

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



## Un pirotecnico quarto di secolo

Una serata letteralmente da fuochi artificiali ha celebrato il 25 esimo anniversario della costituzione di Domus Assistenza, avvenuta il 17 maggio 1982. Per festeggiare degnamente la ricorrenza, il 18 maggio, al termine dell'assemblea che ha approvato il bilancio, soci e dipendenti della cooperativa sono stati invitati a cena a Villa Cavazza alla Corte della Quadra, magnifico complesso architettonico che sorge a Solara di Bomporto sulla riva sinistra del fiume

Panaro. Sono intervenuti oltre 500 soci e dipendenti Domus che, dopo la cena, hanno continuato a festeggiare con musica e balli. Il momento clou della serata è stato lo spettacolo pirotecnico con il quale il consiglio di amministrazione ha voluto celebrare il quarto di secolo della cooperativa. Dopo un breve discorso del presidente Gaetano De Vinco, la luce e i colori dei

fuochi artificiali hanno rischiarato una notte che il "popolo" della Domus ricorderà a lungo. Le foto sono state gentilmente concesse dal vice direttore di Confcooperative Modena **Cinzia Nasi**.



*Più che soddisfacente l'andamento nel 2006*

## 25 anni di vita, 25 milioni di fatturato

**Crescono produzione e patrimonio netto.  
Erogata un'integrazione al salario dei soci**

di Gaetano De Vinco\*

Anche a fine 2006 il bilancio della nostra cooperativa è stato contrassegnato da un ottimo risultato. Il **valore della produzione** – cioè il fatturato – ha raggiunto la considerevole cifra di **25,1 milioni di euro (in lire quasi 49 miliardi)**. L'incremento sull'anno precedente è del 14 per cento. Un considerevole aumento lo ha fatto registrare anche il costo del lavoro, come è naturale per la nostra società, che esercita pienamente il ruolo caratteristico delle cooperative di lavoro.

A testimonianza di ciò, nel 2006 gli oneri per il personale hanno raggiunto l'ammontare di **18,7 milioni di euro (oltre 36,3 miliardi delle vecchie lire)**, con un incremento di poco inferiore al 12 per cento rispetto all'anno precedente. Bisogna ricordare, a questo proposito, che il 2006 è stato l'anno dell'applicazione piena del contratto collettivo nazionale di lavoro e di impostazione dell'integrativo provinciale. Il lavoro dei soci è stato salvaguardato:



da sinistra Gaetano De Vinco e Guido Gilli

basti dire che nel 2006 il numero delle presenze medie ha superato le 1.000 unità. Si può inoltre osservare come il bilancio 2006 confermi la robusta situazione patrimoniale della cooperativa, che ha la possibilità di sopportare eventuali tensioni congiunturali. A fine 2006 il **patrimonio netto** ammontava a **7,2 milioni di euro** (pari al 9,3 per cento in più rispetto al 2005). Possiamo dunque affermare che anche quest'anno Domus Assistenza ha continuato a crescere confermando e consolidando il suo ruolo di azienda leader nel mercato modenese dei servizi alla persona. Nel 2006 la coope-

rativa ha dedicato, come sempre, particolare attenzione alla base sociale. Grazie al buon andamento economico del settore a livello provinciale, al quale Domus ha peraltro contribuito in misura decisiva, si sono verificati i presupposti contrattuali per l'erogazione dell'Ert (Elemento retributivo territoriale), corrisposto con la busta paga di settembre 2006. Il cda ha poi deciso un'**ulteriore integrazione salariale di 684 mila euro** (l'anno scorso era stato di 475 mila euro), che per i soci significa un'ulteriore indennità calcolata a partire da un minimo di 0,45 euro per ogni ora di lavoro lavorata nel 2006, riferita al primo livello e rimodulata sulla base dei livelli tabellari del ccnl. Tale somma è stata inclusa nella busta paga di maggio 2007.

Quanto alle aree di attività della cooperativa, portano tutte il segno positivo.

L'area Anziani si è confermata il "core business" di Domus, apportando la metà del nostro fatturato complessivo. L'area Handicap ha continuato la sua espansione sulla strada di servizi completi e altamente professionalizzanti. Lo stesso dicasi per l'area Educativa, che ha proseguito la gestione di scuole d'infanzia, ha acquisito nidi tradizionali e continuato a gestire esperienze innovative, come il nido aziendale del Policlinico. Si è confermata infine anche l'area Sanitaria, che contribuisce a conferire alla cooperativa un'immagine di qualità e professionalità.

\*presidente Domus Assistenza

**Bilancio del progetto per favorire la conciliazione tra lavoro e famiglia**

## Esperimento riuscito

È terminato il 28 febbraio scorso il progetto avviato dalla cooperativa Domus Assistenza su part time reversibile, flessibilità sui turni e formazione al rientro. Il giudizio della cooperativa è complessivamente positivo, sia sulle attività realizzate che sui risultati raggiunti. È stata un'esperienza che ha messo in risalto innanzitutto il valore prodotto per le persone coinvolte in termini di migliore equilibrio tra vita lavorativa e vita privata e familiare. Sono aumentati la soddisfazione personale e il benessere lavorativo. Ne ha giovato anche Domus, grazie al valore prodotto in termini di maggiore professionalità, condivisione e consapevolezza delle variabili organizzative che incidono sul risultato finale e sulla qualità dell'intervento assistenziale.

Ci sono anche numeri che confermano questo giudizio positivo. Nel periodo 2004-2006 il valore medio del turn over è rimasto al di sotto del 3 per cento (per l'esattezza 2,93 per cento), un valore che si può considerare del tutto fisiologico per il settore, tenuto conto delle assunzioni presso enti pubblici, dei pensionamenti, del cambio di attività. La cooperativa è riuscita a ridurre i costi per il reclutamento e inserimento di nuovo personale, mentre l'assenteismo è rimasto stabile (dato di per



IMAGE BANK

sé positivo, considerato l'altissima percentuale di personale femminile in età feconda e con figli minori). Sono favorevoli anche le valutazioni emerse dai coordinatori e responsabili di nucleo. Unanimente affermano che sono stati raggiunti gli obiettivi di conciliazione tra il lavoro e la famiglia previsti dal progetto. Tra i principali motivi di soddisfazione viene indicata la migliore gestione del tempo di lavoro, mentre non sono stati riscontrati problemi sul piano organizzativo e relazionale.

**La formazione individuale e collettiva aiuta a riprendere il lavoro**

## Pronte al rientro

L'attività di formazione è stata rivolta alle 48 lavoratrici che rientravano dal congedo di maternità e alle 14 persone assunte in sostituzione di coloro a cui è stato concesso il part time.

Sono state realizzate due azioni specifiche: formazione al rientro di tipo collettivo e individuale, attraverso affiancamenti sul lavoro. La formazione collettiva ha riguardato 25 operatrici dell'area Anziani, la formazione di tipo individuale 32 lavoratrici dell'area Anziani, 23 dell'Handicap e sette dell'Educativa, per un totale di 62 persone coinvolte.

Per quanto riguarda la formazione collettiva, il 74 per cento delle operatrici valuta complessivamente utile l'attività svolta, il 65 per cento giudica interessanti i contenuti affrontati, il 77 per cento ritiene adeguati gli strumenti utilizzati e il 61 per cento valuta efficaci le metodologie adottate. Un ruolo chiave nella formazione di tipo collettivo è stato giocato dalla figura del tutor, che ha ottenuto una valutazione complessiva molto positiva del suo ruolo (con l'85 per cento di risposte tra ottimo e buono e un dato medio pari all'80 per cento). Positivi giudizi riguardano anche l'adeguatezza dei materiali forniti e la predisposizione dei lavori di gruppo. Per quanto riguarda la formazione individuale, oltre il 94 per cento valuta complessivamente utile l'at-

**Il progetto ha interessato 133 operatori**

### Uno su dieci

Il progetto, iniziato il 1° marzo 2005, è durato 24 mesi e ha coinvolto a vario titolo 133 operatori della cooperativa. In pratica quasi il 10 per cento dei soci e dipendenti Domus. In questo numero rientrano, oltre al coordinatore di progetto e ai responsabili di area, i coordinatori e le Raa delle unità operative coinvolte, gli operatori che hanno usufruito del part time, quelli assunti a completamento di orario, quelli interessati dalla formazione al rientro, sia collettiva che individuale, gli operatori della **Casa protetta Sandro Pertini** di Soliera per quel che concerne la flessibilità sui turni. Il coordinatore di progetto è stata **Rita Pirozzi**, coadiuvata dai responsabili di area: Educativa (**Anna Pelloni**), Handicap (**Margherita De Maio** e **Francesca Zanoli**), Anziani (**Annunciata Franchini**). Sono state scelte queste tre aree perché, oltre a impegnare il maggior numero di operatori assunti da Domus, si riteneva fossero in grado di sostenere da un punto di vista organizzativo il percorso che la cooperativa si impegnava a intraprendere. L'area Sanitaria, peraltro, si avvale prevalentemente di altre tipologie di contratti.



**È visto come un sostegno concreto**

### Alle mamme piace il part

All'inizio ne ha usufruito solo una lavoratrice quattordici, molte delle quali hanno una seconda figlia. Il part time reversibile ha incontrato un grande successo. Da settembre 2005, cioè sei mesi dopo l'avvio, hanno usufruito (hanno risposto al questionario positivamente lo strumento, perché la riduzione dell'orario di lavoro rappresenta un sostegno concreto per la famiglia e ai figli. Emeline, una ragazza polacca che lavora alla Casa Protetta - racconta - Sono rientrata dalla maternità dopo la gravidanza ero impegnata 36 ore. Sono stata assunta a tempo pieno. Per questo ho chiesto il prolungamento del

tività svolta e le informazioni ricevute. Un giudizio positivo riguarda anche l'affiancamento sul lavoro, valutato efficace dal 67 per cento delle operatrici, mentre i materiali messi a disposizione sono stati valutati adeguati dal 54 per cento delle operatrici. Anche in questo tipo di formazione un ruolo determinante è stato attribuito al tutor, che ha avuto una valutazione complessiva positiva (68,5 per cento di risposte tra buono e ottimo). Particolarmente interessante è il giudizio sull'adeguatezza della formazione per facilitare il reinserimento lavorativo: anche in questo caso le risposte sono più che favorevoli (circa il 65 per cento di risposte tra buono e ottimo), ma si segnalano quattro persone che hanno considerato insufficiente la formazione ricevuta. Poiché questo giudizio si accompagna in due casi su quattro a valutazioni comunque positive sull'intervento realizzato, si può ipotizzare che l'insufficiente possa essere interpretato non tanto come giudizio per la formazione ricevuta in affiancamento quanto come indicazione di ulteriori esigenze di aggiornamento. In ogni caso i numeri complessivi restano indiscutibilmente di segno positivo.

**Anna Adinolfi**, Raa del Sad di Carpi, in Domus dal 1991, ha partorito il 28 novembre 2003 una bambina di nome Rebecca (è il secondo figlio). «Sono stata in maternità da fine ottobre 2003 a ottobre 2004, quando ho ripreso subito il mio posto di Raa. Successivamente ho frequentato un corso di tre incontri di quattro ore ciascuno. Anche se il mio lavoro è diverso da quello di un operatore, l'ho trovato di grande aiuto. Mi sembra un'esperienza utile e positiva, perché contribuisce a reintegrarsi meglio nel proprio lavoro».

## La famiglia e figli time

atrice, successivamente sono diventati poi chiesto di prolungare l'esperienza e gradimento crescente, in particolare l'avvio del progetto. Le persone che nel questionario dieci lavoratrici su 14) valutano la soluzione di orario ha ampiamente soddisfatto è stato possibile dedicare una parte di tempo stata comunque garantita la stessa esperienza non ha rappresentato un condimento. In generale si valuta che la riduzione

no per le persone che, dopo la maternità, hanno la necessità di de- problematica, in questo senso, la testimonianza di **Halina Ogrodnik**, **Casa Protetta Il Carpine** di Carpi. «Mio figlio Davide è nato il 20 febbraio in maternità il 2 aprile 2006 e lavoro 21 ore settimanali, mentre prima del parto molto contenta perché posso trascorrere molto tempo con Davide. Il part time, che mi è stato concesso fino a febbraio 2008».



Halina Ogrodnik

## La struttura di Soliera sperimenta nuovi turni di lavoro

# La Pertini è più flessibile

L'intervento sulla flessibilità sui turni è stata condotto nella **Casa protetta Sandro Pertini** di Soliera. Innanzitutto si è provveduto alla formazione del personale, suddiviso in quattro piccoli gruppi, ciascuno dei quali ha trascorso due giornate in aula. Sono stati coinvolti nella fase della formazione gli operatori addetti all'assistenza di base, le Raa e il coordinatore, per un totale di 27 persone. Per il percorso formativo Domus si è avvalsa della società **RSO** nella persona di **Mirella Dal Fiume**, già consulente della Provincia di Modena in materia di conciliazione e buone prassi. Tale percorso ha portato alla stesura di tre ipotesi di turno che avevano l'obiettivo di far incontrare i bisogni organizzativi della struttura con i tempi di vita e le esigenze degli operatori. La progettazione delle soluzioni e l'organizzazione delle attività sono state dunque elaborate insieme al personale della Casa protetta.

Nel febbraio 2006 le tre diverse ipotesi organizzative sono state sperimentate prima di scegliere quella giudicata più soddisfacente, applicata dal marzo 2006 e tuttora in vigore. Per la rilevazione finale sulla valutazione dei risultati ottenuti è stata predisposto un questionario al quale hanno risposto 13 operatori sui 27 coinvolti nella sperimentazione.

Il 62 per cento ritiene che gli obiettivi siano stati raggiunti del tutto; il 38 per cento giudica gli obiettivi raggiunti in parte. Nessuno esprime un giudizio negativo. In generale si valuta che le nuove soluzioni organizzative e le nuove tipologie di orario hanno migliorato la gestione e la valorizzazione del personale. Inoltre, la formazione realizzata a supporto

della sperimentazione ha favorito una maggiore consapevolezza delle variabili organizzative e sociali e dei vincoli di servizio che intervengono nella strutturazione e gestione del tempo di lavoro proprio e dei colleghi. Si tratta di un aspetto tutt'altro che secondario, se si



Emanuela De Luca

considera che i risultati della sperimentazione possono essere replicati, con le doverose contestualizzazioni, in altri cantieri della cooperativa.

I principali motivi di soddisfazione degli operatori sono dovuti proprio allo sviluppo di una maggiore consapevolezza del lavoro svolto, a una sua migliore gestione e qualità. La stragrande maggioranza delle operatrici ritiene che la realizzazione delle azioni previste abbia consentito la creazione di turni più aderenti alla proprie necessità e non abbia, viceversa, richiesto una maggiore disponibilità a modificare il proprio turno di lavoro.

Per **Emanuela De Luca**, oss alla Pertini, in Domus dal giugno 2000, la nuova organizzazione degli orari è più funzionale alle sue esigenze familiari. «Non sono sposata, ma devo occuparmi dei miei genitori, che sono anziani e per di più sprovvisti della patente di guida - spiega - Hanno bisogno di essere accompagnati per ogni spostamento, che sia la spesa o un esame medico. Inoltre, quando sono libera il pomeriggio, vado a scuola a prendere mia nipote. Con il nuovo orario riesco a organizzarmi e a gestire bene il mio tempo libero. Prima, invece, dovevo sempre chiedere cambi di turni ed era molto più complicato».

Analisi del bilancio sociale

# La spina dorsale di Domus

## Aumenta il personale con elevata anzianità aziendale



non per colpa o responsabilità di Domus, ma per il ruolo che l'ente assume nella gestione del rapporto con il cittadino. Tuttavia recenti rilevazioni e verifiche sulla "customer satisfaction" (soddisfazione del cliente-utente), cioè sulla qualità dei servizi percepita dall'utente (per esempio, gli ospiti delle case protette per anziani), hanno dato esiti più che positivi.

Ma l'aspetto che più di ogni altro conferma la qualità sociale

Domus Assistenza è un'azienda che nel corso degli ultimi cinque-sei anni ha saputo consociare quanto costruito nei primi due decenni di vita, dimostrando la solidità delle proprie radici e fondamenta, tanto quelle sociali che quelle economico-finanziarie. Sono le conclusioni a cui è giunto il prof. **Mauro Zavani**, docente alla facoltà di Economia dell'università di Modena e Reggio Emilia, che ha analizzato il bilancio sociale della cooperativa negli anni dal 2000 al 2006.

Secondo Zavani, Domus è stata capace di costruire una fitta rete di rapporti e relazioni, sia con le istituzioni pubbliche e private che con la comunità in senso lato, cioè volontariato, famiglie, ecc. Il rapporto con l'utenza finale, invece, risulta mediato dall'ente pubblico che assegna in appalto i servizi di cura. Paradossalmente per la cooperativa l'utente finale rischia di essere l'ente appaltante e non il cittadino; questo avviene

della cooperativa è quello relativo al personale. Domus Assistenza ha sempre avuto il suo tallone d'Achille nell'elevato turn-over dei soci e dipendenti, che rischiava di non consolidare a sufficienza la spina dorsale della cooperativa. Ebbene, negli ultimi quattro-cinque anni è avvenuta un'inversione di tendenza e il personale con sempre più elevate anzianità di servizio è in continua crescita. L'anno scorso sono aumentati (dal 14,2 al 15,6 per cento) i dipendenti che lavorano in Domus da 4-5 anni, dal 13,6 al 14,7 per cento quelli che hanno un'anzianità compresa tra i 6 e 10 anni, dal 6,1 al 7,4 per cento quelli che sono in cooperativa da oltre dieci anni. In pratica si è formato uno zoccolo duro, equivalente al 35 per cento del personale complessivo, che ha già una certa anzianità aziendale. Nonostante questo Domus resta un'azienda giovane: i soci e dipendenti hanno un'età media compresa tra i 30 e 40 anni.

### Anche Domus all'iniziativa di Confcooperative

## La festa dei operatori

C'era anche delegazione di Domus Assistenza alla Festa della Cooperazione organizzata il 4 maggio scorso da Confcooperative Modena.

L'iniziativa si è tenuta nella Villa Casino Riva a Bagazzano di Nonantola e segue quella organizzata due anni fa al ristorante Gatto Verde di Maranello per ristabilire un'antica usanza di Confcooperative Modena. «Siamo qui per far festa, stare insieme in amicizia secondo il più autentico spirito cooperativo, rendere ancor più stretti e forti i rapporti umani tra persone che condividono gli stessi valori e obiettivi», ha detto il presidente **Gaetano De Vinco** nel suo breve saluto. Alla serata sono intervenuti oltre 160 operatori.



da sinistra Antonella De Vinco, Alba Casarella e Rita Pirozzi

### A Modena e Reggio un seminario sull'economia sociale

## Badanti, da problema a risorsa

### Occorre far uscire dal sommerso un fenomeno che coinvolge migliaia di famiglie

Invecchiamento della popolazione, assistenza, immigrazione: sono i temi affrontati il 12 e 13 aprile a Modena e Reggio Emilia nell'ambito del seminario transnazionale *Approccio territoriale dello sviluppo dell'economia sociale* promosso dai partner italiani e stranieri che fanno capo al progetto europeo Equal Fuoriorario. Si tratta di **Irecoop, Cesvip, Legacoop Modena e Reggio Emilia, Confcooperative Modena e Reggio Emilia, Domus Assistenza, Gulliver, Consorzio 45,**



**Follow Up, Oltrelab, Unioncoop, Comune di Modena, Università degli Studi di Modena e Reggio,** le centrali cooperative **CGScoop** (Francia) e **Asalma** (Spagna). Nella mattinata del 12 aprile si è parlato di servizi di cura e nuovi modelli di intervento per l'integrazione delle assistenti familiari nei servizi sociali territoriali. È intervenuta, tra gli altri, il sottosegretario alla Famiglia **Maria Chiara Acciarini**. «Siamo di fronte a un fenomeno alquanto complesso, che nessuno può affermare di conoscere bene in tutte le sue sfaccettature - ha detto il presidente di Domus Assistenza **Gaetano De Vinco** - Tenendo conto che il vero problema è la solitudine quotidiana e la disabilità della famiglia, si tratta di pensare percorsi nuovi, non per normalizzare, ma per raggiungere e servire meglio chi ha bisogno. Occorre inventarsi servizi, approcci e logiche diverse da quelle seguite finora. In questo ambito si pone il problema del ruolo delle cooperative sociali, che possono offrire protezione sociale a tutti i soggetti interessati - famiglie assistite e badanti -, qualificando al tempo stesso il servizio e integrandolo in un sistema a rete che comprenda anche enti locali, Azienda Usl, volontariato e privato sociale». Quello di Modena e Reggio è stato il terzo seminario (dopo Madrid, 16-17 marzo, e Montpellier, 30 novembre-1 dicembre 2006) organizzato nell'ambito di Equal Fuoriorario.

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