

editoriale

Direttore responsabile: Gaetano De Vinco
a cura di Silvio Cortesi
foto: Silvio Cortesi
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



Salgono a sei le unità operative certificate

Qualità: Casa della Mariola conquista il "bollino"

Premiata l'attenzione all'utente e l'integrazione tra le varie figure degli operatori

A distanza di tre anni dalla prima certificazione, Domus Assistenza riconferma gli standard di qualità sanciti dalla norma UNI EN ISO 9001:2000, aggiungendo un'altra unità operativa alle cinque con il sistema qualità certificato.

La verifica, avvenuta a inizio ottobre e durata quattro giorni, ha coinvolto, oltre agli uffici della sede



centrale della cooperativa, le seguenti unità operative:

- Il Centro Bucaneve 1 di Pavullo e il centro "Casa della Mariola" di Acquaria per il settore dei servizi socio-riabilitativi per utenti portatori di handicap;
- La casa protetta "Sandro Pertini" di Soliera per il settore socio-assistenziale a carattere residenziale per utenti anziani;
- Il Sad del centro storico di Modena (Polo 1) per il settore socio-assistenziale domiciliare per utenti anziani;
- L'asilo nido "Cittadella" e la scuola d'infanzia "S. Antonio" di Modena per il settore educativo.

La verifica dell'ente certificatore BVQI, imperniata sull'analisi dei complessi processi di natura socio-assistenziale e sanitari, ha analizzato i seguenti aspetti:

- la documentazione tecnica a descrizione e supporto dei processi curativi e assistenziali realizzati;
- i requisiti relativi alla progettazione e sviluppo (dedicato al singolo utente);
- la qualificazione delle risorse umane,

con particolare riferimento al saper fare e saper essere;

- l'identificazione, gestione e validazione dei processi produttivi, inclusi quelli volti a coinvolgere il cliente principale (utente) e i clienti secondari (famigliari e committenti).

Per Domus Assistenza il processo di certificazione ha rappresentato soprattutto un'occasione per migliorare la qualità, l'efficienza e l'efficacia dei vari servizi socio-assisten-

ziali erogati.

La certificazione, infatti, ha fornito un modello per la gestione di tutta l'organizzazione secondo una logica per processi integrati che è alla base della norma UNI EN ISO 9001: 2000, con un sensibile aumento dell'efficienza e una maggiore omogeneità e qualità dei processi.

Nell'estensione di questo progetto presso il centro "Casa della Mariola" è stata dedicata particolare attenzione all'integrazione tra le diverse figure professionali (infermieri professionali, operatori addetti all'assistenza socio-assistenziale, medici, educatori ecc.) che interagiscono tra loro per assicurare a tutti gli ospiti un servizio di qualità. Un aspetto a cui il centro attribuisce particolare importanza - per garantire il soddisfacimento delle diverse esigenze assistenziali e sanitarie degli ospiti - è lo sviluppo dell'assistenza medica, assicurata secondo le modalità stabilite dalla normativa regionale. Tutto il personale si è dimostrato motivato e ha collaborato attivamente durante il percorso

Concorso per la responsabilità sociale d'impresa

Un premio per la Domus

Domus Assistenza è una delle dodici aziende modenesi premiate alla prima edizione del premio per la responsabilità sociale d'impresa, promosso dalla **Provincia di Modena** in collaborazione con **Unicredit e Banca Etica**.

Il premio consiste in un logo da usare nell'immagine aziendale.

La premiazione è avvenuta il 9 ottobre nel teatro del Collegio S. Carlo a Modena.

Per Domus sono intervenuti il presidente **Gaetano De Vinco**, la vice presidente **Annunciata Franchini** e **Rita Pirozzi** dell'ufficio personale (da destra a sinistra nella foto).

Al concorso per la responsabilità sociale d'impresa hanno partecipato 23 imprese (nove cooperative) modenesi, che hanno presentato complessivamente 39 progetti suddivisi in otto categorie. Domus è stata premiata nella sezione "Pari opportunità di genere" per il progetto sul part time reversibile, la flessibilità sui turni e la formazione per le lavoratrici che rientrano dalla maternità. In questa sezione erano stati presentati quattro progetti. Insieme a Domus è stata premiata ex equo anche la **Cut Service**, un'azienda di Rovereto sulla Secchia che opera nell'abbigliamento.



di ricertificazione, a conferma che il miglioramento continuo è un obiettivo condiviso sia dai responsabili del settore che da tutti gli operatori coinvolti.

Mesi impegnativi per la segreteria commerciale

Ufficio gare: un anno a tutto gas

A coordinare le procedure è Antonella De Vinco, esperta di appalti e contratti

Diciassette gare da gennaio a oggi, quindici delle quali aggiudicate. Il 2006 è un anno particolarmente impegnativo, ma ricco di soddisfazioni per la segreteria commerciale di Domus Assistenza, l'unità operativa che tutti chiamano ancora "ufficio gare e appalti", pur essendo la denominazione ufficiale cambiata con il nuovo mansionario del 2005. L'ufficio è teoricamente costituito da una persona e mezza, se consideriamo



bandi richiedono la documentazione amministrativa, l'offerta economica, il progetto tecnico, il quale a sua volta comprende il fatturato specifico di quel settore, i curricula degli operatori, la tipologia di selezione, il contenimento del turn-over, ecc. Per queste cose assegno l'incarico a chi dovere, specificando la data di consegna del materiale. Una gara piccola si prepara anche in una settimana, una gara grossa come quella per la gestione del

Ramazzini o il Sad centro storico di Modena richiede un mese e più di lavoro». L'esperienza di Antonella e la collaborazione di tutti i dirigenti coinvolti fa sì che Domus riceva spesso i complimenti delle stazioni appaltanti per la completezza e qualità della documentazione presentata. Quest'anno, per esempio, è accaduto con l'appoggio scolastico per l'Unione Terre d'Argine e il centro estivo di Soliera.

«La chiusura della gara è il giorno più brutto, perché temi sempre di aver dimenticato qualcosa e di mandare in fumo settimane di lavoro. Finora non è mai capitato». Anche la valutazione del progetto tecnico e dell'offerta economica, con attribuzione dei relativi punteggi, provoca una certa tensione. Quest'anno la cooperativa è andata molto bene, avendo perso solo due gare su diciassette.

Una volta vinta la gara, il servizio può partire anche subito, mentre per la stipula del contratto a volte passano mesi, perché l'ente spesso richiede integrazioni o certificazioni sulla documentazione presentata in sede di gara, oppure svolge accertamenti a campione su quanto dichiarato

dalla cooperativa. Nei rari momenti di relativo riposo, cioè senza gare da preparare, Antonella si dedica a diverse cose, quali la formazione per tenersi aggiornata e la richiesta di referenze, cioè l'attestazione del fatturato e il giudizio di merito a ogni ente e per ogni servizio prestato.

«Il lavoro è tanto, bisogna organizzarsi bene ed essere disponibili. Abbiamo lavorato anche il sabato, la domenica, in alcuni casi anche a Natale e S. Silvestro. Insomma, i sacrifici non mancano, ma sono ampiamente ripagati dalle gratificazioni e non cambierei questo lavoro con nessun altro». L'intensa attività dell'ufficio gare è propeudeutica al lavoro operativo nei cantieri. In altre parole, il lavoro ai soci e dipendenti viene assicurato dall'impegno commerciale e dall'esito delle gare.

Paola Pezzella ha sostituito Roberta Vandelli

Movimenti all'ufficio movimentazione

Ufficialmente la staffetta è avvenuta il 28 agosto, ma il periodo di addestramento è iniziato qualche settimana prima. Paola Pezzella è passata dal centralino all'ufficio movimentazione dell'Area Anziani. Si tratta, lo ricordiamo, dell'ufficio che raccoglie e gestisce le richieste di permessi e ferie, le assenze improvvise o programmate degli operatori. L'ufficio cura anche i dati gestionali e organizzativi dei servizi (orari, sedi di lavoro ecc.). Paola sostituisce Roberta Vandelli la quale, dopo vent'anni all'ufficio movimentazione, è in procinto di cambiare mansione. 30 anni compiuti il 19 settembre, Paola è stata assunta in Domus l'11 dicembre 2001 dopo un colloquio con Luca Stancari, con il quale ora divide l'ufficio. «Fui mandata a lavorare nella segreteria della Casa protetta Ramazzini di Modena in sostituzione di una collega in maternità – ricorda – Ci sono rimasta un anno, poi ancora Luca mi ha proposto di lavorare in cooperativa come centralinista e segretaria. Sulle prime non mi interessava, ma Luca ha insistito e allora...».

Paola ha cominciato a lavorare al centralino alla fine del 2002 al posto di Alba Casarella, che era passata all'ufficio paghe. Ci è rimasta tre anni e mezzo finché, a inizio agosto, la vice presidente Annunciata Franchini le ha proposto di passare all'ufficio movimentazione. «Sono felicissima,

da sinistra a destra, Paola e Simona



la cooperativa ha dimostrato di credere in me, e questo mi inorgolisce. Sono molto contenta del nuovo lavoro, ma anche del clima positivo che si respira tra noi colleghi».

Il suo posto al centralino è stato preso per ora da Simona Erminiati. 33 anni, in Domus dal novembre 2002, Simona è laureata in Psicologia e si sta specializzando in terapia familiare.

Prima di arrivare al centralino ha lavorato nell'appoggio scolastico a Modena e Castelfranco, nei centri diurni Girasole e Arcobaleno, all'istituto d'arte Venturi di Modena.

Tre nuovi appalti per Domus

La lunga estate dell'handicap

Nell'anno scolastico 2006-2007 sono 325 gli operatori utilizzati e oltre 800 gli utenti assistiti

È appena uscito da un periodo di fuoco, uno dei più duri da molti anni da questa parte e non certo per colpa del caldo. Nei mesi scorsi il servizio educativo assistenziale di Domus Assistenza ha dovuto lavorare anche qualche domenica per consentire alla cooperativa di partecipare ad alcune gare per l'appoggio scolastico indette "fuori tempo massimo" dalle stazioni appaltanti.

«Abbiamo compiuto una specie di miracolo – dichiara la responsabile del servizio Francesca Zanoli – Alla fine, grazie a un grande sforzo comune, tutto è stato avviato, nonostante alcuni appalti siano stati aggiudicati ad anno scolastico già iniziato».

32 anni, laureata in Scienze dell'educazione – indirizzo educatore professionale, in Domus dal novembre 1999, Francesca guida un team completato dalle pedagogiste Monia Morselli e Margherita De Maio, dalla movimentatrice Loredana Gazzola, che gestisce anche il personale dell'Area Educativa. Per la zona della montagna il servizio si avvale dell'opera attenta di Brunella Gianaroli. È anche grazie a loro che Domus ha vinto gli appalti per l'appoggio

scolastico indetti dall'Unione Terre d'Argine (in precedenza la cooperativa lavorava solo per i Comuni di Carpi e Novi), dal Comune di Guiglia e dall'Unione Terre del Sorbara. Nuovi servizi che si sono aggiunti a quelli che Domus gestisce già Modena, Fiorano, Maranello, Sassuolo, nelle Terre dei Castelli, a Castelfranco, S. Cesario e Pavullo. Il totale degli importi (a base d'asta) degli appalti ammonta ora a 18,4 milioni di euro. A seguito delle nuove aggiudicazioni sono 325 gli operatori utilizzati (il 25 per cento uomini, il 35 per cento con laurea in Pedagogia, Scienze dell'educazione o Psicologia), distribuiti in undici cantieri, per un totale di oltre 800 utenti, cioè alunni disabili che frequentano le scuole di ogni ordine e grado, dal nido alle superiori.

«Il nostro servizio è particolarmente complesso, sia per le caratteristiche degli utenti che per i vincoli pedagogici e organizzativi posti dai Comuni, che restano i titolari delle attività educativo-assistenziali a favore dell'handicap. Il nostro riferimento è rappresentato dagli Accordi di programma stipulati dalle istituzioni locali (a Modena il primo risale al 1994) per garantire il diritto allo studio dei disabili gravi. Il lavoro dell'operatore educativo assistenziale consiste nell'aiutare l'alunno disabile ad acquisire un'autonomia di base (igiene e cura personale), ad ampliare le sue capacità di relazione con gli altri (insegnanti e compagni), a supportare il suo apprendimento scolastico. L'operatore non è un insegnante di sostegno, ma nemmeno la vecchia e superata



da sinistra a destra, Francesca, Loredana e Monia

figura dell'Osa, a cui si chiedeva l'assistenza di base». Queste parole lasciano intuire quanto sia difficile e delicato il compito degli operatori educativo assistenziali, che interagiscono anche con la classe, i docenti, le scuole, le famiglie degli utenti. «È un lavoro in cui

non si finisce mai di imparare – conferma Francesca – Grazie anche alla formazione continua, sia avanzata che di base, erogata dalla cooperativa, il nostro personale ha sviluppato un know how di altissimo livello. Non a caso nelle ultime gare abbiamo sbaragliato la concorrenza in virtù dei progetti educativo assistenziali, la cui qualità ha spesso impressionato positivamente gli enti appaltatori. I Comuni sanno che possono fidarsi degli operatori Domus».

Oltre all'appoggio scolastico, Francesca Zanoli e le sue collaboratrici coordinano anche gli operatori che lavorano nei servizi territoriali per adulti e minori disabili a Pavullo, Guiglia, Modena, per il Coiss di Vignola, nei centri semiresidenziali e laboratori protetti di Mirandola.



Margherita

Lo segnala una mamma

Raisini, che brave quelle tate

«Le tate sono bravissime, sia dal punto di vista educativo che umano». Le tate in questione sono le quattro educatrici di Domus Assistenza in servizio al Guglielmo Raisini di Modena, l'Ipab cui appartengono un nido e una scuola d'infanzia convenzionati con il Comune di Modena. A complimentarsi con Antonella Manfredini, Tiziana Gabrieli, Silvia Gazzotti e Roberta De Pascalis è Giulia Artioli, mamma del piccolo Giulio che ha appena cominciato il secondo anno della sezione nido.

La signora Artioli ha compilato l'apposito modulo con cui la cooperativa Gulliver, che gestisce la struttura in Ati con Domus, chiede che le siano segnalati disservizi e/o commenti positivi. Il suo commento è del tutto positivo: «Nel corso del primo anno di frequenza ho sempre trovato un ambiente sereno, pulito e confortevole sia per il mio Tommy che per me – scrive – Le tate sono bravissime, sia dal punto di vista educativo che umano. Spero che tutto rimanga uguale anche in questo secondo anno di frequenza. Anzi, ne sono certa». La segnalazione è stata inviata ad Anna Pelloni, responsabile dell'area educativa Domus, da Paola Tacconi, del coordinamento pedagogico di Gulliver. Oltre alle quattro educatrici, nella sezione nido del Raisini lavorano anche le ausiliarie Elisabetta Negrini, Rossella Bastoni e Giusi De Grande.

**Tre giornate di formazione
per il personale non qualificato**

Neo assunti a lezione

Domus Assistenza ha attivato una nuova modalità formativa per operatori neo assunti e non qualificati. L'esperienza ha riguardato l'area anziani e si è svolta in giugno.

Il mini-corso (nove ore suddivise in tre giornate) aveva l'obiettivo di conoscere meglio il personale di nuova assunzione per verificarne, specie per quello non qualificato, le conoscenze e competenze di base. La prima giornata si è svolta il 9 giugno ed è stata rivolta a tutti i

neo assunti, anche quelli in possesso di qualifica. Durante la lezione, alla quale hanno partecipato 29 persone, sono state illustrate le caratteristiche della cooperazione, la storia, i valori, la missione e l'organizzazione Domus, le modalità di rapporto con colleghi e responsabili. Si è fatto cenno anche al contratto di lavoro e alla normativa sulla privacy. Alla seconda giornata - 13 giugno - erano presenti sedici neo assunti in quanto l'iniziativa era rivolta solo ai non qualificati. **Elisabetta Galli**, del coordinamento Sad di Carpi,

e **Laura Vallese**, Raa della Casa protetta Il Carpine di Carpi, hanno spiegato le principali tecniche assistenziali dell'anziano: Pai e valutazione multidimensionale, consegne, rapporti con utenti e familiari. Le stesse sedici persone hanno partecipato alla terza e ultima giornata di formazione (20 giugno), durante la quale hanno avuto la possibilità di chiarire dubbi, porre domande e approfondire le tematiche apprese anche a seguito dell'esperienza sul campo.

Ai partecipanti è stata consegnata infine una dispensa di una decina di pagine, intitolata *Lavorare nei servizi per anziani*, contenente note di servizio e indicazioni normative per gli operatori.

«È stata un'esperienza utile sia per la cooperativa che per i neo assunti - commenta **Nicola Marino**, dell'area anziani - Vedremo se trasformarla in prassi ed estenderla anche alle altre aree. Dobbiamo verificare, inoltre, se un percorso di questo tipo ci aiuterà, come speriamo, a ridurre il turn-over del personale».

È in piazza Battisti

Nuova sede a Pavullo

Da qualche mese, per l'esattezza dal giugno scorso, Domus Assistenza ha una nuova sede a Pavullo. È situata nella centralissima piazza Cesare Battisti, da tutti conosciuta come la "piazza dell'alpino", per via della statua che sorge al centro.

Gli uffici Domus si trovano al terzo piano di un palazzo che ospita anche gli uffici di Confcooperative, Uniservizi e Italprogetti. Si tratta di tre ampie stanze, una sala riunioni e un magazzino, per una superficie complessiva di un centinaio di metri quadrati.

Nella sede pavullese lavora la responsabile del coordinamento territoriale **Brunella Gianaroli**. 42 anni, in Domus dal luglio 1997, Brunella è la responsabile dei 135 soci

impiegati nei 25 cantieri distribuiti da Serramazzoni a Pievpepelo. Brunella è saltuariamente aiutata da **Marinella Cintori**, impiegata che lavora al Centro prelievi di Pavullo. 45 anni, in Domus da cinque, Marinella dà una mano nella sede pavullese della cooperativa nei periodi di più intenso lavoro.

Grazie alla nuova sede, Domus può presidiare ancor meglio un territorio vasto e impegnativo come la montagna, nel quale ha storicamente sviluppato una forte presenza in termini di operatori e servizi. A seguito dell'acquisto dei nuovi uffici, Domus Assistenza ha lasciato i locali occupati negli ultimi dieci anni nel palazzo Domus (si chiama così solo per coincidenza), che si trova sempre a Pavullo in via Giardini 200.

da sinistra a destra,
Brunella e Marinella



Corsi per Oss e Raa

Qualificarsi sul lavoro

Continuano i corsi di qualificazione e riqualificazione sul lavoro per gli operatori dell'Area Anziani.

Attualmente sono una cinquantina gli operatori della cooperativa interessati.

Il 14 settembre è partito il corso, gestito da Irecoop, per acquisire la qualifica di Oss. Partecipano quindici operatori Domus, insieme a colleghi di altre cooperative. Il corso, della durata di 500 ore, prevede l'esame finale il 18 maggio 2007. Termina a dicembre di quest'anno, invece, il corso di 95 ore frequentato da 35 operatori della cooperativa già in possesso del titolo di Osa o Adb.

Infine, è cominciato il 2 ottobre e finisce a maggio 2007 il corso di 200 ore (di cui 60 in project work) per Raa. È gestito da Modena Formazione, vi partecipano tre operatori Domus.

Lettere, suggerimenti, annunci
e ricorrenze potete indirizzarli a:
Domus Assistenza - soc. coop. a r.l.
via Emilia Ovest, 101 - 41100 Modena -
fax 059/82.90.50 info@domusassistenza.it