

Direttore responsabile: Gaetano De Vinco  
a cura di Silvio Cortesi  
foto: archivio Domus  
impaginazione: Sergio Bezzanti  
Domus Assistenza soc. coop. a r.l.  
via Emilia Ovest, 101  
41100 Modena  
tel. 059/82.92.00 - fax 059/82.90.50  
www.domusassistenza.it  
info@domusassistenza.it



Confermata dal BVQI la certificazione di qualità

## Esame superato

Ora Domus può proseguire nel processo che coinvolge altri tre cantieri e funzioni della sede

**S**i è fermato in cooperativa una giornata intera, ha incontrato il presidente De Vinco e la responsabile dell'assicurazione qualità Laura Pecchinenda, ha visitato gli uffici, analizzato, esaminato, passato al setaccio il modo di lavorare della Domus. Alla fine del suo lavoro Massimo Dutto, (al centro nella foto) verificatore del BVQI, l'ente che assegna e controlla la certificazione di qualità, ha emesso il suo verdetto: non solo Domus Assistenza mantiene la certificazione di qualità ottenuta l'anno scorso, ma la situazione è addirittura migliorata rispetto al sistema precedentemente implementato.

C'erano attese e timori, come sempre avviene in questi casi, alla vigilia della verifica programmata dal BVQI il 27 settembre per la riconferma degli

- amministrazione (Guido Gilli, Alberto Rossi, Massimo Antonucci)
- paghe (Valentina Tavernari, Alba Casarella)
- area scolastica-educativa (Anna Pelloni, Wilma Gazzola)
- erogazione e controllo area sanitaria (Giuliana Marchetti)
- gestione delle assunzioni del personale (Rita Pirozzi)
- movimentazione territoriale di Pavullo (Brunella Gianaroli)
- erogazione servizio scolastico-educativo presso il cantiere nido Cittadella e scuola d'infanzia S. Antonio a Modena
- erogazione del servizio residenziale handicap presso il cantiere centro residenziale socio-riabilitativo per handicappati adulti Casa della Mariola ad Acquaria.



standard di qualità previsti dalle procedure approvate nel 2003.

Ebbene, la verifica ha riconfermato i buoni risultati e Domus può dedicarsi al completamento del progetto sulla qualità aziendale, approvato e finanziato dalla Regione Emilia-Romagna. Ricordiamo che nel progetto è stata inserita l'analisi di nuovi processi, la quale si concluderà con l'iter che dovrà portare alla certificazione di altri tre cantieri e descriverà i processi delle seguenti aree:

Le risorse umane Domus sono impegnate nell'implementazione delle nuove procedure e delle istruzioni operative seguendo la metodologia del project work. In pratica tutti gli operatori, ai vari livelli, sono coinvolti nel processo e impegnati a fornire idee, contributi, proposte, soluzioni. Il corso, iniziato nel mese di aprile 2004, terminerà entro gennaio 2005. I risultati ottenuti fin qui sono soddisfacenti; grazie al project work è stata prodotta una serie di documenti utili come bozza per le istruzioni

operative, le procedure e la modulistica. Sono già in fase di approvazione definitiva, invece, le procedure dell'erogazione del servizio presso il nido Cittadella e la scuola d'infanzia S. Antonio. Per quanto riguarda i cantieri già certificati (Centro Storico di Modena, Pertini di Soliera e Bucaneve 1 di Pavullo), il sistema documentale è stato completamente applicato e viene costantemente aggiornato e migliorato in funzione delle esigenze aziendali e di una razionalizzazione dettata dall'esperienza e dalla gestione quotidiana.

In questo senso, passando dall'esame documentale a quello applicativo, alcune procedure operative sono state aggiornate.

In particolare è stata rivista la procedura dell'erogazione del servizio presso il cantiere S. Pertini di Soliera perché le esigenze emerse con la nuova organizzazione - necessaria per adeguarsi al nuovo capitolato d'appalto - hanno modificato le modalità operative.

Giunti alla conclusione di questo secondo periodo di funzionamento del Sistema Qualità, i risultati ottenuti e l'esperienza acquisita consentono di affermare che:

- il Sistema Qualità operante presso Domus Assistenza è applicato e funzionante;
- il personale ha dimostrato la disponibilità necessaria alla corretta e completa applicazione del Sistema Qualità;
- attualmente non vi sono particolari problemi di comunicazione tra le funzioni dell'azienda e le unità operative, grazie anche alla concentrazione delle mansioni direzionali in poche persone e alla decisione di avere un Responsabile assicurazione qualità part-time presso la sede centrale e le unità operative;
- sono in corso di attuazione provvedimenti correttivi e preventivi destinati a portare un miglioramento del funzionamento complessivo dello stesso Sistema Qualità.

La Domus ha vinto l'appalto per la gestione e ampliamento della casa protetta Pertini

## Colpo grosso a Soliera

Il valore della commessa sfiora i nove milioni di euro. Entro due anni la struttura passerà dagli attuali quaranta a sessanta ospiti

I faldoni che contenevano i documenti hanno riempito un'automobile; adesso occupano la metà di uno degli armadi dell'ufficio che ospita la vice presidente Annunciata Franchini. Prepararli e controllarli ha richiesto giorni e giorni di lavoro, comprese alcune notti.

Ma cotanta fatica non è andata sprecata. Domus Assistenza ha, infatti, vinto la gara per l'affido della gestione e dell'ampliamento della casa protetta per anziani "Sandro Pertini" di Soliera. Si tratta di un appalto da nove milioni di euro, uno dei più grossi in assoluto ai quali la cooperativa abbia mai partecipato. Indetta dal Comune di Soliera, l'asta pubblica era di valenza europea ed è stata chiusa il 25 giugno scorso. Con essa il Comune intendeva affidare contemporaneamente la gestione della "Pertini" per i prossimi cinque anni e i lavori di ampliamento per ulteriori 20 posti ad alta intensità assistenziale. L'asta pubblica prevedeva, dunque, offerte da parte di associazioni temporanee di impresa (ati) in grado di offrire i servizi assistenziali, alberghieri (servizio pasti, pulizie, lavan-

deria) e quelli di costruzione

della nuova ala a nord, direttamente collegata con corridoi alla struttura esistente.

Domus Assistenza ha, quindi, dato vita a un'ati (insieme al Consorzio Cooperative di costruzione di Bologna, Cir, Manutencoop e la lavanderia dei Fratelli Bonaccini di Soliera) che ha presentato un'offerta al Comune di Soliera.

Dal 1° luglio scorso la gestione della struttura esistente (che comprende 40 posti residenziali, 20 posti di cen-



tro diurno e sino a 10 posti di centro sociale) è stata, dunque, nuovamente assegnata a Domus Assistenza; Cir fornisce i pasti, Manutencoop si occupa delle pulizie, i Fratelli Bonaccini della lavanderia. La costruzione della nuova parte, che dovrà avvenire entro due anni, è stata affidata dal Cdc di Bologna alla cooperativa Muratori di Soliera.

Dal 2007 l'associazione d'impresa è affidataria della gestione della nuova struttura complessivamente realiz-

## A Modena assistenza per 9 mila anziani

*Un'indagine disegna il profilo di chi aiuta persone non autosufficienti e analizza i costi dei servizi pubblici e privati.*

Sono quasi 9 mila gli anziani che a Modena ricevono, in varie forme, cura e assistenza. Le donne sono di gran lunga più numerose degli uomini (68 per cento contro 32 per cento) e la maggioranza viene seguita dai famigliari o dai servizi sociali, mentre circa il 30 per cento delle famiglie utilizza i servizi di badanti a pagamento, in gran parte donne. Sono, in particolare, gli anziani più gravemente debilitati ma ancora con un certo grado di autonomia quelli che più frequentemente fanno ricorso ad assistenti famigliari private. Chi, al contrario, si trova in condizioni di totale non autosufficienza tende maggiormente a utilizzare infermiere private o servizi pubblici socio-sanitari. Il costo di un'ora di assistenza domiciliare pubblica - al 90 per cento a carico del Comune - è di 19,80 euro l'ora, mentre il costo di una badante privata è, da contratto, meno di 6 euro l'ora.

È ciò che emerge dai primi risultati di una ricerca del progetto Galca (Gender Analysis and Long Term Care Assistance), finanziato dalla Commissione europea, promosso e coordinato dalla Fondazione Giacomo Brodolini e condotto da Giovanni Solinas, docente di Economia applicata all'Università di Modena e Reggio Emilia. La ricerca è stata presentata lo scorso 8 aprile in un seminario a Modena.

Si avvalgono di servizi domiciliari circa 3.300 utenti, pari al 9 per cento della popolazione ultra 65 enne. I servizi semiresidenziali - escluse le dimissioni protette - riguardano 600 persone (1,5 per cento della popolazione di riferimento). I servizi residenziali, infine, hanno un'utenza inferiore ai 900 individui (2,3 per cento della popolazione anziana). Tra i servizi forniti dalla pubblica amministrazione, quelli residenziali sono, a parità di condizioni e di gravità del bisogno, enormemente più costosi, poiché la prestazione assistenziale comporta la presa in carico su 24 ore di tutte le necessità alberghiere, infermieristiche, mediche e tutelari.



zata di 60 posti residenziali (40 esistenti più i nuovi 20 posti). L'affido dura complessivamente cinque anni, rinnovabili di anno in anno sino a un massimo di altri cinque anni. Come dicevamo, l'importo complessivo dell'appalto ammonta a quasi nove milioni di euro, di cui 1,8 milioni per i lavori di costruzione. Il progetto dei nuovi 20 posti residenziali in casa protetta ad alta intensità assistenziale è stato voluto dall'Amministrazione comunale di Soliera per rispondere alla crescente domanda da parte di anziani non autosufficienti che non possono più rimanere nel contesto familiare. Il progetto - messo a punto dagli ingegneri Gian Carlo e Giovanni Spaggiari e Carlo Alberto Benatti - contiene caratteristiche tecniche e dotazioni strumentali finalizzati all'accoglienza di anziani allettati con problemi sanitari e di demenza. La nuova gestione prevede un rafforzamento dell'assistenza socio-sanitaria con l'introduzione della presenza notturna di infermieri.

Ricordiamo che la coordinatrice della "Pertini" è Tullia Negri, affiancata dalle due Raa Daniela Malmusi ed Elvira Traiano.

## 9 Gennaio in festa

**F**esta di fine estate nella struttura residenziale 9 Gennaio, che si trova a Modena in via Harris. L'iniziativa si è svolta il 25 settembre e ha visto l'esibizione del gruppo folcloristico ballerini e frustatori "Città di Vignola", gnocco fritto per tutti, giochi a premi e balli. Sono stati allestiti anche uno stand di torte e l'angolo delle piante. La RSA 9 Gennaio è gestita da un'ati (associazione temporanea di imprese) di cui fa parte anche la cooperativa Domus Assistenza, che nella struttura impiega 22 persone: 1 animatrice, 2 responsabili attività assistenziali, 19 addette all'assistenza di base/operatorici socio-sanitarie.

"La festa di fine estate è stata un successo - commenta l'animatrice Cheryl Cattini, che ha contribuito a organizzarla - Ci siamo divertiti tutti: gli ospiti, i loro familiari e anche noi operatori".

# Compleanno speciale alla Ramazzini

Un'ospite ha compiuto 104 anni ed è stata festeggiata, oltre che dai familiari, anche dagli operatori Domus



**F**esta grande alla Ramazzini di Modena per i 104 anni di Maria Mari, l'ospite più anziana della struttura che Domus Assistenza gestisce dal marzo 2002. Il compleanno è stato celebrato il 26 settembre e ha avuto vasta eco anche sui media (ne hanno parlato i giornali e le televisioni locali). Oltre ai familiari della signora, anche gli operatori Domus hanno voluto portare il loro saluto in un'occasione così speciale.

Nella casa protetta di via Luosi 130 sono attualmente impegnati 42 soci: 1 segretario di struttura, 3 responsabili attività assistenziali, 1 responsabile logistica, 28 assistenti di base/oss, 1 fisioterapista, 1 animatrice, 2 centralinisti, 1 commesso, 1 manutentore, 2 addette servizio lavanderia.

"Attraverso il lavoro e l'impegno quotidiano dei nostri soci - spiega il coordinatore responsabile della Ramazzini Rino Fornaciari - cerchiamo di fornire la massima qualità di vita possibile agli anziani che usufruiscono dei servizi della struttura. La festa di compleanno di Maria Mari rappresenta un piccolo, ma significativo esempio della passione e della professionalità con cui svolgiamo il nostro lavoro".



Bilancio sociale 2003

# Domus impresa responsabile

**Negli ultimi quattro anni la cooperativa ha creato occupazione stabile e qualificato il proprio personale**

**C'**è il bilancio economico e c'è il bilancio sociale. Quello economico lo conosciamo tutti: si misura in euro, quantifica i costi e i ricavi, calcola gli utili e le perdite. In altre parole, valuta la solidità dell'impresa, il suo andamento, la sua capacità di produrre ricchezza.

Il bilancio sociale, invece, ha parametri e obiettivi diversi: valuta la responsabilità sociale dell'impresa. "Essere socialmente responsabili significa non solo soddisfare gli obblighi giuridici, ma andare al di là investendo di più nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate". Prendiamo a prestito la definizione contenuta nel Libro Verde dell'Unione europea per spiegare il senso dell'iniziativa che Domus Assistenza ha intrapreso da qualche anno. Più precisamente il percorso è cominciato nel 2000 per comunicare la missione, i valori e l'identità della cooperativa, descrivere la propria attività e rendere conto dei risultati conseguiti in termini di efficacia ed efficienza, valutare la coerenza delle attività con la missione, misurare l'utilità sociale prodotta. In altre parole ogni anno la Domus si chiede se è un'azienda socialmente responsabile verso i soci e lavoratori, i committenti, gli utenti, la comunità locale. In questo cammino la Domus è affiancata da Oltrelab, una piccola cooperativa modenese che si occupa di progettazione e ricerca. Secondo i ricercatori di Oltrelab, in quattro anni la Domus ha ottenuto risultati importanti: il diffondersi di una cultura della trasparenza e dell'abitudine a riflettere su se stessa; il miglioramento della comunicazione verso i portatori d'interesse; l'adozione di uno strumento di visibilità sul territorio; l'aumento delle capacità di autovalutazione attraverso la raccolta sistematica di dati e informazioni.

Nel bilancio sociale 2003 sono contenuti alcuni numeri indicativi. Prendiamo la capacità della coopera-

tiva di creare occupazione: tra il 1999 e il 2003 il personale è aumentato di 321 unità. Il 40 per cento dei dipendenti lavora in Domus da 2 e 3 anni, il 10 per cento da 4 e 5 anni, il 12 per cento ha un'anzianità aziendale compresa tra 6 e 10 anni. Il 52 per cento degli assunti nel periodo 1999-2003 è full-time.

Un terzo dei lavoratori ha un'età compresa tra 31 e 40 anni, il 12,5 per cento ha meno di 25 anni.

L'occupazione offerta da Domus non è solo stabile, ma anche qualificata. Lo dicono i 207 corsi di formazione, per complessive 11 mila ore, frequentati l'anno scorso da 718 lavoratori, ciascuno dei quali ha usufruito di 15,35 ore di formazione. Quanto agli addetti per settore, il 51 per cento dei dipendenti Domus lavora nell'area anziani, il 21 per cento nell'area educativa, il 19 per cento nell'handicap, il 5 per cento nel settore sanitario e il 3 per cento è occupato nelle funzionali gestionali e amministrative.



## Il presidente maratoneta

Il presidente di Domus Assistenza **Gaetano De Vinco** ha partecipato a una delle tre Maratone per la Pace che sono state corse a Modena l'1, 2 e 3 ottobre nell'ambito del Villaggio dello Sport allestito dal Centro Sportivo Italiano di Modena. Così come le decine di esponenti del mondo politico, economico, sociale ed ecclesiale che hanno aderito alla singolare iniziativa e che hanno dato vita a una grande staffetta, De Vinco ha coperto la distanza di 1 km nel percorso che si snodava nel centro storico. Le tre Maratone hanno attirato la curiosità e la simpatia dei modenesi; si calcola che all'interno del Villaggio dello Sport siano transitate complessivamente centomila persone.



## Di corsa con l'Asham

La responsabilità sociale di un'impresa si misura anche con piccoli gesti di attenzione verso l'associazionismo e le persone svantaggiate. È da intendersi così la sponsorizzazione che Domus Assistenza ha concesso, insieme ad altre aziende ed esercizi commerciali, alla quinta edizione di "4 passi con l'Asham". Si tratta di una camminata non competitiva per disabili, alunni delle scuole elementari e medie, podisti di ogni età, che si è svolta il 3 ottobre nelle contrade di Piumazzo, frazione di Castelfranco Emilia. La manifestazione è stata organizzata dall'Associazione sportiva handicap Modena onlus in collaborazione con altre associazioni, tra cui l'Anffas di Modena e Sassuolo, l'Unione Italiana Ciechi - sezione di Modena, l'associazione di volontariato Edera onlus e l'associazione Madonna degli Angeli.