

**5**

**LUCCIOLE&LANTERNE - IL DIALOGO CONTINUA E SI ESTENDE** - LIDIA GOLDONI

**LE INTERVISTE DI SSO**

**6**

**INTERVISTA AD ANDREA GARDINI,  
PRESIDENTE SIQUAS - VRQ**

**FOCUS: QUALITÀ E VALUTAZIONE**

**9**

**UNA VALUTAZIONE CHE VIENE DA LONTANO:  
IL SETTORE DELLE POLITICHE SOCIALI** - LILIANA LEONE

**17**

**LIBRO BIANCO SU ACCESSIBILITÀ E MOBILITÀ URBANA  
LINEE GUIDA PER GLI ENTI LOCALI** - BENEDETTA SQUARCIA

**21**

**QUALITÀ, VALUTAZIONE, CONTROLLI IN LOMBARDIA:  
IL CASO DELLA PROVINCIA DI MANTOVA** - CARLO PREZZI, ANNARITA TADDEI

**28**

**LA VALUTAZIONE COME LEVA DI APPRENDIMENTO**  
PAOLO PERUZZI

**33**

**LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA: ASCOLTO DEGLI UTENTI  
E PARTECIPAZIONE E CONTROLLO DA PARTE DEI CITTADINI** - LUISA LOMAZZI

**38**

**TALENTI DI CURA CERCANSI: VALORIZZARE LE COMPETENZE ACQUISITE  
DALL'ESPERIENZA DELLE ASSISTENTI FAMILIARI** - FEDERICO BOCCALETTI

**RUBRICHE**

**42**

**GLI EVENTI DI SSO  
IL SUCCESSO DI DUE EVENTI CENTRATI SUI TEMI DELLA  
NON AUTOSUFFICIENZA E DELL' INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA**

**43**

**INGRANDIMENTI  
DAL PIL AL BIL** - DOMENICO ROSATI

**ANALISI E RICERCHE**

**45**

**LA FINE DI UN OSSIMORO:  
DALL'UNIVERSALISMO SELETTIVO ALLE SELEZIONI EQUE** - GIANPIETRO CAVEZZA, ALESSANDRO GERIA

**DIRITTO E DIRITTI**

**49**

**QUALE ASSISTENZA DOMICILIARE NEL NOSTRO PAESE?  
RIDUZIONI, DISCONTINUITÀ E DEQUALIFICAZIONE** - MARIA TERESA PALMA

**BUONE PRASSI**

**52**

**COOP. ELLEUNO. IL SISTEMA RISK MANAGEMENT  
ADOTTATO NEI PROPRI AMBITI DI ATTIVITÀ** - STEFANO ISEPPI

**EUROPA**

**54**

**EUROPA: PRINCIPI E GESTIONE DELL'ACCREDITAMENTO  
ESCLUSI ANCORA I SERVIZI SOCIO-SANITARI** - CHIARA BORTOLAZZI

**57**

**NOTIZIE DAL SOCIALE  
- UNIVERSITÀ DI TRIESTE. MASTER IN ASSISTIVE TECHNOLOGY  
- APPELLO PROSPETTIVE ASSISTENZIALI PER GLI ANZIANI CRONICI**

**COMUNICAZIONE E MARKETING SOCIALE**

**58**

**GESTIRE IL PROCESSO: RACCOGLIERE DATI E FEEDBACK DAI CITTADINI  
PER VALUTARE I RISULTATI E RIDEFINIRE LE STRATEGIE** - RITA RAMBELLI

**61**

**WELFARE IN LOMBARDIA  
QUALIFICAZIONE DELLE ASSISTENTI FAMILIARI  
PER UNA RISPOSTA AI BISOGNI DELLE FAMIGLIE** - BARBARA ROSENBERG, MARCO GRASSI, PATRIZIA MORALDI

**64**

**IL SOCIALE SUL WEB  
L'INTEGRAZIONE SOCIALE ATTRAVERSO L'INTEGRAZIONE TECNOLOGICA  
DEGLI SPORTELLI SOCIALI**  
FABRIZIO DE GENNARO

**ISFOL**

**65**

**I ROM E I SINTI: UN BILANCIO D'ESPERIENZA SULLE AZIONI INTRAPRESE**  
MARIA LUISA AVERSA, CRISTIANA RANIERI, FRANCESCA SERRA



Lucas Cranach the Elder,  
*Il Giudizio di Paride*, c. 1528,  
particolare.  
Tempera e olio su legno.  
Metropolitan Museum of Art,  
New York.  
Fonte Wikipedia.

Per la struttura del Focus  
ha collaborato  
Liliana Leone  
Studio Cevas

Gli inserzionisti di questo  
numero  
- Accor service  
- Cla  
- Coopselios  
- Expò Sanità  
- Reg. Lombardia  
- Tena

Nel prossimo numero:  
**POVERTÀ**  
**ED ESCLUSIONE SOCIALE**

DIRETTORE RESPONSABILE  
**MANLIO MAGGIOLI**

DIRETTRICE  
**LIDIA GOLDONI**

REDAZIONE

**Giovanni Amodio**  
Comune di Bologna

**Anna Maria Bertazzoni**  
Direttore Istituto Innocenti Firenze

**Cinzia Bertoni**  
Direttrice dell'Azienda di Servizi  
alla Persona della Bassa Reggiana

**Tommaso Calia**  
Direttore generale Bologna per gli Anziani  
Presidente regionale ANSDIPP E-R

**Paola Garbella**  
Direttore generale O.P. Cerino Zegna  
Occhieppo Inferiore (BI)

**Roberto Manservigi**  
Avvocato Amministrativista

**Franco Pesaresi**  
Dirigente Servizi Sociosanitari ed educativi  
Comune di Ancona

**Rita Rambelli**  
Sociologa, esperta di comunicazione  
e marketing sociale, Docente a contratto  
Università di Ferrara

**Dino Terenziani**  
Esperto di cooperazione sociale  
Reggio Emilia

RESPONSABILE RELAZIONI ESTERNE  
E PUBBLICITÀ  
**Dino Medici**  
Tel 0522/580670  
dmedici@maggioli.it

RESPONSABILE EDITORIALE  
**Francesco Sinibaldi**

CONTATTI

Tel. 059/234455 Fax 059/234455  
Servizi Sociali Oggi - Maggioli  
Casella Postale n. 566  
Modena Centro - Via Emilia, 86  
41121 Modena  
E-mail: serviziisocialioggi@maggioli.it  
Sito Internet: [www.periodicimaggioli.it/enti/periodici/ssocoggi.htm](http://www.periodicimaggioli.it/enti/periodici/ssocoggi.htm)

Progetto Grafico  
**Giuseppe Mazzotti**

**Norme per la stesura dei testi**

Il testo deve essere presentato su supporto informatico, preferibilmente in formato rtf e non superare i 15.000 caratteri circa, spazi inclusi. Devono essere indicati eventuali paragrafi; corsivi, neretti e sottolineature devono essere ridotti all'essenziale. Tabelle figure ed immagini devono essere nel formato originale (excel, powerpoint, jpg o pdf ad alta risoluzione), numerate e corrispondenti alle indicazioni nel testo. Sono accettati solo articoli originali che non siano stati inviati per la pubblicazione o già pubblicati in altre sedi. Tutte le altre norme per la presentazione degli articoli sono reperibili su: [www.maggioli.it/editore/periodici/servizisocialioggi/](http://www.maggioli.it/editore/periodici/servizisocialioggi/)

Si ringraziano per il materiale fornito:  
**- Comune di Parma**

COMITATO EDITORIALE

**Tindara Addabbo**  
Docente Facoltà di Economia Modena

**Giuliano Barigazzi**  
Assessore Politiche Sociali  
Provincia di Bologna

**Emilio Bertolini**  
Presidente FENASAP

**Paolo Bosi**  
Docente Facoltà di Economia Modena

**Marco Cammelli**  
Docente Facoltà di Giurisprudenza Bologna

**Grazia Colombo**  
Direttrice Centro Nascita Montessori  
Roma

**Flavia Franzoni**  
Docente Facoltà di Scienze Politiche Bologna

**Renato Frisanco**  
Ricercatore della Fondazione Roma Terzo  
Settore (ex- Feo-Fivol)

**Antonio Guaita**  
Geriatra Direttore Fondazione Golgi Cenci  
Abbiategrosso (MI)

**Luigi Gui**  
Docente Dipartimento dell'Educazione  
e della Formazione Università di Trieste

**Liliana Leone**  
Studio Cevas Roma

**Valerio Luterotti**  
Direzione Federsolidarietà

**Raffaello Maggian**  
Dirigente ATER Provincia di Trieste,  
direttore del sito [www.tredueotto.it](http://www.tredueotto.it)

**Giuseppe Magistrali**  
Docente Dipartimento Scienze Umane  
Università Ferrara

**Isabella Mastropasqua**  
Dirigente Centro Studi Giustizia Minorile  
Ministero di Giustizia Roma

**Barbara Militello**  
Vice presidente ANSDIPP

**Amalia Neirotti**  
Sindaco Comune di Rivalta (TO)

**Salvatore Nocera**  
Vicepresidente Fish Roma

**Monica Ruffa**  
FONDACA  
Fondazione per la cittadinanza attiva  
Roma

**Barbara Paolinelli**  
Segretaria ANOSS

**Graziella Povero**  
Presidente AssNAS

**Anna Roberti**  
Dirigente Programmazione,  
DG Famiglia, Regione Lombardia

**Domenico Rosati**  
Saggista e studioso di Welfare

**Mariena Scassellati Sforzolini Galetti**  
Presidente La Bottega del Possibile  
Torre Pellice (TO)

**Antonello Scialdone**  
Dirigente Area Politiche Sociali  
e Pari Opportunità ISFOL

**Maria Cristina Stradi**  
Pedagogista formatrice  
Servizi educativi prima infanzia

**Tutti i diritti riservati**

È vietata la riproduzione anche parziale del materiale pubblicato senza autorizzazione dell'Editore. Le opinioni espresse negli articoli appartengono ai singoli autori, dei quali si rispetta la libertà di giudizio. I singoli autori si rendono responsabili di tutto quanto riportato, di ogni riferimento, delle autorizzazioni alla pubblicazione di grafici, figure, ecc. L'autore garantisce la paternità dei contenuti inviati all'Editore, manlevando quest'ultimo da ogni eventuale richiesta di risarcimento danni proveniente da terzi che dovessero rivendicare diritti su tali contenuti.

**Amministrazione e diffusione**

Maggioli Editore  
presso c.p.o. Rimini  
via Coriano, 58 - 47900 Rimini  
Tel. 0541/628111 - fax 0541/622100  
Maggioli Editore è un marchio Maggioli S.p.a.  
Servizio Abbonamenti  
tel. 0541-628200 - fax 0541/624457  
e-mail: [abbonamenti@maggioli.it](mailto:abbonamenti@maggioli.it)  
[www.periodicimaggioli.it](http://www.periodicimaggioli.it)

**Pubblicità**

Publimaggioli  
Concessionaria di Pubblicità per Maggioli S.p.a.  
Via del Carpino, 8  
47822 Santarcangelo di Romagna (RN)  
Tel. 0541/628439 - fax 0541/624887  
e-mail: [publimaggioli@maggioli.it](mailto:publimaggioli@maggioli.it)  
[www.publimaggioli.it](http://www.publimaggioli.it)

**Filiali**

Milano  
Via F. Albani, 21 - 20149 Milano  
Tel. 02/48545811 - fax 02/48517108  
Bologna  
Via Caprarie, 1 - 40124 Bologna  
Tel. 051/229439-228676  
Fax 051/262036  
Roma  
Via Volturmo, 2/c - 00185 Roma  
Tel. 06/5896600-58301292  
Fax 06/5882342  
Napoli  
Via A. Dlaz, 8 - 80134 Napoli  
Tel. 081/5522271 - fax 081/5516578

**Registrazione**

Presso il tribunale di Rimini dell'8.9.1995 al n. 15/95

**Maggioli Spa**

Azienda con Sistema Qualità  
certificato ISO 9001: 2000  
Iscritta al registro operatori della comunicazione

**Stampa**

Titanlito - Dogana, R.S.M.