

## ISO-Zertifikat für Domus meridiana und Dies-is

Die Einrichtung arbeitet nun in Übereinstimmung mit der internationalen Qualitätsnorm

Während der ersten 5 Lebensjahre hat das Pflegeheim ständig auf die Qualität ihrer Arbeit gesetzt und gleichzeitig versucht, das Wort „Qualität“ sehr ernst zu nehmen, um ihr Hauptziel zu erreichen: das Wohlbefinden des Menschen in seinem Zuhause. Die Qualitätsstandards der internationalen ISO Norm 9001 haben dermaßen die Geburt und die Entwicklung der Einrichtung geprägt, dass beschlossen wurde, das offizielle ISO Zertifikat zu erwerben.

Die ISO Norm besteht grundsätzlich aus einer Reihe von Regeln, welche von der Einrichtung freiwillig beachtet werden müssen. Es geht grundsätzlich darum, hoch entwickelte organisatorische Standards zu befolgen, welche systematisch die Qualität der Organisation garantieren, unter dem Motto: was gemacht wird, wird geschrieben; was geschrieben wird, wird gemacht; was gemacht wird, wird kontrolliert. Die Herausforderung war sehr groß; es ist verboten, mit ISO Zertifizierung zu scherzen. Die sehr strenge Kontrolle ist keine interne Kontrolle, sondern eine externe. Die Bewertung des Systems stützt nicht auf die Selbstbewertung, sondern auf externe Experten. Kurz und bündig: die ISO Bescheinigung



zu erreichen heißt, einer unabhängigen und akkreditierten Zertifizierungsstelle die Beachtung der ISO Regelung zu beweisen.

Unsere Bescheinigungsstelle heißt „Bureau Veritas“, ein im ISO Bereich sehr bekannter französischer Betrieb, seit 1829 in Italien vertreten. Vor jeder Zertifizierung muss Bureau Veritas Inspektionen durchführen, um die tatsächliche Anwendung der internationalen ISO Regelung festzustellen. Nach der Inspektionsrunde bei allen stationären und halbstationären Diensten der Domus Meridiana, welche im Dezember 2010 zwei Tage in Anspruch genommen hat, war das Er-

gebnis positiv. Die Dienste der Zentralverwaltung in Neumarkt wurden auch indirekt miteinbezogen, indem zahlreiche Verwaltungsakten als „Beweis“ unserer Prozessbeschreibungen herangezogen wurden. Diesbezüglich war die ständige Anwesenheit des Generalsekretärs sehr hilfreich, und Bureau Veritas konnte die Übereinstimmung unseres Handelns mit der ISO 9001:2008 Norm bestätigen und die Bescheinigung erteilen.

Während der Gültigkeitszeit des Zertifikates (3 Jahre), wird die Bescheinigungsstelle Bureau Veritas jährliche Überwachungsinspektionen durchführen, um die Aufrechterhaltung

der Norm zu überprüfen und die eventuellen nicht-Übereinstimmungen festzustellen, welche auch, wenn nicht beseitigt, die Aussetzung der Bescheinigung mit sich bringen könnten. Wenn die Gültigkeitszeit des Zertifikates vorbei ist, wird eine neue Gesamtinspektion durchgeführt zur eventuellen Ausstellung einer neuen Bescheinigung.

Zum guten Schluss, DM wirft schon seinen Blick nach vorne. „Total Quality“ heißt die Devise, mit dem neuen Schlagwort „von der

ISO Bescheinigung zur totalen Qualität“. Extrem zusammengefasst heißt es hier, das Thema der Qualität zu entwickeln, so dass die Dienste optimal angeboten werden, nicht nur in Bezug auf ihre Organisationsstandards, sondern auch auf die Ergebnisse ihres Handelns: das Wohlbefinden der Heimbewohner, ihre Lebensqualität. Diese Ergebnisse müssen über Wohlfaktoren gemessen werden, wie z.B. die Selbstverwirklichung, das innere Wohlbefinden, das Tätig Bleiben, die Humanisierung der Einrichtung und das Gesamtangebot an Lebensqualität.

(Marco Maffei)

## Tagung „Zukunftsfaktor Sozialkapital“

Ende Februar 2011 fand an der Freien Universität Bozen eine interessante Tagung zum Thema „Zukunftsfaktor Sozialkapital“ statt. Das Sozialkapital beschäftigt sich mit der Entstehung, dem Verlauf und dem Ergebnis kooperativer Prozesse zwischen Menschen. Es wird versucht auf zwei Grundfragen der Sozialwissenschaften eine Antwort zu geben, und zwar: Wie ist Gesellschaft (Kooperation) möglich und was sind treibende und hemmende Faktoren gesellschaftlicher/ökonomischer Entwicklung? Sozialkapital nimmt, laut dem



Vortragenden Professor Badura, in der Diskussion um die Grundlagen von Wirtschaftswachstum und sozialem Wohlstand eine zunehmend bedeutende Rolle ein. Soziales Vertrauen und soziale Beziehungen werden in der modernen

Forschung als wesentlicher Faktor für Effizienzsteigerungen des politischen, administrativen wie auch des ökonomischen Systems erachtet. Soziales Kapital wirkt in allen gesellschaftlichen Bereichen. Es ist Grundlage des sozialen Zusammenspiels individueller und kollektiver Akteure. Man kann es auch, lt. Prof. Susanne Elsen, als „sozialen Kitt“ bezeichnen. Sozialkapital ermöglicht Kooperation, Kommunikation und die Organisation gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Belange aber auch Solidarität und gegensei-

tige Hilfe. Sozialkapital steht leider nicht bedingungslos zur Verfügung. Es beruht auf Vertrauen, Respekt, Mitgefühl und Gegenseitigkeit und setzt ein Klima der Verantwortlichkeit voraus. Ein Mangel an Vertrauen und Erwartungssicherheit in Gesellschaft und Wirtschaft, ist mit enormen sozialen Kosten verbunden. Das ist der Grund, weshalb das Thema Sozialkapital nicht nur im Kontext von Sozialpolitik und Sozialarbeit so zentral ist.

Unter der Internet-Adresse: <http://podcasting.provinz.bz.it/cultura/> findet man die Audioaufnahme der Tagung als mp3-datei.

(Bernhard von Wohlgemuth)

# Qualitätsmanagement durch Selbstbewertung

## CAF – Common Assessment Framework wird zum Modell in der Bezirksgemeinschaft

In den nächsten Monaten wird in den drei Sprengeln und am Verwaltungssitz eine neue Initiative gestartet. Ein speziell für den öffentlichen Sektor entwickeltes Modell zur Selbstbewertung soll eingeführt und umgesetzt werden. Das Ziel ist keine externe Zertifizierung, sondern eine eigene, durch die Mitarbeiter durchgeführte Standortbestimmung, welche eine Selbstbewertung mittels Fragebögen und demnach die Weiterentwicklung der Organisation zur Folge haben wird. Dabei geht es vor allem da-

rum, Verbesserungspotentiale zu erkennen, Verbesserungsprozesse zu gestalten, Mitarbeiter/-innen und Kund/-innen durch Einbeziehung zu motivieren und die Beziehung zwischen Führungskraft und Mitarbeiter/-in zu optimieren. Das Projekt ist darauf ausgerichtet, Konsens zu schaffen, sowie Transparenz, Kommunikation und Information zu fördern.

Eine Menge an Vorbereitungsarbeit wurde dafür schon geleistet: Leitbild, Dienstchar- tas, Prozessbeschreibungen

sind dafür wertvolle und notwendige Instrumente. Auch die Maßnahmen des Projektes „Gesunder Betrieb - impresa sana“ können zum Teil eingebunden werden. Unsere Herausforderung wird es in Zukunft sein, die Qualität unserer Leistungen, wofür es bald Mindeststandards geben wird, mit gleichbleibenden Ressourcen zu verbessern.

Begleitet wird das Projekt durch das KDZ Zentrum für Verwaltungsforschung mit Sitz in Wien. Das KDZ ist ein Kompetenzzentrum und eine

Wissensplattform für Public Management/Governance, Finanzwirtschaft und Stadtwirtschaft. Als gemeinnütziger Verein steht es für die Modernisierung des öffentlichen Sektors und bietet Forschung, Beratung und Weiterbildung für die öffentliche Verwaltung.

Projektleiter und -koordinator ist Alessandro Borsoi und in den kommenden Wochen wird es den Beteiligten vorgestellt. Auch Präsident Oswald Schiefer und die Referenten des Ausschusses werden aktiv daran mitarbeiten.

(Gaby Kerschbaumer)

## Abschied von Melanie

Am 1. Februar haben wir von Melanie Goldner verabschiedet. Melanie hat von März 2010 bis Januar 2011 bei uns in der Direktion Sozialdienste gearbeitet. Über die Arbeitserfahrungen in der Direktion sagt Melanie, dass es ihr gut gefallen hat, wenn es auch manchmal sehr anstrengend war. Melanie musste sich erst an die neue Umgebung und auch an die neue Arbeit gewöhnen. Ihre Arbeit bestand nämlich darin, die Leistungserfassung der Hauspflege Unterland und

Überetsch termingerecht in das Programm Sozinfo einzugeben.

Wir haben mit Melanie positive Erfahrungen sammeln können und wir erinnern uns gerne an ihre fröhliche Art. Seit ein paar Wochen besucht Melanie einmal wöchentlich die Tongruppe in Kurtatsch und donner-



tags die Hausgruppe im Ansitz Gelmini Salurn und auf ihren neuen Weg wünschen wir ihr alles Gute.

## Ausstellung im Kunstforum

### Christian Piffrader und Josef Rainer: Verstrickt

Vom 9. bis 23. April zeigt das Kunstforum Unterland Arbeiten der beiden Künstler Christian Piffrader und Josef Rainer.

Bereits während ihres Studiums an der Akademie der bildenden Künste in München haben beide begonnen, ihre urbane Situation zu schrumpfen und auf ein überschaubares und modellhaftes Niveau zu bringen. Verschieden im Maßstab und auch im Inhalt, sind ihre Arbeiten aber doch miteinander verstrickt. So werden in dieser Ausstellung also die unterschiedlichen Dimensionen und Maßstäbe verknüpft.

Die verkleinerten menschlichen Wesen Josef Rainers staunen über riesige zerdeperte Autos, finden sich im Dschungel mit wilden Tieren

wieder und naschen an einer gigantischen Wassermelone. Christian Piffrader gewährt uns hingegen einen voyeuristischen Einblick in sein Alltagsleben.

Christian Piffrader, 1969 in Brixen geboren, 1992-93 Besuch der HTL Graz, von 1993-99 Kunstakademie München, 2000 Diplom mit DAAD Preis für ausländische Studierende, von 2002-08 Lehrtätigkeit an der Städtischen Meisterschule für das Holz- und Steinbildhauerhandwerk München. Ab 2008 freischaffender Künstler. Josef Rainer, 1970 in Brixen geboren, von 1991 bis 1997 Kunstakademie München, Fachrichtung Bildhauerei. Arbeitsaufenthalte in Schottland, London, Wien. Beide Künstler



können auf eine rege Ausstellungstätigkeit im In- und Ausland verweisen. Öffnungszeiten der Ausstellung: Dienstag bis Samstag von 10 bis 12 Uhr und von 16.30 bis 18.30 Uhr. Vernissage am 9. April um 20 Uhr.

## Steuerbeistand

Die Bediensteten dieser Körperschaft haben auch dieses Jahr wieder die Möglichkeit, die Beratung und Erstellung des Formblattes 730 beim KVV oder bei der Gewerkschaft AGO durchführen zu lassen.

Das Angebot des KVV bezieht sich nur auf die einzelnen Bediensteten der Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland.

Der Gesamtbetrag von € 46,00 inklusive MwSt. wird vom KVV Service GmbH direkt vom Bediensteten bei der Erstellung des Mod. 730 beglichen.

Die Unterlagen können in den Filialen Neumarkt und Bozen abgegeben werden. Bitte erwähnen Sie ausdrücklich, dass Sie bei der Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland bedienstet sind und beim KVV ein besonderes Abkommen besteht.

Das Angebot der AGO gilt sowohl für die Bediensteten der Bezirksgemeinschaft als auch für deren Familienangehörige.

Die Kosten für die Erstellung des Mod. 730 betragen 15,00 € für AGO-Mitglieder und deren Angehörige und 45,00 € für Nichtmitglieder. Die Unterlagen werden an festgelegten Terminen (welche in den Strukturen aufliegen) eingesammelt und spätestens innerhalb 14 Tagen, samt Steuererklärung zurückerstattet.

## ISO 9001:2008 a Domus meridiana e Dies-is

Consegnato alla struttura il certificato di conformità alla norma internazionale di qualità

Durante i suoi primi 5 anni di vita Domus meridiana ha elaborato costantemente il concetto della "Qualità", cercando di prendere veramente sul serio questa parola per realizzare il proprio sogno: la serenità dell'ospite a casa sua, all'insegna del colore alla sua vita. Più precisamente, gli standard di qualità dichiarati dalla norma ISO 9001 hanno ispirato a tal punto la nascita e lo sviluppo della struttura che si è deciso di aderire a tale norma puntando alla certificazione.

La norma ISO consiste essenzialmente in un catalogo di regole che Domus meridiana si impegna volontariamente a rispettare. Trattasi di standard organizzativi sofisticati che garantiscono sistematicamente la qualità dell'organizzazione attraverso il seguente principio: scrivere quello che si fa, fare quello che si scrive, controllare quello che si fa.

La sfida era grande perché con le certificazioni ISO è proibito scherzare. Il controllo, molto rigoroso, non è interno, bensì esterno. La valutazione del sistema non è basata sull'autovalutazione ma prevede un controllo da parte di esperti



esterni. Per farla breve: conquistare la certificazione ISO significa dimostrare ad un organismo di certificazione indipendente il corretto rispetto dei requisiti previsti dalla norma. Il nostro organismo di certificazione si chiama Bureau Veritas, azienda francese leader nel settore e presente in Italia fin dal 1829. Prima di rilasciare la certificazione, Bureau Veritas effettua visite ispettive al fine di verificare l'effettiva applicazione di quanto prescritto dalle norme.

In seguito alla visita ispettiva dello scorso dicembre durata due giorni e svoltasi presso tut-

ti i servizi di Domus meridiana (Centro di assistenza diurno compreso), la verifica è risultata positiva. Anche i servizi della sede comprensoriale sono stati indirettamente coinvolti dall'ispezione, in quanto tra le evidenze richieste, numerosi erano gli atti amministrativi di competenza dei servizi centrali che il Segretario generale, presente alla verifica, ha presentato agli ispettori. Bureau Veritas ha così potuto rilasciare la conformità di Domus meridiana (e Dies-is) alla norma ISO 9001:2008.

Durante il periodo di validità del certificato, che è di tre anni,

l'organismo di certificazione conduce delle visite di sorveglianza, generalmente annuali, per controllare il mantenimento delle condizioni, verificando la presenza di non conformità che, qualora non corrette, possono portare alla sospensione della certificazione. Una volta scaduto il periodo di validità del certificato, verrà condotta una nuova visita ispettiva per l'eventuale riemissione.

Infine, uno sguardo al futuro. Domus meridiana sta focalizzando il concetto di "Qualità totale" con un nuovo slogan: "dalla certificazione ISO alla qualità totale".

In estrema sintesi, l'obiettivo dei prossimi anni è quello di sviluppare ulteriormente il tema della qualità, cercando di garantire un servizio ottimale non solo per quanto riguarda la sua organizzazione, ma anche per l'effetto sulla serenità degli ospiti e sulla qualità della loro vita.

Tale effetto verrà misurato su importanti fattori chiave di benessere, quali l'autorealizzazione dell'ospite, la sua operosità ed interiorità, l'umanizzazione e la vivibilità della struttura intesa nel suo complesso.

(Marco Maffei)

## Convegno "il capitale sociale come risorsa del futuro"

A fine febbraio scorso, all'Università di Bolzano è stato realizzato un interessante convegno sul tema "il capitale sociale come risorsa del futuro".

Il capitale sociale descrive l'inizio, l'andamento ed il risultato di processi cooperativi tra persone. Si cerca di dare una risposta a due domande fondamentali delle scienze sociali, e cioè: Come si sviluppa una rete sociale e quali sono i fattori di crescita o fattori inibenti di uno sviluppo economico-sociale? Secondo il referente pro-

fessor Badura, il capitale sociale assume sempre più un ruolo importante nella discussione sulle basi della crescita economica e del benessere sociale. Nella ricerca moderna, fiducia sociale e relazioni sociali sono considerate fattori essenziali per aumentare l'efficienza del sistema politico, amministrativo ed anche economico. Il capitale sociale ha efficienza in tutti i campi sociali: è la base di una collaborazione sociale di attori individuali e collettivi; può essere denominato



anche come "collante sociale" come afferma la prof. Susanne Elsen.

Il capitale sociale rende possibile la cooperazione, la comunicazione e l'organizzazione di questioni sociali ed economiche, ma anche solidarietà

ed aiuto reciproco. Purtroppo, non possiamo disporre incondizionatamente del capitale: esso è basato su fiducia, rispetto, compassione e reciprocità e presuppone un clima di responsabilità. La mancanza di fiducia e affidabilità delle aspettative nella società e nell'economia, è collegato a costi sociali enormi. Questa è la ragione per la quale il tema del capitale sociale non è centrale solo nel contesto della politica sociale e del lavoro sociale.

Sul sito <http://podcasting.provinz.bz.it/cultura/> è scaricabile la registrazione audio del convegno come file mp3.

(Bernhard von Wohlgemuth)

# Management di qualità tramite autovalutazione

CAF - Common Assessment Framework diventerà un modello nella Comunità Comprensoriale

Presso i tre distretti e la sede centrale nei prossimi mesi inizierà un nuovo progetto. Un modello di autovalutazione sviluppato esplicitamente per il settore pubblico verrà introdotto e messo in pratica. L'obiettivo non sarà una certificazione esterna, ma una presa di posizione propria, svolta dai collaboratori e quindi una autovalutazione tramite questionari, che avrà come conseguenza lo sviluppo dell'organizzazione. Si tratta in prima linea di riconoscere le potenzialità

di miglioramento, di costruire processi di miglioramento, di motivare collaboratori e clienti tramite coinvolgimento ed ottimizzare il rapporto tra dirigente e collaboratore. Il progetto mira a creare consenso e a incentivare trasparenza, comunicazione ed informazione. Un grande lavoro di preparazione è già stato svolto: linee guida, carte dei servizi, descrizione dei processi sono strumenti importanti e necessari. Anche le iniziative del progetto "Gesunder Betrieb - impresa

sana" possono essere in parte coinvolte. La nostra sfida sarà, in futuro, migliorare la qualità delle nostre prestazioni, per le quali presto verranno fissati degli standard minimi in relazione di risorse che dovranno rimanere le stesse. Il progetto viene accompagnato dal Centro KDZ di ricerca amministrativa con sede a Vienna. Il KDZ è un centro di competenza e una piattaforma scientifica per public management/governance, economia

finanziaria e urbana. Come associazione di pubblica utilità lavora per la modernizzazione del settore pubblico ed offre ricerca, consulenza e formazione per l'amministrazione pubblica. Alessandro Borsoi funge da coordinatore del progetto e nelle prossime settimane esso verrà presentato ai partecipanti. Anche il presidente Oswald Schiefer ed i referenti della Giunta collaboreranno attivamente.  
(Gaby Kerschbaumer)

## Il saluto a Melanie

Il 1. febbraio scorso abbiamo salutato Melanie Goldner che da marzo 2010 fino a gennaio 2011 ha lavorato presso la nostra direzione servizi sociali. In merito alle sue esperienze lavorative nella direzione, Melanie racconta che le è piaciuto molto, anche se a volte è stato molto faticoso. Melanie ha dovuto abituarsi ad un nuovo ambiente e al nuovo lavoro. Doveva inserire regolarmente i dati della "Leistungserfassung" dell'assistenza domiciliare Bassa Atesina e Oltradige nel programma Sozin-



fo. Abbiamo fatto esperienze positive con Melanie e ci ricordiamo volentieri del suo carattere allegro. A alcune settimane Melanie frequenta il gruppo

ceramica a Cortaccia e di giovedì il gruppo casa della Residenza Gelmini Salerno. Le facciamo i migliori auguri per il suo futuro.

## Mostra al Kunstforum

Christian Piffrader und Josef Rainer: Invischiati

Dal 9 al 23 aprile il Kunstforum Bassa Atesina espone le opere degli artisti Christian Piffrader e Josef Rainer. Già durante i loro studi all'Accademia delle arti figurative a Monaco i due avevano dato il via al processo di progressiva riduzione all'essenziale della situazione urbana, portandola ad un livello di maggiore chiarezza e leggibilità. Profondamente differenti per scala e contenuto, le loro opere sono però intimamente connesse. In questa mostra potremo assistere all'interconnessione di dimensioni e criteri diversissimi tra loro. I minuscoli esseri umani di Josef Rainer sono colti ovunque: mentre osservano con stupore gigantesche auto sfasciate, quando si ritrovano nella giungla assieme ad animali selvag-

gi o mentre sbocconcellano un enorme cocomero. Christian Piffrader invece ci concede uno sguardo voyeuristico sulla sua vita di tutti i giorni. Christian Piffrader, nato a Bressanone nel 1969, ha frequentato nel 1992-93 la HTL di Graz, dal 1993 al 1999 ha studiato presso l'Accademia d'arte di Monaco. Nel 2000 si è diplomato, ottenendo il premio DA-AD per studenti stranieri. Dal 2002 al 2008 è stato docente presso la scuola superiore cittadina di scultura lignea e in pietra di Monaco. Dal 2008 è artista indipendente. Josef Rainer, nato nel 1970 a Bressanone, dal 1991 al 1997 ha studiato scultura presso l'Accademia d'arte di Monaco. La sua attività artistica lo ha portato a soggiornare in



Scozia, a Londra e a Vienna. Entrambi gli artisti sono protagonisti di un'intensa attività espositiva in Italia e all'estero. Orari di apertura della mostra: da martedì a sabato dalle ore 10 alle 12 e dalle 16.30 alle 18.30. Vernissage il 9 aprile alle ore 20.

## Assistenza fiscale

I/Le dipendenti di questo ente anche quest'anno potranno usufruire, se interessati/e, della consulenza fiscale in tema di denuncia dei redditi da parte dell'ACLI e del Sindacato AGO.

L'offerta dell'ACLI è valida solamente per il/la singolo/a dipendente della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina.

Il relativo costo pari a € 46,00, IVA inclusa, verrà corrisposto dal/dalla dipendente direttamente all'ACLI in sede di elaborazione del modello 730.

I modelli possono essere consegnati sia nella Filiale di Egna sia in quella di Bolzano, specificando esplicitamente di essere dipendenti della Comunità Comprensoriale Bassa Atesina Oltradige e che quest'ultima ha un apposito accordo al riguardo con l'ACLI.

L'offerta del Sindacato AGO è valida sia per i/le dipendenti della Comunità Comprensoriale che per i loro familiari.

Il costo per la redazione del mod. 730 è di 15,00 € sia per i soci AGO che per i loro familiari mentre per i non-soci è di 45,00 €.

La documentazione verrà ritirata in giornate pre-stabilite (le date sono state comunicate alle singole strutture) e poi restituita entro una quindicina di giorni assieme alla dichiarazione dei redditi.