

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



# Modernità della cooperazione

di Gaetano De Vinco,  
presidente di Domus Assistenza

**È** ancora utile, attuale e soprattutto affidabile il modello cooperativo?

Ogni tanto qualcuno si pone questa domanda, specialmente in questo periodo in cui capita di leggere – come è successo di recente sulla stampa locale – di soci lavoratori rimasti senza stipendio e tfr dopo che i rappresentanti legali della cooperativa in cui lavoravano si sono resi irreperibili. Sono casi che creano giustamente sconcerto nell'opinione pubblica e che danneggiano la reputazione dell'intero movimento cooperativo. Ebbene, nonostante questi episodi – che si sono sempre verificati, e temiamo possano verificarsi ancora – rimango convinto che la cooperazione oggi sia più che mai indispensabile. La mia non è una difesa d'ufficio, ma il frutto di un ragionamento che cercherò di spiegare brevemente.

te.

I nostri "padri fondatori" costituiscono le cooperative per procurare lavoro ai soci e ottenere valore aggiunto dalla messa a disposizione di una manodopera abbondante e via via sempre più qualificata. Si rendevano conto che, da solo, il singolo lavoratore sarebbe stato più debole e indifeso e avrebbe rischiato di essere alla mercé di padroni senza scrupoli. Quella sfida è stata vinta e, grazie alle cooperative di produzione e lavoro, molti uomini – nel nostro caso molte donne – hanno potuto lavorare e creare ricchezza per sé, le loro famiglie, la società.

Oggi lavorare e produrre bene non basta più: occorre diventare grandi, solidi dal punto di vista finanziario, realizzare sinergie ed econo-



mie di scala, investire nella formazione degli operatori, nell'integrazione, nella comunicazione. Anche i servizi alla persona hanno bisogno di imprese forti e ben organizzate. Sono passaggi che richiedono sacrifici, impegno, risorse: noi di Domus lo sappiamo bene, perché questa strada l'abbiamo intrapresa da anni, a differenza di altre imprese con le quali dobbiamo confrontarci sul mercato, nelle gare per gli appalti.

Questa è la grande sfida che oggi la cooperazione deve affrontare: crescere e dimensionarsi senza intaccare i principi fondanti, diritti acquisiti e le prerogative dei lavoratori. Può vincerla, così come i padri fondatori hanno vinto quella del lavoro e della produzione, ma ha bisogno di idee, uomini e donne capaci, unità, condivisione dei valori, degli obiettivi e delle strategie.

Personalmente credo fermamente che la nostra cooperativa possa vincere anche questa scommessa. Del resto, non esiste alternativa se si vuole restare nel mercato a testa alta, garantendo i lavoratori, ma anche gli utenti dei nostri servizi. Altrimenti si rischia la marginalità o, peggio ancora, la dispersione di quel grande patrimonio di risorse umane e di tradizioni che rappresentiamo. E, ne sono certissimo, nessuno di noi

## Pagamenti lunghi, un problema

**T**orniamo a parlare del bilancio 2004 per evidenziare due elementi che si ricollegano a quanto affermato nell'editoriale. L'anno scorso Domus Assistenza ha visto aumentare il volume d'affari e l'occupazione, ma allo stesso tempo ha visto crescere il costo del lavoro e allungarsi i tempi di pagamento delle fatture.

Nel 2004 il costo del lavoro ha rappresentato il 78,5 per cento del fatturato. È il dato più alto dal 1998 a oggi ed è destinato ad aumentare ulteriormente con i prossimi rinnovi contrattuali. Siamo orgogliosi di aver instaurato corrette relazioni sindacali nella convinzione che favoriscano, sia pure non da sole, un mercato regolato e trasparente. Tuttavia registriamo comportamenti non sempre altrettanto solleciti ad adeguare gli importi degli appalti alle tabelle contrattuali, mentre si continuano a indire gare al massimo ribasso che, a volte, favoriscono imprese inadeguate a mantenere o migliorare la qualità dei servizi alle persone.

Un altro problema è rappresentato dall'allungamento dei tempi di incasso delle fatture. A fine 2004 la nostra cooperativa vantava crediti verso clienti per 7,6 milioni di euro, pari al 38 per cento del fatturato. Una bella cifra, e intanto il tempo medio di pagamento delle fatture di vendita continua a salire: abbiamo abbondantemente superato i 120 giorni! Ciò significa che i nostri committenti ci pagano le fatture mediamente dopo quattro mesi e qualche giorno. Nel frattempo, però, Domus deve pagare gli stipendi, i fornitori, investire ecc. Comprendiamo le difficoltà della finanza pubblica, ma se Azienda Usl, Comuni, Ipab ecc. non accelerano i pagamenti, è chiaro che non ci aiutano a mantenere l'equilibrio finanziario della cooperativa.

# Cittadella e S. Antonio di qualità

Il nido e la scuola d'infanzia hanno ottenuto la certificazione

**C**ontinua il percorso verso la qualità totale che la cooperativa Domus Assistenza ha intrapreso da tempo. Si tratta, lo ricordiamo, dello sforzo teso a ottenere il miglioramento continuo dei servizi e delle prestazioni erogate dalla cooperativa.

Il percorso, iniziato nell'agosto 2003 con la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 ottenuta da alcuni uffici e tre cantieri, sta coinvolgendo un po' alla volta altre unità operative. Prima dell'estate, precisamente il 16 maggio, sono stati certificati i servizi di erogazione scolastica svolti presso il nido d'infanzia Cittadella e la scuola d'infanzia S. Antonio, entrambi di Modena. Sono i primi servizi scolastici della coopera-



*Le educatrici del nido: Mameluska Ferrari, Cecilia Pini, Rita Zoboli, Antonella Fregni, Elisa De Sero, Patrizia Lufrano e Michela Ferri*

tiva a ottenere la certificazione di qualità.

Il percorso ha coinvolto un gruppo di lavoro composto da tutti gli operatori del nido e della scuola d'infanzia, dal coordinatore del servizio scolastico di

*Le educatrici della scuola d'infanzia: da sin. Erika Canuri, Giovanna Calà Lesina e Susanna Puccinelli*



Domus Anna Pelloni e dal responsabile assicurazione qualità della cooperativa, Laura Pecchinenda, che spiega:

"La certificazione è nata dall'esigenza di fornire alle due unità operative il supporto organizzativo necessario all'erogazione del servizio attraverso l'applicazione dei principi della norma ISO 9001:2000. Nonostante la norma abbia reso adattabile in maniera più evidente l'applicazione del sistema di gestione per la qualità alle organizzazioni di servizio, la particolarità e la complessità delle organizzazioni scolastiche ha richiesto necessariamente una decodifica dei requisiti della norma, al fine di raggiungere non solo il "traguardo del certificato", ma l'obiettivo del miglioramento continuo dell'organizzazione. A questo fine i componenti il gruppo di lavoro, forti delle loro esperienze personali, hanno lavorato sull'obiettivo fondamentale della redazione della documentazione utile per la gestione e il controllo delle attività, soffermandosi sulle maggiori problematiche connesse all'organizzazione del servizio scolastico, fornendo esempi pratici e utili raccomandazioni per la soluzione delle stesse". Poiché è apparso subito evidente che la centralità delle attività socio-educative sono i "clienti direttamente coinvolti", cioè i bambini e i loro genitori, e le "parti interessate", ovvero il personale e i committenti (pubblici e privati), al termine del percorso è stato preparato un questionario di gradimento sottoposto alle famiglie dei bimbi che frequentano le due strutture. Questo utile strumento ha permesso di identificare i bisogni, le aspettative e i "desideri" dei propri clienti, ma ha anche confermato che i "clienti" sono molto soddisfatti della qualità dei servizi erogati e della professionalità degli operatori.

*Per studiare i nidi d'infanzia "alla modenese"*

## Dal Friuli in visita alla Domus

**D**al Friuli per "copiare", e possibilmente importare, il modello modenese dei nidi d'infanzia. Una delegazione di 25 operatori sociali del Friuli Venezia Giulia ha incontrato a fine luglio la cooperativa Domus Assistenza allo scopo di ricevere indicazioni e vedere da vicino esperienze consolidate nella progettazione e gestione di nidi per l'infanzia. In Friuli, infatti, è stata recentemente approvata una legge regionale in materia. Gli ospiti friulani (amministratori ed educatori di 15 cooperative sociali che gestiscono strutture per l'infanzia pubbliche e private) hanno visitato il nido d'infanzia "Il Grillo Parlante" di Limidi di Soliera, la cui gestione è stata appaltata dal Comune a Domus Assistenza nel 2003.

La responsabile del servizio educativo di Domus Anna Pelloni e l'educatrice Francesca Franciosi hanno illustrato il modello organizzativo della struttura, le attività educative rivolte ai bambini, le metodologie adottate per i rapporti con le famiglie e il territorio.

"È stata un'esperienza molto positiva – ha dichiarato Stefano Chiandetti, vice direttore dell'Associazione Cooperative Friulane di Udine – Ci ha colpito, in particolare, la stretta collaborazione tra il Comune e la cooperativa. Si tratta di un modello non ancora diffuso nella nostra realtà, dove pure abbiamo un'impostazione educativa molto simile alla vostra. Ma ci hanno colpito molto, e di questo ringraziamo tutti, anche la grande disponibilità e la squisita ospitalità mostrate nei nostri confronti".

L'incontro, infatti, è proseguito al Palazzo Europa, dove la delegazione friulana è stata ricevuta dal presidente di Domus Assistenza Gaetano De Vinco e dal direttore di Confcooperative Modena Cristian Golinelli.

La visita si è conclusa con un pranzo a base di prodotti tipici modenesi: tagliatelle al ragù, tortelloni burro e salvia, scaloppine all'aceto balsamico tradizionale di Modena, Parmigiano-Reggiano e Lambrusco.



Domus partner di un progetto europeo

# Badanti, da problema a risorsa

Lo scopo è qualificare l'assistenza domiciliare agli anziani facendo emergere il lavoro irregolare

di Nicola Marino,  
area Anziani Domus Assistenza

Identificare prospettive di sviluppo dei servizi socio-assistenziali e, di conseguenza, delle attività aziendali. È la motivazione che ha spinto Domus Assistenza a partecipare al progetto Fuori Orario - La cooperazione sociale per il lavoro regolare, nel quale sono coinvolti soggetti pubblici e privati.

Da tempo la nostra cooperativa cerca di elaborare elementi di innovazione nella gestione dei servizi. Uno dei temi è l'identificazione di nuovi e più efficaci servizi agli anziani, in particolare nell'assistenza domiciliare. Il dilagare del "badantato" ha messo in evidenza da un lato l'inadeguatezza, rispetto a bisogni di cura continuativi, della rete dei servizi così come è strutturata oggi; dall'altro lato ha fatto emergere la necessità di trovare nuovi strumenti per la copertura dei costi, il sostegno alle spese delle famiglie, lo sviluppo di un mercato regolare di servizi di cura privati, a tutela sia del lavoratore che dell'anziano. Sono temi che superano l'orizzonte aziendale. Per questo Domus ha coinvolto altri partner, con i quali ha partecipato al bando per i finanziamenti europei stanziati nell'ambito di Equal (iniziativa comunitaria che mira a contrastare le discriminazioni e disegualianze nel lavoro). Il progetto, che ha mosso i primi passi nell'estate 2005, è articolato in cinque macrofasi.

La macrofase 1 prevede la costruzione di un modello integrato pubblico-privato di servizi assistenziali a domicilio forniti dalle cooperative sociali del territorio.

In un contesto che trova nel "badantato" una risposta di convenienza, sia gestionale che economica, oggi è prioritaria la necessità di integrare il mercato tradizionale dei servizi di cura, domiciliari, semiresidenziali e residenziali, con forme di mercato privato. Partendo da quanto già esiste, verranno progettati modelli innovativi di servizi di assistenza domici-



liare che coinvolgono le cooperative sociali; verrà definito un sistema di incentivi economici alle famiglie e per l'offerta regolare di as-

sistenza privata, nonché la semplificazione burocratica per coloro che intendono accedere al servizio di cura attraverso le imprese cooperative.

La macrofase 2 prevede un'analisi organizzativa nelle cooperative sociali, finalizzata a sostenere il modello di servizi progettato nella fase 1.

All'interno delle cooperative sociali verrà definito un piano per la riorganizzazione dei servizi, un sistema di rilevazione dei fabbisogni formativi e la conseguente progettazione ed erogazione di un piano innovativo di sviluppo delle competenze dei lavoratori e del management aziendale. Verranno poste in essere azioni per promuovere un diverso ruolo delle strutture residenziali per anziani, a favore di una maggiore flessibilità dell'offerta e di una più puntuale soddisfazione dei bisogni della popolazione anziana e delle famiglie. Le strutture residenziali per anziani, infatti, sono considerate risorse per le cure primarie: si tratta di immaginarle come risorse integrabili e non come concorrenti del processo di cura affidato al badantato.

La macrofase 3 prevede l'emersione del lavoro nero immigrato nel settore dei servizi domiciliari di cura e assistenza. Si vuole procedere alla definizione di un piano sperimentale attraverso la creazione di una banca dati contenente studi e ricerche realizzate sull'emersione del lavoro nero e analisi relative alla definizione dei costi sociali diretti e indiretti del lavoro.

La macrofase 4 prevede sperimentazioni nell'ambito dei servizi di cura e assistenza erogati dalle cooperative

sociali in integrazione con il servizio pubblico; verranno individuate azioni di accompagnamento sperimentali a sostegno della domanda e dell'offerta di servizi regolari di assistenza privata insieme ad attività consulenziali nei confronti delle imprese e ad azioni di informazione e sensibilizzazione.

In particolare si intende avviare una sperimentazione su nuovi strumenti finanziari (come voucher, mutue, trust) per sostenere le spese di cura delle famiglie.

La macrofase 5 prevede, infine, un confronto a livello europeo tra esperienze e politiche messe in atto da soggetti pubblici e imprese private relativamente al servizio di cura, sollievo e tregua.

Il progetto dura due anni. Al termine i partner, oltre a valutare i risultati raggiunti, identificheranno forme e modalità per dare continuità alle azioni risultate positive.

## 9 gennaio, utenti soddisfatti

Sono soddisfatti gli utenti della "Rsa 9 gennaio" di Modena. Lo rivela l'indagine sulla qualità percepita da familiari e utenti del centro diurno e del nucleo residenziale che il Comune di Modena ha realizzato nella struttura un anno fa. Dall'indagine, in una scala tra 1 e 10, familiari e utenti hanno assegnato valore 7 ai servizi assistenziali, 8 alle attività sanitarie, 7,7 alle attività di animazione, 7,3 alle attività alberghiere, 7,8 alle relazioni e informazioni. Nel centro diurno specialistico, invece, è stato assegnato il punteggio di 8,6 ai servizi assistenziali, 8,2 alle attività sanitarie, 7,6 alle attività di animazione, 8,4 alle attività alberghiere, 8,9 alle relazioni e informazioni. Infine, la periodica indagine sugli ospiti del nucleo temporaneo nel 2004 ha evidenziato il gradimento del servizio da parte dell'85 per cento degli intervistati.

Nel corso del 2004 nella "9 gennaio" sono stati assistiti complessivamente 280 utenti, di cui 170 anziani nel nucleo dei temporanei nei due percorsi delle dimissioni ospedaliere protette e del sollievo alle famiglie. Sempre l'anno scorso il nucleo di ospitalità di anziani con patologie dementigene ha ospitato 60 anziani.

A Soliera commemorato l'attentato dell'11 settembre

## La "Pertini" pensa alle Torri

Una giornata in allegria con le menti e i cuori rivolti alle vittime delle Torri gemelle di New York. La festa di fine estate tenuta alla Casa protetta "Sandro Pertini" di Soliera ha coniugato gioia e commozione. Si è svolta l'11 settembre, in coincidenza con il quarto anniversario degli attentati al World Trade Center. "Pur trascorrendo un pomeriggio di festa tradizionale, che si ripete tutti gli anni, questa volta abbiamo voluto ricordarci anche delle vittime di New York e delle loro famiglie - spiega Tullia Negri, coordinatrice della Casa Protetta - Molti dei nostri ospiti hanno visto la guerra e sanno cosa significa perdere un congiunto, un amico, un conoscente. A parte questo, a festa è stata, come sempre, molto bella. La giornata è stata allietata da Romana Sandri, una cantante folk che abita a Zocca e che è stata molto brava a coinvolgere gli anziani con le sue canzoni. Alla festa hanno partecipato quasi tutti i circa trenta operatori di Domus Assistenza, anche quelli che non erano di turno". Erano presenti i sindaci di Soliera, Davide Baruffi, e di



Campogalliano, Stefania Zanni, insieme ai rispetti assessori ai servizi sociali, Antonella Anderlini e Silvano Righi. Sono intervenuti anche il nuovo dirigente dei servizi sociali di Soliera Tiziana Balestri e il presidente di Domus Gaetano De Vinco, che ha ricevuto i complimenti del sindaco Baruffi per la serietà e professionalità che gli operatori della cooperativa dimostrano ogni giorno sul lavoro. Lo stesso sindaco di Soliera ha scritto a luglio una lettera a Tullia Negri per ringraziarla del contributo offerto dalla "Pertini" durante la Fiera di S. Giovanni, che si è svolta in giugno. In quell'occasione la Casa protetta ha allestito uno stand nella "Via della Solidarietà" e per l'intera durata della manifestazione una decina di anziani ospiti ha fatto presenza tutte le sere fino a mezzanotte, favorendo l'aggregazione tra la struttura e la cittadinanza.

Alla 9 Gennaio

## Gnocco, danze e vecchie foto

Grande festa di fine estate anche alla Rsa 9 Gennaio, che si trova nel quartiere di Modena Est. Si è svolta nel pomeriggio di sabato 24 settembre e ha visto la partecipazione anche dell'assessore Francesca Maletti e di Nicola Marino, dell'area anziani della cooperativa Domus Assistenza.

"Anche quest'anno la festa è stata bellissima e partecipata - racconta la Rsa Donatella Rinaldi, uno dei dodici operatori Domus che hanno in gestione un nucleo di residenti - Abbiamo accompagnato gli utenti in grado di partecipare alla festa nella zona compresa tra il giardino e la grande sala del Centro diurno, dove hanno potuto incontrare i familiari. La festa è stata allietata dal gioco dei tappi (i premi erano piante e fiori), da danze e musica con il corpo di ballo Magic Dance, della Polisportiva Modena Est. Il Comitato cittadini Modena Est ha preparato e offerto gnocco fritto a tutti, mentre alcune famiglie hanno confezionato torte per l'occasione. Ha funzionato anche un servizio bar con bibite, gelati e caffè". Durante la festa è stata, inoltre, inaugurata l'esposizione di stampe fotografiche



d'epoca della vecchia Modena, installata nella sala

del Centro Diurno. Le foto, donate alla 9 Gennaio dalla cooperativa Gulliver, fanno parte delle famose Raccolte Fotografiche Modenesi di Giuseppe Panini.

Party di fine estate e un compleanno speciale

## Ramazzini in festa due volte

Doppia festa in settembre alla Casa protetta Ramazzini di Modena. Il 17 settembre si è tenuta la Festa di fine estate, con musica, balli, la pesca a sorpresa, la bancherella di composizioni floreali e una grande cena a buffet a cui hanno partecipato gli utenti del servizio, i parenti, gli operatori della struttura e i cittadini del quartiere. "L'organizzazione dell'evento - spiega il coordinatore Rino Fornaciari - si propone, in un'ottica di partecipazione della struttura alla vita del quartiere e della circoscrizione S. Faustino, di allacciare una serie di proficui contatti culturali e di socializzazione con la circoscrizione stessa, con le polisportive della zona e con i cittadini del quartiere". Hanno portato il loro saluto anche Francesca Maletti, assessore alle Politiche sociali del Comune di Modena, e Antonio Nesci, responsabile della commissione cultura e animazione della circoscrizione S. Faustino n°4. Domenica 25 settembre, invece, è stato celebrato un evento insolito, tanto da sollevare l'interesse anche dei quotidiani e delle televisioni locali. La signora Maria Mari, utente della Ramazzini, ha festeggiato il 105esimo compleanno. Per la verità, la signora ha compiuto gli anni il giorno successivo, essendo nata il 26 settembre 1900. La festa è stata anticipata alla domenica per consentire la partecipazione dei familiari, che hanno celebrato l'evento insieme agli altri ospiti della struttura e al personale di Domus Assistenza. La signora Maria è nata a Modena e ha sempre vissuto in città, lavorando come casalinga e aiutando i parenti nella gestione di un negozio di frutta e verdura.

