

EDITORIALE

Il punto della situazione alla vigilia del nuovo anno

Vicini al traguardo

In un incontro con amministratori e responsabili è stato analizzato il cammino fin qui percorso per adeguare la cooperativa alle nuove sfide della qualità

di Gaetano De Vinco*

Riorganizzazione aziendale, certificazione di qualità, informatizzazione di strumenti e procedure.

Sono i tre grandi progetti sui cui stiamo lavorando da tempo per consentire alla nostra cooperativa di mantenere e rafforzare la sua leadership nel mercato dei servizi alla persona, secondo le indicazioni più volte confermate dal consiglio di amministrazione.

Poiché i primi risultati positivi cominciano ad arrivare, per fare il punto della situazione il 25 ottobre scorso si è tenuto un incontro con gli operatori dei servizi e degli uffici provinciali, i membri del consiglio di amministrazione, i responsabili delle aree e servizi. Insomma, abbiamo riunito le circa quaranta persone che svolgono funzioni e ruoli di coordinamento nella nostra cooperativa. All'incontro abbiamo invitato i tre consulenti esterni che ci stanno dando una mano nel processo di rimodellazione dell'azienda che ci siamo prefissati di raggiungere entro breve: si tratta di Pierarcadio Marcucci, della cooperativa Cooperga, Gianni Balugani, della cooperativa Oltrelab, e Sauro Mazzi, della cooperativa Coasco.

Marcucci ha innanzitutto delineato la nostra struttura organizzativa ricordando che è stato rinnovato il mansionario. Poi ha presentato lo studio che sta portando avanti sulla revisione della contabilità e della sua correlazione con i vari pezzi dell'organizzazione. Tale studio diventerà la base per il nuovo sistema informa-

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



DOMUS ASSISTENZA

notizie

tico della cooperativa. Un terzo studio condotto dal consulente di Cooperga riguarda il controllo di gestione, ovvero lo strumento per misurare l'impresa a tutti

i livelli e settori. A questo proposito è già stato fatto un grosso lavoro che ha prodotto la creazione di un sistema di dati storici per produrre un primo budget. In questo modo vogliamo arrivare a porci anno per anno obiettivi di fatturato confortati da dati più certi e significativi rispetto a quelli di cui disponiamo oggi. Si tratta di un passaggio molto importante verso l'ulteriore qualificazione della nostra azienda. Quest'anno il volume d'affari supererà i 15 milioni di euro, con un aumento di oltre un milione sull'anno scorso, pertanto ci dobbiamo adeguare all'importanza e alle dimensioni crescenti di Domus. Marcucci ha evidenziato un punto di criticità: il sistema informatico è in fase di revisione e, pertanto, non ancora del tutto operativo. I cambiamenti stanno avvenendo mentre la macchina aziendale è in movimento; il sistema informatico (cioè il grande database aziendale diviso per servizi

e cantieri) e quello informatico (ovvero il software per la gestione della contabilità, magazzino, soci, automezzi ecc.) si trasformano insieme, con piccoli, ma inevitabili disagi.

Gianni Balugani di Oltrelab ha parlato, invece, del processo per ottenere la certificazione di qualità.

La prima fase del percorso si è chiusa partendo dallo stesso mansionario rinnovato da Marcucci, di cui è stata verificata la sua effettiva applicabilità in azienda e come integrarlo in modo coerente con il processo verso la qualità. Balugani ha affermato che il personale Domus dimostra capacità di gestire le diverse situazioni senza stravolgere le abitudini, perché è già "quality directed" (cioè orientato verso la qualità). Inoltre ci ha presentato il gruppo dei certificatori che stanno compiendo la pre-certificazione; girano nei nostri uffici e cantieri, ci esaminano e poi ci diranno se l'esame è stato superato oppure no. Ricordo che la certificazione riguarda una parte degli uffici e servizi; per gli uffici in questa fase noi ipotizziamo la certificazione dell'intera struttura, tranne l'amministrazione. Per certi-

segue in seconda

La storia singolare di un educatore della Domus

La vita ricomincia a 60 anni

Dopo aver svolto tanti mestieri ed essere rimasto disoccupato, Giovanni Fili ha trovato nella propria esperienza familiare la spinta per imparare un lavoro nuovo

È possibile cambiare la propria vita professionale a 60 anni compiuti? Si può imparare un lavoro nuovo, completamente diverso da quelli svolti in precedenza, anche se mancano appena tre anni alla pensione?

segue in terza

segue dalla prima

ficare i servizi abbiamo scelto una struttura per anziani (la casa protetta "Sandro Pertini" a Soliera), un centro diurno per handicap (il centro Bucaneve 1 a Pavullo) e un'assistenza domiciliare (il Polo 1 della circoscrizione Centro storico di Modena).

Entro due mesi dovremmo essere in grado di tagliare il traguardo, cioè ottenere la certificazione. Balugani ha parlato anche del bilancio sociale, un'esperienza già avviata da tempo. Anche qui sono al lavoro i certificatori di Oltrelab, giunti al terzo report.

Infine Sauro Mazzi, della cooperativa di servizi contabili Coasco, ha presentato analisi e programmi per attuare i progetti. L'obiettivo è offrire strumenti diversi, ma integrati tra loro, ai diversi operatori per permettere a tutti di svolgere con efficienza il proprio lavoro. Dobbiamo arrivare a raccogliere in uno stesso contenitore i tantissimi dati che produciamo e che attualmente disperdiamo. Mazzi si sta occupando della gestione dei contratti (il codice contratti è totalmente cambiato di recente) e del libro sociale (abbiamo circa 1.300 contatti annuali di soci in entrata e uscita); sono in corso verifiche sulla gestione del personale, del magazzino e del parco auto (abbiamo ormai una quarantina di mezzi), interventi sulla contabilità. Restano da fare una procedura per seguire la movimentazione del personale (vogliamo arrivare ad avere la tracciabilità dei lavoratori, cioè conoscere i movimenti degli operatori in tempo reale con uscite, sostituzioni ecc); resta da migliorare anche il sistema per calcolare il costo orario del lavoro, perché abbiamo bisogno di conoscere esattamente il costo di un'ora di lavoro di ogni operatore. Il consulente della Coasco ha controllato anche la nostra dotazione di hardware (computer, stampanti ecc.), che giudica buona.

A conclusione di questo incontro mi sento di affermare che molto lavoro è stato fatto e cominciamo a vedere l'uscita del tunnel. Presto avremo nuovi strumenti, attrezzature e procedure che ci permetteranno di compiere un'ulteriore salto di qualità. Da parte nostra è questo il momento di tirare fuori nuove motivazioni ed entusiasmo. Dobbiamo dimostrare che la scommessa giocata negli anni scorsi dal consiglio di amministrazione - gli stessi dirigenti che hanno retto l'azienda fino a oggi sono in grado di far fare a Domus

un'ulteriore salto in avanti, se dotati dei giusti strumenti - può essere vinta. L'azienda desidera valorizzare risorse interne; questo significa non cambiare i dirigenti e non affidarsi a super manager esterni. Ci sono segnali incoraggianti, ora i cambia-

menti in atto devono andare a regime per confermare alla nostra cooperativa la posizione di leader così faticosamente raggiunta.

**presidente della cooperativa
Domus Assistenza*

Nuovo appalto triennale a Pavullo

La Domus nel nido dello scoiattolo

La cooperativa modenese si è aggiudicata la gestione della struttura comunale situata all'interno del bellissimo parco ducale e frequentata da 25 bambini

Dallo scorso settembre la cooperativa Domus Assistenza gestisce per conto del Comune di Pavullo il nido "Gli amici dello scoiattolo". Si tratta di uno dei pochissimi servizi per l'infanzia esistente non solo nel Frignano, ma in tutto l'Appennino modenese, da sempre carente in strutture di questo tipo.

Il nido è immerso nella natura; si trova, infatti, all'interno di un immobile, chiamato "dacia", situato nel parco ducale, uno dei luoghi più belli e accoglienti di Pavullo. Fino allo scorso giugno funzionava solo come micronido con una sezione part-time. Cercando di soddisfare la domanda crescente dei cittadini, il Comune ha ampliato la struttura creando una seconda sezione a tempo pieno, alle quali si è aggiunto il centro giochi, che funziona due pomeriggi alla settimana. La gara pubblica per l'affidamento della gestione si è tenuta in agosto ed è stata vinta, appunto, da Domus Assistenza, che si aggiudica l'appalto per i

prossimi tre anni, cioè fino al 2005. "I bambini che frequentano il nido, che hanno un'età variabile dai diciotto mesi ai tre anni, sono in tutto 25, quindici nella sezione a tempo pieno e dieci nella sezione a tempo parziale - spiega Anna Pelloni, coordinatrice pedagogica de "Gli amici dello scoiattolo" - Sono seguiti da quattro educatrici, cioè due per sezione. I due

gruppi utilizzano insieme lo stesso spazio, anche per esigenze logistiche. Il progetto educativo è basato sull'accoglienza, il benessere e lo sviluppo dei bambini, e sul rapporto con le famiglie. Il centro giochi, invece, è frequentato da quattordici bimbi, che devono obbligatoriamente essere accompagnati da un adulto (genitore, nonno o altro familiare). È aperto due mezzi pomeriggi alla settimana e seguito da un'educatrice diversa da quelle del nido. Lo scopo principale del centro giochi è far socializzare i bimbi attraverso lo stare insieme e le attività ricreative, ma serve anche agli adulti, specialmente alle mamme con figli piccoli, che vi trovano l'occasione per momenti di confronto con altri genitori".

Oltre alle cinque educatrici, nel nido lavorano anche due addetti alle pulizie, che sono state affidate in subappalto alla cooperativa L'Ontano di Pavullo; la ristorazione, invece è garantita dalla cooperativa Cir.

La gestione di questa struttura consente alla cooperativa Domus Assistenza di ampliare la propria presenza nell'area scolastica, che rappresenta una delle nicchie con le più interessanti prospettive di sviluppo nel mercato dei servizi alla persona.



segue dalla prima

La risposta è sì, è possibile, anche se non è facile. L'impresa è riuscita a Giovanni Filì, da pochi mesi educatore assistenziale presso la cooperativa Domus Assistenza.

La storia di quest'uomo, nato a Motta (Messina) nell'aprile 1942, residente a Modena dal 1967, sposato e padre di un ragazzo di 28 anni, dimostra in modo esemplare come ci si possa rimettere professionalmente in discussione in un periodo della vita in cui forse è lecito "tirare i remi in barca" e aspettare serenamente il momento di smettere di lavorare.

"Sono arrivato a Modena 35 anni fa per laurearmi in medicina, ma per motivi familiari ho dovuto interrompere gli studi al quinto anno - racconta Giovanni Filì - Ho trovato lavoro presso l'agenzia ippica Monti, dove in pochi anni sono passato dalla mansione di turnista e impiegato a quella di direttore nella filiale di Sassuolo. Poi ho deciso di aprire un bar con ricevitoria a Modena insieme a mia moglie (originaria di S. Felice sul Panaro, ndr). Lo abbiamo tenuto per otto anni, prima che una grave malattia mi rendesse invalido al 74 per cento. A seguito di ciò, grazie alla legge sul collocamento obbligatorio, nel 1996 sono stato assunto dalla Mori spa (forni per ceramiche), dove sono stato impiegato nell'ufficio acquisti. L'anno seguente sono passato ad Antenna 1, l'emittente televisiva locale che all'epoca apparteneva alla famiglia Mori. Ho lavorato lì come impiegato fino al 2000, quando Antenna 1, che nel frattempo era stata venduta dai Mori all'imprenditore Giuseppe Gazzoni Frascara (presidente del Bologna calcio, ndr), è stata comprata dall'imprenditore reggiano Nino Spallanzani, il quale ha ristrutturato l'azienda licenziando nove dipendenti su quattordici. Io ero uno dei nove. All'età di 58 anni mi sono ritrovato disoccupato e senza prospettive di lavoro, invalido civile e con una famiglia da mantenere".

Arriviamo così all'ottobre 2001. Su un giornale di annunci economici Filì legge la pubblicità di un corso per educatore assistenziale gestito dal Cesvip e finanziato dalla Provincia. Si accorge di possedere tutti i requisiti richiesti (disoccupazione da più di sei mesi, diploma di scuola superiore ecc.), ma soprat-

tutto nota che non sono previsti limiti di età. Mancano solo due giorni alla scadenza per l'iscrizione e, dopo averne parlato in famiglia, Giovanni decide di provarci. "Avevo la necessità di lavorare, non solo per portare di nuovo a casa uno stipendio, ma per sentirmi attivo, utile. Poi mi mancavano solo tre anni alla pensione, non volevo avere buchi contributivi. Ma soprattutto - rivela Filì - in quel corso ho intravisto la possibilità di rivivere, con un'altra ottica, un'esperienza vissuta sulla mia pelle: l'handicap di un figlio. Ho capito che avrei potuto essere utile a qualche d'un altro, così come 25 anni fa altri avevano aiutato me ad accettare e vincere l'handicap di mio figlio, che oggi è perfettamente guarito, lavora, guida l'auto e conduce una vita del tutto normale".

E così Giovanni inizia il corso: venti ore settimanali dalla fine di ottobre 2001 a metà aprile 2002, per complessive 500 ore. Oltre a Filì frequentano il corso dieci ragazze e due ragazzi; pur essendo naturalmente molto più giovani di lui, lo accettano subito e nel gruppo si instaurano ottimi rapporti personali che continuano ancora oggi.

Con l'attestato di educatore assistenziale in mano, Giovanni Filì si presenta alla Domus, che lo assume il 15 settembre e lo manda a lavorare in un'importante scuola superiore di Modena. "Seguo un ragazzo affetto da ritardo mentale e autismo infantile. All'inizio non è stato facile, poi pian piano abbiamo cominciato a conoscerci e ora c'è un buon rapporto; anche i genitori sembrano molto contenti. Il mio compito è individuare le sue potenzialità, aiutarlo a esprimerle e a svilupparle trasformandole in abilità. Cerco di sollecitarlo a compiere i piccoli gesti che è in grado di compiere, come allacciarsi le scarpe, versare acqua in un bicchiere, bere. Con lui ho instaurato una comunicazione verbale, non solo gestuale. Ascoltiamo

musica e ci divertiamo, ma facciamo anche cose più impegnative, come sbucciare un'arancia. In pratica cerco di insegnarli ogni volta qualcosa di nuovo, di aiutarlo ad acquisire rapidità e sicurezza nei gesti che per noi sono normali e automatici. Devo dire che nel mio compito sono avvantaggiato dall'esperienza vissuta in prima persona con mio figlio, soprattutto sul versante della sensibilità d'approccio. Credo di sapere come ci si deve avvicinare a questi ragazzi, come farsi accettare, come rispettarli, come affrontare con loro le piccole novità d'ogni giorno". A 60 anni compiuti, Giovanni Filì sembra un uomo nuotamente realizzato dal punto di vista professionale. Ha un unico rimpianto: "Lavoro solo 20 ore la settimana. Mi piacerebbe fare di più, ho tempo, voglia e motivazioni per aumentare il mio impegno. Ne parlerò con De Vinco..."



foto di Roberto Brancolini

La Domus alla Giornata del Ringraziamento

La cooperativa Domus Assistenza ha partecipato anche quest'anno alla Giornata del Ringraziamento, promossa dal Centro di pastorale sociale e del lavoro della diocesi di Modena e celebrata il 17 novembre nella chiesa di S. Agostino a Modena. Durante la messa, officiata dall'Arcivescovo mons. Benito Cocchi, sono state messe ai piedi dell'altare ceste contenenti i frutti della terra e del lavoro umano, offerti in segno di ringraziamento a Dio. Dopo la celebrazione il Vescovo ha benedetto i mezzi del lavoro. Accanto ai trattori, da sempre portati in piazza dagli agricoltori per ricevere la benedizione, comparivano per la prima volta auto e furgoni della Domus.



Augura Buone Feste