

# BLOCKNOTES

NOTIZIARIO TRIMESTRALE A CURA DEL  
GRUPPO COOPERATIVO COLSER AURORADOMUS

N. 19 - LUGLIO 2017

gruppo cooperativo  
servizi e sociale

**COLSER**  
SERVIZI

aurora  
domus

“Insieme per decidere”...ancora  
una volta



pag.

2

Presentati in assemblea i dati  
dell'Annual Report 2016 del  
Gruppo Cooperativo



pag.

4

Innovazione e servizi: un Gruppo 4.0



pag.

10

Auroradomus partecipa al Progetto  
Europeo “ActivAge”



pag.

14

COLSER e i Criteri Ambientali  
Minimi



pag.

16

Progetti di vita autonoma: una nuova  
possibilità per le persone disabili



pag.

18

## FOCUS ON

L'assemblea di quest'anno è arrivata in un momento in cui è forte il vento del cambiamento che tutti avvertono.

Parliamo dei cambiamenti che interessano il contesto in cui si muove il Gruppo: quello legislativo ad esempio, con il nuovo Codice degli Appalti, e quello della tecnologia e dell'informatizzazione con il “Piano Nazionale per l'Industria 4.0”, di cui parliamo ampiamente in questo numero e che andrà ad interessare tutte le realtà lavorative.

Di tutto questo si è parlato nell'Assemblea generale del Gruppo Cooperativo, che ha ancora una volta visto una significativa partecipazione di Soci e un grande interesse verso i temi analizzati.

L'assemblea ha sancito ancora una volta la solidità del Gruppo non solo in termini di “salute” dei bilanci, ma anche in termini di ottimo posizionamento delle cooperative che compongono il Gruppo all'interno dei rispettivi mercati di riferimento.

Insomma, ci sono tutti i presupposti affinché i cambiamenti che interesseranno il Gruppo nei prossimi anni possano essere affrontati con la necessaria tranquillità e partendo da una posizione di assoluto prestigio nel panorama nazionale.

Buona lettura.

La Redazione

# "Insieme per decidere"... ancora una volta

*Si è riunita la sesta assemblea generale del Gruppo Cooperativo*



Ad avviare i lavori dell'Assemblea, secondo uno schema consolidato, è stato l'intervento di Cristina Bazzini che dopo il suo personale saluto alla platea ha illustrato, in veste di presidente del Gruppo Cooperativo, la situazione affrontata nell'anno passato, i risultati raggiunti e i possibili obiettivi per il futuro. Intanto è stata espressa soddisfazione per i risultati conseguiti ancora una volta; i bilanci sono positivi e i numeri in aumento (sia dal punto di vista dei soci che dei Servizi), segno di cooperative in salute e in crescita. Questo nonostante ancora una volta il contesto politico, economico e normativo non sia stato dei più semplici. Inoltre, ha aggiunto la Presidente, il mercato in cui il Gruppo ha dovuto muoversi è stato caratterizzato da incertezza e instabilità anche a causa del nuovo Codice degli Appalti. A dispetto di ciò verranno proseguiti i progetti di innovazione nel campo della digitalizzazione e continuerà a essere sostenuto e sviluppato il programma di Welfare Cooperativo che ha già raggiunto notevoli successi. Insomma, ha concluso Cristina Bazzini, "il porto è sicuro e la nave è saldamente a galla".

Subito dopo è stata la volta dell'intervento di Marina Morelli, presidente di Auroradomus, la quale ha espresso la propria soddisfazione per la solidità dei bilanci di entrambe le cooperative, risultato raggiunto anche in questo ultimo anno grazie al lavoro e all'impegno di tutti, confermando l'obiettivo per Auroradomus di puntare in futuro a importanti investimenti e non solo alla partecipazione a gare di appalto. Quando si lavora nel modo corretto i risultati si raggiungono, ha proseguito Marina Morelli, come è dimostrato dall'importante conseguimento sia da parte di Colser che di Auroradomus delle tre stelle del Rating di legalità attribuite dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato, il massimo livello raggiungibile assegnato solo alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale.

## ALCUNE DOMANDE A CRISTINA BAZZINI, PRESIDENTE DEL GRUPPO COOPERATIVO COLSER-AURORADOMUS E PRESIDENTE DI COLSER

I dati del bilancio annuale confermano ancora una volta che i risultati sono più che positivi per il Gruppo Cooperativo, anche nel 2016, nonostante il Paese fatichi ancora a uscire dalla fase economica negativa che ha caratterizzato gli ultimi anni.

*Possiamo confermare che il bilancio resta positivo e i numeri in termini di fatturato, occupati, patrimonio e quindi di capitalizzazione dell'azienda lo dimostrano; siamo una nave molto solida e molto sana. Detto questo, veniamo da anni in cui la crisi ha cambiato i paradigmi del mercato e nel 2016 siamo stati travolti da una serie di novità normative, in un mercato già instabile, con scarsità di risorse. Un quadro che è stato ulteriormente deformato dalla vicenda Consip.*



*Nonostante questo scenario incerto abbia reso tutto molto più impegnativo, l'intera struttura ha lavorato con la stessa tumultuosa energia e possiamo andare fieri dei nostri risultati. Tra questi anche due riconoscimenti per noi molto importanti. Colser ad esempio ha ottenuto, dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato, le tre stelle del Rating di legalità e proprio in questi giorni anche Auroradomus ha raggiunto lo stesso importante obiettivo. Crediamo che, al di là del riconoscimento, dimostrare di operare secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale faccia la differenza.*

## Quali sono gli obiettivi che attendono il Gruppo per il breve periodo?

*I due obiettivi strategici rimangono sempre gli stessi, sviluppo territoriale e diversificazione. Partecipiamo a bandi*

*in tutta Italia, siamo tra i player principali sulla piazza nazionale e cerchiamo di avanzare nelle posizioni. Sul secondo fronte abbiamo avuto una prima esperienza sulle manutenzioni e vorremmo cogliere altre opportunità del mercato una volta acquisito il necessario know-how.*

**Le sfide del mercato impongono anche strategie per una governance futura sempre più solida e all'altezza della situazione.**

*Siamo alla ricerca dell'assetto ottimale per permettere al Gruppo di compiere un ulteriore salto di qualità. Per un Gruppo come il nostro l'innovazione passa attraverso l'implementazione organizzativa e l'introduzione di nuovi processi mirati a migliorarne l'operatività. A questo sta lavorando la Direzione del Gruppo. E' infatti in atto una sorta di verifica, un check-up organizzativo interno rivolto ad identificare un assetto ottimale e una governance più forte per perseguire con efficacia ed efficienza gli attuali obiettivi strategici.*

**Un occhio sempre rivolto all'innovazione tecnologica.**

*Il 2020 è vicino e la Cooperazione 4.0 è chiamata a rispondere alla pressante richiesta di innovazione per ottimizzare i processi e favorire l'utilizzo di tecnologie avanzate, senza sottrarre lavoro.*

*Una corsa alla digitalizzazione che in un settore ad alta densità di mano d'opera come il nostro, non potrà sostituire, almeno nel futuro più prossimo, il lavoro dell'operatore, ma genererà un'indispensabile necessità di maggiore formazione elevando così le professionalità, oltre ad offrire l'opportunità di accedere a nuove mansioni tecnologicamente più avanzate.*

**Un periodo denso di temi importanti, dunque, orientati verso il futuro, che necessitano di valutazioni approfondite.**

*Sì è vero, ma siamo preparati e i dati presentati all'interno del nostro consueto Annual Report, confermano che la nave è ben equipaggiata e sta saldamente solcando il mare aperto verso la giusta rotta, ma il fondale va costantemente scandagliato perché il viaggio resta, oggi più che mai, una sfida... da vincere.*

**ALCUNE DOMANDE A MARINA MORELLI PRESIDENTE DI AURORADOMUS**

**Buongiorno Marina, ormai sono anni che la nostra realtà cooperativa si confronta con una crisi economica molto dura ma possiamo affermare che anche quest'anno il bilancio è più che confortante.**

*Sono molto orgogliosa e dobbiamo esserlo tutti del risultato di bilancio della nostra cooperativa. Un risultato che si è assestato su livelli apprezzabili confermando la capacità di ottimizzare risorse, garantire i servizi in qualità in un'ottica complessiva di sostenibilità economica. Il 2016 è stato un anno complesso con una uscita dalla crisi, come ci siamo detti in assemblea, solo presunta e con tutte le difficoltà derivanti dal ciclo negativo economico e finanziario in cui si trova il nostro Paese.*

*Dobbiamo tenere conto che il mondo del lavoro sta attraversando una fase di cambiamento totale e al privato sociale rimane l'opportunità di valorizzare il modello cooperativo che nelle fasi di cambiamento si è sempre rivelato vincente.*

*La ricerca di possibilità di investimento nei vari territori in cui operiamo, così come fuori regione, dove attualmente non siamo ancora presenti, rimane uno dei primi obiettivi strategici dell'anno 2017. Vogliamo puntare ad una costante crescita e miglioramento continuo per permetterci di tutelare al meglio l'occupazione dei nostri soci.*



**I risultati testimoniano sempre grandi passi avanti in termini di innovazione, investimenti e miglioramenti continui. Un esempio è costituito dal rating di 3 stelle di legalità conseguito tanto da Colser quanto da Auroradomus.**

*Sono fiera che al Gruppo Cooperativo sia stato riconosciuto il rispetto dei principi di legalità, trasparenza e responsabilità sociale. Proprio i giorni scorsi abbiamo ricevuto comunicazione da parte dell'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, il riconoscimento del massimo delle stelle a cui potevamo aspirare, tre.*

**L'assemblea rappresenta sempre un momento importante nella vita della cooperativa ma per te quest'anno ha avuto un significato anche personale. Sei stata premiata per i tuoi 30 anni di anzianità come socia...complimenti davvero!**

*Nella mia esperienza di cooperativa ho sempre vissuto la giornata dell'assemblea generale dei soci con grande partecipazione, senso di responsabilità e forte entusiasmo. E' il giorno in cui si tirano le fila sull'andamento generale in termini economici, successi e preoccupazioni. Al termine dei lavori ci permettiamo di dedicare un momento per noi, consegnando un premio per tutti i soci che hanno conseguito i 10-15-20-25-30 anni di servizio. Quest'anno è toccato anche me...cosa ha significato questo momento? Il riconoscimento della serietà, rispetto dei principi etici e l'impegno che con grande senso di responsabilità ogni giorno ho investito nel lavoro, a fianco delle persone che ringrazio con riconoscimento e affetto.*

# Presentati in assemblea i dati dell'Annual Report 2016 (edizione 2017)

Si rinnova il tradizionale appuntamento con l'analisi annuale del Gruppo Cooperativo



Ormai l'Annual report del Gruppo Cooperativo è divenuto un appuntamento annuale fisso di rendicontazione, uno strumento che ha dimostrato grande utilità sia nel campo della promozione dei nostri servizi che in termini di analisi e confronto dello stato, della composizione e delle evoluzioni dei nostri lavoratori e delle attività che svolgiamo.

L'Annual Report è inoltre uno strumento fondamentale per caratterizzare quella trasparenza organizzativa che vogliamo caratterizzi tutte le azioni del Gruppo.

Vediamo, di seguito una selezione dei dati analizzati partendo dalla diffusione territoriale del Gruppo che ormai copre, da Nord a Sud, tutta l'Italia e che vede un forte radicamento soprattutto in Emilia Romagna, Lombardia, Friuli e Toscana.

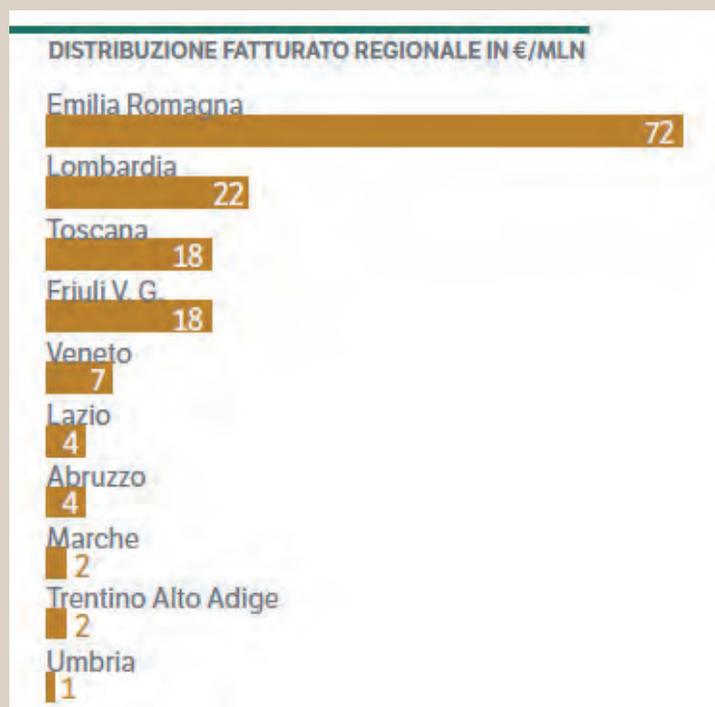
L'Emilia Romagna per ragioni storiche è il cuore del Gruppo ma la presenza in altre regioni italiane ha assunto soprattutto negli ultimi anni una grande rilevanza.

Nel corso del 2016 in particolare il Gruppo ha consolidato ulteriormente la propria presenza in Friuli Venezia Giulia e in Toscana. I servizi acquisiti in queste Regioni si caratterizzano, tra l'altro, per la contemporanea operatività di Colser e di Auroradomus a conferma di una sinergia di gruppo non solo strategica, ma anche operativa. L'aumento delle gestioni "di Gruppo" rappresenta un ulteriore obiettivo che ci siamo posti per i prossimi anni.



## Alcuni dati economici

Il dato relativo alla presenza nel territorio viene maggiormente analizzato dalla suddivisione del fatturato che proviene da ognuna delle regioni in cui siamo presenti.

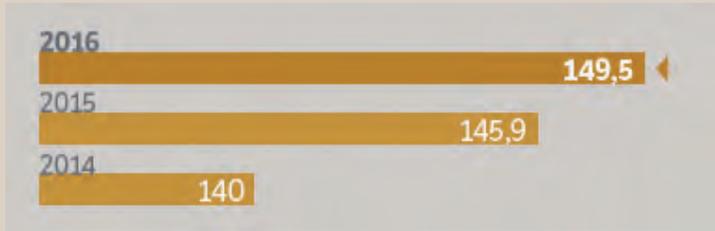


La somma dei fatturati provenienti dalle varie Regioni, porta ad un totale del Gruppo di assoluto livello che risulta in crescita rispetto al precedente esercizio.

Un dato, quindi, davvero importante, perché nonostante la crisi che affligge l'economia italiana da diversi

anni, il Gruppo Cooperativo ha continuato a crescere, confermando il trend positivo di espansione che ha caratterizzato anche gli anni precedenti.

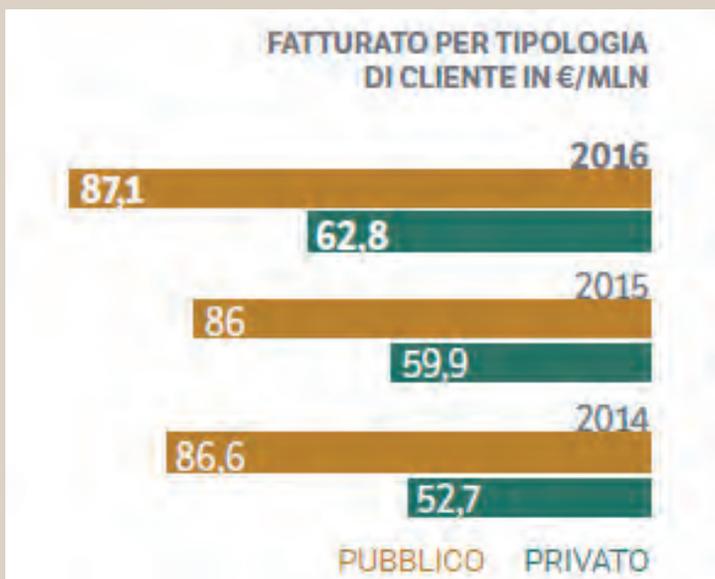
Il fatturato complessivo ha raggiunto i 149 milioni di Euro, con un incremento del 2,5% rispetto all'anno 2015 pari a 145,9 milioni di Euro in valore assoluto.



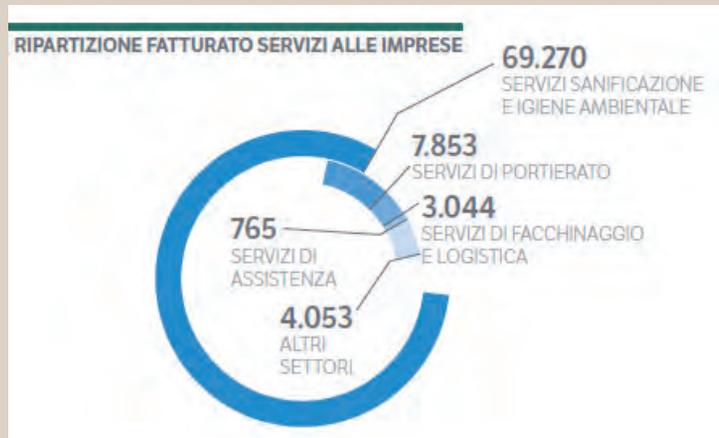
Interessante nell'analisi dei dati anche osservare il fatturato per tipologia di servizio delle Cooperative che compongono il Gruppo scomponendo il fatturato nei due ambiti di attività. Nel triennio 2014-2016 il settore dei servizi alle imprese così come quello dei servizi alla persona è cresciuto in modo costante e regolare grazie ad una politica del Gruppo capace sia di fidelizzare i clienti, che di confermare di appalti storici, che di acquisire nuovi committenti.



Risulta interessante il dato della provenienza del fatturato dai settori pubblico e privato. Questa analisi evidenzia, pur in un contesto di prevalenza pubblica dei nostri clienti, un progressivo spostamento del fatturato verso la committenza privata a seguito dei nuovi e significativi servizi che sono stati acquisiti.



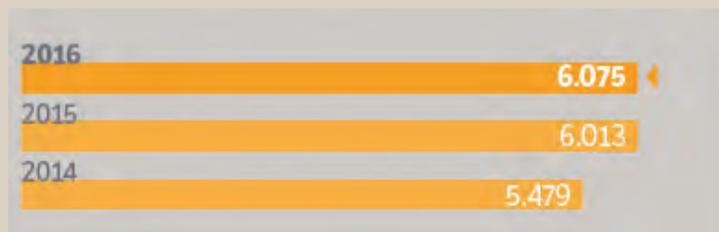
Procedendo ad una ulteriore scomposizione del fatturato possiamo osservare come i Servizi di sanificazione ed igiene ambientale ed i servizi per anziani siano di gran lunga al primo posto nelle voci di fatturato rispettivamente nell'ambito dei servizi alle imprese e di quelli alla persona.



### Alcuni dati sulla nostra forza lavoro

L'Annual Report, oltre ai dati economici, riserva ovviamente grande importanza anche all'analisi dei dati relativi alla forza lavoro del Gruppo che rappresenta, come richiamato in più punti, il vero capitale dell'organizzazione, la risorsa sulla quale puntare per ottenere crescita e sviluppo.

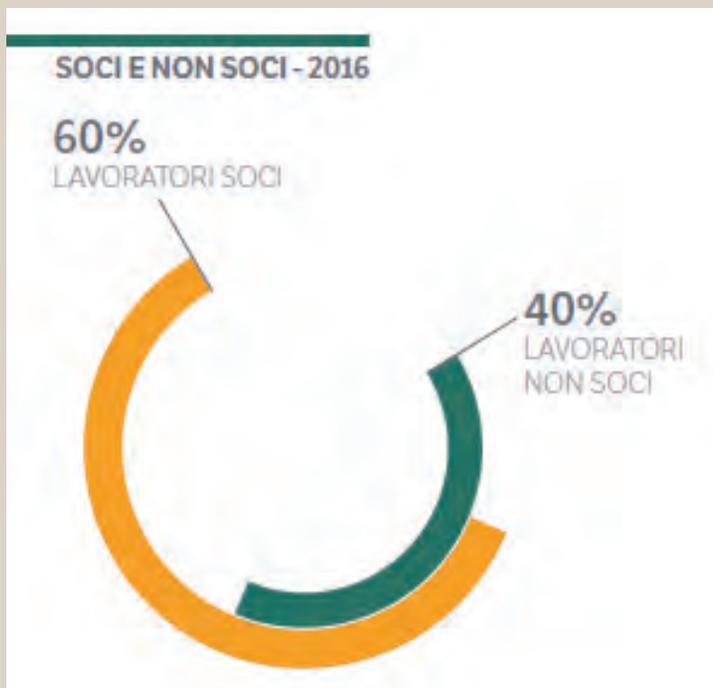
Naturalmente il primo dato considerato è quello della consistenza numerica della forza lavoro, un dato che fa del Gruppo una delle principali realtà cooperative italiane e che mostra una crescita significativa rispetto all'anno precedente.



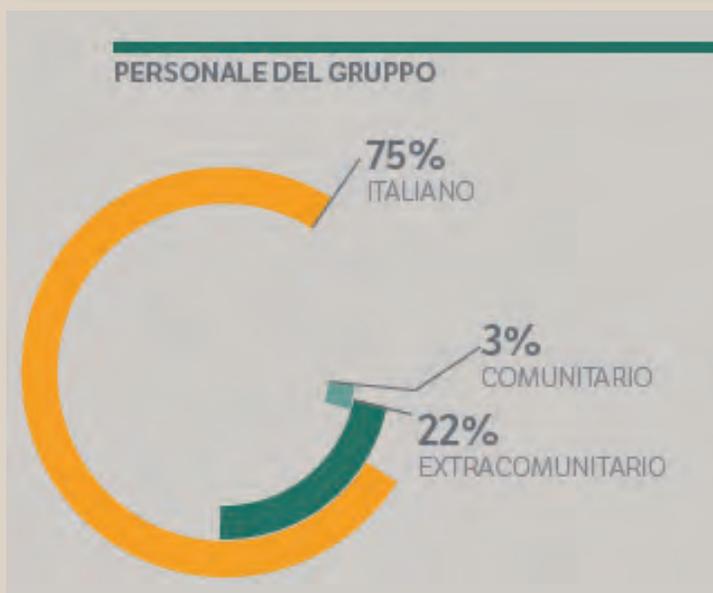
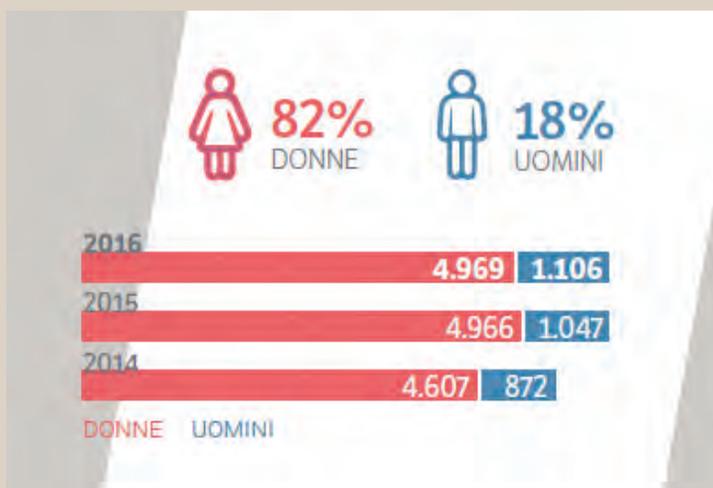
Il dato della forza lavoro scomposto tra le varie cooperative del Gruppo risulta essere il seguente.



La percentuale di soci rispetto a quella dei dipendenti rimane di gran lunga prevalente ed il Gruppo si augura e si sta impegnando affinché questa possa aumentare ulteriormente in una logica di piena condivisione degli scopi sociali.



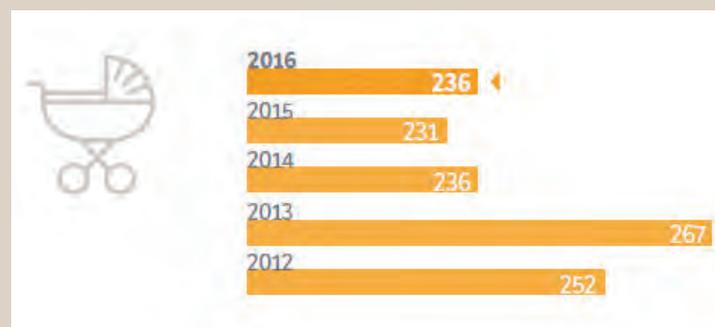
Il Gruppo applica a tutti i livelli l'assenza di discriminazioni: i seguenti grafici che mostrano come l'occupazione femminile sia nettamente prevalente e come sia diffusa la presenza di personale straniero nella nostra forza lavoro lo testimoniano ampiamente.



La multiculturalità è un valore! Lo affermiamo con forza potendo osservare ogni giorno le attività dei nostri lavoratori stranieri, la loro capacità ed attenzione, la loro voglia di integrarsi rapidamente con una cultura diversa da quella delle loro origini.



Anche nel 2016 il gruppo ha visto al suo interno un gran numero di fiocchi rosa ed azzurri: tante infatti le socie che nel corso dell'anno hanno usufruito del periodo di maternità obbligatoria. Si nota però dall'analisi della tabella un calo piuttosto evidente nell'ultimo triennio del numero di socie che hanno usufruito del periodo obbligatorio di astensione per maternità. È un dato riscontrabile anche su scala nazionale dove l'incertezza economica, sociale e politica influisce anche sulla scelta di intraprendere un percorso genitoriale.

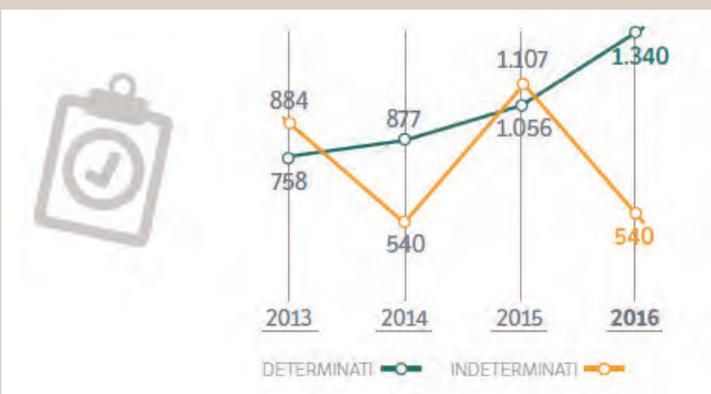


**Contro il precariato**

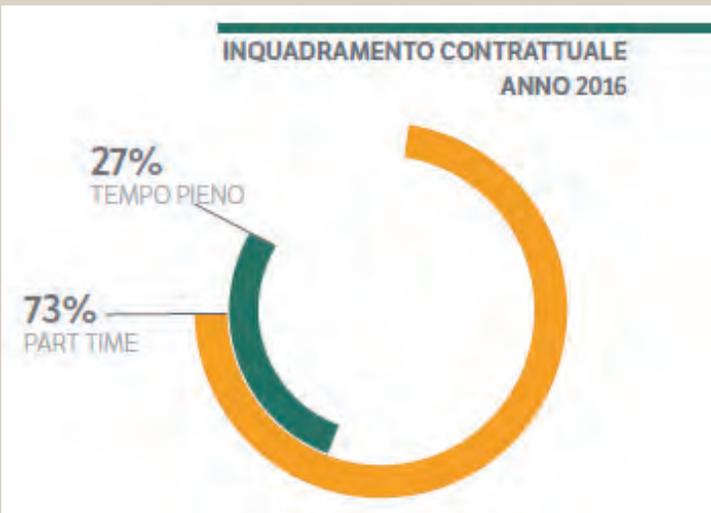
In un contesto in cui il blocco delle assunzioni da parte di molte realtà produttive è stato caratterizzante per il periodo, crediamo che sia importante far notare il numero delle assunzioni di nuovo personale che il Gruppo ha realizzato.



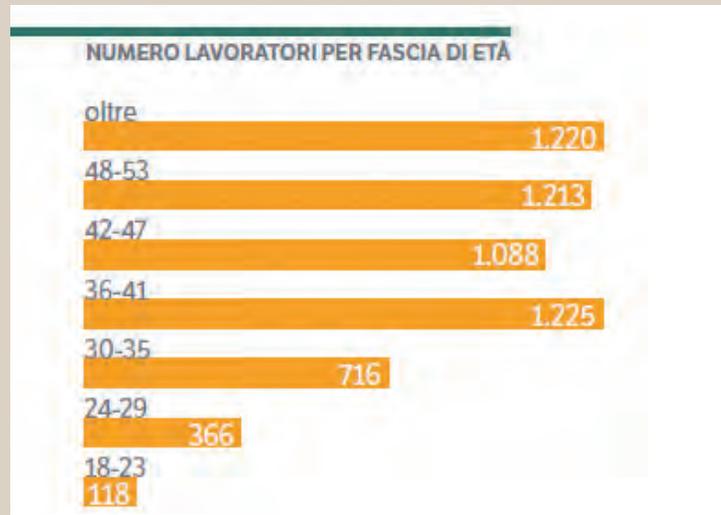
Diverse assunzioni sono state fatte a tempo determinato, ma molte di queste nuove assunzioni si sono in seguito trasformate in contratti a tempo indeterminato.



Il lavoro part-time è una casistica frequente nella nostra organizzazione: si tratta di un reale valore aggiunto perché rappresenta per molti nostri lavoratori la possibilità di poter poggiare su solide basi un percorso di conciliazione dei tempi di lavoro con quelli della vita familiare.



La forza lavoro appare distribuita piuttosto equamente nelle varie fasce di età: nel corso degli anni, in particolare, abbiamo assistito ad un aumento dei lavoratori con più di 48 anni. Si tratta di persone che hanno maturato una considerevole anzianità lavorativa all'interno del Gruppo e che in diversi casi hanno fatto del lavoro nel Gruppo l'attività lavorativa più significativa della loro esistenza. A conferma di quest'ultima analisi sono sempre più frequenti i lavoratori che raggiungono il traguardo del pensionamento all'interno del Gruppo Cooperativo.



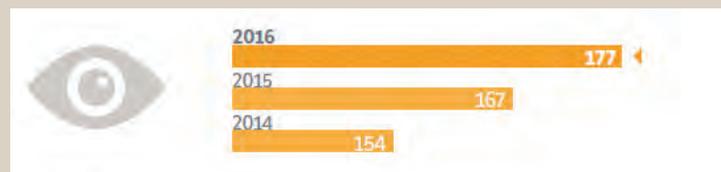
**Qualità, etica e sicurezza**

Le certificazioni di cui siamo in possesso assumono il valore dell'impegno costante sul piano organizzativo affinché i servizi svolti ed il valore della socialità cooperativa possano trarne beneficio, e possa altresì diventare propedeutico alla elaborazione di un valido Annual Report e di altrettanto esaurienti Bilanci Sociali.

Nei nostri servizi parla la **qualità**

Le **certificazioni**

Attraverso le certificazioni, il Gruppo intende poi dare sicurezza ai propri soci ed ai propri clienti sul modo di operare e vuole evidenziare l'impegno profuso nel fornire, con continuità nel tempo, prodotti e servizi conformi a ben determinati requisiti. Risulta, a questo proposito, interessante il dato degli audit integrati di verifica e controllo svolti nel 2016.



Quelli che abbiamo presentato in questo "speciale" di Block Notes sono solo alcuni dei dati contenuti nel documento "ufficiale" dell'Annual Report. Abbiamo ritenuto di fornire questo estratto con l'intenzione di dare la massima diffusione ai numeri che possono aiutare a comprendere meglio le caratteristiche e le potenzialità del nostro Gruppo. Come abbiamo già detto, l'Annual Report è poi un imprescindibile strumento di partecipazione, condivisione e trasparenza organizzativa che ci auguriamo che venga continuato e potenziato anche nei prossimi anni.

# Industria 4.0, tra rischi e opportunità

La quarta rivoluzione industriale porterà con sé benefici a livello industriale, ma anche incognite per tanti lavoratori.

Analizziamo i possibili scenari

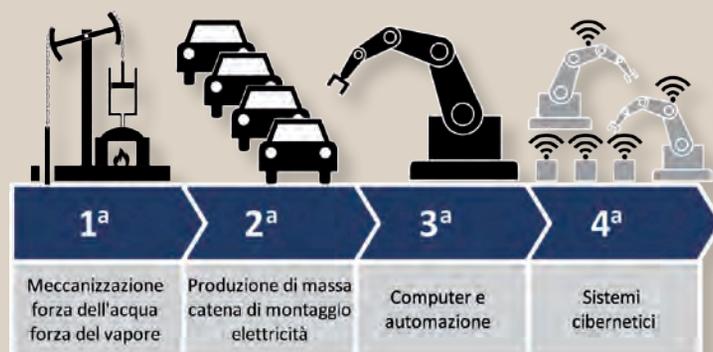


Siamo all'alba di una nuova rivoluzione industriale, la quarta. L'ultimo tassello in ordine di tempo di un processo iniziato alla fine del XVIII secolo, quando l'invenzione della macchina a vapore e la conseguente meccanizzazione della produzione diedero il via alla prima rivoluzione industriale. La seconda iniziò invece alla fine dell'800 con l'avvento della produzione di massa attraverso l'uso sempre più diffuso dell'elettricità, l'introduzione del motore a scoppio e l'utilizzo del petrolio come nuova fonte energetica. La terza, infine, si sviluppò a partire dagli anni '70 del secolo scorso, quando l'informatica diede il la all'era "digitale", con un conseguente aumento dei livelli di automazione dovuto ai sistemi elettronici e all'Information Technology.

Oggi, secondo molti esperti, stiamo quindi vivendo una nuova rivoluzione che va sotto il nome di "industria 4.0". Dietro questa espressione – coniata per la prima volta nel 2011 durante un'importante fiera internazionale dell'elettronica ad Hannover, in Germania – si nasconde un complesso mutamento dei metodi di produzione che, nei prossimi anni, porterà a un'industrializzazione completamente automatizzata e interconnessa. Un sistema quindi che prevede l'utilizzo di macchine intelligenti connesse tra loro e collegate alla rete, capaci di analisi complesse attraverso i cosiddetti "big data" (vale a dire un'enorme mole di dati in termini di volume, velocità e varietà) e di adattamenti in tempo reale.

## Il futuro dei posti di lavoro

Quello che stiamo vivendo è quindi un mutamento epocale, che avrà ripercussioni molto importanti sulle aziende e quindi anche sulla vita di ciascuno di noi. E uno degli aspetti principali su cui impatterà questa nuova rivoluzione sarà proprio il lavoro. Secondo la ricerca "The Future of the Jobs", commissionata dal World Economic Forum, nei prossimi anni fattori tecnologici e demografici influenzeranno profondamente il mercato: l'effetto, in una prima fase, sarà la distruzione di circa 7 milioni di posti di lavoro in tutto il mondo, a cui faranno da parziale contraltare soltanto 2 milioni di posti creati. L'Italia, da questo punto di vista, dovrebbe subire un contraccolpo minore rispetto ad altri paesi: le previsioni parlano, infatti, di 200mila nuovi posti di lavoro creati a fronte di altrettanti distrutti, ma questo non deve indurre le istituzioni e il settore produttivo, tra cui proprio le cooperative, ad abbassare la guardia. Se analizziamo poi lo scenario dal punto di vista delle professionalità, le perdite dovrebbero concentrarsi in maniera prevalente nelle aree amministrative e della produzione, dove il calo dei posti di lavoro ammonterebbe rispettivamente a 4,8 e 1,6 milioni. Secondo la ricerca, però, queste perdite saranno in parte compensate da un aumento della richiesta di personale nei settori della finanza, del management, dell'informatica e dell'ingegneria. Cambieranno pertanto le competenze e le abilità ricercate: nel 2020 il *problem solving*, vale a dire la capacità di risolvere problemi, rimarrà l'abilità più ricercata, ma diventeranno decisivi anche il pensiero critico e la creatività.





*Maurizio Gardini, Presidente dell'Alleanza delle Cooperative Italiane*

### **Mettere le persone al centro**

Una rivoluzione che quindi porterà con sé soltanto effetti negativi? Non è detto. Se l'avanzata dell'industria 4.0 è inarrestabile, il nostro Paese dovrà essere in grado di cogliere i benefici dello *smart manufacturing*, l'innovazione digitale applicata ai processi industriali. Una necessità di cui è convinto anche uno studioso come **Alessandro Perego, Direttore Scientifico degli Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano**, che in una recente intervista apparsa sul portale online EconomyUp ha spiega-



*Alessandro Perego del Politecnico di Milano*

to come *“nel breve termine si possono prevedere saldi occupazionali negativi, ma nel medio-lungo termine non è assolutamente certa una contrazione degli occupati in numero assoluto, considerato anche l'impatto nell'indotto, in particolar modo nel terziario avanzato. Il nostro Paese però deve sapere cogliere a pieno i benefici della quarta rivoluzione industriale, attuando iniziative sistemiche per lo sviluppo dello smart manufacturing e fornendo ai lavoratori le competenze digitali per le mansioni del futuro”*.

In questo contesto risulta quindi centrale il ruolo dei Governi che, grazie anche all'aiuto dell'istanze produttive e in primo luogo delle cooperative, saranno chiamati ad assicurare una transizione verso l'industria 4.0 il più possibile inclusiva e sostenibile. A questo proposito due sono i possibili filoni di interventi che, secondo alcuni studiosi – tra cui quelli di Adapt, l'associazione senza scopi di lucro che si occupa di studiare i cambiamenti del mercato del lavoro –, potrebbero favorire un cambiamento graduale: un primo filone basato sul sussidio, che comprende misure quali la tassazione dei robot, l'introduzione di un reddito di cittadinanza, e la riduzione dell'orario di lavoro; un secondo filone invece che vede al centro il lavoratore e si pone in un'ottica in cui la tecnologia è vista (anche) come fonte di opportunità, grazie per esempio all'introduzione di “voucher” per la ricollocazione, oppure alla formazione continua durante tutta la vita lavorativa.

Insomma, come recentemente dichiarato in un'intervista da **Maurizio Gardini**, presidente dell'Alleanza delle cooperative italiane, *“bisogna mettere le persone al centro. Oggi, nella economia della transizione digitale c'è bisogno di un nuovo e più avanzato equilibrio tra capitale e lavoro, dove, senza rinunciare alle innovazioni della tecnologia, queste siano messe al servizio dell'uomo, consentendo la condivisione più larga e democratica possibile dei benefici che ne derivano”*.

# Innovazione e servizi: un Gruppo 4.0

Cristina Bazzini interviene al convegno di Node sul tema "Innovazione Tecnologica 4.0"



Si è tenuto a Roma il convegno "Innovazione Tecnologica 4.0" organizzato da NODE, la società di consulenza del sistema Confcooperative che si occupa di erogare servizi IT.

All'evento è intervenuta anche Cristina Bazzini, Presidente del Gruppo coinvolto con il nostro welfare interno come tester nel progetto di realizzazione dell'App di Confcooperative che Node sta portando a termine in questi mesi. Riportiamo di seguito i passaggi più significativi del suo intervento.

*"Tutto va veloce. Dai treni alle notizie twittate in tempo reale. Dalle mail ai dati elaborati nei server. E tutto è a disposizione ... subito. Basta un click e Amazon ti consegna un soggiorno completo o un anello di diamanti in 24h. L'attesa è un concetto che i millennials non conoscono.*

*La frenesia del produrre viene affrontata con tecnologie sempre più avanzate che consentono, attraverso l'analisi dei big data, di prevedere le esigenze del consumatore, di introdurre sul mercato il prodotto giusto,*

*al momento giusto, di capire in breve tempo quanto è realmente performante e di sostituirlo con altrettanta rapidità. Data-driven marketing, app, internet things, business digitale: ecco servita la quarta rivoluzione industriale.*

*Ma un cambio epocale come questo non può rispondere a regole rigide e a fredde equazioni quando travolge il mondo della cooperazione e un settore come quello dei servizi, ad alta densità di mano d'opera e dove l'abilità umana è indispensabile.*

*Come Gruppo abbiamo sempre affrontato la sfida dell'innovazione con molta curiosità e altrettanta cautela. Dalla diversificazione al Facility Management, dalla Green Economy alle Aree Metropolitane fino ad arrivare al Welfare Cooperativo e all'Economia Circolare, abbiamo cercato di prestare attenzione ad ogni tema, introducendo progettazioni e sperimentando strategie che ci consentissero di valutare quanto questi argomenti fossero aderenti alla nostra realtà.*

**E con lo stesso acceso interesse stiamo affrontando il tema Servizi 4.0.**

L'automazione avanza, si parla sempre più concretamente di **robotica** sia nell'ambito dei servizi alle imprese che alle persone.

Il settore della **logistica** ha già sviluppato sistemi di tracciabilità digitale e l'Intelligent Transport System, che mette in rete tutti i nodi logistici d'Italia, è ormai avviato.

Ma esistono già numerosi esempi di robotica applicata anche al **cleaning** con macchinari che oltre a mappare le aree da pulire sono in grado di funzionare in completa autonomia o programmare la raccolta dei rifiuti di qualsiasi dimensione.

Nei servizi alla persona, infine, lo sguardo è rivolto alla domotica. La progettazione di sistemi che consentono di comunicare in modo innovativo attraverso tablet, pc e smartphone con una rete di erogatori di servizi socio-sanitari, impostando nuove relazioni a livello di quartiere e città, è già una realtà.

Ma c'è un denominatore comune che lega questa frenetica informatizzazione: l'UOMO. In un settore dove **la forza-lavoro è il cuore pulsante del sistema di erogazione del servizio**, l'integrazione tra macchina e intelligenza umana è indispensabile e la completa automazione è, almeno nel futuro più prossimo, realisticamente infattibile. Vediamo più probabile un infittirsi delle interazioni uomo-macchina, con una conseguente, indispensabile necessità di maggiore formazione degli operatori, che dovranno essere sempre più qualificati per poter svolgere un lavoro integrato con i robot presenti sul campo, ma destinati a compiti complementari.

Il Gruppo ha scelto di intraprendere questo percorso di innovazione sia attraverso le aree tecniche e di sviluppo, sia dotandosi di **un team dedicato specificatamente ai Sistemi Informativi**, che oltre ad occuparsi dell'assistenza hardware e software, sta lavorando alla progettazione di strumenti in grado di supportare il processo di digitalizzazione richiesto dal mercato.

I temi affrontati sono molteplici e si rapportano tutti ad una realtà sociale ed economica sempre più bisognosa di ritrovare ordine ed equilibrio. Dall'aumento dell'utilizzo dell'archiviazione digitale, la cosiddetta **dematerializzazione**, per ridurre il consumo di carta e aumentare la disponibilità di consultazione dei do-

cumenti aziendali in qualsiasi momento, allo sviluppo della **piattaforma di facility management**.

Quest'ultima consente, attraverso le anagrafiche immobiliari, una sempre più precisa gestione dei processi legati alle attività di sanificazione e manutenzione degli immobili con l'interconnessione di tutti i soggetti coinvolti nella gestione delle commesse, riducendo le distanze fisiche e mettendo a disposizione del cliente, in modo rapido e trasparente, i report relativi ai servizi erogati.

La riduzione delle distanze, per un Gruppo come il nostro che conta più di 6000 lavoratori distribuiti sul territorio nazionale, resta un obiettivo importante che ci spinge a promuovere l'utilizzo di strumenti ormai di uso comune, come le videoconferenze con la condivisione di schermi per il lavoro tra persone che si trovano in filiali distanti tra loro, oltre che allo sviluppo dello **smart working** per i colleghi che temporaneamente non possono appoggiarsi alle sedi e alle filiali del Gruppo. Questo ovviamente ha come conseguenza l'investimento in **dotazioni tecnologiche** anche per i capisquadra e i coordinatori che possono così accedere ai dati e alle informazioni in maniera sicura e personalizzata.

Il Gruppo ha sperimentato l'applicazione di soluzioni tecnologiche anche in ambito assistenziale in alcune strutture in gestione diretta e, dopo aver visitato diverse case history nel nord Europa, sta approfondendo ulteriormente l'argomento, valutando nuovi progetti di fattibilità.

Questo processo di innovazione sta coinvolgendo tutti i livelli aziendali, non ultima la Direzione. L'avvio del progetto di **Business Intelligence**, ovvero la realizzazione della reportistica direzionale sul modello della Balanced Scorecard, permetterà alle funzioni che guidano il Gruppo di poter evidenziare in qualsiasi momento gli andamenti delle aziende nello spazio e nel tempo potendo scendere nel dettaglio fino al singolo cantiere.

Infine il Gruppo COLSER-AURORADOMUS con il suo progetto di Welfare Cooperativo è stato coinvolto come tester nel progetto di realizzazione **dell'App di Conco-operative** che la società Node sta portando a termine in questi mesi.

Tutti progetti stimolanti che hanno ancora molta strada da percorrere e che sono sempre più spesso motivo di confronto e vivace discussione interna al Gruppo.

Ma l'innovazione non è un concetto ad uso esclusivo della tecnologia. **L'innovazione parte dalle idee. E avere idee è una prerogativa umana che la tecnologia non può sostituire.**

Buon lavoro a tutti, dunque e mi raccomando... stay tuned"



# Il sindaco di Parma incontra il Gruppo Cooperativo

## Visita in sede di Federico Pizzarotti



### L'incontro nell'auditorium del gruppo

“Ho tramutato 15 minuti di notorietà in cinque anni di governo”. È con questa frase pungente e piena di soddisfazione che **Federico Pizzarotti** prosegue il suo mandato da Sindaco di Parma.

Poche settimane prima del ballottaggio ha scelto la sede del nostro Gruppo come luogo di confronto sui temi che coinvolgeranno la città nei prossimi anni. Un momento di approfondimento, un'occasione di confronto durante la quale non sono mancate critiche costruttive e richieste di chiarimenti rispetto al suo passato mandato e al futuro ruolo di partner istituzionale che il Gruppo potrà avere nella realizzazione dei prossimi progetti rivolti alla città.

E' stato l'ambiente il primo tema affrontato. Colser è presente in due dei “cantieri” più sensibili della città: l'aeroporto e il Centro Agroalimentare con il servizio Ecocity.

“Per consentire all'aeroporto Verdi di funzionare è necessario puntare sul trasporto cargo. Il suo potenziamento come snodo per le attività di trasporto merci e la possibilità di trasformarlo in punto di arrivo per i passeggeri diretti ai poli fieristici e commerciali della città fungerà da stimolo per le aziende”.

Fondamentale sarà quindi anche il ruolo di chi opera nei trasporti interni alla città. “L'accesso alla città e la regolamentazione della distribuzione delle merci nei centri storici sono temi focali del piano di mobilità del Comune, rivolto a garantire un accesso veicolare limitato e a basso impatto ambientale, ma salvaguardando le attività economiche svolte nel centro storico”.

Tra le tante domande non poteva mancare l'argomento rifiuti “Rendiamo ancora più agevole lo smaltimento per i cittadini con la creazione di nuovi centri di raccolta e del riuso oltre a nuove stazioni informatizzate dedicate a centro storico e Oltretorrente per la raccolta di plastica e residuo. Diffonderemo inoltre capillarmente i cestini per la differenziata installandoli anche in parchi e aree verdi. Il termova-

lorizzatore continua ad essere monitorato attraverso i controlli dell'Osservatorio dedicato.”

Ma il tema che ha attirato maggiormente l'attenzione è stato il sociale, core business del Gruppo insieme ai servizi.

“Il servizio pubblico, ha spiegato Pizzarotti, non può e non deve limitarsi a garantire offerte di qualità per i servizi accreditati, ma deve svolgere una funzione di tutela per i cittadini che si rivolgono al mercato privato. Il Welfare di comunità è ora più che mai necessario per far fronte alla domanda di servizi, di risorse e di interventi a favore delle fasce più fragili come gli anziani, i giovani e i bambini. I problemi sociali vanno affrontati con l'impegno e le energie di tutti cercando di agire non solo rispondendo alle emergenze, ma lavorando sulla prevenzione.”

Ed è sulla prevenzione anche nel campo della sicurezza e del contrasto all'illegalità che il Sindaco è stato chiamato a rispondere dai colleghi del Gruppo. “Una città più sicura non passa solo dalle Forze dell'Ordine, ma da una serie di azioni volte a rigenerare i luoghi oggi meno vivibili. E' quindi necessario riqualificare alcuni quartieri ridando slancio alle attività economiche, culturali e sociali per fare in modo che si creino dei presidi naturali. Compatibilmente con le disposizioni di legge, siamo pronti a procedere con l'assunzione di nuovo personale della Polizia Municipale per ottimizzare le attività di presidio del territorio e abbiamo già condiviso con la Prefettura il progetto di ottimizzazione del sistema che permetterà l'installazione di nuove telecamere.”

L'incontro è terminato con un accenno ad un altro importante tema che coinvolge il Gruppo, i giovani.

“In questi anni abbiamo valorizzato l'offerta dei servizi ai giovani puntando sulla cultura e sull'imprenditoria. Il coinvolgimento dei giovani nell'organizzazione di eventi di tipo culturale potrà esser di stimolo anche a settori come il turismo e lo sport. L'informaGiovani, gestito proprio dal Gruppo, sarà al centro delle nuove politiche giovanili del Comune e nuovi spazi come la Cittadella, le biblioteche e i centri giovani diventeranno “luoghi di quartiere” aperti alle esperienze esterne, sentinelle delle dinamiche sociali in una concreta azione di presidio.”

Ora che i giochi si sono chiusi e la città ha scelto diventa importante fare sintesi su quanto detto in questi lunghi mesi di campagna elettorale e cercare di contribuire perché le parole si trasformino in progetti e i progetti in azioni concrete.

Ringraziamo dunque il Sindaco Pizzarotti per aver scelto il nostro Gruppo come luogo di incontro e confronto, speriamo stimolante, sui problemi e sulle prospettive della città e del territorio e gli auguriamo buon lavoro.

# Fammi battere il cuore

Un defibrillatore e un corso per la sede del Gruppo che diventa così un'azienda cardio-protetta.



L'attacco cardiaco può colpire chiunque e dovunque: sul lavoro, per strada, nei luoghi pubblici, all'interno di impianti sportivi, alla guida del proprio mezzo di trasporto. Nell'80% dei casi può avvenire lontano da strutture sanitarie, ma in presenza di testimoni, che se opportunamente formati potrebbero diventare **soccorritori**.

La prima cosa da fare in casi come questi è chiamare **immediatamente il 118** e, se si è in grado, effettuare manovre di RCP (Rianimazione cardiopolmonare) e utilizzare il defibrillatore semiautomatico esterno (DAE), in quanto l'erogazione di uno shock al cuore è l'unica terapia in grado di ripristinare la normale frequenza cardiaca.

Per questo motivo il Gruppo ha deciso di dotarsi, nella sede di Parma, di un defibrillatore e in collaborazione con l'**Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma**, attivare

un corso di BLS per laici e una serie di workshop dedicati alla **prevenzione delle malattie cardio vascolari**.

L'iniziativa, gratuita per i soci e dipendenti del Gruppo COLSER-Auroradomus, rientra nelle attività previste dal Progetto di Welfare Cooperativo a sostegno dei lavoratori e delle loro famiglie e che da diverso tempo si occupa di sensibilizzare la propria base sociale alla prevenzione e all'adozione di stili di vita sani.

Il corso è stato effettuato dal **Centro di Formazione BIOS** dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma presso la sede del Gruppo COLSER-Auroradomus in Via Sonnino 33 A.

Nei prossimi mesi sarà inoltre attivato un nuovo corso richiesto dagli operatori socio-sanitari ed infermieri della struttura Don Goffredo di Roccabianca (PR), a cui è stato consegnato, negli scorsi mesi, dall'ASP di Fidenza un defibrillatore donato dall'Associazione Motociclisti.

## Yoga nella sede del gruppo: la pratica dello yoga svolta sul luogo di lavoro

24 lezioni di yoga che Mondo Yoga Studio ha realizzato presso la sede di Via Sonnino a Parma.



Continuano le iniziative di **welfare cooperativo** che il **Gruppo COLSER-Auroradomus** sta portando avanti, da diverso tempo, per dare delle risposte concrete ai bisogni espressi dagli oltre 6000 lavoratori sul territorio nazionale in tre specifici ambiti di intervento: **Lavoro, Salute e Famiglia**.

Si sono svolte nei mesi scorsi due sessioni di corsi dedicate alla **pratica dello yoga svolto sul luogo di lavoro**.

Un'esperienza innovativa che consente a circa 30 lavoratori, tra dirigenti, impiegati e operatori del Gruppo COLSER-Auroradomus di compiere, presso la sede di Via Sonnino a Parma, un percorso rivolto a **prevenire e alleviare i disagi correlati allo stress** favorendo il ripristino di uno stile di vita più equilibrato per esprimere al meglio

le potenzialità delle risorse umane in azienda.

Il progetto YogAzienda, realizzato grazie all'incontro con **Eugenia Calunga Presidente dell'Associazione IL MONDO YOGA STUDIO di Parma e Elisa Lorenzani istruttrice Yoga** e professionista nel settore della gestione e organizzazione aziendale, è un importante strumento di cui il Gruppo si è avvalso per sottolineare nuovamente l'attenzione ai temi etici previsti dalle norme che disciplinano la Responsabilità Sociale d'Impresa e che considerano lo stress lavoro-correlato quale fattore di rischio per i lavoratori.

I benefici della pratica yoga svolta dal management delle aziende sono stati confermati da diverse ricerche realizzate tra l'Università Bocconi e l'Università Vita-Salute del San Raffaele di Milano.

Per questo motivo il Gruppo ha voluto coinvolgere IL MONGO YOGA STUDIO nella realizzazione di un progetto che fosse **rivolto non solo ai livelli direzionali e di responsabilità dell'azienda, ma anche agli impiegati e agli operatori**, coinvolti quotidianamente del difficile compito di concretizzare interventi rivolti alle imprese e a sostegno delle persone.

# Auroradomus partecipa al Progetto Europeo "ActivAge"

Applicazione in ambito socio-assistenziale dell'"Internet of Things"

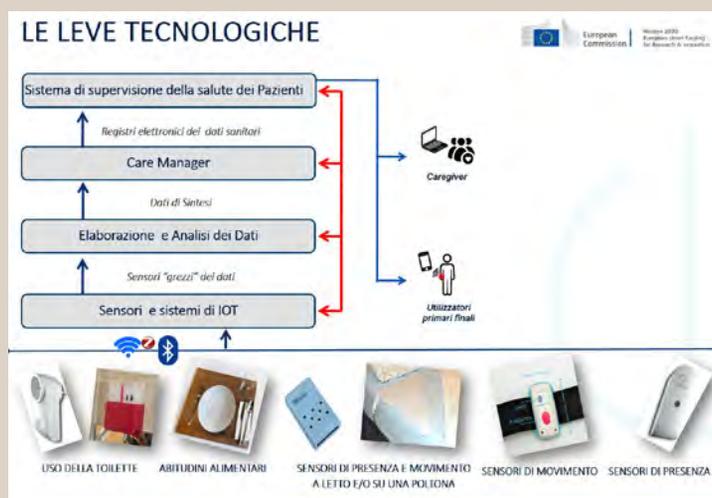


La presentazione, a Madrid del progetto Activage

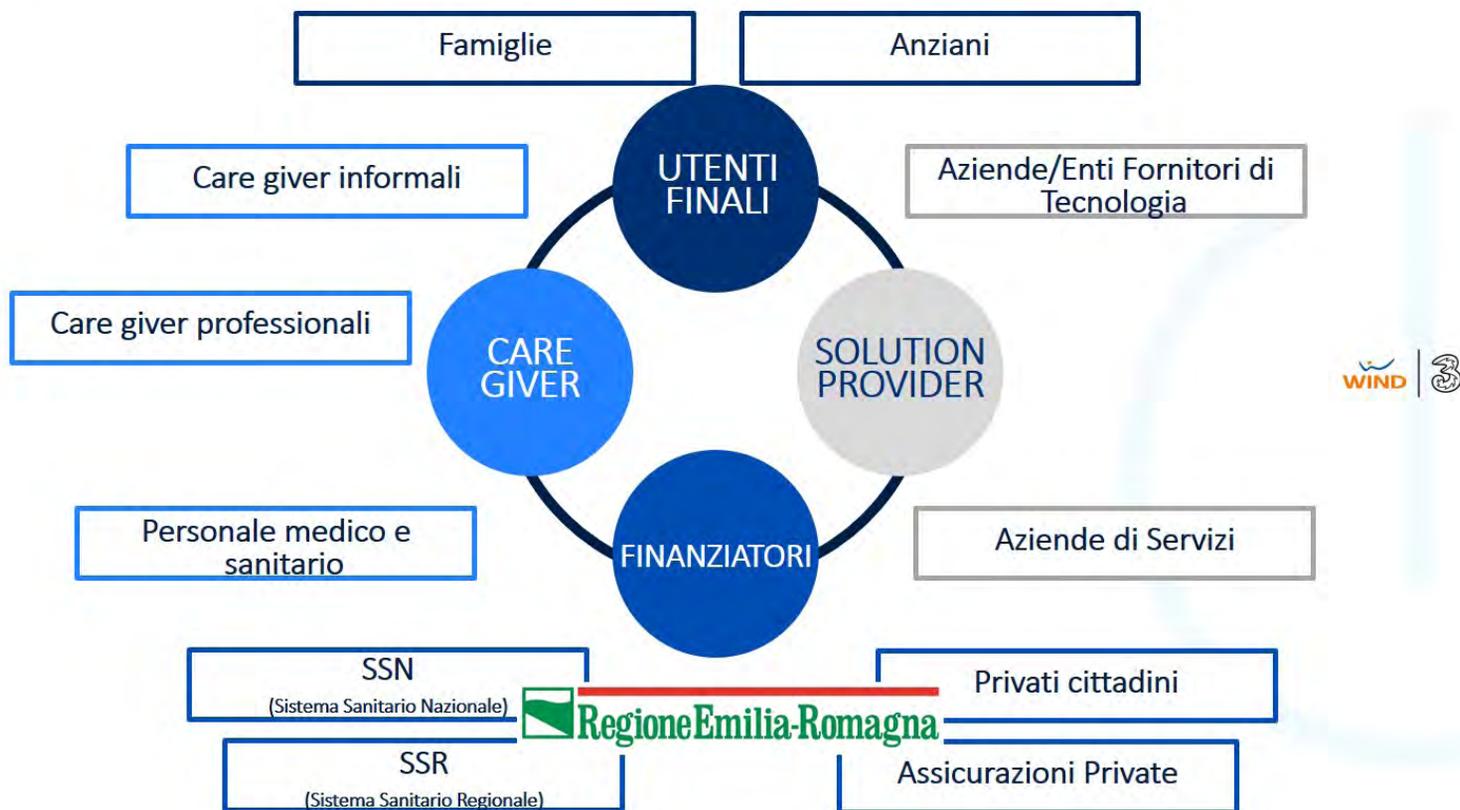
ActivAge è un progetto della Comunità Europea che riguarda "Anzianità attiva e salute". Aurora Domus si occupa da oltre trent'anni della cura degli anziani e della loro qualità della vita. Potevano queste due strade non incontrarsi? Ed infatti così è stato e la nostra cooperativa dal 2016 partecipa come partner ad ActivAge che, attraverso la sperimentazione e la promozione di ecosistemi standardizzati, protetti e interoperativi di Internet degli oggetti (il famoso *Internet of things*) uniti a modelli di sostenibilità dei sistemi sanitari e socio-sanitari innovativi, mira a far emergere esperienze pensate per migliorare la qualità della vita delle persone anziane e le loro possibilità di vita indipendente. In parole povere ActivAge è il processo che l'UE ha pensato per far incontrare le nuove tecnologie e i nuovi e crescenti bisogni sociali e di salute delle persone anziane: nuove invenzioni per far stare meglio le persone... un impatto poten-

ziale sulla vita di 100 milioni di persone! Ad oggi il progetto è attivo in 7 Paesi UE (Finlandia, Regno Unito, Spagna, Italia, Grecia, Germania), coinvolge 46 organizzazioni differenti e raggiunge – in questa fase sperimentale – 6000 anziani e 1200 caregivers. In Italia, dove il ActivAge ha il patrocinio della Regione Emilia Romagna, il progetto permette ad Aurora Domus di confrontarsi con partner di assoluto prestigio quali: Asl di Parma, Università degli Studi di Parma, Consiglio Nazionale delle Ricerche, IBM, Wind Tre SpA... Per la partecipazione alle varie fasi del progetto all'interno della cooperativa è stato creato uno specifico gruppo di lavoro.

Il focus specifico a cui stiamo collaborando è lo sviluppo di soluzioni basate sull'Internet delle cose – dispositivi tecnologici, modalità di comunicazione – che sostengano persone over 65, che hanno avuto un ictus, a rimanere sane, attive e a mantenere la loro indipendenza. Nella provincia di Parma ci sono circa 10.000 cittadini diagnosticati con CVD. Il focus pilota è su persone (soprattutto anziane) che hanno avuto un ictus e appartengono alla cosiddetta zona grigia che richiedono un livello intermedio di cura. L'area grigia è costituita da una popolazione che ha un basso livello di disabilità ma che rischia di aumentarlo e subire un peggioramento della loro vulnerabilità, persone che richiedono un monitoraggio costante attraverso il follow-up medico e l'appropriata cura della prevenzione (in particolare verso il peggioramento delle condizioni sanitarie, altre complicanze mediche, depressione...). Il peggioramento della loro vulnerabilità "sociale" implicherebbe una domanda



# GLI ATTORI COINVOLTI



di assistenza diversa in termini di esami diagnostici più costosi, più ricoveri... Quindi il benessere e la qualità della vita di queste persone richiedono servizi innovativi che promuovono una riduzione della loro vulnerabilità (declino fisico, funzionale e cognitivo). Nella sperimentazione abbiamo finora coinvolto oltre 200 anziani ospiti dei nostri servizi (100 + altri 100 per il gruppo di controllo), 300 caregiver informali, 10 Medici di Medicina Generale, 20 operatori sanitari e 20 OSS. Ma in cosa consiste questa sperimentazione? Attualmente il processo procede su due livelli: uno relative agli strumenti tecnologici, l'altro ai sistemi organizzativi. Il primo riguarda la possibilità, monitorando con sensori ambientali e personali i comportamenti quotidiani delle persone (fra gli altri: l'eccesso di debolezza, la difficoltà al sonno causata da cattiva respirazione, mancanza di

appetito, l'aumentata frequenza della minzione soprattutto durante la notte, problemi di memoria...), di percepire eventuali cambiamenti e intervenire prontamente in caso di necessità. La sperimentazione relativa al piano organizzativo riguarda la collaborazione fra i MMG e le Case della salute (in quanto diretti conoscenti degli anziani svolgono un ruolo di case manager), i nostri operatori che validano e controllo i dispositivi sistemati nelle case degli anziani per la rilevazione dei parametri, le organizzazioni di ingegneria clinica per la validazione dei collegamenti via web, nel raccogliere, condividere ed interpretare tempestivamente i dati.

## Cos'è l'internet delle cose?

Il termine Internet degli Oggetti è stato coniato nel 1985 da Peter T. Lewis: "L'Internet delle Cose (The Internet of Things, or IoT), è l'integrazione delle persone, dei processi e della tecnologia con strumenti di connessione e sensori per permettere il monitoraggio a distanza, l'uso e la valutazione dei trend rilevati da tali tecnologie", in parole povere l'IoT è il network degli oggetti fisici che contengono tecnologie integrate per comunicare, rilevare o interagire con il loro stato interno o con l'ambiente esterno e cooperano con altri oggetti/cose per creare nuove applicazioni/servizi e per raggiungere obiettivi comuni. Semplice no?



## COLSER e i Criteri Ambientali Minimi



Il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare ha elaborato, nel 2008, il “**Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione**” (detto PAN GPP) il cui obiettivo è promuovere in maniera massiva l'acquisto di beni e servizi a ridotto impatto ambientale. All'interno del PAN GPP, sono stati stilati dei criteri ambientali minimi, suddivisi per settori, che i partecipanti alle gare di appalto devono necessariamente rispettare.

I criteri ambientali minimi relativi ai servizi di pulizia sono stati approvati in prima battuta nel 2012 e sono stati integrati lo scorso 9 novembre definendo anche i criteri ambientali minimi da adottare per l'esecuzione del servizio di sanificazione in strutture sanitarie.

Le principali indicazioni contenute all'interno del Decreto riguardano principalmente l'adozione di prodotti chimici (detergenti) in possesso di etichettatura ambientale (Ecolabel). Per tutti quei prodotti che, per tipologia di utilizzo, non possono essere formulati con etichettatura ambientale, viene prevista una autodichiarazione del produttore accompagnata da rapporti di prova rilasciati da laboratori accreditati ISO 17025. Per quanto concerne, invece, l'uso dei disinfettanti, non vengono stabilite le caratteristiche ambientali, in quanto non è ancora possibile garantire, minori impatti ambientali relativamente alle attività di disinfezione. La definizione dei disinfettanti da utilizzare viene demandata ad un confronto con i responsabili delle infezioni ospedaliere in modo da definirne applicabilità e concentrazioni di uso. Viene previsto inoltre l'impiego di elementi tessili in mi-

crofibra e l'utilizzo di carrelli con secchi in plastica riciclata al 50% rispetto al peso. E non è tutto: il sapone per le mani deve essere Ecolabel e la sua erogazione deve avvenire attraverso dispenser in forma schiumosa in modo da razionalizzare il consumo. Il materiale cartaceo di somministrazione (carta mani, carta igienica, ecc.) deve essere Ecolabel. Ma CAM significa anche **contenimento dei consumi energetici, della produzione di rifiuti, contenimento dei consumi idrici, contenimento delle emissioni acustiche, contenimento** degli impatti ambientali legati all'impiego di sostanze pericolose.

Alla luce delle importanti novità, Colser ha cominciato da tempo un percorso per la salvaguardia dell'ambiente impegnandosi ad esaminare attrezzature e sistemi alternativi ai metodi tradizionali. Nello specifico sono state inserite all'interno della linea aziendale macchine lavasciuga con sistemi di dosaggio montati a bordo e macchine lavasciuga con **sistema ech20** (utilizzando solo acqua che viene caricata in una speciale camera di ossigenazione e trasformata in una soluzione detergente). Prossimamente verranno testati una linea di prodotti chimici interamente a base vegetale ottenuta da sottoprodotti dell'industria agro-alimentare e privi di coloranti artificiali, profumi e formulati per raggiungere la minor classificazione di pericolo e una seconda sperimentazione di una linea di prodotti chimici, denominata linea zero, applicabile anche in ambiente cucina, con prodotti chimici senza pittogrammi di pericolo e derivanti dalla trasformazione di fonti rinnovabili e completamente biodegradabili.

# Rating di Legalità: tre stelle per Auroradomus

*Auroradomus si affianca a Colser nel possesso di questo importante riconoscimento*



L'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) ha attribuito ad Auroradomus il Rating di legalità assegnato alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale.

Ad Auroradomus è stato riconosciuto il **punteggio massimo di tre stelle**, attribuito in base ai requisiti dichiarati e verificati tramite controlli incrociati con i dati in possesso delle Istituzioni pubbliche interessate.

**Il risultato è ottimo per l'intero Gruppo Cooperativo: Auroradomus si affianca infatti a Colser che aveva già in precedenza ottenuto il medesimo risultato.**

Il Rating di legalità, strumento sviluppato in accordo con i Ministeri degli Interni e della Giustizia, è stato introdotto quale misura di garanzia degli stakeholder, soprattutto nell'ambito del delicato settore dei pubblici appalti, con l'obiettivo di promuovere e premiare le imprese italiane che adottano comportamenti etici in ambito aziendale e una corretta gestione del proprio business.

Infatti, oltre alla dimostrazione di assenza per l'azienda e per i suoi amministratori di qualsiasi reato di carattere amministrativo, tributario o penale, le aziende sono tenute a dimostrare l'adozione di mo-

delli organizzativi rivolti a prevenire il ricorso a comportamenti illegittimi, sia da parte della società che dei propri lavoratori e collaboratori, e a promuovere attraverso azioni di "Corporate Social Responsibility" il corretto e funzionale utilizzo delle risorse.

**"Durante tutto il percorso fatto fino ad oggi la cooperativa si è sempre ispirata ai valori della legalità e dell'etica - ha dichiarato Marina Morelli, Presidente di Auroradomus - e per questo ci fa grande piacere avere ottenuto questo prestigioso riconoscimento. Tra l'altro tutto il percorso relativo all'implementazione della Legge 231 in cooperativa e successivamente le azioni messe in atto per richiedere il rating, ci hanno aiutato a chiarire ancora meglio i concetti di responsabilità etico-sociale nella gestione quotidiana della cooperativa, stimolando la realizzazione di nuove procedure operative e sensibilizzando l'intera organizzazione su questi fondamentali temi."** Il massimo punteggio assegnato dall'AGCM indica il rispetto di tutti i requisiti stabiliti dall'Antitrust. Oltre ad attestare maggiormente la virtuosità della società, il nuovo codice appalti ha inoltre inserito il rating di legalità come criterio premiale nella valutazione delle offerte di gara, in base anche al numero di stelle assegnato

# Progetti di vita autonoma: una nuova possibilità per le persone disabili

L'esperienza presso il Centro Arcobaleno di Borgotaro



Dal 28 Aprile di quest'anno presso il centro Diurno Arcobaleno di Borgotaro si svolge la sperimentazione riguardo percorsi di vita autonoma proposti a disabili adulti residenti nel territorio della Valle del Taro. Il progetto è stato elaborato dall'ufficio di Piano di Borgo Taro e promosso dalla sua responsabile, **Serena Rolandi**.

Abbiamo voluto realizzare una intervista coinvolgendo i diversi attori che partecipano all'esperienza con l'obiettivo di presentare al meglio questa proposta.

Chiediamo a **Michela Lecordetti**, responsabile per Asp del settore disabili adulti ed a **Luisanna Ferrai** sempre di Asp Rossi Sidoli, alcune indicazioni riguardo il ruolo della propria organizzazione riguardo questo progetto.

L'Azienda di Servizi alla Persona "ASP Cav. Marco Rossi Sidoli, si occupa attraverso il Servizio Disabili Adulti di



proporre e costruire per le persone disabili progetti di vita individuali e personalizzati insieme a loro e ai loro familiari. In particolare attraverso la sperimentazione del progetto Scuola di Autonomia si pone obiettivi importanti:

- entrare nei territori e nelle comunità locali per conoscerle per cercare risposte ai nuovi bisogni emergenti;
- dare una prospettiva e una qualità di vita alle persone con disabilità andando oltre le risposte standard ma partendo dalle potenzialità individuali e dai desideri rispettando la dignità della persona;
- supportare le singole persone e le loro famiglie sostenendo e promuovendo nel tempo la loro naturale capacità di fare rete e di costruire relazioni.

Attraverso la proposta di questa nuova progettualità l'Unione dei Comuni, titolare del progetto, e l'Azienda

Il coinvolgimento delle famiglie è un aspetto fondamentale in quest'esperienza, ascoltiamo il contributo di **Pier Giorgio Oemi**, Presidente dell'Associazione Arcobaleno, che collabora fattivamente a questa progettazione. In modo volutamente scherzoso ci presenta il punto di vista dei genitori dei ragazzi coinvolti.

Lo scetticismo la faceva da padrone, molti di noi familiari avevano condiviso l'idea che una esperienza di parziale autonomia dei nostri "ragazzi" fosse necessaria ma che la cosa era talmente al di là da venire che non ci spaventava. Anche se con una certa fatica il progetto ha però preso corpo ed è arrivato il momento in cui in nostri ragazzi hanno caricato la valigia sul pulmino per vivere questa esperienza. Dicevo che lo scetticismo la faceva da padrone, sia riguardo la possibilità che il progetto si potesse realizzare sia riguardo le incognite che un'esperienza di questo tipo portava. Non sapevamo come avrebbero reagito i nostri ragazzi, così abituarini, al distacco dalla famiglia, quanto si sarebbero adattati alla situazione, ma soprattutto come avremmo reagito noi familiari.

Come ogni volta i ragazzi ci hanno stupito, hanno vissuto la loro esperienza con la massima serenità, grazie anche alla passione messa dagli operatori e alla competenza del gruppo di lavoro che ha sviluppato il progetto. Un po' meno bravi sono stati i familiari, non ci sono stati veri e propri attacchi di panico ma parecchie crisi di astinenza sì. Il progetto è in corso e certamente qualche aspetto andrà meglio sviluppato, la reazione dei ragazzi potrebbe essere meno positiva sul lungo periodo o per periodi più lunghi ma per ora le impressioni sono molto positive. L'approccio soft ha permesso a tutti di entrare in una nuova logica che fino a qualche tempo fa sembrava impossibile. Bene. Avanti così.

Tra i partners dell'esperienza il **Consorzio di Solidarietà Sociale** di Parma è coinvolto in prima linea per portare il proprio contributo. Ascoltiamo da **Elga Carboni e Marialle Buschini** come si sono inserite in questo progetto. Il **Consorzio Solidarietà Sociale** è da anni impegnato sul **tema della domiciliarità per persone disabili** con diverse esperienze progettuali (in particolare 'Le Case Ritrovate' e 'Scuola di Autonomia'). Ad oggi vede l'avvio di 5 progetti di domiciliarità comunitaria (con 12 persone disabili coinvolte) e la sperimentazione di 2 scuole di autonomia in territori molto diversi. Questi progetti, nati dalla condivisione dei bisogni delle famiglie ci dicono della necessità di ragionare su diversi **modelli personalizzati** per favorire un impatto sociale che intercetti un numero maggiore di persone nell'affrontare e anticipare, per quanto possibile, il tema 'dopo di noi'. Per il Consorzio e la sua rete di cooperative, promuovere una certa cultura della domiciliarità per persone disabili significa:

- **mantenere attivi e abitati in ogni progetto di vita spazi** che convergono in un'unica azione sociale: la casa, la famiglia, le relazioni, i desideri, la soglia e il proprio territorio..
- **accompagnare** i diversi attori a comprendere gli elementi costitutivi e i processi che compongono il modello al fine di poter diventare 'patrimonio' dell'organizzazione stessa;
- porre molta attenzione ad analizzare il **territorio** nel quale si interviene (costituito non solo dalle caratteristiche socio-economiche del bacino di beneficiari, ma anche dagli attori del progetto e dalle loro competenze);
- **mettere a disposizione esperienza, competenze e testimonianze** dirette delle persone che, già oggi, stanno vivendo tali esperienze: un processo di disseminazione fondamentale che favorisce lo scambio delle esperienze, migliora il processo di problem solving e rassicura le famiglie nell'affrontare situazioni complesse.

L'esperienza che stiamo condividendo attraverso il progetto 'Vita Indipendente' a Borgo Val di Taro (con famiglie, operatori, Asp e Cooperativa AuroraDomus) ci insegna nuovamente e ci conferma nella convinzione che un progetto di vita debba sempre trovare radici nei desideri della persona disabile (e della sua famiglia) e cercare soluzioni sempre meno standardizzate.

di Servizi alla Persona "ASP Cav. Marco Rossi Sidoli, individuata come soggetto gestore, vogliono offrire alle persone con disabilità del Distretto Valli Taro e Ceno ed alle loro famiglie una nuova "opportunità" per affrontare il complesso tema del "dopo di noi".

La realizzazione di "Scuola di Autonomia" è il risultato di un arricchente lavoro integrato tra professionisti di Asp, della Cooperativa Auroradomus nel ruolo di gestione operativa e degli esperti di Consorzio di Solidarietà Sociale che, partendo dalla loro esperienza in questo tipo di progettualità, fornisce consulenza professionale, supervisione e formazione sia alla committenza sia agli educatori impegnati nel progetto.

Il percorso prevede la realizzazione di esperienze di "convivenza accompagnata" durante il fine settimana che vede come protagonisti persone disabili adulte che, a piccoli gruppi, sperimentano e promuovono abilità di vita autonoma. Tale percorso è, inoltre, arricchito da momenti di confronto e sostegno, rivolti alle famiglie dei

protagonisti, in un'ottica di progettualità attenta ai bisogni specifici delle famiglie e volta alla costruzione di un futuro sostenibile e dignitoso per tutti i suoi membri.

Attraverso questa nuova forma di residenzialità comunitaria in autonomia ci si propone di sperimentare forme alternative all'inserimento in strutture residenziali standard perseguendo gli obiettivi di miglioramento della qualità di vita delle persone sostenendole in un percorso di autonomia quotidiana con attività finalizzate alla valorizzazione delle capacità individuali e all'apprendimento di sempre nuove abilità mantenendo aspetti ricreativi e di socializzazione. Tutti questi obiettivi sono perseguiti attraverso un'azione educativa qualificata ed integrata con i servizi e le risorse del territorio.

**AuroraDomus** crede fortemente in questa sperimentazione e fin dall'inizio ha messo la propria competenza e professionalità a servizio del progetto: **Antonio Pignalosa, Responsabile Auroradomus del settore disabili** ci racconta questa esperienza.



Il gruppo di lavoro, composto da educatori del centro diurno e dei servizi domiciliari del territorio, Coordinati da Ernesto Vignali, ha voluto con forza soddisfare i bisogni ed i desideri presenti in ognuna delle persone con disabilità che hanno aderito al progetto. Si sono fatti carico anche della domanda emersa con forza dalle famiglie, co-promotrici dell'iniziativa, che pur con i propri timori, hanno chiesto di poter offrire ai propri figli questa importante opportunità che possa accompagnarli verso una maggiore autonomia, la più ampia possibile per ognuno di loro. Auroradomus ha aggiunto al progetto una componente per noi ormai fondamentale in questo tipo di esperienza: la costruzione di un sistema di monitoraggio degli esiti e dei risultati raggiunti. Da tempo ormai nel settore Disabili è vivo il dibattito e attiva la sperimentazione sul tema delle

evidenze scientifiche di quanto costruiamo faticosamente con la nostra azione educativa quotidiana. Per questo all'inizio del percorso sono state utilizzate scale di valutazione validate, in grado di cogliere le variazioni significative nel corso del tempo. A questo punto non resterebbe che provare a descriverci le espressioni preoccupate ma allo stesso tempo ricche di speranze delle madri, dei padri e dei fratelli dei nostri “ragazzi”, oppure raccontarci della prima mattina che si sono svegliati in un letto così diverso da quello conosciuto da una vita ed infine parlarci dell'emozione di operatori che li conoscono da anni ma che li vedono improvvisamente fiorire in modo nuovo e inaspettato sotto i propri occhi... già tutto questo ve lo vorremmo far vedere ma temo che per ora vi dovrete accontentare di queste poche righe.

## “Dopo di noi” - Domande e risposte

### Cos'è il Dopo di Noi?

- Il movimento di pensiero definito sotto il nome di «Dopo di noi», si caratterizza in modo particolare con la preoccupazione dei familiari di persone disabili, in merito all'accudimento dei propri cari, quando loro non ci saranno più perché deceduti o perché troppo anziani.
- Negli ultimi anni inoltre, abbiamo assistito ad un'evoluzione culturale definita il «Durante Noi», che si distingue per porre l'accento sull'esigenza di costruire progetti di Vita Indipendente, rispettosi dei desideri e delle scelte della persona disabile ed improntati all'acquisizione di autonomie sul tema dell'Abitare

### Chi sono i destinatari della legge?

- La presente legge disciplina misure di assistenza, cura e protezione nel superiore interesse delle persone con disabilità grave
- non determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità
- prive di sostegno familiare in quanto mancanti di entrambi i genitori o perché gli stessi non sono in grado

di fornire l'adeguato sostegno genitoriale, nonché in vista del venir meno del sostegno familiare.

### Quali sono i principi fondamentali?

- Favorire il **benessere**, la piena **inclusione** e l'**autonomia** delle persone con disabilità grave;
- Progressiva **presa in carico** della persona disabile durante l'esistenza in vita dei genitori e rafforzamento di quanto già previsto in tema di progetti individuali per le persone disabili;
- Definizione degli **obiettivi di servizio** e dei **livelli essenziali delle prestazioni nel campo sociale** da garantire su tutto il territorio nazionale ai destinatari della legge;
- Riconoscimento che ogni prestazione debba avvenire tenendo presenti il **superiore interesse delle persone con disabilità grave e nel rispetto della loro volontà**, ove possibile, dei loro genitori o di chi ne tutela gli interessi;
- Riconoscimento del **carattere integrato socio-sanitario delle prestazioni indirizzate ai disabili gravi**, considerate come aggiuntive rispetto a quelle già previste.





## A cosa serve il Fondo?

- Attivare e potenziare **programmi di deistituzionalizzazione** e di supporto alla domiciliarità che riproducano le condizioni abitative e relazionali della casa familiare (abitazioni o gruppi-appartamento).
- Realizzare interventi per la **permanenza temporanea** in una soluzione abitativa extrafamiliare per far fronte ad eventuali situazioni di emergenza (in via residuale).
- Realizzare interventi innovativi di residenzialità volti alla creazione di **soluzioni alloggiative di tipo familiare** e di co-housing, che possono comprendere il pagamento degli oneri (di acquisto, di funzionalizzazione...) anche sostenendo forme di mutuo aiuto tra persone con disabilità.
- Sviluppare **programmi di autonomia** nella gestione della vita quotidiana
- Le risorse descritte nel decreto attuativo, sono aggiuntive rispetto alle risorse già destinate alle prestazioni e ai servizi a favore delle persone con disabilità grave

prive del sostegno familiare da parte delle regioni, nonché da parte delle autonomie locali. I finanziamenti per gli interventi e i servizi descritti sono finalizzati alla copertura dei costi di rilevanza sociale dell'assistenza e non sono sostitutivi, ma aggiuntivi e complementari, a quelli sanitari.

## Come sono strutturati i percorsi di Autonomia?

- La persona con disabilità grave priva del sostegno familiare è accompagnata nel **percorso verso l'autonomia** attraverso l'inserimento in programmi di accrescimento della consapevolezza, di abilitazione e di sviluppo delle competenze per la gestione della vita quotidiana e per il raggiungimento del maggior livello di autonomia possibile. Tali programmi possono essere finanziati.
- Gli interventi del «Dopo di Noi» si inseriscono in un contesto di sviluppo e valorizzazione di competenze verso l'autonomia e di promozione dell'inclusione sociale. A tal fine, i progetti personalizzati sono condivisi, ove appropriato, con i competenti **servizi per il collocamento mirato**, ed includono la possibilità di inserimento in programmi di politiche attive del lavoro, anche nella forma di tirocini finalizzati all'inclusione sociale.



# Benchmarking: migliorare grazie al confronto con gli altri

*L'area anziani di Auroradomus ha sviluppato un percorso di condivisione delle buone prassi*



Il motto che ha ispirato il percorso è: *“.....essere abbastanza umili da ammettere che qualcun altro è migliore in qualcosa ed essere abbastanza saggi da provare a imparare abbastanza da poter essere come lui e superarlo”.*

La gestione dei servizi della cooperativa ha registrato nel corso degli anni miglioramenti davvero notevoli e proprio per improntare un “modus operandi” che risulti costantemente efficace ed efficiente e al contempo, possa rispondere alle esigenze e sollecitazioni emerse dalla rilevazione di “nuovi bisogni” si è pensato di pianificare degli incontri formativi di “benchmarking” attraverso lo scambio di buone prassi.

Non è stato facile iniziare questa “sfida” in cui l’area anziani ha creduto tanto: all’inizio c’è stata una certa diffidenza che però ha lasciato subito il posto alla curiosità e alla forte motivazione dei partecipanti. Grazie a questo il gruppo di lavoro è cresciuto sempre più numeroso e appassionato.

Il percorso iniziato nel 2016 ha quindi avuto un riscontro molto positivo e ha visto la realizzazione di momenti formativi in principio solo per i coordinatori infermieristici delle strutture e successivamente anche per i responsabili dei servizi domiciliari coinvolgendo sempre gli RO/CTA.

A partire dal 2017 sono stati integrati anche i fisioterapisti che operano nei nostri servizi.

L’obiettivo è stato quello di confrontare e migliorare i processi, analizzare le prassi che si sono dimostrate migliori, comprendere le differenze e le “idee brillanti” degli altri partecipanti al confronto.

Proprio per condividere le singole casistiche e le “buone prassi” messe in atto in ogni servizio, i nume-



rosi partecipanti si sono scambiati e confrontati sulle singole modalità operative adottate.

Inoltre, la partecipazione del Presidente del Collegio IPASVI di Parma Dott. Matteo Manici per la condivisione della nuova “Bozza del codice deontologico dell’infermiere” e del Dott. Oreste Sidoli Coordinatore della UOS dell’Azienda USL per l’approfondimento in materia di nutrizione artificiale, ha dato valore aggiunto ad alcuni dei nostri incontri. Sicuramente si avrà modo, strada facendo, di coinvolgere altri consulenti/professionisti per approfondire altri argomenti.

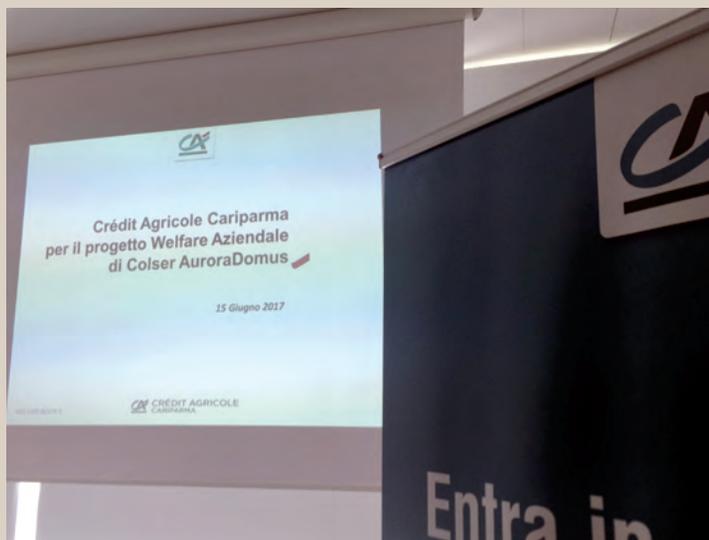
Il percorso per le figure sanitarie e assistenti sociali prevede l’attribuzione dei crediti ECM.

Un sentito ringraziamento a tutti i partecipanti per la preziosa partecipazione e collaborazione senza la quale non sarebbe possibile realizzare questo percorso di crescita condivisa!!!!



# L'ABC del risparmio consapevole: impariamo a gestire le risorse familiari

Un'altra iniziativa di welfare cooperativo



Presso la sede della Gruppo Cooperativo si è svolto nei mesi scorsi il 1° seminario di **Finanza Consapevole** che rientra all'interno del nostro progetto di Welfare Cooperativo.

L'incontro ha avuto come obiettivo quello di fornire alcune semplici nozioni che consentano ai partecipanti di prendersi cura delle proprie finanze gestendole al meglio, fornendo elementi di conoscenza sul credito al consumo e strumenti più adatti a garantire una maggiore sicurezza ai nostri risparmi, al fine di prevenire il rischio di sovraindebitamento. Questo primo evento sul tema delle economie domestiche è stato possibile anche grazie alla collaborazione con Crèdite Agricole spa di Parma che ci ha messo a disposizione per l'intero seminario i suoi consulenti, esperti sulle diverse tematiche trattate.

Il seminario si è svolto in due sessioni, mattina e pomeriggio, per permettere a tutti coloro che ne hanno fatto ri-

chiesta di poter partecipare. Circa 50 colleghi hanno così avuto l'opportunità di approfondire nozioni sugli strumenti più adatti a garantire una maggiore sicurezza in un ambito così delicato come il credito al consumo o la richiesta e gestione dei mutui per l'acquisto della propria casa.

E' proprio su quest'ultimo tema che si è concentrata l'attenzione. Il pubblico presente ha così acquisito maggiori informazioni su che cosa è un mutuo e cosa lo differenzia da un altro tipo di prestito e sullo strumento della "surruoga" che, se utilizzato con consapevolezza, consente di rivedere e migliorare le condizioni contrattuali del proprio mutuo.

Ma un argomento che ha particolarmente incuriosito i partecipanti è stato quello della sicurezza sugli acquisti online e sull'utilizzo del bancomat presso gli sportelli. I consulenti hanno infatti dato alcuni semplici ma non scontati suggerimenti su come difendersi da eventuali truffe o su come gestire le situazioni di difficoltà anche semplicemente durante il prelievo agli sportelli bancomat. Si sono affrontate anche tematiche che sembrano banali, ma che in realtà diamo spesso troppo per scontato come la lettura dell'estratto conto, facendo chiarezza sulle diverse voci che lo costituiscono, sul codice iban e sul resoconto a scalare.

Questo primo incontro sulla Finanza Consapevole, che ha visto un buon ritorno in termini di gradimento e interesse da parte dei colleghi presenti, darà il via ad una serie di momenti formativi di **Economia Domestica** che hanno l'obiettivo di informarci sulle piccole e buone pratiche quotidiane che, se applicate, possono contribuire a migliorare la qualità della nostra vita.



WEL#POINT



WELFARE  
COOPERATIVO



SALUTE



FAMIGLIA



LAVORO

