Cortesia durante la conversazione per il contact center Ama

Cortesia dell'operatore	Ama	
	N. schede	%
Insufficiente	5	2,9
Sufficiente	98	57,0
Buona	69	40,1
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva, 2007

pieni (nel 22% dei casi l'attesa supera le 24 ore previste). In positivo, da registrare che i rifiuti pericolosi abbandonati (sostanze inquinanti, velenose, irritanti o infiammabili che devono essere gettate solo negli appositi contenitori) nel 87% dei casi vengono rimossi entro le previste 24 ore e che l'unica segnalazione di siringhe abbandonate è stata evasa con successo entro le previste 3 ore da quanto è stata segnalata.

IL CONTACT CENTER DELL'AMA

L'ultimo elemento analizzato dall'Audit civico realizzato da Cittadinanzattiva ha riguardato l'apposita "linea verde" a disposizione dei cittadini per la segnalazione dei disservizi. Come è risaputo, il servizio di informazioni telefoniche di un'azienda risulta, spesso, il primo canale con il quale l'utente entra in contatto con essa.

Dal punto di vista dell'azienda, quindi, è il primo momento in cui può presentarsi al cittadino potenziale cliente, è spesso il suo primo e forse più importante biglietto da visita, in quanto dalla prima impressione che fornisce può dipendere l'instaurarsi o meno del rapporto di fiducia tra azienda erogatrice di servizi e cittadino utente. La rilevanza di questo necessario rapporto di fiducia si dimostra ancora più nel caso di aziende pubbliche o che comunque erogano servizi di pubblica utilità. Non è un caso, del resto, che diverse aziende abbiano potenziato molto, negli ultimissimi anni, *call & contact center*, settori dove alta risulta la capacità di assorbire forza lavoro, spesso giovane.

Il Contratto di Servizio per l'igiene urbana stipulato fra Comune di Roma e Ama definisce espressamente due indicatori della qualità del servizio, senza però prevedere sanzioni o penalità a carico di Ama: un tempo di attesa per la risposta in linea inferiore a 2 minuti per il 90% delle chiamate; un tempo medio di intervento a chiusura della pratica di 5 giorni.

I monitori di Cittadinanzattiva si sono concentrati in particolare sul primo indicatore. Al riguardo, gli esiti sono deludenti (tab. 3): lo standard "tendenziale" dei 20 secondi è raggiunto solo nel 13% delle telefonate, mentre nella maggior parte dei casi, pari al 41%, l'attesa si protrae da un minimo di 20 secon-

di fino a un minuto, e nel 37% fino a 3 minuti.

Come detto, il Contratto di Servizio prevede espressamente un tempo medio di attesa in linea inferiore a 2 minuti per il 90% delle chiamate, tuttavia non specifica se ciò riguarda l'avvio del disco registrato o la risposta dell'operatore, e quindi tale standard non è pienamente confrontabile con i dati rilevati. Inoltre, nel 77% delle segnalazioni l'operatore non si identifica al momento di rispondere (Tab. 4), sebbene nell'82% dei casi rivolge all'utente un saluto di cortesia (Tab. 5), rispetto a uno standard "tendenziale" del 100% per entrambi gli indicatori.

Indicatori di carattere più soggettivo, ma ugualmente rilevanti, sono la cortesia mostrata dall'operatore, posto che una mal predisposizione dell'operatore potrebbe essere percepita dall'utente come ostacolo alla formulazione di ulteriori domande, e la relativa chiarezza espositiva, considerata come capacità da parte dell'operatore di interloquire con l'utente con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile, in quanto l'utilizzo di una terminologia particolarmente tecnica o il riferimento ad una serie di disposizioni e normative, benché a volte inevitabile, potrebbe rivelarsi una barriera all'informazione per numerosi utenti. Nelle telefonate effettuate, la cortesia dell'operatore è valutata come sufficiente nel 57% dei casi e buona nel 40% (Tab. 6). Analogamente, la chiarezza è considerata sufficiente in un caso su due, e buona nel 49% (Tab. 7).

Ancora, al momento della chiusura della telefonata, l'identificazione dell'ente viene fornita nel 78% dei casi (Tab. 8) e un saluto di cortesia avviene nel 69% delle chiamate (Tab. 9), rispetto a uno standard "tendenziale" del 100% per entrambi gli indicatori.

Infine, ultimo elemento rilevato è il numero di pratica della segnalazione, necessario per seguire lo stato di soluzione del problema e per effettuare eventualmente ulteriori reclami o solleciti (Tab. 10). Gli operatori del *contact center* dell'Ama lo forniscono spontaneamente nel 47% delle chiamate, nel 45% solo dopo esplicita richiesta dell'utente, mentre nel rimanente 9% dei casi non lo comunicano affatto.

Tab. 7 Chiarezza espositiva durante la conversazione per il contact center Ama

Chiarezza espositiva	Ama	
	N. schede	%
Insufficiente	1	0,6
Sufficiente	87	50,6
Buona	84	48,8
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva, 2007

Tab. 9 Saluto di cortesia a fine chiamata per il contact center Ama

Saluto di cortesia a fine chiamata	Ama	
	N. schede	%
Presente	118	68,6
Assente	54	31,4
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva, 2007

Tab. 8 Identificazione dell'ente a fine chiamata per il contact center Ama

Identificazione dell'ente a fine chiamata	Ama	
	N. schede	%
Presente	37	21,5
Assente	135	78,5
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva, 2007

Tab. 10 Comunicazione del numero di pratica per il contact center Ama

Comunicazione del numero di pratica a fine chiamata	Ama	
	N. schede	%
Sì, spontaneamente	80	46,5
Sì, ma solo su esplicita richiesta	77	44,8
No, neanche su richiesta	15	8,7
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva, 2007

Quale significato attribuire al coinvolgimento attivo dei cittadini nella promozione e nel controllo della qualità dei servizi



Nell'aprile del 2006 l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma ha stipulato con Cittadinanzattiva-Lazio Onlus un protocollo di intesa per un programma di valutazione civica (audit) del servizio di igiene urbana nel Comune di Roma, finalizzato alla rilevazione del "punto di vista dei cittadini", ponendo quindi attenzione al versante del rapporto che il cittadino-utente ha con il servizio e con le aziende erogatrici. Sicuramente una buona notizia, soprattutto per chi, come noi, opera per affermare un ruolo attivo del cittadino nel governo della società.

L'identità di Cittadinanzattiva, infatti, si fonda sulla tutela dei diritti e sulla promozione della partecipazione civica, quest'ultima intesa come un nuovo tipo di cittadinanza, caratterizzata dall'esercizio di poteri e responsabilità di individui e gruppi sociali nell'ambito delle politiche pubbliche, destinata a integrare e arricchire la cittadinanza tradizionale, incentrata sul voto.

Nel concreto dell'esperienza romana, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali della capitale, con il citato protocollo, ha voluto sperimentare una nuova forma di collaborazione tra Amministrazione e cittadini, al fine di verificare il funzionamento di due attività previste nel vigente contratto di servizio di igiene urbana del Comune di Roma: il rispetto dei tempi di ripristino di alcune tipologie di disservizi da parte di Ama s.p.a. e il funzionamento del relativo **contact center**.

Il tutto finalizzato ad ampliare i punti di vista e ad acquisire maggiori elementi tecnico-conoscitivi utili per la ridefinizione di indicatori e relativi standard che dovranno essere adottati nel nuo-

vo Contratto di servizio previsto dal 2008.

Approccio quanto mai condivisibile in quanto siamo fermamente convinti che l'armonizzazione di più punti di vista - degli operatori, dell'azienda, dei cittadini utenti - costituisca una condizione indispensabile per un definitivo salto di qualità degli standard di adeguatezza di servizi pubblici o di pubblica utilità destinati sempre più ad essere gestiti in ambito concorrenziale.

Pertanto anche questo aspetto, nelle intenzioni, ci è sembrato un punto qualificante dell'iniziativa, in quanto permetteva ai cittadini di far pesare il loro punto di vista nell'atto di "riscrivere le regole".

Ciò che meno ci è piaciuto è che all'atto di analizzare e rendere noti i dati dell'Audit civico, che tra l'altro ha confermato uno scostamento negativo rispetto agli standard di servizio previsti dal contratto, sia calato il silenzio, non volendo l'Agenzia pubblicizzarli più di tanto (gli è bastato metterlo on-line sul sito e trasmetterlo ai consiglieri comunali).

Ciò che non ci è piaciuto affatto, invece, è aver appreso che l'Agenzia non ha più intenzione di coinvolgere i cittadini nella valutazione della qualità dei servizi.

Evidentemente ciò che è emerso ha dato fastidio a qualcuno o, più semplicemente, i nuovi vertici dell'Agenzia non dimostrano altrettanta visione strategica come chi li ha preceduti.

Il che conferma la crisi di una certa classe dirigente nel nostro Paese e che tutto diventa più difficile quando manca la volontà politica.

Giuseppe Scaramuzza

Segretario Regionale Cittadinanzattiva-Lazio

ASSEMBLEA AFIDAMP

Rinnovato il Consiglio Direttivo AfidampFAB

Il 10 dicembre scorso, a Milano, presso l'Osteria del Treno, l'Assemblea dei soci AfidampFAB ha eletto il nuovo Consiglio Direttivo, che rimarrà in carica per il biennio 2008/2009.

Elevata la partecipazione degli associati, che hanno ascoltato con attenzione il discorso di Giampaolo Ruffo, presidente uscente, giunto al termine del secondo mandato e quindi, per statuto, non più eleggibile alla massima carica.

Dopo aver ringraziato i presenti e tutti i soci che, per due "legislature" consecutive gli hanno espresso fiducia e apprezzamento, Ruffo ha illustrato l'attività svolta in due anni intensi di lavoro e ha presentato un quadro estremamente lusinghiero dei risultati

conseguiti. Nel momento dell'investitura, quattro anni fa, Giampaolo Ruffo aveva assicurato che avrebbe riportato il ruolo dell'Associazione al centro di ogni azione, nel rispetto del mandato statutario che coniuga insieme sviluppo del mercato, diffusione della cultura del pulito, visibilità istituzionale, servizi agli associati. Gli obiettivi, secondo quanto dimostrato dal presidente, sono stati tutti conseguiti. Afidamp Servizi, come illustrato da Eugenio Cagna e dall'amministratore delegato Toni D'Andrea, ha realizzato notevoli successi, a livello nazionale e internazionale, tanto che oggi rappresenta il sistema fieristico internazionale il *benchmark* di riferimento per

chiunque organizzi fiere nel settore del cleaning: sono ben 7 i progetti nel mondo che portano il nome PULIRE con la partecipazione, negli ultimi 4 anni, a 35 manifestazioni internazionali, con il lancio di 4 nuovi progetti in aree strategiche del mondo come Asia, India, Medio Oriente e Cina.

Afidamp Servizi ha consolidato le fiere in Italia e Spagna, ha collaborato alla partecipazione delle imprese italiane del settore in numerose manifestazioni internazionali, ha tessuto rapporti di partnership con i più importanti organizzatori fieristici e ha prodotto risultati economici eccellenti.

Parallelamente alla crescita, in prestigio e in operatività, di Afidamp Servizi si è verificata l'analoga crescita di AfidampFAB, che ha raggiunto il culmine della sua azione con la realizzazione del Vademecum: opera unica in Italia e in Europa, *summa* di quanto oggi è possibile conoscere in tema di pulizia professionale, strumento di cultura e patrimonio tecnico che ha consentito all'Associazione e alla Federazione di cui AfidampFAB è fondatrice, insieme con AfidampCOM, di diventare punto di riferimento della filiera, interlocutrice di ordini professionali, di associazioni datoriali e di istituzioni politiche.

Oggi Afidamp è impegnata sul fronte della formazione e dell'istruzione professionale: siede, infatti, al tavolo UNI per



ASSEMBLEA AFIDAMP



Da sinistra: i componenti del nuovo Consiglio Direttivo AfidampFAB: Gianfranco Bonotto, Maurizio Caliano, Lucio Arici, Maurizio Cigola, Matteo Marino, il neo presidente Michele Redi e Giampaolo Ruffo

lo studio di una norma relativa all'impostazione di un Capitolato secondo parametri tecnico-qualitativi; è riconosciuta da Organismi di Vigilanza quale punto di riferimento per la valutazione della congruità dell'offerta economica in gare d'appalto delle Pubbliche Amministrazioni; ha avviato rapporti di lavoro con il Ministero dello Sviluppo Economico.

Ruffo ha consegnato all'Assemblea un'Associazione forte e autorevole, le cui iniziative sono guardate con rispetto e attenzione da tutti i soggetti della filiera. Nel merito delle attività - in particolare per quanto riguarda il ruolo di AfidampFAB nel settore sanitario con la partecipazione alla stesura del Capitolato Tipo e nel settore scolastico con la sperimentazione, in partnership con il Gruppo Servizi Ambientali Integrati di Torino, di Corsi di formazione per la creazione di una nuovo diploma professionale (Addetto al Facility Management) - è entrato poi Matteo Marino, consigliere uscente e responsabile

dei rapporti istituzionali, che ha sottoposto all'attenzione dei convenuti il panorama delle iniziative intraprese e delle relazioni intessute.

Ruffo ha concluso il suo intervento elencando anche i servizi attivati in questi anni, come la creazione di una banca dati, lo sportello legale, la nomina del responsabile tecnico, la convenzione con il Consorzio Ecoped per ottemperare alla nuova normativa RAEE ed ha auspicato la prosecuzione del cammino intrapreso da parte del nuovo Direttivo.

L'Assemblea ha applaudito le diverse relazioni esprimendo, per voce del past president Giulio Guizzi, il compiacimento per il rilancio del ruolo dell'Associazione. L'apprezzamento si è poi concretizzato nel voto finale: si è avuta la conferma di quattro consiglieri, cui sono stati affiancati tre volti nuovi, a testimonianza della volontà di evolvere pur nella continuità. Sono stati eletti: Lucio Arici (Movimotor), Gianfranco Bonotto (Tre Colli), Maurizio Caliano (Elsea), Maurizio Cigola (IPC

Soteco), Matteo Marino (Kemika), Michele Redi (IPC Ready System), Giampaolo Ruffo (Gruppo Comac).

Il nuovo Direttivo si è immediatamente riunito e ha nominato all'unanimità presidente Michele Redi e vicepresidente vicario Lucio Arici: presidente onorario è stato eletto Elio Zibra (Dianos). Su decisione unanime, con il consenso di Vincenzo Grottoli (presidente AfidampCOM), Matteo Marino è stato nominato nuovo presidente Afed, con il mandato di attuare tutte le iniziative idonee ad incrementare il prestigio istituzionale della Federazione. Nella stessa seduta sono stati rinnovati il Collegio dei Revisori dei Conti e il Collegio dei Probiviri. Per il Collegio dei Revisori dei Conti: Ettore Mastrangelo (presidente), Gianfranco Lago (Eureka) e Gian Placido Trevisan (Facco Giuseppe & C.); per il Collegio dei Probiviri: Vittore d'Acquarone (Studio Legale Bignotti e d'Acquarone), Fabrizio Salmi (Studio Legale Briola) e Massimo De Anna (Werner & Mertz Italia).

ASSEMBLEA AFIDAMP

Di seguito pubblichiamo gli interventi integrali di Giampaolo Ruffo, Matteo Marino e Toni D'Andrea.

Giampaolo Ruffo

“Buongiorno a tutti! Eccoci ancora qui, a distanza di altri due anni, a rinnovare il vertice di AfidampFAB e a fare un bilancio dell'attività dell'Associazione, della quale - qualunque sia il vostro giudizio -, nel momento in cui lascio la carica di presidente, per i giusti vincoli statutari che proprio io ho voluto fossero ripristinati, mi assumo ogni responsabilità. Sono, infatti, convinto che tutti voi sarete concordi nel definire assolutamente lusinghieri i risultati conseguiti in questi due anni di mandato, durante i quali ho dato veramente l'anima per l'Associazione. Anzi quattro anni di mandato. Perché i primi due anni sono stati anni di ricomposizione del tessuto associativo, di semina, di indirizzo, di tessitura di rapporti, di individuazione di obiettivi, di avvio di progetti ambiziosi; gli ultimi due di consolidamento delle posizioni, di attività discreta ma costante, attenta e determinata, di raccolta dei primi, importanti frutti, di ulteriore semina in vista di traguardi ancora più importanti. E oggi lascio un'Associazione forte, importante punto di riferimento della filiera di cui è espressione, interlocutrice di istituzioni, anche politiche, riconosciuta - a livello nazionale e internazionale - detentrica di un notevole patrimonio di tecnologie avanzate, di capacità organizzative, di attenzione ai rapidi mutamenti dei mercati e di interpretazione delle esigenze della collettività.

Pertanto, prima di entrare nel merito di quanto - tanto - fatto fino a oggi, permettetemi di ringraziare, in primo luogo voi, che ci avete confermato, per due mandati consecutivi, la vostra fiducia e che oggi siete qui a testimoniare il vostro interesse per le sorti dell'Associazione, che, sono sicuro, affiderete, per i prossimi due anni, a persone capaci, in grado di continuare sulla strada intrapresa, sulla base dell'impegno profuso, della credibilità conquistata giorno dopo giorno, del programma che verrà presentato, per mantenere, consolidare, rafforzare le posizioni raggiunte. Voglio poi ringraziare i miei colleghi del Direttivo, tutti quelli che in questi anni hanno lavorato con me, in quanto abbiamo costituito un team affiatato e concorde, sereno e unito nel portare avanti iniziative a vantaggio dell'Associazione e di tutti gli associati. Questa squadra ha rappresentato tutte le componenti dell'Associazione: fabbricanti di macchine, grandi e piccoli, fabbricanti di attrezzi e fabbricanti di prodotti chimici, consentendoci una visione delle problematiche di tutti i settori.

Grazie ai Gruppi di Lavoro - chimici, macchine, attrezzature, marketing - guidati rispettivamente da Marino, Bonini, Redi e Cagna - che hanno operato con grande impegno nei loro settori, producendo risultati ottimi, come vi riferiranno.

Grazie alla Segreteria, che ha dato seguito con tempestività e impegno alle direttive del Consiglio e che ha realizzato, materialmente, la più importante delle opere mai progettate dall'Associazione, il Va-



Giampaolo Ruffo

demecum, che tutti voi avete ricevuto e che rappresenta più che il 'fiore all'occhiello' della nostra attività. Molto di più. Grazie ad Afidamp Servizi, che, come sentirete dal suo presidente Eugenio Cagna e dall'amministratore delegato, Toni D'Andrea, ha realizzato successi notevoli a livello nazionale e internazionale.

Grazie ad Afidamp Comunicazione, che ha curato, a tutti i livelli, l'immagine dell'Associazione - e quella della Federazione, e quella di Afidamp Servizi e di tutte le edizioni di PULIRE, ecc. - realizzando prodotti di altissima qualità grafica e comunicativa. Grazie ai presidenti di AfidampCOM e di Afidamp Agenti - un grazie che si estende ai loro Direttivi e ai loro associati - perché hanno condiviso gli obiettivi comuni di rafforzamento dell'immagine associativa e, con la loro presenza in Afed, hanno permesso azioni 'politiche' di ampio respiro.

Grazie ai *past president* (in particolare Risi e Guizzi per l'apporto costante di idee e di impegno operativo a favore

ASSEMBLEA AFIDAMP

della crescita di AfidampFAB e Afed), ai tanti colleghi imprenditori che hanno lavorato nei Comitati, alle professionalità che si sono spese con generosità - penso a Giovanna Barberis, della BBR Service (impresa di pulizie), che ha dato il suo determinante contributo alla stesura del terzo volume del Vademecum, grazie a tutti quanti hanno creduto in noi e ci hanno aiutato a crescere fino a qui. Grazie alla nostra stampa di settore, che è sempre stata vicina all'Associazione e ha sempre dato grande risalto a tutte le sue iniziative. Entriamo ora nel dettaglio di quello che abbiamo fatto in questi anni. Ci saranno più voci che spiegheranno nel merito le varie iniziative realizzate e in fase di realizzazione, ma io voglio darvi un quadro generale.

Quattro sono le strade principali che abbiamo percorso: lo sviluppo del mercato; la diffusione della cultura del pulito; la visibilità istituzionale; i servizi agli associati. Per quanto riguarda il primo punto, il *business*, saranno, come vi ho già detto, Cagna e D'Andrea a inondarvi di cifre e risultati. In ogni caso vi posso anticipare che i risultati, sia in termini di prestigio internazionale che in termini di entrate sono stati veramente eccezionali.

Io voglio parlare dell'Associazione e del suo ruolo, che ho voluto, personalmente, riportare al centro di ogni azione. Come certamente avrete notato, sullo schermo stanno continuamente passando le immagini del Vademecum, dei tre volumi che riuniscono tutto quello che fino a oggi è possibile conoscere in tema di pulizia professionale. È un'opera impressionante per la

quantità di informazioni che riunisce e per la qualità dei documenti che rappresenta. È un'opera unica, in Italia, ma direi anche in Europa. È un'opera che ha richiesto oltre tre anni di lavoro e che ha suscitato un enorme interesse in tutta la filiera. Il Vademecum rappresenta la risposta concreta al compito statutario di diffondere la cultura del pulito e, nello stesso tempo, rappresenta lo strumento che ci ha consentito di fare il salto di qualità nei rapporti istituzionali. Il contenuto del Vademecum, a cui hanno partecipato tutte le componenti della Federazione, infatti, è stato condiviso dalle associazioni di categoria delle Imprese di Servizi (ANIP/FISE, ANCST/LEGACOOOP, FNIP/Confcommercio, Asso-pulizie/CNA) ed è stato l'elemento che ha catalizzato su di noi l'attenzione di tutta la filiera. E ci ha consentito di attuare la maggior parte dei progetti sui quali si è concentrata la nostra attenzione. Progetto scuola: abbiamo articolato il progetto in tre linee. Indagine sulle condizioni igieniche delle scuole pubbliche italiane, condotta in collaborazione con **CittadinanzAttiva**, la più importante delle Associazioni di cittadini che controllano e vigilano sui rapporti con le Istituzioni, attivandosi per realizzare migliori condizioni di convivenza. Ne sono usciti, a più riprese, quadri impressionanti.

Formazione, ossia offerta di pacchetti formativi per migliorare la professionalità degli addetti al settore. Abbiamo stipulato, grazie anche all'interessamento di AfidampCOM, un importante accordo con il Provveditorato

agli Studi di Brescia, per la formazione dei bidelli delle scuole della provincia. A gennaio inizieranno tre corsi coordinati da Giulio Guizzi e con la partecipazione di Roberto Galli (associato AfidampCOM), Giovanna Barberis (Imprese) ed Ettore Ammirata (AfidampCOM). Saranno dislocati in tre diverse località della provincia (che conta oltre 1.000 edifici scolastici), per l'addestramento di bidelli che formino a loro volta i loro colleghi. Il nostro pacchetto formativo si baserà sul Vademecum. Vademecum che ci ha consentito anche di realizzare un corso di formazione con il CAPAC (Politecnico del Commercio di Milano) e ALIS (Associazione Lombarda delle Imprese di Pulizia aderente a Confcommercio), finanziato dall'Unione Europea. E nei mesi di marzo, aprile, maggio, realizzeremo, sempre con il CAPAC e ALIS, tre corsi per addetti alle pulizie specializzati in camere d'albergo, sanità, cucine industriali.

Ma il fiore all'occhiello del Progetto Scuola è la realizzazione di un obiettivo che Afidamp rincorre da anni: la realizzazione della figura professionale del Tecnico di Igiene Ambientale. Insieme con l'Unione Industriale di Torino e il gruppo SAI (Servizi Ambientali Integrati, ossia imprese di pulizia che aderiscono all'Unione Industriale e a Confindustria), partecipiamo a una sperimentazione, in due Istituti Professionali di Torino che si verifica per la prima volta in Italia. Il progetto, avviato da Elio Zibra, è stato condotto in porto da Matteo Marino, che ve lo illustrerà nel dettaglio, e che con Toni D'Andrea ha te-

ASSEMBLEA AFIDAMP

nuto le prime lezioni, quest'anno solo di informazione generale. Si tratta di un impegno estremamente importante per l'Associazione e un notevole riconoscimento del suo patrimonio conoscitivo. Progetto Sanità: abbiamo avviato rapporti di fattiva collaborazione con le più importanti categorie professionali nell'ambito della sanità - ANMDO, FIASO, FARE (Associazioni professionali dei medici direttori ospedalieri, direttori sanitari, economisti e provveditori). Con loro e con le associazioni delle imprese di pulizia - FISE, LEGACOOP, FNIP, CNA - abbiamo realizzato importanti iniziative - Capitolato, Convegni, Seminari - di cui Marino, che ha intessuto i rapporti, vi parlerà nel dettaglio. Sulla base dei rapporti definiti con tutte queste organizzazioni - di categoria, professionali e imprenditoriali - abbiamo realizzato a PULIRE il Primo Forum Sanità, che ha aperto un grande dibattito e che ha coinvolto anche Terotec, la più importante istituzione italiana che si occupa di *Facility Management* e con la quale abbiamo un rapporto di fattiva collaborazione. Rapporti istituzionali: abbiamo sempre perseguito l'obiettivo di essere riconosciuti come Associazione di riferimento a livello istituzionale. Ebbene, oggi Afidamp è presa a riferimento dall'Autorità di Vigilanza degli appalti pubblici e ora vogliamo accreditare Afidamp anche presso l'Autorità di Controllo RAEE, con la distinzione delle macchine in domestiche e professionali che abbiamo concordato con il Consorzio ECOPEL. Anche in questo caso, non c'è una normativa di legge precisa, ma

se i fabbricanti sbagliano nel classificare le macchine incorrono in gravi sanzioni. Le nostre classificazioni potrebbero (questo ci auguriamo e tentiamo) essere il parametro di riferimento per il settore del cleaning: Afidamp, sempre per via del Vademecum, è oggi al tavolo UNI, nella sottocommissione che si occupa di Manutenzione / Prodotti, processi e sistemi per l'organismo Edilizia - Manutenzione dei patrimoni immobiliari, che ha approvato lo studio di una norma dal titolo provvisorio: *'Servizi di igiene integrati - Linee guida per l'impostazione di un capitolato/riciesta di offerta secondo parametri tecnici qualitativi'*. Abbiamo avuto anche, per la prima volta nella storia della nostra Associazione, l'attenzione da parte del Governo. PULIRE, infatti, è stata inaugurata dal sottosegretario all'Economia, onorevole Stradiotto, che ha poi partecipato alla Tavola rotonda organizzata da Edicom e al pranzo di lavoro che in quanto presidente Afidamp ho offerto ai relatori e ad alcuni imprenditori del settore. In quella occasione, Stradiotto ha affermato che avrebbe seguito con attenzione l'evolversi del nostro settore. Dopodomani abbiamo l'occasione di incontrarlo ancora, in quanto parteciperemo a Roma, nell'ambito del *Primo Salone dell'Outsourcing*, a un seminario di lavoro organizzato da FISE e Legacoop. Noi parleremo degli indici di produttività e gli consegneremo un Vademecum, per rafforzare i rapporti e vedere di riuscire, attraverso di lui, ad arrivare agli organismi che legiferano in fatto di appalti o che ne sono coinvolti.

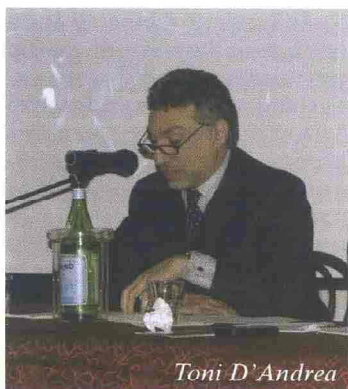
Come CONSIP, con cui abbiamo già avuto a suo tempo contatti e con cui stiamo per riallacciare i rapporti, grazie all'interessamento del presidente FNIP, Aldo Greco.

Con **CittadinanzAttiva**, poi, abbiamo avviato un discorso per la stesura del Capitolato Tipo per i servizi di igiene nelle scuole. Come vedete, il peso dell'Associazione è letteralmente lievitato in questi anni. Servizi agli associati: non abbiamo solo guardato all'esterno, naturalmente. Per quanto tutte le azioni intraprese siano finalizzate a benefici per tutti, pur se non nell'immediato, abbiamo anche potenziato i servizi dedicati più direttamente agli associati.

Abbiamo realizzato una serie di indagini che ci consentono di creare una banca dati utile per tutti: dall'indagine sul fatturato (ormai un punto fisso della vita associativa) alle indagini sulla soddisfazione degli associati, dall'indagine sui *dealers* a quella sulle imprese di pulizia. Tutti gli uffici *marketing* sanno quanto siano importanti. Abbiamo creato lo sportello legale e molti di voi hanno sperimentato l'efficienza dell'avvocato D'Acquarone. Abbiamo creato la figura del responsabile tecnico, nella persona di Pino Paroldi, che ha supervisionato il Vademecum e che, per esempio, oggi sta operando un'azione di mediazione tra una delle nostre aziende associate e un'amministrazione pubblica in merito a parametri errati circa l'utilizzo di detergenti nelle operazioni di pulizia, oggetto di bandi di appalto.

Siamo stati attenti alle novità legislative: per esempio, per quanto riguarda la responsabilità amministrativa delle so-

ASSEMBLEA AFIDAMP



Toni D'Andrea

quello di cominciare a farci conoscere e a portare l'attenzione dell'opinione pubblica su di noi: ora inizia una fase forse più complessa, perché dovremo concretamente dimostrare ai nostri interlocutori di possedere le conoscenze e le capacità per consolidare questa ambita e strategica posizione nel settore del cleaning professionale".

Toni D'Andrea

"Buongiorno a tutti, grazie al presidente Ruffo per le parole di elogio e ottimismo rivolte ad Afidamp Servizi, grazie al presidente Cagna.

È un'opportunità preziosa questa, di rivolgermi all'assemblea di AfidampFAB dopo le vicissitudini degli anni passati, situazioni che avevano lasciato nella memoria di qualcuno, sicuramente nella mia, residui di inquietudine e strascichi di amarezza.

I quattro anni che coincidono con il doppio mandato di questo consiglio direttivo, sono stati per Afidamp Servizi anni di grande lavoro, di profondo impegno, di risultati eccellenti. Sono stati anni durante i quali ho capito quanto le opportunità, che di volta in volta ci si presentavano davanti, per

esortazione, per induzione, per caso, dovessero essere colte e fatte germinare.

Nella precedente gestione, avevo spesso condiviso il pensiero consapevole del presidente Liscio che ricordava regolarmente quanto Afidamp ed Afidamp Servizi fossero un gigante con i piedi d'argilla. Era vero: tutto ruotava intorno a noi, diremmo oggi per parafrasare una pubblicità molto famosa. Oggi non è più così. Afidamp Servizi, ben distinta da AfidampFAB, si pone nei confronti del mercato in maniera molto diversa. Afidamp Servizi, e nel caso specifico PULIRE, rappresenta nel sistema fieristico internazionale il *benchmark* di riferimento per chiunque organizzi fiere nel settore del cleaning. Abbiamo subito per anni l'influenza e forse anche la superiorità dei nostri concorrenti, primo tra tutti ISSA Inter-clean. Abbiamo condizionato le nostre scelte alle loro decisioni, li abbiamo seguiti, studiati, a volte imitati per essere più simili a loro. Oggi posso consapevolmente confessarvi che lo scenario è cambiato e che il timone della serietà, della credibilità, della correttezza politica, della qualità lo detiene nel mercato senza alcun dubbio Afidamp Servizi con marchio PULIRE.

Nel corso degli ultimi 5 anni, a partire cioè dalla prima edizione di PULIRE España, nel marzo del 2002, Afidamp Servizi ha cominciato la sua corsa al successo.

I progetti che abbiamo avviato, i rapporti che abbiamo costruito, le intese, le alleanze, gli accordi che abbiamo sottoscritto, i numeri che abbiamo collezionato, il valore che abbiamo prodotto, valore di

marchio, valore di capacità, di competenza, il valore dell'impegno di tutti noi che lavoriamo in questa Società portato PULIRE a rappresentare un soggetto di eccellenza. Abbiamo avuto l'onore di incontrare in questi anni, in occasione delle inaugurazioni delle fiere, ministri, ambasciatori, rappresentanti istituzionali di alto livello, e da tutti abbiamo raccolto parole di ammirazione, di stima, di rispetto. Una piccola Associazione italiana che produce in autofinanziamento progetti di manifestazioni internazionali, merita grande rispetto, quel rispetto che all'estero è naturale ci viene riconosciuto e che in casa nostra in questi anni, spesso è mancato. Merita rispetto per la capacità imprenditoriale che dietro ogni singolo progetto si esprime, merita rispetto per le persone che dietro quel progetto ci hanno lavorato per mesi, merita rispetto perché la ricchezza prodotta è lo strumento con il quale si intende far crescere dall'interno, il mercato del cleaning. Ed è questa la missione di AfidampFAB e di Afed. Vi ricordo che Afidamp Servizi, soltanto nell'ultimo anno ha finanziato attività di AfidampFAB per oltre 250.000 euro.

In questo momento esistono nel mondo 7 progetti che portano il nome PULIRE.

Sono a Verona, a Madrid, a Singapore, a Dubai, a Mumbai, a Mosca e a San Pietroburgo. Sono progetti collocati nelle aree più strategiche del mercato globale.

PULIRE Verona giunta alla 18a edizione ha consacrato la sua forza e la sua qualità nell'ultima edizione di giugno. Abbiamo incrementato il va-

ASSEMBLEA AFIDAMP

lore di marchio ma soprattutto abbiamo superato il nostro concorrente storico ISSA Interclean Amsterdam, registrando una crescita nel numero dei visitatori di oltre il 28% per un totale di 23.735. Abbiamo da pochi giorni avviato come avviene regolarmente dal 2001 la campagna di riconferme per il 2009. Occasione che riconosce il diritto di conferma dell'area occupata nell'edizione precedente e che si è appena conclusa. Ebbene, desidero comunicarvi che l'operazione ha evidenziato un incremento delle aree confermate, rispetto allo stesso periodo del 2005 del 53,5% passando da 5.686 mq a 8.682 mq. PULIRE España in programmazione a Madrid nel mese di marzo 2008 ha fino ad oggi raccolto adesioni per 5.588 mq incrementando la superficie commerciale, rispetto all'edizione precedente, del 24%.

PULIRE Asia si è celebrata nel mese di febbraio di quest'anno a Singapore. È stata prodotta in partnership con ISSA, non lo sarà più, e rappresenta una importante manifestazione nell'area del Sud-Est asiatico. Per molti anni, prima dell'esplosione cinese, il

Sud-Est asiatico ha rappresentato un cliente di riferimento per l'esportazione italiana di questo settore. Riteniamo che un presidio efficace del territorio, possa ricreare le condizioni per recuperare il terreno perduto. La prossima edizione sarà organizzata in partnership con una Società di Singapore, MP International, specializzata in fiere di settore nella Regione dell'Asia Pacifica. Afidamp Servizi ha costituito a Singapore per questo progetto una società che interverrà sugli aspetti commerciali ma anche finanziari e organizzativi e che si chiama MPafidamp. Gulf Cleantech PULIRE Middle East, rappresenta una grande occasione per chi volesse avviare o consolidare la propria attività commerciale nella regione del Medioriente. PULIRE è intervenuta sulla precedente edizione imprimendone un passo diverso, conferendone il valore della qualità. L'edizione PULIRE del 2006 rispetto alla precedente Gulf Cleantech del 2004 aveva prodotto un incremento delle presenze tra gli espositori di oltre il 50% e portando gli espositori italiani a rappresentare oltre il 30% del totale.

Due settimane fa si è celebrata alla presenza del sindaco di Mumbai, dell'Ambasciata Italiana, del Ministero del Commercio Estero Italiano e dell'ICE, Clean India PULIRE. La manifestazione, ultima in ordine di celebrazione, ha registrato un successo assoluto su tutti i fronti. In tre giorni di fiera hanno partecipato oltre 4.500 visitatori.

Clean India, rappresenta l'occasione più efficace per riposizionare tutta la strategia commerciale dell'export. Un mercato di oltre 1 miliardo di abitanti, che non ha competenze autoctone in materia di cleaning professionale, con un numero minimo di produttori locali e con una predisposizione all'apprendimento straordinariamente spiccata. La prossima edizione si svolgerà nel novembre del 2009. I progetti PULIRE ExpoClean Mosca e PULIRE CleanExpo San Pietroburgo rappresentano i due ultimi progetti sviluppati. I progetti sono il frutto di una lunghissima trattativa con gli organizzatori locali, nella quale è stato determinante il giudizio espresso dai nostri colleghi tedeschi della VDMA che hanno valutato come molto

Paper Products
in
ibra
Via livornese, 50 -
56040 Cenaia (PI), Italia
Tel. +39 050 642311 - Fax +39 050 642314
www.infibra.it - info@infibra.it

L'igienicità dei prodotti monouso, unita alla praticità e ai costi contenuti, hanno determinato la crescita dell'impiego della carta, nell'apparecchiatura della tavola. Inoltre le moderne tecnologie di lavorazione, hanno ridotto straordinariamente le differenze estetiche e funzionali nei confronti della stoffa, rendendolo sempre più l'accessorio vincente per la ristorazione organizzata. L'offerta INFIBRA-ROSATI, dopo anni di esperienza nell'ambito della trasformazione della carta, ha individuato proprio nel canale ho.re.ca l'utilizzatore finale delle proprie produzioni. Un'estesa gamma di prodotti che si articola attraverso i più richiesti formati di tovaglioli e tovaglie, proposti in varie colorazioni e decori coordinati, con la possibilità di poter personalizzare con stampe ogni singola referenza. Scelte produttive che hanno indotto a migliorare la qualità del servizio offerto al distributore, dal grossista specializzato alla distribuzione organizzata.

La carta in Tavola

Zona Industriale Orcia 1
58040 Montenero Castel del Piano (GR), Italia
Tel. +39 0564 954318 Fax +39 0564 954470
www.rosaticarta.com - info@rosaticarta.com

ROSATI
SPECIALIZZATI NELLA PERSONALIZZAZIONE

ASSEMBLEA AFIDAMP

positiva l'opportunità di aprire il progetto ad Afidamp in qualità di co-organizzatore. Ultima in ordine ma certamente non meno importante è il progetto ISSA Interclean China, del quale Afidamp Servizi detiene il 30% e che si svolgerà nel prossimo anno a Macao dal 4 al 6 novembre. La manifestazione si propone di offrire agli espositori italiani una piattaforma organizzativa e commerciale tramite la quale controllare più efficacemente le relazioni con quel mercato. Concedetemi di condividere con voi, ancora per qualche minuto, i numeri che anche delle fiere rappresentano lo strumento di valutazione oggettiva.

PULIRE 2007: Risultato Operativo Lordo 1.107.016 euro (incremento del 25% sull'edizione 2005). Vi ricordo che **PULIRE**, essendo occupata per il 72% della superficie da imprese associate, sollecita almeno una considerazione: restituisce circa il 30% del valore di mercato agli associati, assumendo come valore mercato quello di ISSA Interclean Amsterdam. L'associato infatti beneficia di una tariffa scontata di quasi il 35% sulla tariffa ufficiale. Non mi pare che ci sia alcuna Associazione al mondo che riconosca ai propri associati, benché indirettamente proprietari della manifestazione, un vantaggio economico così consistente.

Come vi dicevo, anche le premesse per l'edizione 2009 appaiono molto positive. Più 53,2% sui metri quadrati confermati, sull'edizione 2007. **PULIRE España** si conferma ancora una volta un progetto vincente. Vi confesso che nel 2000, nella fase di progetta-

zione, avevo proposto a RAI e ISSA di dividerne il capitale di rischio. Fortunatamente mi dissero che sarebbe stato un fiasco e che non erano interessati. Più 8% il numero degli espositori, più 24% sui metri quadrati venduti nel 2006, più 10% sul valore di EBIT a budget: **PULIRE España** produce ricchezza per 340.000 euro lordi. **Gluf Cleantech PULIRE** ha prodotto nell'edizione 2006 un utile lordo pari a 44.000 euro, un incremento sui metri quadrati del 52% e sugli espositori del 28%.

PULIRE Asia ha prodotto un Risultato Operativo Lordo di 77.140 euro, accrescendo il numero dei visitatori dell'8% sull'edizione precedente.

Clean India PULIRE, appena conclusa, ha prodotto un valore di EBIT per Afidamp Servizi che ne detiene il 35% del valore pari a 42.700 euro.

Per quanto riguarda gli accordi istituzionali sottoscritti in questi anni, vale la pena evidenziare la relazione consolidata con ICE (Istituto per il Commercio con l'Estero) che ha riconosciuto ad Afidamp Servizi nel periodo 2004-2007 interventi finanziari a supporto di attività di internazionalizzazione per un totale di 628.000 euro, ripartiti come vedete.

Quando all'inizio vi parlavo di un comportamento nuovo di Afidamp Servizi di intervenire sul mercato intendendo una responsabilità dei singoli a produrre il risultato migliore possibile, la capacità di lavorare in gruppo, per progetti comuni. Questa attitudine nuova è garantita dal conferimento della Certificazione ISO 9001.

Ancora nel 2007, **PULIRE** ha

ricevuto dal Ministero del Commercio del Governo degli Stati Uniti il riconoscimento del *US Commercial Service Certification*.

L'ultimo risultato è ufficializzazione del progetto **PULIRE** in Russia, presentato in conferenza stampa a Mosca il mese scorso è operativo a partire dal 2008 a Mosca e dal 2009 a San Pietroburgo.

I programmi guardando la mappa del Mondo ci spingono in Sud America, in Nord e Sud Africa. Lavoreremo in questi mesi per preparare per noi e per voi un futuro di successi. Infine permettete che dica due parole sul lavoro nascosto e sui risultati meno visibili.

Afidamp Servizi ha partecipato nel corso degli ultimi 4 anni a 35 manifestazioni internazionali, ha lanciato 4 nuovi progetti in aree strategiche del Mondo, Asia, India, Medioriente, Cina, ha consolidato le fiere in Italia e Spagna, ha collaborato alla partecipazione delle imprese italiane del settore in numerose manifestazioni internazionali, ha tessuto rapporti di partnership, con i più importanti organizzatori fieristici Reed Exhibition, ITE, CMP, RAI e ISSA, ha prodotto risultati economici eccellenti ed ha acquisito una altissima competenza specifica in materia di progettazione, di organizzazione, di gestione delle fiere. Grazie ai miei colleghi che hanno lavorato con impegno e senso di responsabilità e che hanno portato a questi risultati positivi.

Grazie al CdA che ha condiviso serenamente tutte le scelte imprenditoriali di questi anni, grazie a voi, ai clienti che hanno reso possibile tutto questo. Grazie a tutti".



Discariche sotto le finestre dei malati

■ Due mini-discariche di rifiuti inerti proprio sotto le finestre dell'ospedale Angelucci di Subiaco. Materiale edile, sacchetti neri, mattonelle e sanitari rotti ammonticchiati nella parte finale del parcheggio su cui affacciano i tre piani dei reparti di degenza. Uno dei due cumuli è anche semi-transennato con rete arancione da recinzione per cantieri edili posizionata sotto il reparto psichiatrico di diagnosi e cura. «Un panorama che non

t'aspetti in un ospedale - commenta Antonio Lollobrigida, responsabile del Tribunale per i diritti del malato - chiediamo alla Asl RmG di disporre l'immediata rimozione di quel materiale dal parcheggio, che da mesi versa in condizioni disastrose. Il cemento è dissestato da grandi buche che obbligano a delle vere e proprie gincane e sono necessari interventi per una sistemazione più dignitosa».

Ant. Sbr.



>>

Nuovi reparti per degenti ed attività dell'eccellenza realizzati a tempo di record.

(*Messaggero, Il (Rieti) del 20/02/2008*)

Di CATERINA CIAVARELLA Nuovi reparti per degenti ed attività dell'eccellenza realizzati a tempo di record. "In meno di un anno", ha sottolineato il presidente della Regione Piero Marrazzo, che l'altro giorno è arrivato nell'ospedale di Tivoli per verificare il rispetto degli impegni presi nell'aprile scorso, quando aveva inaugurato l'avvio del cantiere. Ora al posto del vecchio colosso in cemento armato, rimasto tale per trent'anni, ci sono reparti ad alto livello di confort alberghiero. Come le divisioni di otorino e chirurgia uomini, dove ci sono due letti per stanza con servizi "privati". O il pronto soccorso, i cui locali sono stati raddoppiati mentre sono ancora in corso gli interventi di riqualificazione del vecchio Dea. Ma non solo: nel programma mirato alla rinascita del San Giovanni Evangelista c'è una nuova concezione di accoglienza e "soggiorno" per i degenti, i visitatori e comunque chiunque frequenti l'ospedale: ascensori dedicati all'ala nord, percorsi guidati verso reparti ed ambulatori. "E soprattutto - rileva Gianni Miranda, responsabile del Tribunale per i Diritti del Malato, Cittadinanza Attiva - un'attenzione particolare alla pulizia dei locali che non è sfuggita agli utenti". "A breve - assicura il direttore sanitario dell'ospedale, Aldo Santese - saranno completati anche i servizi di farmacia, radiologia e laboratorio analisi con una tac di ultima generazione". Dalla prossima settimana, intanto, entrerà in funzione anche un litrotitore, in grado di curare le calcolosi renali senza interventi invasivi e di abbattere le liste d'attesa: prima il servizio veniva effettuato in service, ora in programma ci sono quattro interventi al giorno, effettuati in regime di day hospital. "Tutto - ha commentato Carlo Lucherini, vice presidente del consiglio regionale - testimonia l'opera di risanamento avviata due anni fa nella struttura tiburtina, che si avvia verso il completo rinnovamento". All'obiettivo mancano alcuni reparti simbolo: come quello di ostetricia e ginecologia, dove in media nascono un migliaio di bambini l'anno. Le stanze sono a più letti, i bagni comuni da "brivido".

(*Messaggero, Il (Rieti) del 20/02/2008*)

Inserisci questo documento nella cartella

(Nuova cartella)

Inserisci

DISCLAIMER

La proprietà intellettuale degli articoli è delle fonti (quotidiani od altro) specificate; ogni riproduzione totale o parziale del loro contenuto è compiuta sotto la responsabilità di chi la esegue; Volocom declina ogni responsabilità derivante da un uso improprio del servizio o comunque non conforme a quanto previsto dalle leggi vigenti.

Cesari invita i primi cittadini ad usare la mano pesante contro l'affissione abusiva dei manifesti

Il prefetto "istruisce" i sindaci

«La pubblicità elettorale fuori dagli spazi consentiti dovrà essere rimossa»

Stop al manifesto selvaggio. E' la sfida lanciata dal prefetto Piero Cesari ai sindaci dei Comuni della Provincia. Le elezioni politiche sono ormai alle porte e il malcostume dell'affissione abusiva si ripresenta puntualmente come una consolidata "usanza".

L'appello ai primi cittadini trae spunto dalla riunione tenutasi la scorsa settimana in Prefettura, con i rappresentanti di associazioni e comitati di quartiere. Una-

nime era stato il richiamo ad un atteggiamento intransigente contro gli atti incivili e vandalici che attentano al decoro del capoluogo e degli altri Comuni.

E' per questo che la risposta del prefetto non si è fatta attendere. Mano pesante, dunque, contro le affissioni indebite. «E' necessaria - si

legge nella nota del prefetto Cesari ai sindaci - un'adeguata azione preventiva volta a contrastare ogni abuso.

Le affissioni di propaganda elettorale dovranno essere posizionate esclusivamente negli spazi appositamente previsti».

Un monito che non esonera i sindaci dall'onere di intraprendere azioni dirette ed incisive. «I primi cittadini sono invitati a procedere alla tempestiva defissione di manifesti, stampati e di qualsiasi scritto indebitamente affisso».

L'azione degli Enti farà leva senza dubbio sull'irrinunciabile contributo della Polizia municipale, con il contestuale rafforzamento

dell'organico dei vigili urbani. «Potrà essere valutata la possibilità di assumere direttamente la gestione del servizio di defissione, avvalendosi dell'attività di vigilanza e sanzionatoria dei corpi di Polizia municipale».

Forte il richiamo di Piero Cesari ad un'etica dei valori che passa necessariamente per la protezione del significato della legalità. «Questo fenomeno oltre a costituire una violazione della legge, dimostra la scarsa sensibilità verso i beni della collettività, con i danni arrecati al patrimonio edilizio e al decoro cittadino».

Alessandro Redirossi

IL PLAUSO DELLE ASSOCIAZIONI

Un appello alle cariche istituzionali cittadine verso un forte impegno e un'accurata opera di vigilanza per salvaguardare il decoro e la pulizia del capoluogo all'indomani della tornata elettorale. E' la strada imboccata da realtà associative locali come il Comitato insieme per Corso Lazio e le associazioni Cittadinanzattiva Lazio, amici della Pescara, Zerotrecento, Fotografica Frosinone, Pazienti coagulati, Frosinone 2020, Alba e Legambiente.

Un punto di vista espresso nella riunione della scorsa settimana in Prefettura con il prefetto Cesari, il sindaco Marini, l'assessore alla Partecipazione Massimo Parlanti e il presidente della commissione consiliare comunale al Decentrato e Polizia municipale Francesco Raffa. Oltre al convinto richiamo alla legalità da parte del prefetto Piero Cesari, c'è stata una netta presa di posizione del sindaco Marini riguardo gli atti vandalici in città. Il sindaco ha individuato le contromisure in un potente sistema di video-sorveglianza direttamente collegato alle centrali operative delle forze dell'ordine.

Risolto anche l'assessore Parlanti, che ha auspicato una collaborazione fra assessorato alla Polizia municipale e le circoscrizioni cittadine per ripulire la città.

(A.Red.)



SEGNALAZIONE ■ Giorgio Rancati di **Cittadinanzattiva**

«Pulita una discarica, restano le altre»

BUSSERO (bel) Sponde del Molgora sotto accusa. «All'inizio del 2007 - ha spiegato **Giorgio Rancati** del Tribunale per i diritti del malato - facendo una passeggiata nel Parco del Molgora, nella zona di via Grandi, ho notato una discarica abusiva di materiali di ogni genere e natura (verosimilmente frutto della dismissione di un vecchio orto). Come responsabile di **Cittadinan-**

zattiva e come cittadino busserese, mi sono attivato tempestivamente segnalando la discarica in Comune. Io e l'assessore competente abbiamo fatto un sopralluogo. Dopo miei diversi solleciti e diversi rinvii da parte dei responsabili, la situazione si è sbloccata la scorsa settimana. Con la presenza del Cem hanno sono stati avviati i lavori di bonifica che procedono però con molta

difficoltà, essendo l'area interessata molto vasta e i rifiuti dispersi nella folta vegetazione. Dopo molto lavoro, la bonifica dell'area si è conclusa con successo e con mia soddisfazione. Da una parte sono rimasto soddisfatto della risoluzione del problema, ma allo stesso tempo mi trovo costretto a evidenziare che a poca distanza dall'area bonificata esistono altri orti».



La qualità percepita e strumenti di partecipazione civica

Cittadinanzattiva propone la valutazione civica dei sistemi di esecuzione e controllo dei servizi di igiene ambientale in ambito sanitario.

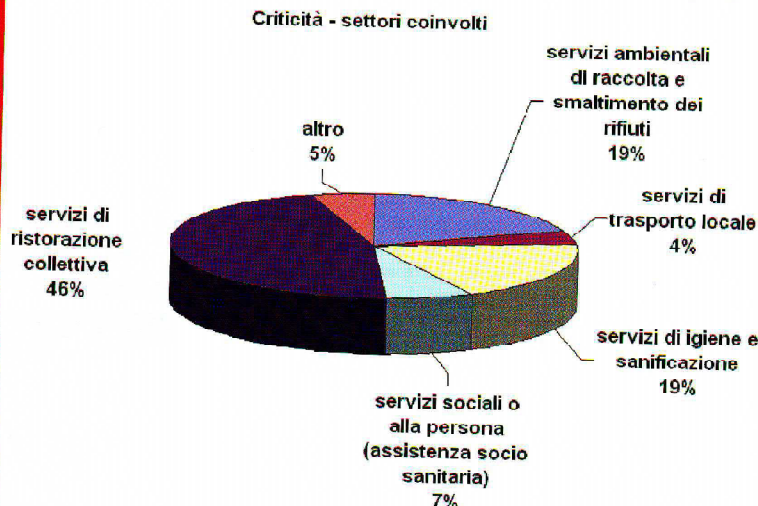
→ Mariano Votta*

La costante sofferenza dei conti pubblici e la conseguente limitazione delle risorse degli enti locali diventa spesso un ostacolo insormontabile per qualsiasi riforma dei servizi. Per fare un esempio, non è una novità che quando un'Azienda Ospedaliera taglia i fondi, il costo delle pulizie (igiene e sanificazione) è spesso tra i primi a subire una sforbiata: "costi razionalizzati ma solo nei settori non di degenza" è la tipica espressione che si è soliti ascoltare.

D'altra parte non è una novità nemmeno la diffusa insoddisfazione degli utenti per servizi non sempre di qualità, e di queste lamentele ne raccogliamo quotidianamente (cfr. Box 1). Al tempo stesso è convinzione crescente che una forte interlocuzione degli utenti e dei consumatori faccia bene al mercato e alle imprese serie, capaci e corrette.

Sul fronte della tutela dei cittadini consumatori, Cittadinanzattiva propone una revisione di quale debba essere il ruolo degli utenti nei confronti dei servizi di pubblica utilità. Per dirla con uno slogan, da semplici utenti ad azionisti di maggioranza. Corresponsabili cioè in prima persona dell'accessibi-

Box 1



lità, della qualità e della cura dei servizi. Ai cittadini occorre richiedere quindi non solo il pagamento di quanto dovuto per usufruire del servizio pubblico, ma un contributo proattivo: per misurare la qualità di questi servizi; per controllare il migliore uso delle risorse; per

mettere a punto programmi di sviluppo.

In tema di servizi in appalto, in particolare, non è più tempo di bandi e capitolati "copia e incolla", capaci di perpetuare antichi vizi, frenare l'innovazione e smorzare sul nascere buone pratiche. Quello che noi propo-

niamo, sulla scia di quanto già realizzato in altri settori, è di estendere l'analisi civica dei contratti di appalto al fine di mettere al centro il punto di vista dei cittadini (cfr. Box 2), proponendo cambiamenti sia a "costo zero" (cfr. Box 3) che di sistema (da tempo, per esempio, chiediamo l'introduzione di rappresentanti dei cittadini nei nuclei di valutazione dei dirigenti del SSN), ambedue le proposte ascrivibili nell'ambito di un percorso di Responsabilità Sociale di impresa capace di includere anche la rivalutazione del bagaglio di esperienze degli operatori del settore.

Nel capitolato, il coinvolgimento dei cittadini nella verifica della qualità dei servizi dovrebbe essere sancito da un peso specifico nell'aggiudicazione della gara. Per fare un esempio concreto, nel caso dell'offerta economicamente più vantaggiosa il progetto di modalità di coinvolgimento dei cittadini dovrà essere uno degli elementi qualitativi dell'offerta (non negoziabile in fase di erogazione

Box 2

Cosa possiamo verificare partendo dal capitolato di appalto:

- Adeguatezza livelli di pulizia di locali, ambienti e strutture;
- Livello di informazione degli utenti rispetto alle modalità e agli standard degli interventi;
- Comportamenti attori coinvolti;
- Igiene e adeguatezza ambienti dove si consumano i pasti;
- Igiene e qualità delle stoviglie;
- Modalità ritiro e consegna per lavanderie;
- Condizioni locali lavanderie;
- Come, dove e chi può/deve intervenire;

IN GENERALE:

- Punti di forza e di debolezza del servizio;
- Valorizzare suggerimenti proveniente da utenti e operatori;
- Raccogliere elementi da utilizzare per il rinnovo e la riassegnazione.

Box 3

Dalla lettura di capitolato di appalto, cambiamenti a "costo zero" o quasi che avanza Cittadinanzattiva in tema di analisi della qualità dei servizi:

- 1 - La presentazione delle offerte preceduta da un sopralluogo dei luoghi E DA UN INCONTRO CON RAPPRESENTANTI DI CITTADINI E ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI
- 2 - Cadenze e fascia oraria relative agli interventi verranno definiti dalla Direzione Sanitaria SENTITI I RAPPRESENTANTI DEGLI UTENTI
- 3 - I locali ad alto, medio e basso rischio: SIAMO SICURI DI CONSIDERARE LOCALI QUALI BAGNO E ANTIBAGNO, FARMACIA, CAMERA ARDENTE, NEL GRUPPO DEI LOCALI A BASSO RISCHIO?
- 4 - Alla Ditta aggiudicataria si chiede di predisporre entro 20 giorni la calendarizzazione annuale degli interventi riferiti alle pulizie periodiche. DA PRESENTARE PUBBLICAMENTE E RENDERE ACCESSIBILE A TUTTI
- 5 - Pulizie ordinarie, periodiche, e a chiamata: ANCHE DEGLI UTENTI?
- 6 - Interventi di pulizie straordinarie sono richiesti in forma scritta dalle Direzioni (di Presidio, di Ospedale, di Distretto, di Servizio, MA NON DALLE ORGANIZZAZIONI DI CITTADINI) al Servizio

- Economato che autorizzerà di volta in volta il lavoro SENZA OBBLIGO DI INFORMARE AGLI UTENTI?
- 7 - Al termine di ogni intervento periodico, a chiamata e straordinario l'Impresa deve sottoporre alla firma del Responsabile di Reparto/unità operativa o suo delegato: CHIAREZZA SUI RISPETTIVI REFERENTI E COMUNICAZIONE LORO RECAPITI AGLI UTENTI: CHI SONO, DOVE, COME E QUANDO SONO REPERIBILI, COSA POTER CHIEDERE LORO, ETC.
 - 8 - L'impresa è tenuta a fornire le prestazioni (a chiamata) senza ritardi e senza interruzioni, PENA?
 - 9 - L'impresa dovrà organizzare, all'inizio dell'appalto, un corso di formazione professionale con esperti dell'Azienda. E PERCHÉ NON ANCHE DEI RAPPRESENTANTI DELLE ORG. DI IMPEGNO CIVICO?
 - 10 - Le Direzioni di Presidio Ospedali, di Distretto e dei Servizi attiveranno un sistema di controllo di qualità del servizio erogato. Tale rilevazione sarà effettuata contemporaneamente del Responsabile della Divisione/unità operativa e dal Referente della Ditta. DOVE SONO GLI UTENTI NEL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ?
 - 11 - Scioperi: non previsto nei locali ad altro rischio: PERCHÉ NON ESTENDERE LA DISPOSIZIONE ANCHE NEI LOCALI A MEDIO RISCHIO O, IN ALTERNATIVA, PREVEDERE FORME ALTERNATIVE DI SCIOPERO?

Box 4

Come migliorare le procedure di aggiudicazione: un esempio

Offerta economicamente più vantaggiosa: qualità 60 punti, prezzo 40.

- Organizzazione del servizio=20 (33.34% come fattore ponderale)
- Metodologia di erogazione del servizio e monte ore=20 (33.34% come fattore ponderale)
- Formazione del personale=5 (8.33% come fattore ponderale)
- Attrezzature tecniche e prodotti=5 (8.33% come fattore ponderale)
- Certificazione Iso 9000=5 (8.33% come fattore ponderale)
- Metodologia per il controllo della qualità=5 (8.33% come fattore ponderale).

SI PROPONE UNO SCAMBIO: UN INCREMENTO DEL PESO PERCENTUALE DEL PARAMETRO "CONTROLLO DELLA QUALITÀ" A CONDIZIONE DI FRENARE I "CAVALLI DI TROIA": SITUAZIONI NELLE QUALI IN SEDE DI FORMULAZIONE DELL'OFFERTA SI PROPONGONO METODOLOGIE DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ PARTICOLARMENTE "PARTECIPATE" POI PUNTUALMENTE BARATTATE CON ALTRI IMPIEGHI ED ATTIVITÀ (ES. RISTRUTTURAZIONI CUCINE, LOCALI, ETC.)

del servizio) a cui attribuire un punteggio (cfr. Box 4). Quello che propone Cittadinanzattiva è pertanto la valutazione civica dei sistemi di esecuzione e controllo dei servizi di Igiene Ambientale in ambito sanitario come procedura ordinaria durante l'erogazione del servizio, e indicazione necessaria per il suo eventuale riaffidamento.

Bisogna avere il coraggio di innovare andando oltre le enunciazioni di pur meritevoli linee guida favorendo un approccio pragmatico capace di produrre azioni, fatti e non solo propositi e buone intenzioni. Cittadinanzattiva ha avviato dal 1997 - con parti del movimento cooperati-



vo - iniziative di sperimentazione concreta sull'accessibilità e sulla qualità dei servizi e dal 2001 un Audit civico in sanità e nei servizi (ristorazione, pulizia, socio-sanitari e alla persona). Ne è seguito un crescente accreditamento istituzionale: dal nostro contributo al

Box 5

Dopo dieci anni finalmente approvato in finanziaria il coinvolgimento dei cittadini nella verifica della qualità dei servizi pubblici locali.

Non solo l'azione collettiva ma anche la qualità dei servizi pubblici tra le novità più importanti della legge Finanziaria, che introduce infatti una serie di obblighi concreti per gli enti locali e le imprese che appaltano o forniscono servizi pubblici locali. Dopo dieci anni di richieste delle associazioni di cittadini e un emendamento elaborato da Cittadinanzattiva sul testo di riforma dei servizi pubblici locali presentato dal Ministro Lanzillotta, i cittadini potranno contribuire a controllare il funzionamento dei servizi, disporre di "Carte della qualità dei servizi" redatte appositamente e verificate anche attraverso la partecipazione dei cittadini. Si introducono inoltre sessioni annuali di confronto sui servizi e previsto un sistema di monitoraggio permanente aperto alla partecipazione dei cittadini e delle loro associazioni di tutela.

"Finalmente un ruolo e una funzione centrale del cittadino nella vita e nelle scelte di gestione del servizio pubblico" commenta Giustino Trincia, vice segretario generale di Cittadinanzattiva.

Vediamo nel dettaglio le novità introdotte.

- adozione di una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio; garantisce le modalità di accesso alle informazioni per porre reclamo e per adire le vie conciliative e giudiziarie; specificazione delle modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio alle esigenze dell'utenza;
- istituzione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle "Carte della qualità dei servizi", svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale e con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che potrà rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- previsione nel contratto di servizio, per l'intera durata del contratto stesso, del finanziamento delle attività descritte con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio.

manuale "La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche", realizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica nel 2003 e ripreso nella relativa Direttiva Ministeriale sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del 24 marzo 2004, all'istituzionalizzazione

dell'Audit civico in sanità 5 Regioni (Emilia, Puglia, Lazio, Abruzzo, Friuli), al moltiplicarsi di protocolli di intesa firmati a livello locale (l'ultimo, a maggio 2007 a Manfredonia - Foggia - per l'analisi civica dei servizi di ristorazione collettiva in ambito scolastico ed ospedaliero). Di

certo la recente riforma dei servizi pubblici approvata con l'ultima Finanziaria (cfr. Box 5) toglie anche l'ultimo alibi a coloro che poco gradiscono un reale coinvolgimento dei cittadini nella verifica della qualità dei servizi pubblici locali. Dal nostro punto di vista, questo è il

momento di capire chi è disponibile a sviluppare partnership virtuose con organizzazioni di impegno civico.

*Responsabile del programma "Servizi in appalto e partecipazione civica" Cittadinanzattiva-onlus

omm lavapavimenti
Via Cantù 8/10 - 20092 - Cinisello Balsamo (MI) - ITALY
Tel: +39.02.612.83.80 Fax: +39.02.66.59.49.00 P.IVA: IT13282860167
info@ommilavapavimenti.it - www.ommilavapavimenti.net

LAVASCIUGA PROFESSIONALI

Il pulito è il nostro obiettivo

omm lavapavimenti

LA PROPOSTA

Agenti in pensione per controllare i giardini pubblici

IL PRESIDENTE di **Cittadinanzattiva**, Fabio Baldi, propone l'utilizzo di poliziotti, carabinieri, finanzieri e vigili urbani in congedo per sorvegliare i giardini dell'ippodromo, sull'esempio di quanto accade a Parma.

■ A PAGINA VII



LA PROPOSTA

«Agenti in pensione per sorvegliare i giardini»

Fabio Baldi: «Seguiamo l'esempio di Parma»

di ROBERTO DAVIDE PAPINI

CARABINIERI, poliziotti, finanziari e vigili urbani in congedo per sorvegliare i giardini pubblici. L'idea non è nuova, se ne parla da tempo e sta circolando anche a Prato, ma ora viene accelerata sulla scia dell'iniziativa presa dal Comune di Parma che utilizzerà carabinieri e finanziari in congedo (ovviamente volontari) per rafforzare il controllo del territorio. «Mi pare un'idea assolutamente valida — dice Fabio Baldi, da noi interpellato sull'idea, presidente di **Cittadinanzattiva** — che sul tema della sicurezza e del decoro cittadino si impegna da tempo — e va applicata anche qui». Assai prima del varo dell'esperienza di Parma, Baldi aveva già elaborato questa idea con un campo di applicazione molto pratico e definito: i giardini dell'ippodromo. «Credo che sarebbe importante avere una presenza di ex poliziotti, carabinieri, finanziari e vigili urbani in grado di controllare l'area dove troppo spesso accadono cose spiacevoli». Baldi ricorda che nei giardini «spesso entrano ragazzi con i motorini, a volte i "vu" cumprà con la macchina, ci sono cani di grossa taglia che ogni tanto mordono qualcuno, c'è una situazione generale di abbandono». Così, Baldi propone di affidare alle varie associazioni di pensionati delle forze dell'ordine il compito di mantenere una presenza al tempo stesso rassicu-

INTERVENTO
Cittadinanzattiva
chiede una presenza
nell'area verde
intorno all'ippodromo

rante per i frequentatori dei giardini pubblici e deterrente per chi avesse cattive intenzioni. «C'è anche un casottino che sta andando in rovina — continua Baldi — e che potrebbe invece essere utilizzato proprio come postazione dedicata a questi volontari. Anche la presenza di una struttura con la scritta "polizia" o "carabinieri", per esempio, può essere un fatto importante per dare un po' più di sicurezza all'area».

L'IDEA, comunque, non è quella di affidarsi a pensionati generici, bensì a persone che non sono più in servizio, ma che hanno sviluppato una grande professionalità negli anni in cui erano attivi lavorativamente. Lo stesso sindaco di Parma, infatti, insiste proprio su questo punto: «I volontari che si attivano sono dei professionisti con esperienza decennale nel campo della sicurezza

e non ronde improvvisate». Una posizione condivisa in pieno da Baldi: «Giustissimo, proprio qui sta l'aspetto importante, nella professionalità di queste persone e nella loro esperienza».

BALDI SUGGERISCE, comunque, una presenza non continuativa, ma in diversi momenti della giornata e non sempre gli stessi. D'altronde, va da sé che la copertura che possono assicurare queste associazioni di volontari non possa essere completa. Anche perché, i problemi di organico non ci sono solo per le forze dell'ordine in servizio, ma anche per le associazioni in congedo. «L'idea è buona — ci conferma Dino Calvani, presidente dell'Associazione carabinieri in congedo della provincia di Prato — il problema è che non abbiamo abbastanza persone. Comunque siamo ovviamente più che disponibili a raccordarci con le altre associazioni e vedere se riusciamo a coprire un buon servizio».



INUTILIZZATO
Baldi propone di utilizzare come postazione il casottino abbandonato

Guida in stato di ebbrezza sulla ciclabile: denunciato

UN GIOVANE pratese è stato fermato nella notte tra venerdì e sabato a Firenze dalla polizia municipale e denunciato per guida in stato di ebbrezza. Tutto è iniziato intorno a mezzanotte e mezzo quando una pattuglia dei vigili urbani, in servizio alla chiusura dell'area pedonale in via Tornabuoni, ha notato un'auto con due persone a bordo che stava percorrendo la pista ciclabile di Lungarno Corsini. Il conducente non si è

fermato all'alt intimato dagli agenti proseguendo verso via Tornabuoni. Intorno alle 4,10, l'auto è stata individuata in viale Belfiore da agenti impegnati in un posto di controllo. La vettura è stata fermata e il giovane pratese è stato sottoposto all'alcol test. I valori alcolemici rilevati superavano abbondantemente il limite di legge (0,50 grammi al litro): la prima volta il valore è risultato 1,20, la seconda 1,08.



RISE/ANIP

Pulizia dei treni: accordo tra Imprese e sindacati nel segno della qualità

Rise Assolci, in rappresentanza delle imprese di servizi per il trasporto insieme ad ANIP, ha recentemente siglato un importante accordo con i rappresentanti sindacali dei lavoratori del settore per migliorare la qualità del servizio di pulizia ferroviaria sia a livello regionale che a livello nazionale.

Le imprese appaltatrici, rappresentate da Pietro Mazzoni - Vice Presidente di RISE, hanno espresso alle organizzazioni sindacali una "proposta di percorso per l'ottenimento di alti standard di qualità", sintetizzabile in quattro punti:

- puntare a maggiori interventi di pulizia sui materiali rotabili;
- investimenti sulla formazione del personale, specializzazione e nuovi profitti significativi;
- riorganizzazione del lavoro a livello regionale con sistema premiante;
- creazione di un osservatorio congiunto per monitorare l'andamento del lavoro.

Dato il diverso stato di decoro, confort e pulizia del materiale rotabile sui treni Fosseggiani e di Lunga Periferia, il Protocollo propone di inserire due nuove procedure di pulizia. Per la Divisione Passeggeri la procedura 14 Sunex, che prevede interventi di sanificazione interna e il trattamento delle vetture con disinfettanti disinfettanti registrati come presidio medico-chirurgico.

È stato studiato un intervento per sanificare, nelle stazioni più importanti, le toilette dei treni in 5 minuti per poter effettuare

l'intervento anche durante le soste dei convogli.

Per la Divisione Trasporto Regionale, è prevista la procedura 14 Special che ha la caratteristica di trattare le vetture con azioni decise e mirate rispetto a quelle previste dall'14, utilizzando in modo diffuso la meccanizzazione a vapore e prodotti disinfettanti registrati come Presidi medico-chirurgici.

Il Protocollo prevede, inoltre, l'attivazione di mirati corsi di formazione per la sicurezza sul lavoro, una riorganizzazione del processo in distretto attraverso una più equitativa distribuzione delle risorse umane e l'istituzione di un osservatorio apposito per monitorare il processo di miglioramento del servizio di pulizia ferroviaria.

AFED

AFED va a scuola

In pieno svolgimento il "Progetto Scuola" di AFED, in tutte le sue articolazioni.

Pulizia nelle scuole

Anche per il 2004 AFED è coinvolta nell'indagine di Cittadinanza sulla sicurezza nelle scuole, che al suo interno comprende un "focus" sulle condizioni igieniche degli edifici scolastici pubblici. Le due indagini saranno presentate, congiuntamente, a fine settembre a Roma, nel corso di una conferenza stampa e alla presenza del Ministero dell'Istruzione. AFED parteciperà anche all'evento che Cittadinanza organizzerà per il mese di novembre, coinvolgendo un importante numero di scuole in progetti mirati alla sicurezza - e per

quanto riguarda la Federazione all'igiene ambientale - con la partecipazione attiva di tutte le componenti scolastiche.

Formazione permanente

Grande successo di partecipazione anche al l'Iniziativa avviata da AFED con l'Ufficio Scolastico Provinciale di Brescia, il cui dirigente, dottor Colosio, con grande sensibilità, ha promosso la formazione dei collaboratori scolastici riguardo a metodologie di pulizia moderne e mirate alla valorizzazione del loro ruolo di custodi della salute collettiva, all'ottimizzazione del lavoro, alla sicurezza degli stessi operatori, alla razionalizzazione di costi e tempi, alla salvaguardia dell'ambiente. Quasi 400 i collaboratori scolastici che hanno aderito volentieri all'offerta della Direzione Provinciale: una partecipazione al di là di ogni previsione, che ha indotto alla nascita dei corsi di formazione e alla possibilità di ulteriori momenti di confronto.

Nuova figura professionale

Positivo anche il bilancio della partecipazione di AFED all'esperimento avviato a Torino, in collaborazione con il Gruppo SAI (Servizi Ambientali Integrati) aderente all'Unione Industriale, presso due Istituti Tecnici e Professionali - Lagrange e Giulio - che, nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro, hanno curato i propri programmi didattici per adeguarli alle competenze necessarie per la formazione dell'Addetto al Facility Management, AFED, con i suoi esperti che si affiancano ai docenti titolari, in questo primo anno ha fornito una panoramica dell'industria italiana del cleaning e della valenza ambientale e sociale della pulizia, ospitando gli studenti in due aziende us-

cite per una visita guidata alle forme e alle modalità di produzione di macchine e prodotti detergenti. Il prossimo anno, AFED formerà le conoscenze tecniche con lezioni teorico/pratiche.

CRSA

Quando questo pezzo uscirà, la tanto tubolata elezione anticipata a marzo avrà luogo e quindi gli assenti come il paese ha orientato il proprio voto. Che non significa necessariamente che vi sia una netta maggioranza e che il nuovo governo avrà i numeri giusti per andare avanti. Una cosa però è certa, da entrambi gli schieramenti: il riferimento (PD - PDL) è entrato una volta forte di mettere nella scena politica italiana quegli attori che per troppo tempo sono rimasti ai margini, non per non volere combinate piccole e medie imprese. Ognuno di loro ha certamente preso atto che l'alternanza negli ultimi 15 anni, con in quale si è smarcato da una parte il Confindustria dall'altra, hanno cercato di occupare il palcoscenico della vita economica del nostro paese non abbiano portato a risultati tangibili.

La politica, conscia di ciò, ha deciso di dare una svolta: è uscito di colpo improvvisamente, guardando nelle direzioni più ovvie, naturali e dirette: quella della Piccola Media Impresa, a tutti gli effetti una vera e propria controparte dell'economia italiana. Non è e non sarà, a differenza delle altre volte, un'operazione di mera propaganda, volta a dissolvere il giorno successivo la consultazione elettorale, ma avrà un suo seguito, non fosse altro perché dopo tre lustri nei quali si è divisa che a sinistra si sono spuntate tutte le aziende e gli artigiani possibili e immaginabili (e anche quelli non immaginabili) per tenere a galla i soli rotti, ci si è resi conto che ciò non è possibile e che si è fatto solo un danno a se stessi. Dare il ruolo che legittimamente compete alle PMI, oltre che diversivo e necessario per garantire stabilità, fedeltà e crescita del sistema produttivo italiano. E' talmente vera questa cosa che pure Confindustria ha dovuto prendere atto di ciò, tanto che nei suoi programmi ha inserito un piano di avvicinamento e inserimento di quelle che, risulta essere, statistiche alla mano, il 98% del mondo imprenditoriale italiano. Anche la CNA sa di rappresentare più e bene questo mondo e l'ha fatto nota quale si muove di quelle di un rafforzamento delle posizioni con la collaborazione di dover e poter operare su due direttrici: una di consolidamento in termini di una di alleanza esterne.

Sia nel primo che nel secondo caso il percorso è già avviato, da un lato con un forte lavoro di avvicinamento verso l'esterno, e dall'altro con energie con Confindustria, Confindustria, Cna e Cna, non escludendone altri. Riteniamo questo cambiamento di rotazione tra la politica e la parte realmente lavorante dell'economia italiana, positivo e duraturo, la CNA ne è consapevole e visto che dopo decenni di abito che si sta dando a Cesare ciò che è di Cesare, la nostra associazione c'è e c'è con il ruolo che le compete.

ATTA

Stato
MILIT

il
il
conten

in alta
mercato
pavime
di seed
un'oper
faticos
delle p
po del
quindi
partine
Vilella
fase di
cessiva
ficianti
nell'inf
la quale
sign, si
menti si
importa
cacia è
nessun
migliai
mini de
questo
sparmi
per il te
pavimen
tra Sped
chio ed
ci eroga
bra ad e
esclusiv
è dispo

ANCST-LEGACOP

Assemblee su Nuovo contratto pulizie, servizi integrati/multi servizi

A seguito della sottoscrizione del nuovo CCNL del settore l'ANCST Lega coop, in collaborazione con le strutture territoriali, ha organizzato diversi incontri per illustrare i contenuti del CCNL e dell'avviso comune sul mercato e la legge che è stato sottoscritto contestualmente al CCNL. Nelle assemblee sono state illustrate le novità legislative attese con l'attuazione degli impegni presi dal Ministro Cesare Damiano e dal Sottosegretario Rosa Rinaldi. In particolare risulta importante l'esclusione della normativa sui licenziamenti collettivi nel caso di cambio di capofila con il passaggio dei lavoratori come previsto all'art. 4 del CCNL, la modifica introdotta nel decreto legge "mille proroghe" (248/07) circa i rischi di contenzioso avuto nel passato. Altrettanto importante per le cooperative è la norma di chiarimento sui contratti applicabili ai soci lavoratori ai sensi della legge 142/01. Aver chiarito il diritto al trattamento economico dei soci solo ai Contratti sottoscritti tra le organizzazioni contrattualmente più rappresentative, sia sindacali che delle cooperative, ha posto un limite ai contratti privati, sottoscritti da soggetti con scarsa o nulla rappresentatività, utilizzati solo per creare dumping contrattuale e forme di evasione ed elusione contributiva e fiscale. Nelle assemblee le cooperative hanno espresso un apprezzamento sul risultato contrattuale e sui contenuti dello stesso. Sul nuovo CCNL le sezioni Nazionali e servizi ha organizzato due seminari residenziali di studio (Simone e Ostia). In questi seminari di due giornate molti ai responsabili del personale delle cooperative, che hanno visto la partecipazione di oltre 50 persone, si sono approfonditi i diversi aspetti contrattuali e gli strumenti di organizzazione e flessibilità introdotti.

In particolare si è affrontato il tema dell'orario di lavoro e degli straordinari introdotti nella organizzazione (part time, orario e deroghe, orario invariabile), sull'apprendistato ed i contratti di inserimento, sulla normativa contrattuale e sulla evoluzione dei costi, sul campo di applicazione e i modelli di inquadramento.

Scuola Nazionale Servizi

Il 21 febbraio è iniziato a Simione il primo corso nazionale per RESPUY INTEGRATI E QUADRI INTERMEDI DI PRODUZIONE del settore pulizie e servizi integrati. Il corso organizzato dalla Scuola Nazionale Servizi si articola in tre moduli residenziali di due giornate ciascuno ed ha lo scopo di fornire ai partecipanti, responsabili e quadri intermedi di cooperative operanti nei servizi di pulizia, servizi integrati e multi servizi, conoscenze, metodologie e strumenti di gestione delle attività operative, con riferimento a:

- imprese di servizi e peculiarità delle imprese cooperative;
- pianificazione gestione del servizio ed il rapporto con i bisogni del cliente;
- funzione di controllo sul risultato e sulla gestione.

Lo scopo del corso è di appropiare strumenti e conoscenze per sviluppare la capacità di presidiare i fattori gestionali, del proprio ruolo e della capacità di integrazione delle specifiche competenze specialistiche. I destinatari sono: Responsabili di Cantieri, Responsabili di Centri di servizio, Responsabili di Gestione di Area / Zona, Responsabili di Procedure di manutenzione di medie dimensioni. Il corso, che si è svolto alle caserme di Nord Est vedrà, in settembre una nuova edizione per il centro toscano, Umbro e Lazio) e prevede successive attività di approfondimento su temi specifici. Il corso completa la prima fase di attività, iniziata nella seconda parte del 2007, che vede la contemporanea organizzazione di due corsi per dirigenti cooperativi tenuti a Orvieto e Monte Apio Fiorentino.

IL V
PER
DEGLI

La

PROD
RICER

COM

EC
PER

LODI/ITALI

Monospazzole Ruffo.
Riflessi di pulito in ogni
condizione d'uso.

Ruffo
IDEE BRILLANTI

Ruffo srl
Via Cesare Battisti, 27/BG
37057 San Giovanni Lupatoto (VR) - Italy
Tel. +39 045 6051048 - Fax +39 045 6067647
www.ruffoclean.com - E-mail: ruffo@ruffoclean.com



Giuseppe Norata, responsabile dell'Ato 5.

CittadinanzAttiva contesta l'uso dei «soffiatori» che alzano tanta polvere da fare andare via la gente. Norata: «La pulizia è più veloce»

«Il Belvedere è invivibile» Proteste per i mezzi dell'Ato

(*sama*) «Il belvedere è sporco e la raccolta dei rifiuti viene effettuata in modo poco igienico». Lo asserisce il coordinatore locale dell'associazione **CittadinanzAttiva**, Nicola Testa. Si fa portavoce dei frequentatori della nota passeggiata cittadina. Al centro della questione ci sarebbe l'uso dei soffiatori, strumenti adoperati dagli operatori dell'Ato 5 per agevolare la raccolta dei rifiuti.

«Domenica scorsa - dice Testa - ho ricevuto le proteste di alcuni anziani: lamentavano il fatto che, mentre erano seduti sulle panchine del belvedere, si sono avvicinati gli operatori dell'Ato con i soffiatori che hanno alzato dalle

vicine aiuole un polverone tale che ha costretto gli anziani ad andarsene; il polverone è arrivato sino ai balconi delle case. Credo che i soffiatori servano per pulire piccoli prati, non certamente la pubblica città». E precisa: «Le aiuole sono piene di foglie secche poiché gli alberi non sono stati potati a suo tempo: perché l'Ato alcuni giorni prima non mette dei cartelli per avvisare i cittadini delle prossime operazioni di pulizia?».

Testa lamenta inoltre altri disagi in merito alla pulizia della città. «La domenica mattina - continua - in tutta Termini si trovano i cassonetti pieni di scatole di cartone e di bottiglie vuote: perché

l'Ato non effettua la raccolta porta a porta presso i bar e i pubblici esercenti della ristorazione? E invita i giovani del sabato sera con apposite campagne a non abbandonare lungo i marciapiedi i vuoti di bottiglia?».

Giuseppe Norata responsabile di Ecologia e Ambiente dell'Ato 5 replica in modo netto: «Se i cittadini - dice - vedono nei loro pressi un nostro operatore che sta lavorando, abbiano per un attimo la pazienza di agevolarne il lavoro. Il belvedere deve essere certamente pulito e i soffiatori servono a raccogliere i rifiuti per poi rimuoverli tutti insieme: facilitano il lavoro e rendono uniforme la pulizia di tutto il belvedere».

SALVATORE MANTIA



SOLIDARIETÀ. L'assemblea ha rigettato le dimissioni che aveva presentato Cittadinanzattiva, Tomasella presidente

(*gd*) Si è tenuto alla scuola media "Rosso di San Secondo", l'assemblea congressuale di **Cittadinanzattiva** e del Tribunale per i diritti del malato, per l'elezione dei delegati regionali. La relazione è stata tenuta da coordinatore uscente Giuseppe Tomasella, il quale ha dichiarato che dopo undici anni di volontariato era giunto il momento di passare la mano richiedendo la nomina di un nuovo coordinatore. L'assemblea dopo un vivace dibattito, ha approvato la relazione ringraziandolo per il lavoro svolto, ma ha rigettato le dimissioni invitandolo a mantenere l'incarico. Tale incarico è stato accettato da Tomasella a patto che en-

tro un anno si provveda alla sostituzione. Inoltre è stata ratificata la nomina dei responsabili del Tdm Lorenzo Lococo, per Caltanissetta, Enza Falzone per San Cataldo e Maria Vitello per Mazzarino. La commissione elettorale ha comunicato i delegati eletti al congresso regionale, che si terrà a Catania dal 31 ottobre al 2 novembre, Enza Falzone e Giuseppe Tomasella. Tomasella nella sua relazione ha sottolineato il poco interesse dimostrato dal direttore generale dell'azienda ospedaliera Sant'Elia, Alberto Paladino, verso i rilievi posti dall'associazione.

«Si è sprecato molto danaro pubblico per la

nomina del primario di chirurgia, che mancava da sette anni - dichiara Tomasella - il direttore continua a non preoccuparsi delle nostre segnalazioni. Dai problemi di pulizia dell'ospedale che ha raggiunto livelli di sporcizia mai visti al miglioramento dei servizi che continuano a deteriorarsi. Non sostituisce il personale che si dimette o viene posto in pensione, specie gli anestesisti, per mancanza dei quali molti interventi vengono rinviati. La mancanza di Emodinamica, La Terapia intensiva neonatale. E soprattutto bandire i concorsi per primario mancanti in ben sei reparti».

GIORGIO DORE



SUBIACO, I GIOCHI NON SONO SICURI

Chiuso il parco di via dei Monasteri

di ANTONIO SCATTONI

il parco giochi di via dei Monasteri, a Subiaco, è stato chiuso per motivi di sicurezza. Immediata la protesta dei genitori che lo frequentavano: «Avevamo chiesto al Comune di riparare un gioco rotto-dichiara un papà - Come soluzione invece hanno chiuso l'intera area».

Per riparare quel gioco, fuori uso ormai da tempo e, dunque, pericoloso, era stata inviata al Comune una petizione. «Stanchi delle condizioni in cui versano quei giardini - spiegano le famiglie - abbia-

mo presentato un esposto chiedendo la riparazione del gioco ed anche una migliore manutenzione dell'area. Il risultato è stata la completa chiusura del parco».

L'assessore ai lavori pubblici cerca di smorzare i toni della polemica: «E' stata presa questa decisione per mettere in sicurezza tutta l'area - dichiara Ivan Petri - a lavori ultimati, verrà anche aperta un'altra entrata proprio in prossimità del parcheggio appena realizzato». I tempi di riapertura, però, non saranno brevi e molto probabilmente per questa estate

l'area non sarà più fruibile. Ai bambini resta un'unica possibilità, trasferirsi in massa al giardino adiacente al ponte medioevale di San Francesco, ma anche qui non mancano i problemi.

«E' pieno di deiezioni - si lamenta una mamma - perché è frequentato da molti cani». Questo problema riguarda anche gran parte della città: «Esiste un'ordinanza che obbliga a utilizzare paletta e secchiello da parte dei proprietari dei cani - denuncia Cittadinanza attiva - nessuno la rispetta e i controlli sono inesistenti».



Gratis la pulizia dei giardini dell'ospedale

L'appello del Tribunale del malato accolto dalla Vivai mediterranee

ORBETELLO. Dove non arrivano le istituzioni può fare molto la buona volontà dei cittadini. E' il caso di uno dei disservizi, peraltro dai risvolti più rischiosi, che stanno interessando l'ospedale.

La cui parte esterna presenta diverse zone verdi che da tempo non sono oggetto della indispensabile manutenzione ordinaria. Così l'erba sempre più sta divenendo l'habitat ideale di insetti ed animali potenzialmente nocivi per l'uomo. Della situazione, sollecitata da numerose

lamentele, si è fatta carico la rete locale di Cittadinanzattiva, Tribunale del Malato, la quale ha provveduto ad un sopralluogo che ha confermato la situazione di emergenza in cui versano le aree verdi dell'ospedale.

E la preoccupazione del sodalizio non si è concentrata soltanto sui malati, ma anche sugli utenti in genere e sul personale che lavora nella struttura. I cittadini attivi si sono rivolti all'ente ma le risposte ricevute non sono state giudicate soddisfacenti.

E, dato che non era possibile aspettare ancora, hanno alertato i soci finché hanno trovato nella ditta Vivai Verdemaremma di Orbetello quello disposto ad intervenire gratuitamente e in modo tempestivo. Dell'intenzione dell'impresa maremmana hanno avvisato i responsabili della gestione del nosocomio ed ora attendono riscontri. Nel caso in cui non si faccia vivo nessuno, l'impresa inizierà l'intervento. «Un ottimo esempio di cittadini attivi dato da questa ditta», ha

commentato il Tribunale del Malato sottolineando che adesso non ci sono impedimenti finanziari, formali o di mancanza di personale, per cui non è più possibile fraporre indugi nella risoluzione del problema nell'interesse dei malati ma anche degli utenti e di tutto il personale. Pertanto, la situazione resta sotto la lente del Tribunale che, fa sapere, difficilmente lascerà passare altro tempo inutilmente, prima di sottoporre la questione a chi di competenza.



L'ospedale di Orbetello



>>

Nuova vita per i giardini dell'ospedale

(Tirreno, II del 06/09/2008)

La Vivai Mediterranei ha affettuato gratuitamente i lavori di pulizia Nuova vita per i giardini dell'ospedale ORBETELLO. **Non ci sono più, né ci saranno in futuro, le erbacce che infestavano i giardini e le aiuole davanti all'ospedale di Orbetello, costituen do un serio pericolo, come aveva denunciato il Tribunale del Malato, per pazienti, personale e utenti in genere.** Il tutto per merito dell'azienda Garden Vivai di Maremma, con sede a Grosseto sulla strada del Pollino, il cui titolare, Paolo Calzolari, ha dato la disponibilità alla direzione del presidio ospedaliero ad intervenire gratuitamente. Ungesto senza dubbio nobile e che sarà ripetuto ciclicamente, come spiega il direttore tecnico dello stesso Vivaio, Mario Calzolari, rivelando anche un risvolto personale. "Sono stato per anni e lo sono anche oggi paziente di un ambulatorio specialistico dell'ospedale di Orbetello - fa presente in una nota - e mi sono sempre trovato molto bene, avendo riscontrato grande professionalità ed umanità nei medici ed in tutti i dipendenti. Ho così deciso di effettuare con l'azienda di cui sono direttore tecnico e di cui è titolare mio figlio Paolo, questo utile lavoro". Mario Calzolari è presidente provinciale dell'associazione naturalistica Anpana, organizzazione riconosciuta dal Ministero dell'Ambiente. E con questa intende organizzare una giornata di sensibilizzazione ecologica con una nuova sistemazione del verde pubblico del San Giovanni di Dio. P.T.

(Tirreno, II del 06/09/2008)

Inserisci questo documento nella cartella (Nuova cartella)

Inserisci

DISCLAIMER

La proprietà intellettuale degli articoli è delle fonti (quotidiani od altro) specificate; ogni riproduzione totale o parziale del loro contenuto è compiuta sotto la responsabilità di chi la esegue; Volocom declina ogni responsabilità derivante da un uso improprio del servizio o comunque non conforme a quanto previsto dalle leggi vigenti.

L'intervento quotidiano previsto soltanto in una bassa percentuale

Poca pulizia nelle mense

●●● A CURA
DI GIUSEPPE PICCIANO

Un importante capitolo del rapporto è dedicato alla pulizia riservata agli ambienti nei 132 istituti scolastici esaminati. Il giudizio di **Cittadinanzattiva** è nel complesso discreto ma non manca di sottolineare opportunamente situazioni di gravi mancanze igieniche. Gli edifici nei quali si effettua la pulizia delle aule una volta al giorno sono 88, quelli in cui la pulizia viene effettuata due volte al giorno sono 35. In 9 casi non è stata fornita risposta. Per quel che concerne i servizi igienici, la pulizia si effettua una volta al giorno in 62 scuole, due volte al giorno in 63. In nessun caso la pulizia dei bagni si svolge una volta a settimana. In sette casi gli interpellati non hanno risposto.

Nei laboratori scientifici, nelle aule computer, nelle biblioteche, nelle palestre la pulizia degli ambienti viene effettuata una

volta al giorno in 83 edifici scolastici, due volte al giorno in 15 edifici, una volta a settimana in quattro scuole. Le percentuali, invece, non sono incoraggianti per quanto riguarda le mense. La pulizia viene effettuata una volta al giorno solo in 50 istituti; due volte al giorno in 10 scuole. Nel caso di corridoi e scale la pulizia è effettuata una volta al giorno, in 24 edifici due volte al giorno, in 6 la pulizia è di una volta alla settimana. Diciassette istituti non hanno invece fornito dati.

Uno dei deficit a cui fa sicuramente riferimento il rapporto riguarda la cura di porte e vetrate. In 13 scuole la pulizia viene effettuata una volta al giorno; in 25 istituti avviene una volta a settimana, in 13 edifici la pulizia è quindicinale, in ben 41 è mensile e in 30 addirittura trimestrale. Gli interlocutori di **Cittadinanzattiva** hanno affermato di provvedere alla pulizia del cortile una volta al mese in 53 edifici scolastici, una volta ogni tre mesi in 15 scuole. La pulizia del cortile è

semestrale per 10 scuole e addirittura annuale per 11 istituti. Ventisette scuole non hanno risposto.

Entrando nel merito della qualità della pulizia, la polvere è dappertutto. Nel 25% dei casi si trova sui corridoi; nelle palestre (24%), nelle biblioteche (20%); nelle mense (12%). Le aule, tutte o in parte, sono polverose nel 38% delle scuole relativamente agli infissi; nel 33% dei casi per quanto riguarda gli arredi; nel 17% per quel che concerne i pavimenti. La segreteria e sala professori sono anch'esse polverose, rispettivamente per il 7% e il 16%. In assoluto, i luoghi meno puliti risultano le aule, con i relativi arredi, e i laboratori scientifici. Purtroppo non è ancora sufficientemente diffusa l'idea che la presenza di polvere comporta un costo per la collettività in termini di allergie e forme asmatiche, in aumento soprattutto tra i bambini.

In questa speciale classifica, tra i migliori, vanno menzionati tre istituti di Porcia, in provincia di Pordenone. ©

Il contesto ambientale in cui si trovano gli edifici

Dei 132 edifici monitorati	N. scuole	% sul totale
Con accessi comunicanti direttamente su strade	50	38
Con semaforo in prossimità	3	2
Con sistema di vigilanza nell'attraversamento	33	25
In zone a rischio sismico	69	52
In zone a rischio idrogeologico	18	14
In zone a rischio vulcanico	3	2
In zone a rischio industriale	7	5
In zone a elevato inquinamento acustico	7	5
Se sì, misurazioni effettuate	5	4
In zone a elevato inquinamento elettromagnetico	7	5
Se sì, misurazioni effettuate	1	1
In zone con problemi di ordine pubblico	10	8
Con episodi di criminalità nei pressi della scuola	5	4
Con episodi di criminalità all'interno della scuola	7	5
Con episodi di bullismo nella scuola	16	12
Con episodi di vandalismo nella scuola	46	35
- ad opera di soggetti "interni"	9	-
- ad opera di soggetti "esterni"	37	-
La scuola utilizza fonti di illuminazione a basso consumo	34	26
La scuola utilizza pannelli solari o altre forme di energia rinnovabile	4	3

Fonte: Cittadinanzattiva

**Istituti
insicuri/3****Sotto la lente
di Cittadinanzattiva
anche aule,
cortili e palestre**

→ Terracina

Strade principali vietate ai cani Per «Cittadinanza attiva» rendono il centro indecoroso



Proposta

Il movimento Cittadinanza Attiva vuole che i cani non passeggino nelle strade principali della città per non sporcarle

Rossella Bersani

■ **TERRACINA** Una delibera "dimenticata" quella del giugno 2005, con la quale si ordina ai proprietari di cani di raccogliere gli escrementi lasciati dai loro animali. Lo spettacolo che è dato vedere nei marciapiedi pubblici ha dell'indecoso.

Interviene a rimarcarlo Marcello Sanguigni di Cittadinanza Attiva. La proposta: niente passeggio per i cani sulle strade più importanti.

Sanguigni critica: "Da quello che vediamo sui nostri marciapiedi non ci risulta che tutti osservino tale ordinanza. E' vero che qualcuno, rispetto agli anni pas-

sati, raccoglie gli escrementi del proprio cane con la bustina, ma ciò non è sufficiente perché basta fare una passeggiata sul lungomare per verificare gli escrementi che ci sono. Perché, allora, non interdire il passeggio dei cani sui marciapiedi delle strade più "in" del centro? Ci riferiamo ai marciapiedi del Lungomare Circe, di Viale Vittoria e di Via Roma".

Cuneo docet. E' nel Comune piemontese che si sono dichiarate off limits alcune vie e piazze. Un messaggio per il sindaco Nardi: avere i marciapiedi imbrattati non ci qualifica come cittadina civile e votata al turismo.



La protesta

“Centro, stop allo sfregio” i residenti scendono in piazza

Manifestazione il 26 febbraio: “Ztl e alcol, è il caos”

LAURA MARI

SCENDERANNO in piazza per difendere il cuore della città e tentare di salvaguardare il salotto di Roma, quel tesoro storico-artistico-monumentale e culturale della Capitale che l'Unesco ha dichiarato Patrimonio dell'Umanità. Il prossimo giovedì 26 febbraio le associazioni dei residenti e chiunque voglia tutelare i rioni del I Municipio si ritroveranno a Campo de' Fiori, dove a partire dalle 17.30 si terrà una fiaccolata contro il degrado del Centro storico. La manifestazione, organizzata dalla Consulta per la vivibilità del Centro storico, intende portare l'attenzione delle istituzioni sui problemi di un'area quotidianamente frequentata e vissuta non solo dai residenti, ma anche da migliaia di turisti. «Abbiamo deciso di indire la manifestazione alla fine di febbraio — spiegano gli organizzatori — perché proprio tra qualche settimana termineranno alcune sperimentazioni che hanno provocato solamente nuovi e massicci disagi al Centro storico».

Tra queste, l'ordinanza che vietava la vendita e l'asporto di alcol dopo le 21. Una misura che l'assessore al Commercio Bordoni e il prefetto Giuseppe Pecoraro hanno deciso di non prorogare, ma che gli organizzatori della manifestazione vorrebbero fosse rinnovata e estesa a tutto il territorio del I Municipio. Ma secondo il sindaco Alemanno non c'è necessità di prorogare l'ordinanza, perché «si trattava di una scelta provvisoria per dare un freno a una situazione difficile che si era creata a Campo de' Fiori. Ora — prosegue Alemanno — la situazione è più tranquilla».

Giovedì prossimo i residenti scenderanno in piazza anche contro la tanto contestata Ztl notturna, che il Campidoglio ha voluto modificare posticipando l'orario di chiusura dei varchi, nel weekend, dalle 21 alle ore 23. «Un provvedimento illogico che ha triplicato il traffico notturno e ha

trasformato i quartieri della movida in parcheggi a cielo aperto — accusa Guido Hermanin, dell'associazione Progetto Trastevere, che ha aderito alla manifestazione — il venerdì e il sabato la situazione nei nostri quartieri è invivibile». Per questo motivo, dunque, verrà richiesto al Campidoglio non solo il ripristino dell'orario dei varchi notturni alle 21 e l'estensione della Ztl del weekend a tutte le aree del Municipio, ma anche la modifica del piano sulla sosta tariffata.

«E poi — fa sapere Paolo Gelsomini, dell'associazione Progetto Celio — chiederemo che siano bloccate le aperture di nuovi locali in Centro». Nel corso della fiaccolata sarà dunque possibile, anche per i non residenti, firmare una petizione che verrà inviata al sindaco Alemanno e al presidente del I Municipio Orlando Corsetti, un documento «contro il degrado del Centro» che conterrà alcuni punti fondamentali. «Ci batteremo affinché vengano potenziati i mezzi pubblici notturni — precisa Roberto Crea, dell'associazione Cittadinanza attiva che racchiude i residenti del quartiere Esquilino — e chiederemo nuove sanzioni e nuove norme sul suolo pubblico a garanzia del decoro urbano e dell'uniformità degli arredi».

L'assessore

“Anche le associazioni culturali chiuderanno entro le due di notte”

GLI “hot spot” della movida romana, locali e localetti abituati a chiudere solo quando se ne va l'ultimo avventore, non potranno più nascondersi dietro l'insegna comoda di associazione culturale. Sulla scia delle polemiche per gli schiamazzi notturni in centro, l'ordinanza in vigore dal 1° marzo riporterà anche queste zone franche nella camicia di forza degli orari rispettati dai normali esercizi pubblici. «Chiuderanno anche loro, come i laboratori artigianali, alle due di notte», anticipa l'assessore al Commercio Davide Bordoni, «e anche così, hai voglia a fare tardi».

(al. pa.)

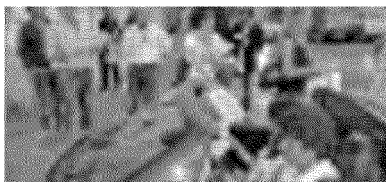


ALCOL

I residenti chiedono che l'ordinanza anti-alcol, sia prorogata ed estesa a tutto il territorio del Municipio

**ZTL**

I partecipanti alla manifestazione vorrebbero che i varchi della Ztl del weekend venissero chiusi alle 21 anziché alle 23

**DECORO**

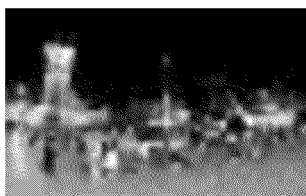
Gli abitanti del Centro storico scenderanno in piazza per chiedere una migliore manutenzione e pulizia delle strade

I problemi**TAVOLINI**

I residenti chiedono un nuovo regolamento e sanzioni più severe contro i tavolini selvaggi

**SICUREZZA**

Con la fiaccolata si chiederà anche il ponteggio dell'illuminazione pubblica

**L'intervista**

Parla Gisella Pandolfo portavoce della Consulta. "E torni l'ordinanza anti-alcol"

"Dai tavolini alle risse qui il degrado è padrone"

«QUELLO di cui c'è veramente bisogno è di nuove regole e di ritrovare il giusto equilibrio tra le norme e il rispetto della legalità». Parla Gisella Pandolfo, portavoce della Consulta per la vivibilità del Centro storico, che ha organizzato la manifestazione di giovedì prossimo.

Di quali regole avrebbe bisogno il Centro per tornare ad essere un "salotto"?

«Innanzitutto bisogna trovare il modo di rispettare i luoghi, perché il Centro storico è un bene di tutti non solo degli abitanti che, comunque, devono fare la loro parte per salvaguardare i rioni dal degrado. E poi è necessario bloccare definitivamente l'apertura di nuovi locali e, soprattutto, vincolare tutti gli esercizi commerciali, che siano negozi, bar o ristoranti, a rispettare alcune basilari e condivise regole di decoro. Non è possibile, ad esempio, che a piazza Navona ci siano bar dipinti di rosa e, poco più in là, piazza Sant'Apollinare sia soffocata dai tavolini di un ristorante».

Negli ultimi mesi il sindaco e il prefetto hanno emanato varie ordinanze per garantire la sicurezza nel Centro. Tra queste, quella del divieto di asporto di bevande alcoliche, nel weekend, dopo le

21 e la somministrazione dopo le due di notte, che però sarà revocata. Che ne pensa?

«In Centro c'è una situazione di emergenza e le risse tra giovani ubriachi, soprattutto in alcuni rioni, sono una consuetudine. Per questo vorremmo che l'ordinanza fosse non solo prorogata, ma anche estesa in tutto il territorio del Municipio. Inoltre, è necessario intensificare i controlli nei locali».



Gisella Pandolfo

Secondo lei quello delle occupazioni abusive di suolo pubblico in Centro è un problema centrale per il degrado?

«Sì, anche se sappiamo che da tempo il Campidoglio sta lavorando al nuovo regolamento sulle occupazioni di suolo pubblico. Ma

come residenti chiediamo di partecipare alla stesura delle norme, di dare il nostro contributo, perché siamo stanchi di vedere rioni storici invasi da tavolini con arredi di dubbio gusto. Ecco perché chiediamo che nel regolamento sia introdotto anche il criterio di destinazione d'uso compatibile con i luoghi, affinché in zone di pregio e a ridosso dei monumenti non vengano aperti locali di somministrazione o negozi di souvenir da due soldi che ormai hanno invaso tutto. E invece sarebbe giusto permettere la sopravvivenza e la riapertura di quei laboratori di artigianato di qualità che rappresentavano un tratto distintivo di Roma».

La vostra manifestazione del 26 febbraio chiede anche il ripristino della Ztl notturna alle 21. Non siete soddisfatti dei risultati della sperimentazione con l'orario di chiusura dei varchi alle 23?

«Ci siamo opposti sin dall'inizio al progetto del Campidoglio perché l'aumento dei locali e il posticipo dell'orario di chiusura dei varchi ha peggiorato l'abituale caos infernale in tutto il Centro storico, con un conseguente aumento del traffico notturno, della sosta selvaggia e del rumore e dell'inquinamento».

(l. m.)

Centro, residenti in piazza contro il degrado

Oggi fiaccolata a Campo de' Fiori. «Diciamo basta all'apertura di nuovi locali»

LAURA MARI

NUOVE regole, certe e trasparenti, per ripristinare e salvaguardare i fragili equilibri di rioni e quartieri dove, notte e giorno, vige il caos. Oggi alle 17.30 a piazza Campo de' Fiori si accenderanno le fiaccole dei residenti del I Municipio, convocati ad una manifestazione "contro il degrado" organizzata dalla Consulta per la vivibilità del Centro storico. «Scenderemo in piazza per chiedere al sindaco Alemanno — spiega Gisella Pandolfo, portavoce della Consulta — che in Centro non

Le associazioni chiedono anche il ritorno della Ztl notturna alle 21

sia più concessa l'apertura di nuovi locali di somministrazione e raccoglieremo le firme affinché l'ordinanza che vieta l'asporto di alcolici dopo le 21 sia non solo prorogata, ma anche estesa a tutto il territorio del I Municipio». Alla manifestazione, a cui ha aderito anche Alberto Asor Rosa, parteciperanno varie associazioni di abitanti, tra cui il Comitato cittadini Testaccio, l'associazione Sos Monti, Progetto Celio, i residenti di Campo Marzio, Progetto Trastevere, l'associazione Roma Centro **Cittadinanzattiva** e i cittadini di piazza di Spagna.

«Manifesteremo anche per chiedere il ripristino della Ztl notturna alle ore 21 — annuncia Gisella Pandolfo — nonché una maggiore tutela delle botteghe storiche e dell'artigianato di qualità». Ma tra gli obiettivi della fiaccolata c'è anche la volontà di chiedere al Campidoglio e al Mu-



ALCOL

I residenti chiedono che l'ordinanza anti-alcol, che il Comune ha deciso di non rinnovare, sia prorogata ed estesa a tutto il I Municipio



ZTL

Tra gli obiettivi della fiaccolata di oggi pomeriggio, il ripristino dell'orario di chiusura dei varchi della Ztl notturna del weekend alle ore 21



DECORO

Oltre che per l'uniformità degli arredi urbani, gli abitanti del Centro storico raccoglieranno le firme per una migliore manutenzione stradale

I problemi

nicipio di pianificare un controllo a tappeto sui finti bed&breakfast e reintrodurre i criteri di destinazione d'uso dei locali compatibili con i luoghi, in modo che non vengano aperti nuovi pub, rosticcerie o locali di somministrazione a ridosso dei monumenti o delle aree di rilevanza artistica e monumentale. «E' poi necessario potenziare i bus notturni in tutto il Centro storico — spiega la portavoce della Consulta — e bisogna migliorare l'illuminazione pubblica e uniformare gli arredi urbani».



Recupero villa comunale comitato presenta progetto

g.re.) - Le associazioni che fanno parte del comitato «Pro villa comunale» si sono riunite per deliberare le iniziative di rivalutazione e rinascita della villa comunale Ignazio Scaturro. E' stato deciso di organizzare per il prossimo mese di maggio un convegno - dibattito nel corso del quale sarà presentato un progetto di riqualificazione da offrire al comune. tutti hanno espresso preoccupazione per le condizioni sempre più degradate della villa e per la mancata conciliazione della controversia, tra i privati che dovevano realizzare i lavori nella villa e l'amministrazione comunale. Erano presenti all'incontro le associazioni Arci, La zattera, Avulss, Basta poco per farli sorridere, Cittadinanzattiva-Tdm, Posiviri, Sos anziani e Sciaccarte. La ditta che aveva fatto ricorso al Tar, avverso la decisione del Comune di so-

spendere i lavori di riqualificazione assegnati dalla precedente amministrazione e interrotti dopo le proteste dei cittadini e la raccolta di firme del comitato, sembrava avesse raggiunto un'intesa con l'ente, ma pare che non sia così. Lo stesso assessore alla riqualificazione urbana, Michele Coco, aveva detto che si andava verso un concordato.

«Siamo tutti consapevoli dei tempi lunghissimi della nostra giustizia - dicono ora le associazioni - con il rischio reale di un ulteriore degrado della villa, abbiamo deciso di intraprendere azioni di sensibilizzazione dell'opinione pubblica e di sollecitazione delle istituzioni per un recupero, anche parziale, della villa».

Il progetto a cui si riferiscono, verrebbe realizzato dall'architetto Agnese Sinagra.



TRA SPORCIZIA E DISSERVIZI

«La città che non vorremmo»

*Dossier di **Cittadinanzattiva** consegnato alla giunta
Il sindaco Nonnis: «Al lavoro per cambiare le cose»*

ORISTANO. La città sporca, ostaggio di maleducati ed incuria. Adesso c'è un dossier che documenta i problemi di una città dove anche camminare a piedi sta diventando una impresa, quando i marciapiedi dissestati sono occupati da automobili in sosta o da pali che spuntano nel bel mezzo del percorso, se non quando gli scivoli per disabili, magari di recente realizzazione, si trovano nei punti più sbagliati. «Oristano, il

volto di una città», questo il titolo del rapporto che **Cittadinanzattiva** ha consegnato agli amministratori comunali.

Gabriella Murru e Maria Grazia Fichicelli, responsabili dell'associazione, ieri mattina, nel corso di una conferenza stampa, hanno annunciato che questa sarà solo la prima puntata di una documentazione dei problemi di una città che ha perduto la vivibilità.

I volontari offrono collabo-

razione al Comune e gli amministratori non si sono tirati indietro. Angela Nonnis, il sindaco, alla quale **Cittadinanzattiva** ha indirizzato anche una lettera aperta, ieri mattina è stata estremamente esplicita. «Conosciamo la situazione e questa, certamente non è la città che vorremmo». Il sindaco ha ringraziato i volontari, annunciando che il futuro sarà segnato da una collaborazione concreta.

D'accordo l'assessore all'Ambiente, Alessandro Lisini, che ha annunciato l'avvio di una campagna di sensibilizzazione per i cittadini. L'assessore ai Lavori Pubblici, Andrea Lutz, si è detto disponibile al confronto

ma ha anche annunciato l'avvio di nuovi interventi, per la realizzazione di scivoli per disabili.

Ivano Cuccu, assessore al traffico, fra le altre cose ha annunciato un impegno da 15mila euro per rifare la segnaletica verticale.



Marciapiede
invaso
dai rifiuti:
uno spettacolo
non certo
raro
in città



Per i pedoni diventa spesso
difficile camminare in sicurezza



[CITTADINANZATTIVA]

Diritti negati, centinaia ogni anno

La responsabile Donchi: «Vigiliamo su scuole, ospedali, servizi ed enti pubblici»

MARIANO Forse non tutti lo sanno, ma a Mariano esiste un'associazione che si schiera al fianco dei cittadini che lamentano problemi legati a servizi pubblici come la scuola o il settore sanitario: si chiama **"Cittadinanzattiva"** (cui è collegato anche il Tribunale per i diritti del malato) e fa riferimento a Fernanda Donchi che ne è responsabile anche a livello provinciale.

In città hanno imparato a conoscerla per l'indagine condotta l'anno scorso sulle scuole marianesi, dalle elementari alle superiori, per testarne sicurezza e standard qualitativi dei servizi: i giudizi espressi in base alle griglie di valutazione che **Cittadinanzattiva** si era data, non sono stati dei più teneri e qualcuno se l'è legata al dito. «Non è questo lo spirito che ci muove - spiega Fernanda Donchi -: non vogliamo mettere alla gogna nessuno, ma indagare su quelle che potrebbero essere delle carenze e al limite cercare insieme delle soluzioni per risolvere i problemi. Vale per la scuola, ma anche per gli enti pubblici». Il problema, però, è che non

sempre si incontra un'adeguata collaborazione: «L'associazione ha inviato a tutti i comuni del territorio lariano una lettera per chiedere un rapporto diretto sia con l'ente locale, sia con le aziende che erogano servizi pubblici per testare la qualità degli stessi attraverso il coinvolgimento dei cittadini, delle associazioni dei consumatori e degli utenti finali. Purtroppo non abbiamo ancora ottenuto alcuna adesione al nostro progetto».

Ma questo non fa demordere i volontari: «La prossima iniziativa che vogliamo avviare, è quella del controllo del servizio di igiene urbana: intendiamo verificare come viene svolto a Mariano Comense, soprattutto in termini di organizzazione e pulizia». Non si pensi, però, che il gruppo sia solo pronto a salire in cattedra per criticare il lavoro fatto dagli altri: i volontari sono pronti a mettersi in discussione tanto è vero che si sono offerti di gestire direttamente la biblioteca del centro civico di Perticato chiusa da tempo. «L'abbiamo detto al sindaco Turati più volte: adesso che c'è una nuova giunta tor-

neremo alla carica con la nostra proposta. Una cosa, però, dobbiamo impararla anche noi e cioè che bisogna essere più pazienti perché i tempi del pubblico sono davvero distanti anni luce da quelli del privato».

Certo il lavoro sarebbe più facile se l'associazione avesse a disposizione una sede per accogliere i volontari e concertare le iniziative: «Abbiamo chiesto anche questo più volte all'amministrazione comunale, ma non abbiamo ancora ricevuto risposte. Finora siamo andati avanti lo stesso e devo dire che la nostra soddisfazione più grande è proprio l'apprezzamento che riceviamo dalla gente che osserva il nostro impegno: d'altra parte per molti siamo diventati un punto di riferimento, forse perché sappiamo anche solo semplicemente ascoltare chi ha un problema».

D'altra parte come dicono gli stessi sostenitori, **Cittadinanzattiva** «offre informazioni e assistenza accompagnando i cittadini in un percorso di tutela qualora si accorgano che un loro diritto è stato violato. Le tematiche affrontate sono il diritto alla salute e i servizi di pubblica utilità come acqua, trasporti, sicurezza e scuola. Per eventuali contatti è possibile inoltrare una mail all'indirizzo fernandadonchi@tiscali.it.

Roberta Busnelli

[LA SCHEDA]

1990

È l'anno di nascita dell'associazione **Cittadinanzattiva-Tribunale** per i diritti del malato. ogni anno qui si rivolgono dall'intero territorio lariano circa 300 persone per segnalare eccessivi ritardi per potersi sottoporre a un esame specialistico, l'ingiusto pagamento dei ticket piuttosto che, nel peggiore dei casi, episodi di malasanità che vengono seguiti dai legali del gruppo.

tre sportelli

Nel 2008 abbiamo tenuto aperto i nostri tre sportelli per 1.010 ore, organizzato 24 manifestazioni, 32 incontri pubblici, frequentato corsi di aggiornamento per 28 ore e condotto monitoraggi per altre 16. In totale l'associazione ha 82 aderenti e 12 volontari che sono presenti anche all'ospedale di Cantù il venerdì dalle 16 alle 18 e al Sant'Anna di Como il lunedì dalle 17 alle 18 e il mercoledì dalle 10 alle 11.

gli orari

A Mariano è a disposizione degli utenti ogni lunedì dalle 16,30 alle 18,30 con uno sportello dedicato all'utenza ubicato nell'ospedale cittadino.

allarme 2010

Fernanda Donchi lancia anche un avvertimento: «Non ci si sta preparando a dare risposte adeguate a una popolazione che sta sempre più invecchiando e inoltre i tagli dei posti letto che a livello nazionale saranno 27 mila, e quasi 6.000 in Lombardia, si faranno sentire anche da noi. Il nuovo ospedale Sant'Anna, per esempio, avrà minori disponibilità rispetto all'attuale e il problema non si risolverà con i ricoveri in day hospital. Manca un'adeguata assistenza a casa del paziente una volta dimesso».





Fernanda Donchi



L'ospedale marianese, Cittadinanzattiva collabora a tutela dei diritti del malato

Più controlli davanti alle scuole

Oltre alla sicurezza viene chiesta maggiore attenzione per l'igiene

LA POLEMICA

AURELIO BUFALARI

Porto Recanati

Più sicurezza per le scuole. Così la sorveglianza pre e dopo scuola fuori e dentro gli edifici scolastici dell'istituto comprensivo E. Me-di sarà effettuata secondo un doppio coinvolgimento: quello del personale interno e quello di collaboratori esterni. Nel primo caso si tratta di coinvolgere personale dell'istituto nel controllo (fascia oraria 7.40-8.10) degli alunni della scuola primaria che per motivi di impegni di lavoro dei propri familiari o a causa degli orari degli scuolabus arrivano a scuola in largo anticipo sugli orari di inizio lezioni. Per il compenso accessorio spettante al personale impegnato, il comune ha stanziato 955 euro. Nel secondo caso, che riguarda l'entrata e l'uscita degli alunni dalla scuola, il comune ha stipulato



Comune, famiglie e associazioni all'opera per tutelare gli studenti

una convenzione con il centro sociale Anni d'argento, per la quale un addetto del sodalizio del presidente Raccosta fornirà servizio di vigilanza davanti alla scuola primaria negli orari 7.40-8.15; 12.20-12.50; 15.45-16.15 da estendere alle ore 17 per il mo-

dulo. E davanti alla scuola media dalle 12.50 alle 13.15. Per questo servizio e per altri di piccola manutenzione (pulizia muri imbrattati e cura piazze e giardini), il comune corrisponderà agli Anni d'argento la cifra di 2.600 euro.

Intanto viene sollevato anche il problema della scarsa igiene davanti alle scuole. Alla questione si sta interessando **Cittadinanzattiva**, ma anche alcune famiglie. Sono state scattate delle foto che testimonierebbero non solo della scarsa attenzione riservata da chi di competenza alla situazione igienica ambientale esterna agli edifici scolastici, ma anche della presenza attorno alla scuola di persone con scarso o nessun senso dell'igiene privata e pubblica. A parte l'intervento di **Cittadinanzattiva** presso la dirigente dell'istituto comprensivo Daniela Boccanera, c'è da registrare quello di una portorecanatese (M. B.) in municipio, dove avrebbe sottoposto all'attenzione degli amministratori, esibendo anche una trentina di fotografie, la situazione di cui sopra. Nelle foto si vede gente bivaccare all'esterno della scuola e persino un uomo che va rovistando tra i cassonetti dell'immondizia.



La co-produzione dei servizi di FM: un nuovo ruolo per gli utenti

Un innovativo approccio per la gestione dei servizi di FM contempla l'utilizzo e la gestione del lavoro del cliente per produrre i servizi stessi. Attraverso la gestione del lavoro del cliente è possibile recuperare efficienza e aumentare il valore dei servizi. Il cambio di paradigma per le aziende di FM è notevole: non si tratta più di considerare il cliente come spettatore passivo, ma piuttosto come co-produttore attivo del servizio.

An innovative approach to the management of FM services considers the use and running of the client's work to produce those very services. By means of the management of the client's work, it is possible to restore efficiency and increase the value of the services. The change of paradigm for the FM companies is considerable: it is no longer a question of considering the client as a passive spectator, but rather as the active co-producer of the service.

La co-produzione dei servizi: quando il cliente ha un ruolo attivo

Una delle sfide aperte nello studio dei servizi di FM riguarda le pratiche per gestire il contributo del cliente alla produzione del servizio. La questione è argomento di dibattito da almeno 30 anni, da quando diversi studiosi di gestione dei servizi hanno iniziato a considerare il cliente come un co-produttore dei servizi.

Da quel momento in poi, ricercatori e professionisti del settore hanno iniziato ad interrogarsi su come gestire il cliente in questa nuova ottica e su come imbrigliare quel valore aggiunto che il cliente può dare al servizio (v. Figura 1).

Il cliente infatti può non essere solo un fruitore passivo del servizio, ma può anche partecipare

attivamente alla sua realizzazione.

In una partecipazione passiva il cliente non influenza direttamente le prestazioni del servizio, mentre quando il cliente è attivamente coinvolto nel servizio può modificarne il processo di erogazione e/o determinarne i risultati. Ovviamente questa distinzione tra partecipazione passiva e attiva non è quasi mai netta, in quanto il cliente può avere diversi gradi di libertà nell'influenzare il servizio (v. Figura 2).

Nei casi di partecipazione completamente passiva il cliente è quasi uno "spettatore" del servizio; il suo compito è semplicemente quello di essere presente durante la produzione/erogazione, la quale viene interamente svolta dal fornitore. In queste situazioni il cliente non può incidere sui processi e sui risultati del servizio, che quindi risulta piuttosto

Alberto Felice De Toni*
Mattia Montagner**

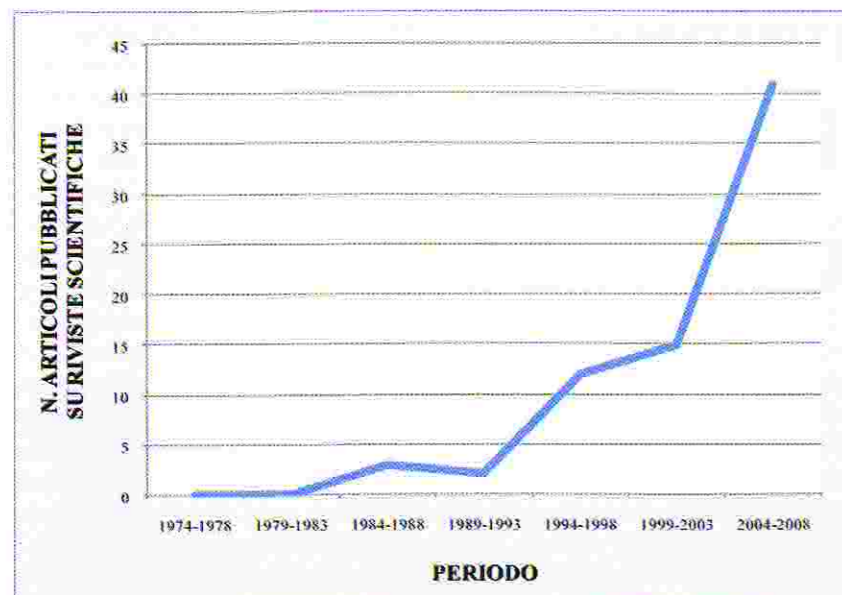


Figura 1 - Crescita dell'interesse per la co-produzione da parte del mondo scientifico

standardizzato. La capacità del cliente di influenzare il servizio aumenta quando introduce input, come beni e/o informazioni, nel processo di produzione. In questi casi gli input del cliente customizzano il servizio che però continua a essere svolto completamente dal fornitore.

Se però al cliente viene richiesto di contribuire con lavoro proprio (di natura fisica o intellettuale) per completare il servizio, allora la sua capacità di condizionare il processo e i risultati del servizio diventa apprezzabile. Quando si verificano queste situazioni, il cliente partecipa attivamente e insieme al fornitore alla creazione del servizio, ovvero "co-produrre" il servizio.

E' il caso, ad esempio, dei ristoranti self-service, in cui il cliente svolge dei compiti ben definiti e necessari alla produzione del servizio (consegna dei pasti, pulizia dei tavoli, ecc.), oppure dei servizi al business, dove il clien-

te/committente deve svolgere un ruolo di indirizzo e di controllo del fornitore.

Con il proposito di fornire una definizione di "co-produzione", la letteratura sostiene che la co-produzione si verifica quando il cliente introduce propri input (nella forma di lavoro fisico o intellettuale) per completare il processo di produzione del servizio. In altre parole, la co-produzione consiste nell'impiegare il cliente come partecipante attivo nel lavoro del fornitore, in una o più fasi del servizio.

Questo fenomeno ha delle implicazioni molto importanti per la conduzione del business. Infatti diventa chiaro che, se il cliente può influenzare il servizio attraverso le proprie azioni, allora anch'egli riveste un ruolo essenziale nel determinare l'efficienza e la qualità del servizio e, in ultima analisi, anche la sua stessa soddisfazione con il servizio ricevuto.

La co-produzione come opportunità e come ostacolo

Dunque, in alcuni casi, il lavoro del cliente è parte integrante del processo di produzione e può condizionare il successo o l'insuccesso del servizio. Quindi la co-produzione può risultare vantaggiosa o dannosa per il fornitore, ma può anche essere conveniente o sconveniente per il cliente.

A volte, il lavoro del cliente può essere una fonte di variabilità dei processi e di incertezza dei risultati. Un livello qualitativo discutibile di questo input può mettere il fornitore in difficoltà nell'erogare il servizio atteso rischiando di incidere negativamente sul servizio offerto. In queste situazioni la co-produzione ha una connotazione negativa in quanto può determinare una minor produttività, efficienza e qualità del servizio, maggiori costi e tempi di erogazione o anche un più alto carico di lavoro per il fornitore. Il cliente è un "intralcio" alla realizzazione di un buon servizio.

All'opposto però, il lavoro del cliente costituisce anche una risorsa che il fornitore può sfruttare. Delegando certe attività al cliente si può recuperare capacità interna, ridurre i costi (che vengono trasferiti indirettamente al cliente), aumentare il livello di personalizzazione del servizio o acquisire le competenze del cliente per arricchire l'offerta.

In tal senso la co-produzione è vantaggiosa e la partecipazione attiva del cliente può consentire un aumento di valore del servizio erogato.

Anche dal punto di vista del cliente, la co-produzione può essere vantaggiosa o meno. In certe situazioni il cliente può considerare favorevolmente il proprio coin-

volgimento nella produzione del servizio. Ciò accade, ad esempio, quando il cliente considera più redditizio svolgere alcune attività (minori costi e tempi, maggior divertimento, ecc.), quando può percepire un maggior controllo del servizio o quando questo gli consente di sentirsi parte dell'organizzazione fornitrice (in questo caso si parla di "socializzazione organizzativa"). Invece la co-produzione può essere sconveniente per il cliente se aumentano i costi, se cresce troppo lo sforzo richiesto o se diminuisce il valore del servizio percepito.

Quindi la co-produzione può essere considerata dal fornitore e dal cliente come un'opportunità o come un ostacolo per un buon servizio, a seconda dei benefici e dei costi che questa comporta (v. Figura 3). Se per entrambi - cliente e fornitore - la co-produzione costituisce uno svantaggio (quadrante I) allora è necessario che il fornitore riveda l'offerta di servizio. Questa revisione può comportare la rimozione, se possibile, delle attività di co-produzione oppure la loro trasformazione in attività a valore aggiunto almeno per il fornitore (quadrante II) o per il cliente (quadrante IV). Un servizio di successo presuppone però che entrambi gli attori ricavano dei vantaggi dalla co-produzione (quadrante III). Non risulta semplice individuare i percorsi e gli strumenti per raggiungere queste situazioni "win-win": ma, se raggiunte, esse possono moltiplicare il valore del servizio.

La co-produzione nei servizi di FM

La co-produzione è un argomento attuale anche nell'ambito dei servizi di FM. Tuttavia questo settore presenta un grado di complessità

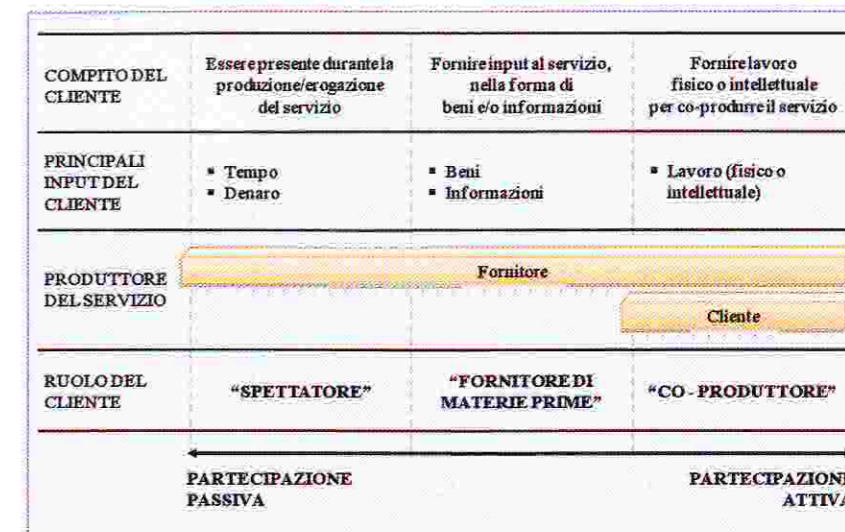


Figura 2 - Il cliente da "spettatore" a "co-produttore" del servizio

superiore: ovvero la produzione dei servizi può coinvolgere oltre al fornitore, anche il committente e l'utente finale.

Sono quindi tre gli attori che, in diversi momenti e con diversi livelli di libertà, concorrono a co-produrre il servizio. Questa è una caratteristica singolare che rende il FM molto esposto alle inefficienze dovute ai clienti (committenti e utenti), ma per questo anche un settore dove la gestione del lavoro del cliente può consentire dei sensibili miglioramenti dei servizi. Consideriamo come esempio il mantenimento in efficienza del patrimonio immobiliare di una committenza.

In questo caso si possono individuare almeno due momenti di co-produzione che il fornitore ha l'opportunità di gestire.

Il primo momento riguarda l'individuazione dei guasti. Per svolgere questo compito il fornitore può realizzare delle ispezioni periodiche a cadenza temporale fissa per ogni immobile. Così il fornitore svolge interamente questo incarico, ma rischia di sprecare risorse

(tempo e denaro) e soprattutto di non individuare tempestivamente i guasti (che verifica solo nei giorni delle ispezioni).

All'opposto, c'è l'opportunità di coinvolgere l'utente in questa fase, affidandogli il compito di segnalare i guasti. In questo modo, l'utente diventa un "ispettore" per conto del fornitore.

I vantaggi di questo approccio sono una riduzione dei tempi per la risoluzione dei guasti e lo spostamento dei costi di ispezione verso l'utenza. Ovviamente, vi sono anche dei problemi associati a questo approccio: vincere la resistenza dell'utente, motivarlo, chiarirgli i meccanismi per contattare il fornitore, ecc.

Il secondo momento di co-produzione che possiamo individuare è la definizione del piano degli interventi di manutenzione e riguarda direttamente il committente. Qui la co-produzione può assumere una connotazione negativa in quanto la committenza può rallentare il servizio, ritenendo inadeguato il piano di intervento proposto dal fornitore o contribuendo inade-

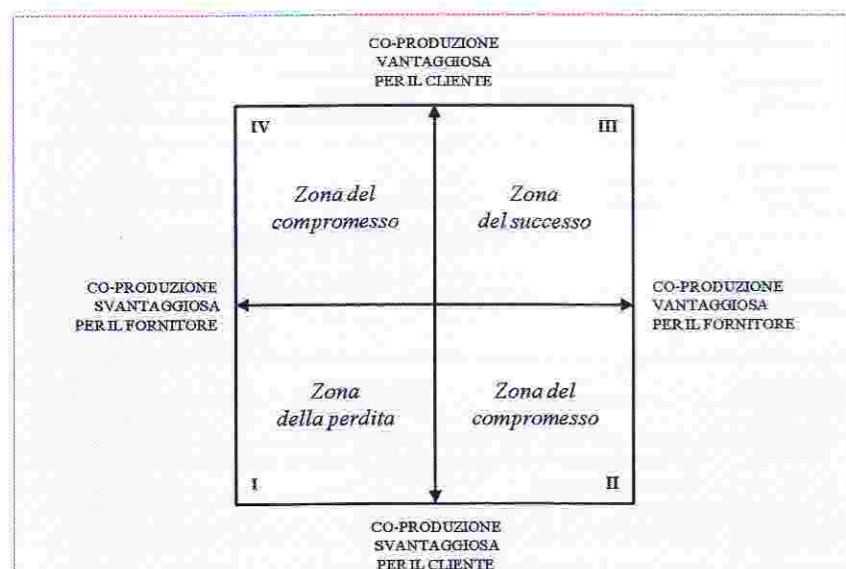


Figura 3 - Le zone della co-produzione

guatamente alla sua definizione. La co-produzione in questo caso può essere un ostacolo per il fornitore e per la buona riuscita del servizio.

Dunque, anche nell'ambito del FM la gestione della co-produzione può rappresentare un'opportunità di miglioramento dei servizi. Molto spesso il settore ha posto grande attenzione agli aspetti interni al fornitore per realizzare guadagni di efficienza e di qualità. In realtà, appare opportuno tentare delle analisi di più ampio raggio che tengano conto anche del contributo offerto, e potenziale, degli utenti e della committenza.

Massimizzare il contributo del cliente: un modello concettuale

La gestione della co-produzione è un fenomeno che merita studi approfonditi: tuttavia su questo tema la disciplina della "gestione dei servizi" offre suggerimenti limitati e disorganici. Ad ogni modo, di seguito si propone un quadro di sintesi per i soggetti che

hanno la necessità, o intravedono l'opportunità, di governare la co-produzione.

Il modello concettuale proposto (v. Figura 4) prevede lo studio della co-produzione nei seguenti quattro aspetti:

- il mix di scelte sul piano della progettazione, del marketing e delle operations di servizio (con il termine "operations" si intende l'insieme di attività, decisioni e responsabilità connesse alla produzione di beni o di servizi) affinché la co-produzione consenta un miglioramento delle prestazioni interne;
- le prestazioni interne su cui impatta la co-produzione;
- i vantaggi competitivi ricercati dal fornitore attraverso la co-produzione;
- le variabili dinamiche riferibili al cliente (le sue aspettative legate al prezzo, al servizio offerto e soprattutto all'esperienza di servizio; il suo contributo al servizio che invece impatta sulle scelte di progettazione, marketing e operations del servizio).

Le scelte sul piano della progettazione, del marketing e delle operations di servizio possono essere molteplici. Alcuni esempi di opzioni possibili sono:

- scelte riguardo alla progettazione del servizio (come ripartire i compiti tra il cliente e il fornitore; quali tecnologie adottare per consentire la co-produzione; ecc.);
- scelte riguardo al marketing del servizio (come segmentare i clienti per servire solo coloro che sono adatti alla co-produzione; quali opzioni "self service" sono necessarie per circoscrivere i clienti più propensi alla co-produzione; come far socializzare il cliente per farlo sentire "parte dell'azienda"; come sviluppare i fattori abilitanti la co-produzione; quali canali di comunicazione cliente-fornitore adottare; ecc.);

- scelte riguardo alle "operations" del servizio (quali dei processi in cui il cliente co-produce vanno standardizzati, automatizzati e meccanizzati; come prevenire gli errori del cliente; come recuperare prontamente gli errori del cliente; come misurare le performance del cliente; quali pratiche utilizzare per chiarire i compiti al cliente e per formarlo e motivarlo; ecc.).
- Il mix di scelte di progettazione, marketing e "operations" ha delle ripercussioni sulle prestazioni interne del fornitore. Queste sono del tipo costo, qualità, tempo e flessibilità.

La prestazione di costo è importante quando la co-produzione è intesa come mezzo per recuperare capacità interna e ridurre l'impiego di risorse da parte del fornitore. In queste situazioni il fornitore ricerca la massimizzazione del risultato del servizio data una certa quantità di risorse, ovvero ricerca la massima efficienza.

La prestazione di qualità è inve-

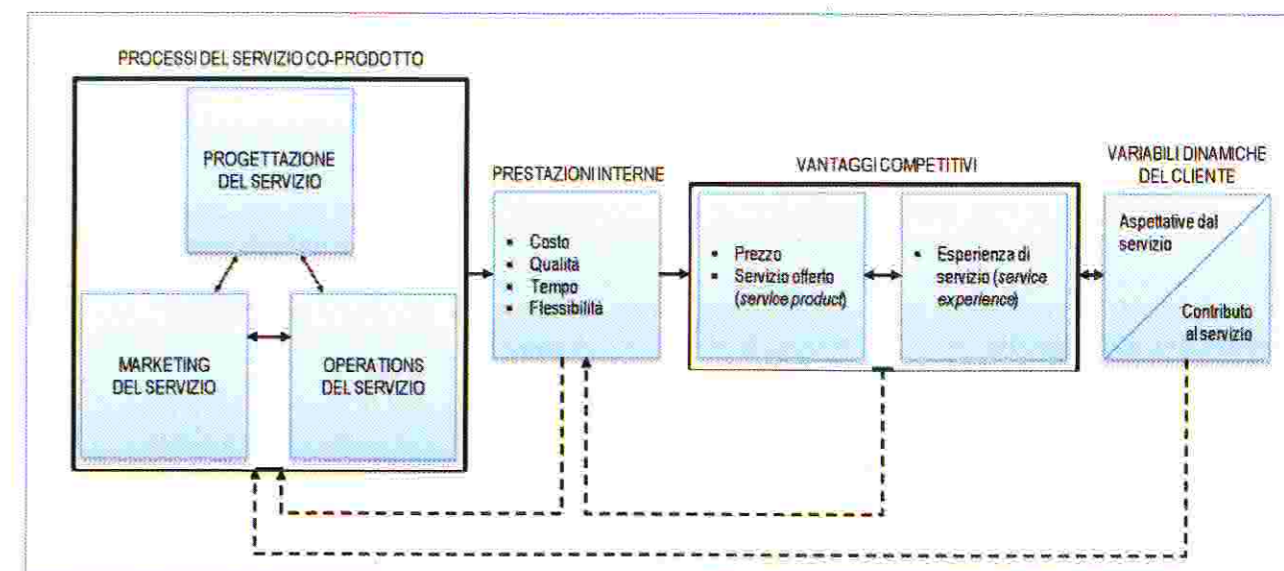


Figura 4 - Un modello concettuale per gestire la co-produzione

ce dominante quando il fornitore vuole offrire un prodotto di servizio conforme alle aspettative del cliente e affidabile; qui la co-produzione è un mezzo per ottenere una qualità di servizio superiore, sfruttando il lavoro e le competenze del cliente.

Ancora, la co-produzione può incidere anche sulla prestazione interna di tempo. Il lavoro del cliente può consentire una riduzione del tempo di produzione del servizio. Infatti attraverso la co-produzione si possono comprimere i tempi in attesa dovuti al fatto che uno stesso operatore del fornitore deve servire più clienti.

La prestazione di flessibilità è importante quando la personalizzazione del servizio da parte del cliente è considerato un aspetto vincente per il business. In queste situazioni la prestazione di flessibilità è considerata fondamentale perché la co-produzione può introdurre incertezza e variabilità dei processi di erogazione.

Infine è anche possibile un bilanciamento tra le prestazioni interne,

quando la co-produzione ha delle ripercussioni su più prestazioni. Le prestazioni interne, ottenibili anche attraverso la co-produzione, si riflettono sui vantaggi competitivi per il fornitore. Si possono individuare tre classi di vantaggi competitivi nei servizi: il prezzo, il "service product" (che cosa riceve il cliente) e la "service experience" (quali sensazioni ha ricevuto il cliente). La co-produzione può consentire di realizzare ognuno di questi vantaggi. Affidando una parte di lavoro al cliente, il fornitore può infatti contenere i propri costi di erogazione e scegliere di ridurre i prezzi di vendita. Oppure, quando il cliente possiede competenze migliori del fornitore, la co-produzione può consentire di realizzare un prodotto di servizio ("service product") di qualità superiore. Mentre, se le sensazioni che il cliente riceve dal servizio ("service experience") sono considerate il vantaggio competitivo principale, la co-produzione può essere utilizzata per aumentare il divertimento del cliente, il suo

controllo del servizio, ecc. Infine lo studio della co-produzione deve tenere in grande considerazione anche le variabili dinamiche riferibili al cliente. Queste possono essere di due tipi:

- le aspettative dal servizio;
- il contributo offerto alla produzione del servizio.

La prima variabile ha delle ripercussioni sui vantaggi competitivi per il fornitore, soprattutto sull'esperienza di servizio. A loro volta, però, le variabili competitive possono condizionare le aspettative future del cliente. L'entità e il tipo di contributo del cliente al servizio, invece, possono determinare le scelte di progettazione, marketing e operations del servizio.

Il modello proposto sottolinea quindi la necessità di studiare approfonditamente il fenomeno della co-produzione, in quanto può concorrere al raggiungimento dei vantaggi competitivi ricercati. Si è visto però che per ottenere questi vantaggi è necessario adottare un approccio olistico di gestione della co-produzione che interessi

Una Cittadinanza "attiva" per la pulizia delle scuole

Mariano Votta

Neo "co-produttore", ma anche e soprattutto fondamentale "controllore" dei servizi di FM: questo il ruolo chiave che alcune organizzazioni di rappresentanza degli utenti hanno inteso di recente più direttamente ed incisivamente esercitare.

E' il caso di Cittadinanzattiva che ha prodotto ad inizio anno il "Rapporto annuale su sicurezza, qualità e comfort degli edifici scolastici", mediante l'osservazione diretta di propri monitori civici e la somministrazione di questionari ai responsabili dei servizi di protezione-prevenzione e di pulizia delle scuole.

Cantine umide per fare ginnastica, spazi verdi incolti e privi di recinzione, aule riscaldate con stufe elettriche contro ogni regola di risparmio energetico, termosifoni in avanzato stato di degrado, aule poste sotto il livello stradale, porte scrostate, infiltrazioni di acqua, tubi e fili elettrici a vista, pavimenti e sanitari obsoleti e degradati, im-

pianti elettrici risalenti agli anni '40, ascensori non collaudati. Delle 132 scuole monitorate, di ogni ordine, grado e regione, nessuna ottiene il massimo punteggio; 12 ottengono un giudizio buono, 33 discreto, 56 appena



sufficiente, 24 insufficiente e 7 pessimo. Nell'ultima categoria, su 7 scuole ben 6 sono dell'infanzia.

L'ambiente più sporco nelle scuole italiane? Le aule degli studenti, con polvere, sporcizia e imbrattamenti soprattutto sugli arredi. Seguono laboratori scientifici e palestre. Di contro, la situazione migliore si nota pres-

so le sale dei professori e le biblioteche, segnalate sporche solo nel 5% dei casi. In tema di igiene e pulizia, questo è quanto emerso, in estrema sintesi. Il dossier (consultabile sul sito www.cittadinanzattiva.it) riporta anche i dati sulla frequenza con la quale vengono puliti i diversi ambienti scolastici:

- servizi igienici: 62 sono gli edifici scolastici nei quali si effettua la pulizia dei bagni una volta al giorno; in 63, due volte al giorno; 7 i casi senza risposta;

- aule: 88 sono gli edifici scolastici nei quali la pulizia si effettua una volta al giorno; in 35, due volte al giorno; 9 in casi senza risposta;

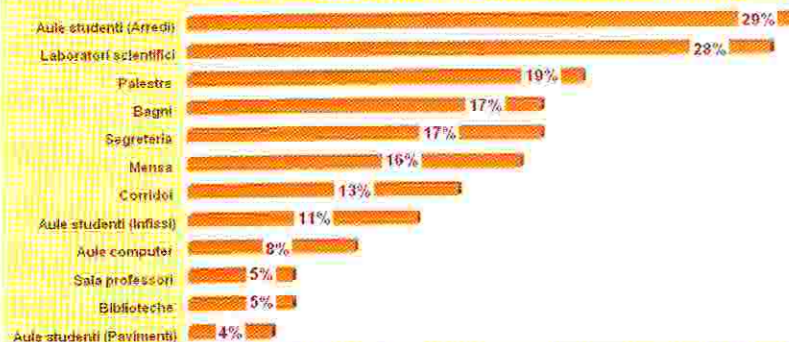
- percorsi comuni: 85 sono gli edifici scolastici in cui corridoi e scale vengono puliti una volta al giorno; in 24, due volte al giorno; in 6, una sola volta la settimana; 17 i casi senza risposta;

- servizi didattici: 83 sono gli edifici scolastici in cui i laboratori scientifici, le aule informatiche, la biblioteca e la palestra vengono puliti una volta al giorno; in 83, due volte al giorno; in 15, una volta la settimana;

- mensa: solo 10 sono gli edifici scolastici in cui la mensa viene pulita due volte al giorno; in 50, una volta al giorno; in 1, una sola volta la settimana.

Pe quanto riguarda il personale addetto alla pulizia: il servizio di pulizia è affidato a personale interno alla scuola in 104 edifici scolastici (quasi il 94% dei casi esaminati); è dato in appalto esterno in 33 edifici; in alcuni casi è rilevata la compresenza dei due tipi di servizi.

Classifica degli ambienti più sporchi



aspetti di progettazione, marketing e "operations" del servizio e che consideri aspetti più intimi del cliente come le sue aspettative e il suo contributo al servizio.

Prospettive di sviluppo

Una sfida di grande interesse per le aziende di servizi di FM è gestire in maniera migliore il lavoro del cliente e individuare le nuove opportunità di co-produzione. Il governo della co-produzione può dimostrarsi una delle prossime frontiere nella gestione dei servizi.

Infatti, ormai viene generalmente riconosciuto nella letteratura di riferimento che, per numerosi servizi, il cliente è un importante contributore di lavoro.

Per questo motivo, appare conveniente che i fornitori di servizi di FM tentino di:

- comprendere quale sia il valore dato dal cliente alla co-produzione;
- individuare le opportunità per un maggior coinvolgimento del cliente;
- capire se le inefficienze di servizio nascano dal lavoro del cliente;
- accompagnare la crescita dei clienti per aumentare la probabilità di successo del servizio.

Il cambio di paradigma per le aziende di FM è notevole. Non si tratta più di considerare il cliente come spettatore passivo, ma piuttosto come co-produttore attivo del servizio.

In quest'ottica, il servizio non viene più creato "per" il cliente, ma "con" il cliente.

O per dirla con altre parole, si tratta di passare dall'approccio "che cosa possiamo fare per te [cliente]?" a "che cosa tu [cliente] puoi fare con noi?".

Un tale cambio di paradigma non può essere supportato dalle attuali tecniche di Customer Relationship Management che considerano il cliente come un fruitore del servizio.

Piuttosto è necessario adottare nuovi approcci, metodi e tecniche che trattino il cliente quasi come fosse un partner del fornitore.

Riferimenti bibliografici

- R. B. Chase, *Where does the customer fit in a service operation?*, in "Harvard Business Review", n. 6/1978;
- A. F. De Toni, *Open facility management. Modelli innovativi e strumenti applicativi per l'organizzazione e la gestione dei servizi esternalizzati*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2007;
- A. F. De Toni, L. Comello, *Viaggio nella complessità*, Marsilio, Venezia, 2007;
- P. Eiglier, E. Langeard, *A new approach to service marketing*, in P. Eiglier (a cura di), *Marketing consumer services: new insights*, Marketing Science Institute, Cambridge, 1977;
- R. F. Lusch, S. L. Vargo, *The service-dominant logic of marketing: dialog, debate, and directions*, Armonk, New York, 2006;
- N. Slack, S. Chambers, S. Harland, C. Harrison, A. & R. Johnston, *Operations Management*, Pitman, Londra, 1995.

*Docente Università di Udine, Componente Comitato Scientifico "FMI"

**Dottorando di Ricerca Università di Udine

Esquilino

Armati di secchi e raschietti i cittadini puliscono la piazza da 50 manifesti abusivi

di BEATRICE NENCHA

Trenta colonne ripulite, circa cinquanta manifesti staccati e decine di sacchi neri riempiti di volantini e spazzatura varia.

La mattinata di "pulizie speciali" - appuntamento alle 11 armati di secchi, scope e raschietti per rimuovere tutte le affissioni abusive sotto i portici di piazza Vittorio - è stata indetta ieri da un gruppo di associazioni ("Il Cielo sopra l'Esquilino", la newsletter on line "Esquilinotizie", **Cittadinanzattiva**, il circolo Anpi "Esquilino-Monti-Celio", "Integrarte"), a cui si sono uniti i consiglieri municipali del Partito democratico, Tommaso Migliaccio e Letizia Cicconi.

«Ripulendo i portici dalle affissioni abusive

vogliamo contribuire, con un gesto simbolico ma concreto, alla valorizzazione del nostro rione», spiegano Marco Foroni dell'Anpi e Leonardo Mento del "Cielo sopra l'Esquilino", «vorremmo che i luoghi dove viviamo fossero rispettati da tutti: partiti di ogni schieramento, centri sociali, aziende che si fanno pubblicità e comunità straniere, perché queste colonne hanno una storia centenaria».

E c'è chi, come la consigliera Cicconi, ripropone una vecchia idea, pratica ma mai finanziata dai precedenti amministratori: «Una grande bacheca su cui affiggere i messaggi, o un vero e proprio punto informativo a carattere sia turistico che interculturale, da installare sulla piazza, tra via Conte Verde e via Principe Eugenio».

Ma l'operazione di ripulitura non ha mancato di scatenare polemiche. «Mi fa

piacere che queste persone oggi siano in piazza a ripulire il rione», commenta Luciana Gasparini del comitato via Merulana-Esquilino, «ma dov'erano 10-15 anni fa, quando sotto le giunte di centrosinistra l'Esquilino è precipitato nel degrado?».

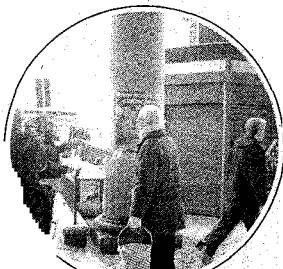
Sull'abusivismo commerciale nel rione, una nota congiunta firmata dal capogruppo Pdl in I municipio, Stefano Tozzi, e dal consigliere comunale Federico Mollicone, contesta al presidente Corsetti: «Solo nell'ultimo mese, ben otto negozi abusivi sono stati aperti senza che il I Municipio se ne accorgesse o facesse qualcosa per impedirlo».

Su invito dei due rappresentanti del Pdl, intanto, è stato convocato, il 22 gennaio, il tavolo interassessorile «per verifica-

re lo stato di applicazione

ne del Patto per l'Esquilino e imprimere un'accelerazione nella lotta al degrado ambientale e il ripristino del decoro urbano, che colpisce ora particolarmente il quadrante di piazza Vittorio, i giardini Nicola Calipari e le vie limitrofe».

Per la riqualificazione dei giardini di piazza Vittorio, aggiunge Tozzi, «il Comune ha messo in bilancio 100mila euro». Mentre per il decoro del rione, il minisindaco Corsetti giovedì in aula ha annunciato: «Per l'Esquilino, sono in arrivo un milione di euro stanziati dalla Regione». Intanto, dalla prossima settimana, anticipa l'assessore ai Lavori pubblici Yuri Trombetti, «partiranno i lavori per il rifacimento di marciapiedi, strade e fogne di tutto quadrante tra via Sommelier, via Ludovico di Savoia, via Menabrea e via Biancamano».



Volontari (nencha)



→ **Nella Capitale**

All'Esquilino cittadini «stacchini»

di **GRAZIA MARIA COLETTI**

Cittadini «stacchini» all'Esquilino. Nello storico rione romano i residenti hanno ripulito i muri dei manifesti prima delle squadre speciali Ama, su strada da domani.

→ segue a pag. 37



Disarmo bilanciato
L'invito del sindaco alle candidate contro i manifesti selvaggi

Esquilino

La candidata governatrice del Pdl in tour all'Esquilino accompagnata da Marco Marsilio e Federico Mollicone



Decoro Preso alla lettera l'incoraggiamento del sindaco Alemanno alla vigilia dei provvedimenti operativi. E giovedì l'incontro tra l'assessore Bordoni coi municipi e i comandanti dei gruppi dei vigili urbani

Esquilino, portici ripuliti dai cittadini

I residenti staccano i manifesti abusivi. Squadre speciali Ama da domani in strada

Grazia Maria Coletti
g.coletti@iltempo

Domani scenderanno in campo le squadre speciali Ama. Ma all'Esquilino sono già iniziate le pulizie fai-da-te. Alla vigilia del via del piano operativo, i residenti hanno preso alla lettera l'incoraggiamento del sindaco Gianni Alemanno, che mercoledì, alla presentazione del pacchetto di ordinanze sulla pulizia della città, si era augurato il moltiplicarsi delle iniziative di quartiere, perché, aveva detto Aleman-

no «sono l'esempio che il cittadino lo percepisce come casa sua». E così ieri mattina i residenti si sono messi a staccare i manifesti col raschietto sotto i portici di piazza Vittorio.

Ma non tutti sapevano che l'iniziativa, cui hanno partecipato anche l'associazione «Il cielo sopra l'Esquilino» **«Cittadinanzattiva»** e «IntegrArte», era organizzata dal circolo Pd, guarda caso alla vigilia del via del piano per il decoro. «La lotta alle affissioni abusive è da sempre uno dei nostri

cavalli di battaglia» ha spiegato la coordinatrice del circolo Lucia Marchi mentre sui volantini distribuiti si leggeva che il Comune deve far «rispettare le regole per le affissioni» e affrontare «seriamente il problema della affissioni abusive».

«Sono sensali dell'ultimo minuto che si improvvisano pulitori di manifesti» ha stigmatizzato l'iniziativa il consigliere Pdl Augusto Caratelli, che ricorda che «il I Municipio è governato dalla sinistra da 20 anni e non si accorge dei macroscopici

negozi abusivi». Caratelli ha ricordato le battaglie «del comitato Difesa Roma Caput Mundi che da oltre 10 anni contrasta il degrado nel rione Esquilino». E da domani sono operative le 24 squadre Ama che tutti i giorni staccheranno i cartelloni elettorali abusivi per tutta la durata della campagna elettorale. Giovedì, invece, l'incontro tra l'assessore al Commercio Davide Bordoni e i presidenti dei 19 Municipi e i Gruppi territoriali di Polizia Municipale per informare i Municipi sulle procedure di controllo che il Dipartimento sta portando avanti con il Gssu».



ROMA

«Stacchinaggio popolare», via i manifesti abusivi

■ «Stacchinaggio» popolare contro le affissioni abusive. Ieri a piazza Vittorio circa 50 persone delle associazioni «Il Cielo sopra l'Esquilino», Esquilinotiziè, **Cittadinanzattiva**, Anpi Esquilino-Monti-Celio, Integrarte, hanno partecipato all'iniziativa promossa dal circolo Pd Esquilino. Raschietto alla mano, insieme ai consiglieri Pd, hanno rimosso i manifesti irregolari dai portici della piazza, sul lato del mercato. «La lotta alle affissioni abusive è da sempre uno dei nostri cavalli di battaglia - spiega la coordinatrice del circolo Lucia Marchi - l'iniziativa fa seguito a un'altra simile del 16 gennaio, in cui abbiamo ripulito invece il lato verso via Merulana». Diventerà un appuntamento fisso.



MAGLIE

**Nato come zona residenziale, il quartiere è andato via via degradandosi
Ieri delegazione di abitanti in Municipio e il sindaco promette interventi**

Igiene e sicurezza, sos per il rione Ciancole

di **Maurizio TARANTINO**

Si è svolto ieri mattina nella residenza municipale l'incontro tra il sindaco Antonio Fitto e alcuni rappresentanti del quartiere "Ciancole" che hanno espresso al primo cittadino preoccupazione per lo stato di decadimento in cui versa l'intera zona.

«Abbiamo indirizzato una lettera al sindaco di Maglie - spiega l'avvocato Giuseppe Finguerra della rete del Procuratore del cittadino di **Cittadinanzattiva** - sottoscritta da ottantasei residenti nel comparto Ciancole di Maglie, in cui denunciemo i gravi problemi di igiene, sicurezza ed ordine pubblico del quartiere. I cittadini e l'associazione hanno chiesto di incontrare il primo cittadino magliese per ragionare un programma di interventi da parte del Comune di Maglie, in grado di soddisfare al meglio le aspettative degli abitanti del quartiere».

I cittadini hanno specificato come il quartiere "Ciancole", nato come zona residenziale, sia ormai in una situazione di lento degrado. «Gli atti vandalici verso gli arredi urbani aumentano a causa della scarsa attività di prevenzione e controllo. Alcuni cittadini, che hanno sentito il dovere di provare a fermare gli autori dei danneggiamenti, sono stati molestati e ingiuriati dagli autori dei danneggiamenti e subito ritorsioni, con pietre e petardi gettati all'interno delle loro abitazioni».

Le preoccupazioni dei residenti non si fermano qui ma rientrano in un più generale timore per l'incolumità delle persone che abitano nella zona. «Nelle ore serali, le strade delle Ciancole sono divenute circuiti di gara per piloti di scooter e motocicli, veloci e rumorosi per le elaborazioni meccaniche illegali. Accade sempre più spesso di vedere anche automobili sfrecciare

intorno al perimetro del parco di piazza Girolamo Comi. È un'area attrezzata con giochi, frequentata dalle famiglie con i loro bambini. Il rischio di tragici incidenti è divenuto intollerabile».

All'incontro di ieri mattina ha partecipato oltre a Finguerra anche il coordinatore di Cittadinanzattiva, Gianfranco Andreano. Il sindaco Fitto ha ricevuto i rappresentanti del quartiere puntualizzando gli interventi che saranno realizzati immediatamente, a partire dalla vigilanza: «Abbiamo stabilito che, di concerto con la polizia urbana e i carabinieri, saranno intensificate le pattuglie anche notturne in modo tale da scoraggiare l'azione vandalica che, da qualche indizio, ci fa pensare possa derivare da ragazzi non provenienti dal nostro comune. Provvederemo anche ad operare una derattizzazione della zona e al ripristino dei giochi rovinati. L'amministrazione farà quanto in suo potere perché non ci siano più situazioni di disagio».



Gli arredi danneggiati dai vandali in piazza Comi



OSPEDALE «GUZZARDI» «Cattiva condizione di alcuni reparti»

gi.cas.) Denuncia la cattiva condizione in cui versano i locali del reparto di Ostetricia e Ginecologia del Guzzardi di Vittoria. La coordinatrice di Cittadinanzattiva-Tribunale per il diritto del malato di Vittoria e Scoglitti, Anna Chiaramonte, scrive al direttore generale dell'Asp 7 di Ragusa, Ettore Gilotta, per lamentare la situazione di uno dei reparti più popolati e operativi del nosocomio ipparino. "I pavimenti del reparto di Ostetricia e ginecologia - dichiara Anna Chiaramonte - sono, in varie parti, sbriciolati e qualche signora è anche caduta. I due bagni non sono al top".

