

# BLOCKNOTES

NOTIZIARIO TRIMESTRALE A CURA DEL  
GRUPPO COOPERATIVO COLSER AURORADOMUS

N. 9 - SETTEMBRE - 2012

ESSERE SULLA  
STESSA BARCA  
È UN VANTAGGIO.  
PER CHI SA  
REMARE INSIEME.

DIRETTORE RESPONSABILE: MASSIMILIANO FRANZONI  
DIRETTORE EDITORIALE: FABIANO MACCHIDANI  
LA REDAZIONE: ERNESTO VIGNALI, ENRICO BATTINI, MARCELLO DI CASTRI,  
TAMARA JALANBOJ, GIORGIO BARRAL, GIULIANO NOTARI, GIOVANNA BRUNO  
EDITORE: G.C.P. COLSER AURORA DOMUS - V. VERDI 27/B - 43122 PARMA  
TEL. 0521 957595 - FAX 0521 290290 - C.F. 01520520345  
REGISTRAZIONE TRIBUNALE DI PARMA N° 28 DEL 21/11/1997  
PROGETTO GRAFICO: EUROPA/AGENZIA DI PUBBLICITÀ  
STAMPATO PRESSO MATTIOLI 1885 SRL - STRADA DELLA LODESANA 649/SX - 43036  
FIDENZA (PR)

gruppo cooperativo  
servizi e sociale

**COLSER**  
SERVIZI  
aurora  
domus

La prima assemblea del gruppo  
cooperativo Colser-Auroradomus



pag.

2

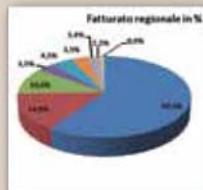
Intervista al Presidente del Parma  
Calcio



pag.

12

Presentato l'Annual Report 2011  
del Gruppo Cooperativo



pag.

6

Filiale Colser di Pisa: una presenza  
solida e radicata



pag.

14

TERREMOTO IN EMILIA: Diverse  
iniziative di solidarietà del nostro  
Gruppo Cooperativo



pag.

10

L'Accreditamento dei servizi socio-  
sanitari ed educativi



pag.

20

## FOCUS ON

È stata una forte emozione per tutti i presenti vedere la grande sala dove abbiamo svolto la nostra prima Assemblea di Gruppo gremita in tutti i suoi posti.

È stato molto gratificante dopo tanti anni in cui il progetto di Gruppo è stato al centro delle nostre attività vedere finalmente riuniti in un unico contesto, quello più importante per la vita di una cooperativa, i Soci di Colser e di Auroradomus come fossero una sola cosa.

È stato un momento in cui crediamo tutti abbiano avuto la percezione dell'entità del Gruppo, delle sue potenzialità e di quanto, mai come in questo caso, l'unione possa realmente fare la forza.

Dall'assemblea di Gruppo e dalle sue suggestioni dovremo essere in grado di trarre la forza per rilanciare ulteriormente le nostre attività e per essere in grado di dimostrare, ogni giorno di più, come la qualità del nostro lavoro possa essere considerata un vero valore aggiunto dai nostri interlocutori.

A tutti, buona lettura di questo numero di Block Notes

La Redazione

# La prima assemblea del gruppo cooperativo Colser-Auroradomus

## Un passaggio storico per rinsaldare l'unione



Una splendida giornata di sole ha accolto i soci e le socie che, sabato mattina 28 aprile 2012, si sono ritrovati nell'elegante cornice dell'Hotel Parma & Congressi di San Pancrazio (PR) per prendere parte a quello che è stato di sicuro un momento storico per Colser e Auroradomus: la prima Assemblea del Gruppo Cooperativo. La costruzione di una identità condivisa di Gruppo Cooperativo che travalichi il senso di appartenenza dei soci alle singole cooperative è di fondamentale importanza per il nostro futuro e in questo senso l'assemblea unitaria ha assunto particolare importanza e significato. Il rinnovo degli organi sociali di Colser e di Auroradomus ha, inoltre, accentuato la rilevanza della giornata.

Ma veniamo alla cronaca: all'Hotel Parma e Congressi sono arrivati socie e soci da tutti i servizi e da tutti i territori in cui operano le società del Gruppo.

Nella grande sala a due piani che ospitava l'assemblea ha avuto inizio la seduta pubblica congiunta condotta dal **Presidente del Gruppo Cooperativo Cristina Bazzini**.

Dopo un affettuoso saluto rivolto a tutti i partecipanti, il Presidente ha introdotto e lasciato la parola a diversi esponenti politici ed istituzionali che hanno voluto manifestare il loro apprezzamento per le attività ed i risultati dal Gruppo e per l'importante ruolo sociale ed economico ricoperto nelle realtà territoriali in cui opera.

Subito dopo i lavori della giornata sono proseguiti spediti ed hanno riguardato l'illustrazione dell'**Annual Report 2011**, il secondo dopo l'edizione pubblicata l'anno scorso.

L'Annual Report rappresenta uno strumento di rapida consultazione che nel corso dell'intero anno permette di avere una visione d'insieme del Gruppo Cooperativo sotto il profilo del lavoro svolto, delle strategie e degli obiettivi.

### Il Gruppo Cooperativo: dal 2007 ad oggi tanti risultati raggiunti

Era il 2007 quando venne costituito il Gruppo Paritetico e tanta strada è stata già percorsa insieme: il lavoro svolto finora dal Comitato del Gruppo ha permesso di realizzare un soggetto forte e unito da saldi principi e valori comuni che ormai, a livello nazionale, rappresenta un importante punto di riferimento dell'intero mondo dei servizi e del sociale, una garanzia in termini di progettualità ed efficienza.

Il cammino comune infatti ha permesso di ottenere, come era nelle intenzioni iniziali, maggiori competenze, maggiore solidità economica e maggiori risorse, maggiore competitività sul mercato e maggiori possibilità di crescita in nuovi ambiti sia professionali che territoriali e questo si è tramutato, pur nella difficile situazione economica che il paese sta attraversando, in importanti risultati commerciali e nella salvaguardia dei diritti e degli interessi dei soci.

**Il Presidente ha poi introdotto il tema del “Progetto di Welfare Cooperativo”.** Tale progetto vedrà presto la luce ponendosi l’obiettivo di fornire ai soci e alle loro famiglie un sistema supplementare di protezione sociale attraverso strumenti importanti come sanità integrativa, convenzioni, servizi previdenziali e assicurativi. Questo sistema diverrà realtà anche grazie al coinvolgimento concreto di tutti i soci che hanno indicato su uno specifico questionario quali sono gli ambiti di intervento sui quali il “Progetto Welfare” dovrà concentrarsi.

Cristina Bazzini si è soffermata anche **sul percorso compiuto dal Gruppo nel 2011 in termini strategici ed operativi** ed ha illustrato alcune novità che ci attendono: dal nuovo modello organizzativo, varato a Natale, con la conseguente riorganizzazione delle aree gestionali del sociale e dei servizi, alla nuova sede comune del Gruppo Cooperativo per la quale i lavori procedono spediti.

Infine c’è stata, sempre in seduta comune, **la presentazione di tutti i candidati ai Consigli di Amministrazione di Colser e di Auroradomus.**

Tra i convinti applausi dei presenti, la prima fase “plenaria” dell’assemblea è terminata e i soci delle due cooperative si sono separati per procedere all’illustrazione dei singoli bilanci di esercizio e alle seguenti fasi delle votazioni. Tutti i soci e le socie intervenuti hanno così potuto esercitare un fondamentale diritto della democrazia partecipativa esprimendo il proprio voto ai fini dell’approvazione dei Bilanci Consuntivi 2011 e del rinnovo triennale degli organi sociali.

Si è giunti così al termine dei lavori che si sono conclusi con un pranzo a buffet offerto a tutti gli intervenuti: un piacevole momento di incontro fra i soci nel quale si è potuto leggere sui volti di tutti la sensazione di sollievo e di ottimismo per i risultati economici conseguiti dal Gruppo ed esposti in Assemblea. Un’occasione anche per rivedere colleghi che non si incontravano da tempo e, come di consueto in queste circostanze, per scambiare esperienze ed idee.

Una giornata importante quindi, che ha confermato come, nonostante il periodo di gravi incertezze economiche che il nostro contesto sociale sta attraversando, la strada intrapresa a suo tempo dalle cooperative del Gruppo sia stata corretta e lungimirante e come questo percorso abbia già iniziato a dare i suoi frutti.



## LA GOVERNANCE DEL GRUPPO COOPERATIVO



**PRESIDENTE DEL GRUPPO COOPERATIVO**  
Cristina Bazzini

**COMITATO PARITETICO**  
Cristina Bazzini  
Marina Morelli  
Mauro Chiari  
Giovanni Poletti  
Rocco Ceresini  
Barbara Guidotti

**Il C.d.A. di Colser per il prossimo triennio**  
Cristina Bazzini, Giovanni Poletti, Aldigeri Copertini, Rossella, Bonati Maurizio, Cipriani Paola, D’Angelo Maria, Fastelli Annalisa, Mocellin Maria Antonietta, Notari Giuliano, Panizzi Luciana, Serafini Letizia, Sudati Roberto, Testa Anna

**Il C.d.A di Auroradomus per il prossimo triennio**  
Marina Morelli, Daniela Chinosi, Barbara Guidotti, Roberta Lasagna, Cristina Bazzini, Mauro Chiari, Giuseppe Chiodaroli, Mariagrazia Frigoli, Giovanni Poletti, Clara Spagnoli, Ernesto Vignali



SPECIALE ASSEMBLEA GRUPPO COOPERATIVO



## Il futuro prossimo del nostro gruppo: alcuni punti emersi in assemblea

### **Progetto Welfare Cooperativo**

Già diverse convenzioni concluse negli ambiti indicati dai soci, in corso diverse trattative per rendere questo progetto completo e realmente a "misura di socio"

### **Avvio della nuova organizzazione di Gruppo**

Partirà il nuovo modello di gestione che vede un'operatività caratterizzata da forti e strutturate interazioni tra le diverse funzioni strategiche ed operative presenti nel Gruppo.

### **Solida identità di Gruppo Cooperativo**

Si sta costruendo e sarà sempre più presente una identità di Gruppo che travalica il senso di appartenenza dei soci alle singole Cooperative.

### **Nuova sede comune**

Nel 2012 è previsto il trasferimento nella nuova sede, già in avanzata fase di realizzazione, al fine di centralizzare e facilitare le funzioni strategiche e le sinergie individuate all'interno del Gruppo.

### **Diversificazione dei Servizi**

Continueremo a crescere esplorando ambiti per noi ancora poco conosciuti sia nell'ambito dei servizi che in quello del sociale.

### **Solidarietà sociale**

Il Gruppo continuerà a sostenere ed a promuovere iniziative di solidarietà verso le fasce sociali più disagiate e nei confronti delle situazioni di emergenza.

### **Crescita responsabile**

Uno sviluppo da tradurre in investimenti ragionati e progetti innovativi, nel rispetto dell'ambiente, della sostenibilità sociale, a salvaguardia del territorio e del nostro "patrimonio umano".

### **Aumento delle gestioni dirette**

Per conseguire una ancor maggiore solidità e consolidamento del nostro lavoro verrà perseguito l'obiettivo di aumentare i servizi gestiti integralmente dal Gruppo.

### **Aumento delle dimensioni del Gruppo**

Il Gruppo fin dalla sua nascita si è caratterizzato come "aperto" all'ingresso di nuove cooperative. Assisteremo presto, quindi, a nuove adesioni.



# Nel giorno della prima Assemblea Generale di Gruppo un'intervista a Cristina Bazzini, Presidente del Gruppo e di Colser ed a Marina Morelli, Presidente di Auroradomus

**Come avete vissuto la prima assemblea plenaria di Colser-Auroradomus?**

**C.Bazzini:** è stata senz'altro una giornata storica per il nostro Gruppo: è stato bellissimo avere qui riunite tantissime persone provenienti da esperienze diverse che si riconoscono nel progetto comune che stiamo portando avanti. Credo che si sia percepito come lo sviluppo del Gruppo possa concretamente portare maggiore solidità ed un ampliamento delle possibilità di impiego e di qualificazione professionale per ogni socio.

**M.Morelli:**

vorrei sottolineare il grande numero di soci presenti in sala e la loro voglia di partecipare alle proposte ed alle discussioni che abbiamo trattato. Penso si sia trattato di un vero momento di partecipazione e condivisione cooperativa.

**Che valutazione dai dati e dei risultati che sono emersi?**

**C.Bazzini:** I dati dell'Annual Report e quelli dei bilanci di esercizio fotografano una realtà in salute con dei numeri che collocano il Gruppo tra le prime realtà italiane. Possiamo anche dire che il periodo di crisi che stiamo vivendo è stato affrontato con la giusta consapevolezza e con decisioni responsabili e che possiamo guardare al futuro poggiando su solide basi.

**M.Morelli:** Sono dati positivi per conseguire i quali abbiamo lavorato duramente iniziando ad apprezzare anche quelle sinergie tra Colser ed Auroradomus che soltanto tre anni fa erano un proposito. Da adesso in avanti dovremo riuscire a pensare sempre di più in termini di Gruppo e non di singola cooperativa puntando alla sua crescita anche in termini di ingresso al suo interno di altre cooperative.

**Il contesto non è comunque facile... il Comitato del Gruppo e i C.d.A. appena eletti saranno chiamati ad un lavoro impegnativo.....**

**C.Bazzini:** Si è vero, ma è un impegno che non ci spaventa. Già nel passato triennio nessuno si è fatto sovrastare dalle difficoltà, ma al contrario ognuno ha trovato dentro se stesso idee e passione per riuscire a tenere ben saldo il timone delle nostre organizzazioni. I prossimi anni saranno

pieni di novità in campo economico, legislativo e di politiche sociali: il Gruppo Cooperativo dovrà essere in grado di emergere sempre di più come soggetto nuovo e strategicamente determinante ampliando la visibilità del brand del Gruppo a livello nazionale quale sinonimo di buona progettazione, di attenta verifica e massima affidabilità”

**M.Morelli:** Un lavoro impegnativo, ma anche stimolante. Saremo chiamati a lavorare anche sul fronte della mutualità interna (come nel caso del progetto welfare) e di quella rivolta al movimento cooperativo: potremo essere di sostegno a cooperative in difficoltà che in futuro potrebbero aderire al nostro Gruppo. Abbiamo le potenzialità per costituire un riferimento per i

nostri settori di attività.

**In assemblea si è parlato della nuova organizzazione del Gruppo.....**

**C. Bazzini:** abbiamo recentemente definito una struttura organizzativa condivisa che può mettere il Gruppo nelle condizioni di sfruttare al meglio tutte le competenze e professionalità che ha al suo interno. Ora dovremo essere bravi a rendere concreto quanto progettato ed a sperimentarlo correttamente. La nuova organizzazione rappresenta una possibilità in più di sviluppo per l'intero Gruppo, sia per rafforzare lo spirito di appartenenza e le sinergie a tutti i livelli sia come unica base di partenza per l'espansione verso nuovi segmenti di mercato

**M.Morelli:** mettere insieme due realtà che svolgono diversi servizi può diventare difficoltoso se manca un solido intento comune, se si perdono di vista gli obiettivi finali. Nel nostro caso crediamo di avere ben chiaro qual è lo scopo del nostro progetto e del nostro lavorare insieme. Sono processi difficili, che richiedono tempo, ma siamo sulla strada giusta e la consapevolezza di far parte di un grande gruppo aumenta di giorno in giorno. Attraverso la comune volontà di far crescere il Gruppo la nuova organizzazione ha ottime possibilità di produrre buoni risultati.

*Da parte della Redazione di Block Notes un ringraziamento ed i migliori auguri di buon lavoro alle Presidenti Cristina Bazzini e Marina Morelli.*



# Presentato l'Annual Report 2011 del Gruppo Cooperativo

Uno strumento di analisi e rendicontazione interna ed esterna

**PRIMA**



**INQUADRIAMO**



**IL SERVIZIO**



**CHE FA PER VOI.**



**POI SCATTIAMO.**



L'assemblea plenaria del 28 Aprile è stata anche l'occasione per presentare alcuni dati della seconda edizione dell'Annual Report del Gruppo Cooperativo, 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.

Quest'anno l'Annual Report è diviso in tre capitoli principali che rendicontano lo sviluppo del Gruppo verso una crescita **Intelligente, sostenibile e inclusiva**.

**All'interno dei tre citati capitoli sono stati presi in considerazione numerosi dati di grande rilevanza per il nostro Gruppo riferibili sia all'ambito tecnico-economico che a quello legato ai nostri lavoratori.**

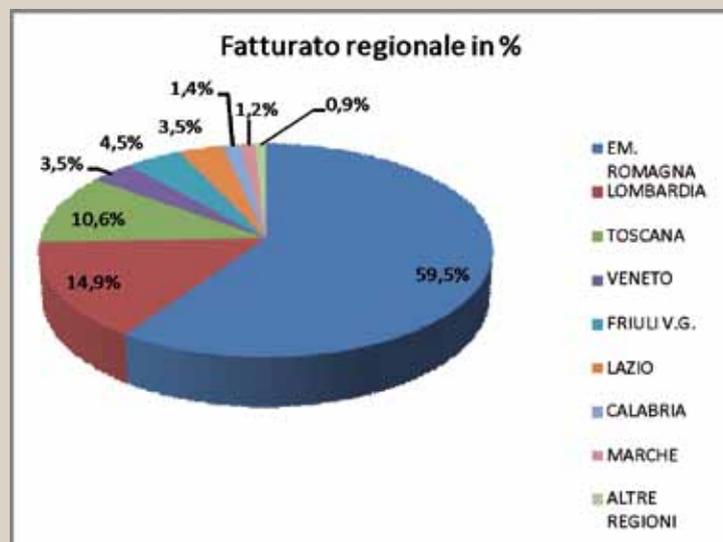
Vediamo, di seguito una selezione dei dati analiz-

zati 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 e Toscana.



Il dato relativo ai Soci è confermato anche dall'analisi della suddivisione del fatturato che proviene da ognuna delle regioni in cui siamo presenti.

### Alcuni dati economici

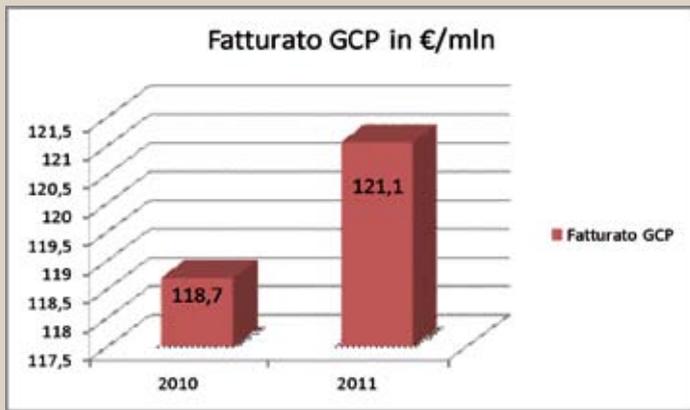


La somma dei fatturati provenienti dalle varie Regioni, porta ad un totale del Gruppo di assoluto livello che risulta in crescita rispetto al precedente esercizio.

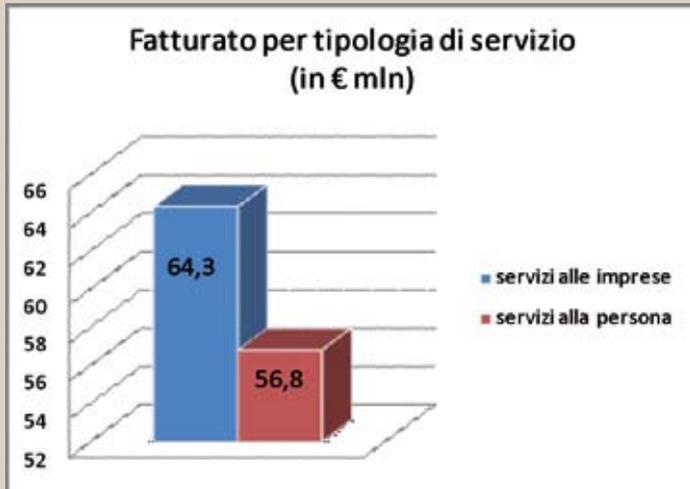
Un dato, quindi, davvero importante, perchè nonostante la crisi che affligge l'economia italiana da diversi anni, il Gruppo cooperativo ha continuato a crescere, confermando il trend positivo di espansione che ha caratterizzato anche gli anni precedenti.

Il fatturato complessivo ha raggiunto i 121 milioni di Euro, con un incremento del 2% rispetto all'anno 2010 pari a 2,4 milioni di Euro in valore assoluto.

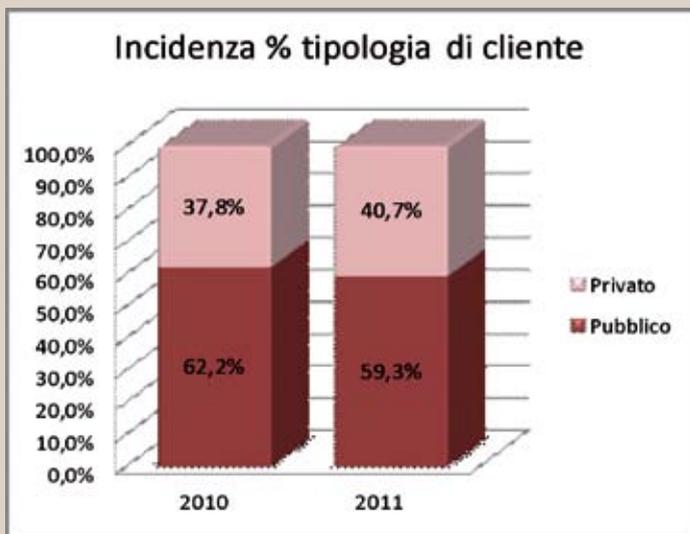




Il fatturato all'interno del Gruppo risulta scomposto tra l'ambito dei servizi e quello del sociale come descritto nel seguente grafico.



Risulta interessante il dato della provenienza del fatturato dai settori pubblico e privato. Questa analisi evidenzia un progressivo spostamento del fatturato verso la committenza privata a seguito dei nuovi e significativi appalti privati 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.

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

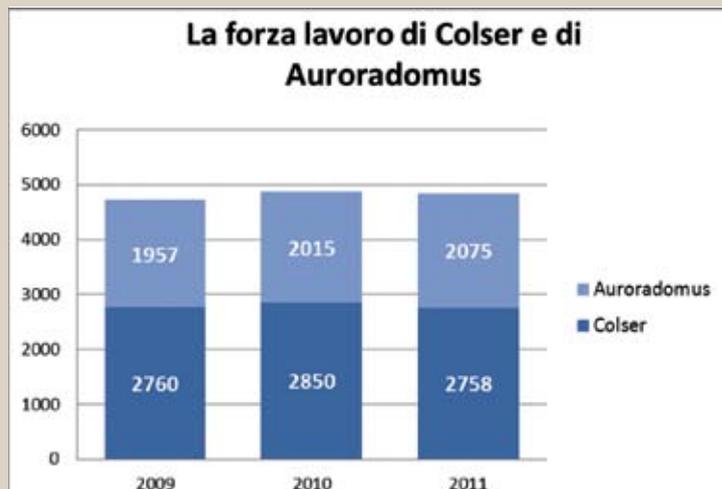


capitale dell'organizzazione, la risorsa sulla quale puntare per ottenere crescita e sviluppo. Naturalmente il primo dato considerato è quello della consistenza numerica della forza lavoro, un dato che fa del Gruppo una delle principali realtà cooperative italiane e che si conferma pressochè costante rispetto all'anno precedente.

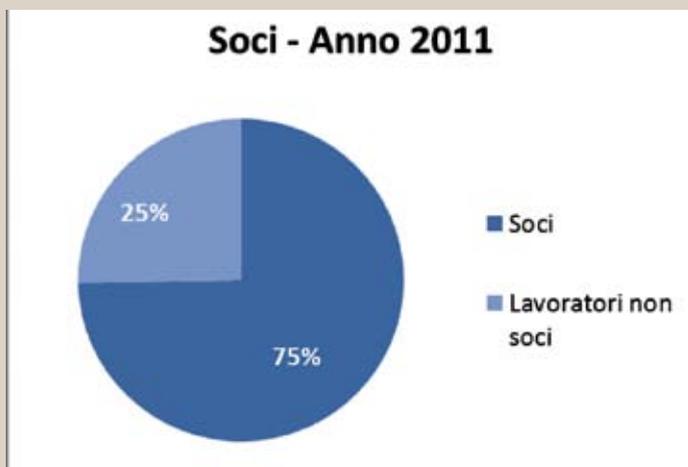
#### Alcuni dati sulla nostra forza lavoro



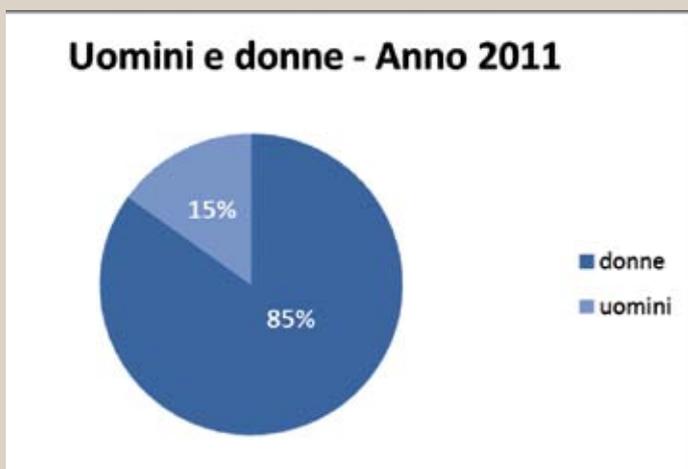
Il dato scomposto tra l'ambito sociale e quello dei servizi risulta essere il seguente.



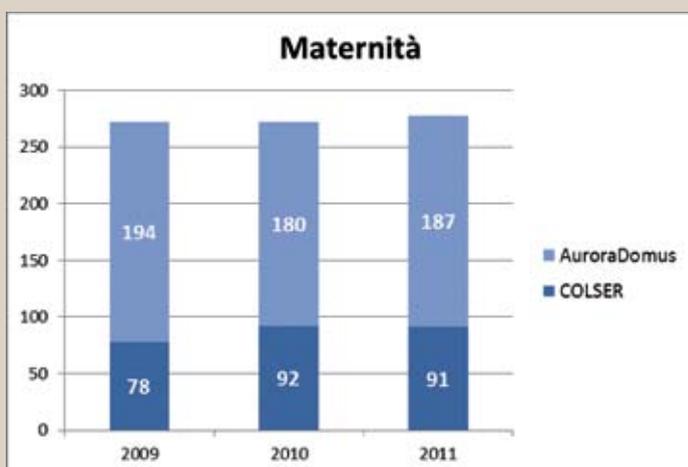
La percentuale di soci rispetto a quella dei dipendenti rimane di gran lunga prevalente ed il Gruppo si augura e si sta impegnando affinché questa possa aumentare ulteriormente in una logica di piena condivisione degli scopi sociali.



L'introduzione delle "quote rosa" non è necessaria nel nostro Gruppo; un Gruppo dove la presenza femminile è ampiamente prevalente.



Anche nel 2011 il gruppo ha visto ben 278 fionchi rosa ed azzurri: tante infatti le socie che nel corso dell'anno hanno usufruito del periodo di maternità obbligatoria. Il Gruppo si oppone al calo demografico!

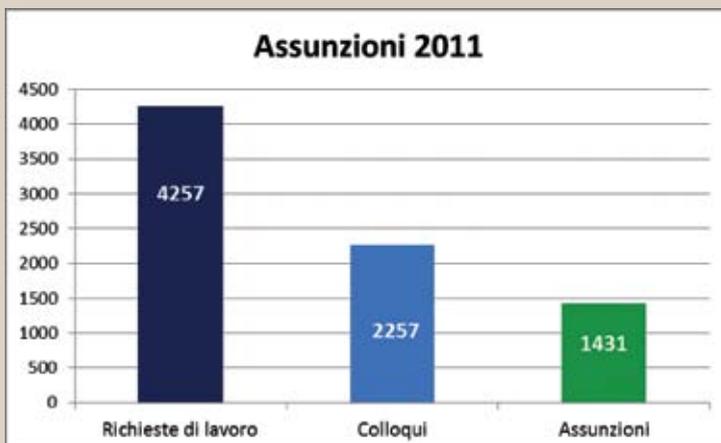


La multiculturalità è un valore ! Lo affermiamo con forza potendo osservare ogni giorno le attività dei nostri lavoratori stranieri, la loro capacità ed attenzione, la loro voglia di integrarsi rapidamente con una cultura diversa da quella delle loro origini.

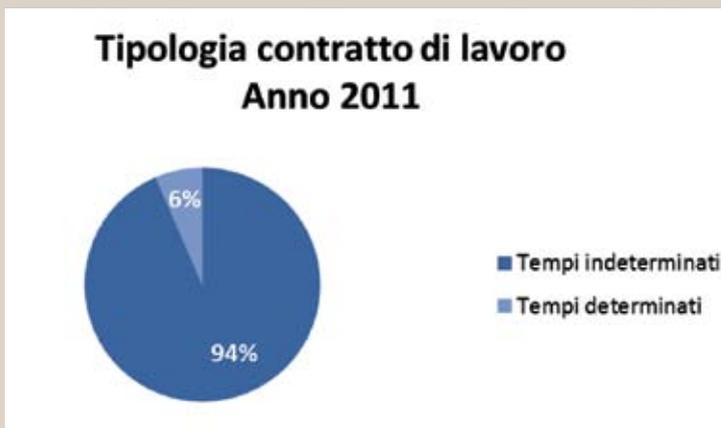


#### Contro il precariato

La crisi economica nel corso del 2011 ha probabilmente raggiunto il suo apice. 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.



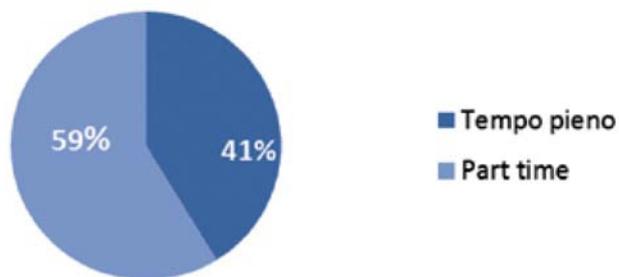
Il lavoro a tempo indeterminato viene proposto sempre più raramente nel mondo del lavoro: ancora una volta il Gruppo Cooperativo va in controtendenza



Il lavoro part-time associato al contratto a tempo indeterminato 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 studio associato al lavoro. Un percorso che ha consentito a tante persone di riuscire ad ottenere una qualifica professionale e di apprendere una nuova lingua.



## Inquadramento contrattuale Anno 2011

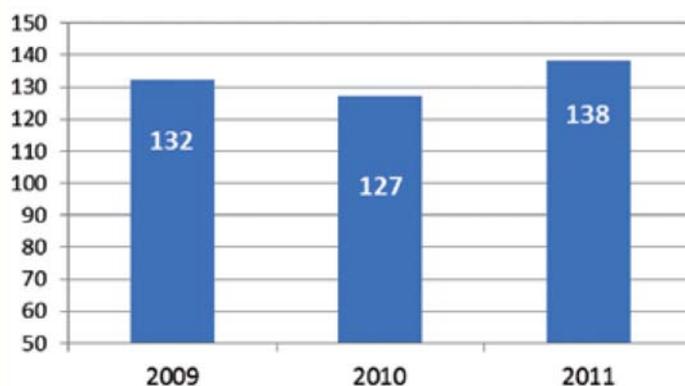


### Qualità, etica e sicurezza

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.

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 2011.

## Sopralluoghi/Audit



*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 perché lo ritenevamo in grado di completare adeguatamente un numero in cui con già con la cronaca dell'Assemblea abbiamo voluto rappresentare gli intenti che governano la strategia del Gruppo e le potenzialità di cui dispone.*

*Inoltre l'Annual Report, così come l'Assemblea, è un imprescindibile strumento di partecipazione, condivisione e trasparenza organizzativa che ci auguriamo venga continuato e potenziato anche nei prossimi anni.*

ESSERE SULLA  
STESSA BARCA  
È UN VANTAGGIO.  
PER CHI SA  
REMARE INSIEME.



servizi alle imprese | servizi alle persone



# TERREMOTO IN EMILIA: Diverse iniziative di solidarietà del nostro Gruppo Cooperativo



**Due moduli polifunzionali di oltre 62 mq ciascuno e 20 tende famigliari.** E' questa la donazione che il Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus, attraverso la Protezione Civile di Parma, ha consegnato direttamente a *San Felice sul Panaro* alla Caritas e ai volontari dell'Assistenza Pubblica di Borgotaro che in questi giorni sono impegnati negli aiuti a sostegno delle popolazioni duramente colpite del sisma in Emilia.

Una nutrita delegazione guidata dalla Presidente del Gruppo Cristina Bazzini, dal Direttore Generale di Auroradomus Rocco Ceresini e dal Consigliere Regionale Gabriele Ferrari, ha visitato i Comuni di Campo Santo e di San Felice sul Panaro, tra i più colpiti dal terremoto.

Le due tensostrutture, collocate a Finale Emilia, verranno utilizzate per ospitare dei centri estivi e, da

settembre, accoglieranno le aule del Plesso Scuola Superiore Calvi-Morandi, i cui locali di Via Digione 20 non saranno ancora agibili alla partenza del nuovo anno scolastico.

*“La settimana scorsa vi avevamo parlato della necessità di trovare tende famigliari, di cui c'è sempre più fame – spiegano i volontari che operano nella Diocesi di San Felice – Oggi vi siete presentati qui. E' un gesto davvero generoso di cui non vi saremo mai grati abbastanza”*

*“L'importante è che gli aiuti non scompaiano con il dissolversi dell'interesse – ha aggiunto Cristina Bazzini – anche per questo abbiamo deciso di impegnarci in tante iniziative. Non da ultimo l'assistenza a nostri due soci che nel sisma hanno perso la casa”*

COLSER ha infatti deciso di donare altre due tende e devolvere un contributo in denaro a ciascuno di loro per venire incontro almeno alle prime necessità, in un momento tragico come la perdita di una casa.

Inoltre, facendo parte del movimento cooperativo di Confcooperative, abbiamo collaborato con Fedagri regionale che è scesa in campo a sostegno dei caseifici sociali delle zone colpite che hanno subito gravi danni, soprattutto con il crollo delle scalere contenenti numerose forme di parmigiano-reggiano.

Una parte di questo formaggio caduto, è stato opportunamente porzionato e venduto direttamente al consumo per alleviare il danno che i produttori hanno subito.

Al fine però di evitare fenomeni speculativi, dei quali per altro si è già avuto notizia in questi giorni, ci



*La Presidente Cristina Bazzini con i soccorritori della Protezione Civile*



*Il materiale donato dal gruppo viene scaricato*



gruppo cooperativo  
servizi e sociale





*Gli ingenti danni nei caseifici*

siamo rivolti a Fedagri regionale per lanciare l'invito all'acquisto delle punte di parmigiano meno danneggiato offrendoci di essere parte attiva tra l'incontro di domanda e offerta.

**Nel segno della grande solidarietà è stata la risposta dei nostri soci che hanno inoltrato numerose richieste di acquisto da tutte le parti d'Italia. Per questa iniziativa abbiamo effettuato un primo ordine di più di 2500 Kg di parmigiano.**

Infine, Auroradomus, fin dai primi giorni dopo il sisma, si è attivata rispondendo alle richieste dei territori colpiti fornendo la disponibilità di posti, nelle proprie strutture e in quelle in gestione, per l'accoglienza degli utenti dei servizi residenziali danneggiati dal sisma. Disponibilità tra l'altro immediatamente recepita: attualmente nelle strutture di Berceto, Varsi e Varano Melegari sono stati ospitati undici utenti delle Case Protette di Mirandola.

Altri 16 anziani, sempre di Mirandola, sono ospitati nelle strutture protette di Zibello, Roccabianca e Fontanelle, dove il nostro personale sta cercando di attutire le sofferenze con grande calore ed umanità. Il Gruppo Cooperativo ha comunicato anche la disponibilità ad accogliere altre persone anche nelle proprie strutture per anziani di Boschetto di Albareto e Pellegrino Parmense, e negli Ostelli della Gioventù di Parma e Pellegrino Parmense.

**Anche alcuni lavoratori del Gruppo colpiti dal sisma**



Fra le tante iniziative realizzate dal Gruppo dopo il terremoto in Emilia, una merita di essere evidenziata. Due nostre socie residenti

in una delle zone più danneggiate dal sisma hanno subito danni alle loro abitazioni e la conseguente perdita dell'agibilità. Per aiutarle a superare questo periodo di difficoltà, il Gruppo ha donato loro due moduli tenda familiare. Da parte della redazione di Block Notes un forte abbraccio alle nostre socie.

**Maurizio Gardini, Presidente di Confcooperative Emilia Romagna, scrive alle cooperative**



Ora non bisogna dimenticare. Le vittime, innanzi tutto, le famiglie distrutte e angosciate, le persone incapaci di rientrare in case agibili per quella sofferenza invisibile e indicibile che toglie ogni certezza, le imprese, i lavoratori, le donne e gli uomini d'Emilia e del mantovano, così come quelli che prima di loro, con il terremoto hanno perso tutto o tutto. E allora la prima cosa da non dimenticare è quella solidarietà che ha raccolto le comunità colpite dal sisma e, attorno a loro tante altre comunità fino a farci sentire, finalmente, paese. Non bisogna dimenticare quella generosità cieca (per fortuna) che talvolta fa compiere scelte irrazionali (come il correre ad acquistare formaggio in strutture spesso inagibili, creando spesso più disagio che aiuto), mentre vanno dimenticati in fretta gli sciacalli nelle case e quelli che hanno fatto a gara per un trafiletto su qualche giornale, una foto, un'opinione o un'intervista,

intasando i media con sciocchezze o falsi allarmi. Confcooperative Emilia Romagna non dimenticherà quelle comunità, quei territori, quelle decine e decine di cooperative e quelle migliaia di operatori per le quali si è mobilitata immediatamente insieme alle sue Confcooperative provinciali, alle Federazioni, alle tante cooperative che in ogni parte d'Italia hanno messo in piedi iniziative solidaristiche tradizionali, innovative, singolarissime in questa vicinanza concreta. Non dimenticheremo neppure le risposte avute alle nostre richieste avanzate a livello nazionale e regionale: c'è stato e c'è ancora tanto lavoro da fare, ma le adesioni e la sensibilità che abbiamo riscontrato nelle prime settimane post-terremoto hanno corrisposto alle attese e ai bisogni. Mentre lavoriamo per la rinascita e la ricostruzione, la prima cosa che non vogliamo dimenticare è comunque un grazie. Grazie a tutti.



# Colser e Parma Calcio ancora in serie A

Un rapporto storico nel segno della valorizzazione del nostro territorio.

Intervista con il Presidente Tommaso Ghirardi



Il Presidente del Parma Calcio Tommaso Ghirardi

Anche la nuova stagione calcistica 2012-2013 vedrà COLSER sostenere, come partner istituzionale, la squadra della città che ospita la sua sede storica: Parma. Una partnership nata tre anni fa e che ha riportato la nostra cooperativa a sostenere lo sport cittadino, come già aveva fatto diversi anni fa al fianco della pluri scudettata squadra di pallavolo Maxicono e più recentemente a quello giovanile del rugby.

Una scelta strategica non solo in termini di comunicazione, con un'operazione che ha concesso al nostro brand nelle passate stagioni calcistiche la massima visibilità nazionale anche attraverso il mezzo televisivo, ma che da un paio di anni ha raggiunto anche un altro importante scopo: la creazione di nuove opportunità di lavoro come fornitore di servizi per il Parma FC.

**Lei è arrivato nella nostra città nel 2007 acquistando il Parma Fc, che da due anni era in amministrazione controllata a seguito del crac Parmalat. Da cinque anni ne è il Presidente e ormai può ritenersi un parmigiano di adozione. Anni difficili per Parma che è spesso balzata alla cronaca nazionale per scandali e "sperimentazioni" "politiche. Che idea si è fatto della nostra città ?**

È una città che ha vissuto momenti difficili e che non è stata aiutata dalla situazione economica globale. Io ho però trovato uno spirito molto combattivo dei parmigiani che hanno la volontà di tornare ai livelli che competono a questa città. Non sarà facile in questo periodo di crisi mondiale ma Parma ha tutti i mezzi, le possibilità ed i prodotti per tornare ad essere una eccellenza italiana.

**COLSER e il Gruppo Cooperativo hanno "scommesso" sul Parma FC decidendo di sostenerlo come sponsor, ma anche di diventare un importante fornitore di servizi per la vostra società. Una vivace operazione di marketing territoriale per rispondere ad una vostra richiesta di maggiore sinergia tra le varie realtà imprenditoriali della città. A distanza di tre anni come valuta questa partnership e quali prospettive si auspica per il futuro?**

Il gruppo Colser-Auroradomus è sicuramente uno dei fiori all'occhiello della città di Parma e riflette completamente il dinamismo e le capacità della sua Presidente Cristina Bazzini, una persona molto attenta e molto attiva legata tantissimo al suo lavoro. Anche nei momenti di gioia e di relax, come quelli della partita, è sempre attenta alle relazioni ed a creare nuove sinergie.

L'investimento sul Parma Calcio è una nota di merito per il Gruppo, perché ha permesso di dare una immagine dinamica ed innovativa

ad una realtà così importante che sta avendo risultati eccellenti anche in un periodo di crisi.

**Anche nel calcio italiano, come nel mondo del lavoro in generale, i giovani fanno fatica a trovare i loro spazi. Ci si affida all'esperienza dei grandi campioni, si acquista sempre più spesso all'estero e si investe meno sui talenti italiani. Mancanza di coraggio o semplice dipendenza dalle regole del mercato?**

Quello dei giovani penalizzati è più un modo di dire che un dato di fatto. Tutti i club, oggi, stanno investendo sui giovani. Sia il Parma che altre società stanno investendo molto sui vivai e questa è la nuova linea di condotta da privilegiare. La crisi che stiamo vivendo ha portato questo nuovo modo di investire che cerca di privilegiare la crescita del giocatore e risparmiare sugli ingaggi. Credo che il calcio abbia intrapreso la strada giusta: settore giovanile e scoperta di giovani talenti, sia in Italia che all'estero, sono gli ambiti su cui puntare. Tra l'altro guardiamo con interesse anche a nuove frontiere come la Cina, l'India e gli Stati Uniti dove i prezzi di mercato sono spesso più convenienti.

**Il calcio italiano tra scandali e successi. Lei, che è anche Consigliere della Lega Calcio, ritiene che si tratti di episodi singoli o di un malessere più generalizzato?**

Il calcio è molto più sano di quello che scrivono i Media che spesso amano denigrare questo sistema. Il calcio italiano è molto più in salute di quello spagnolo e di quello inglese con regole più certe come la compensazione tra i Club. In più tutti gli anni le nostre società vengono decapitalizzate per cui, se un presidente spende molto, ha poi la possibilità a fine anno di ricapitalizzare il club. Questo in altre nazioni non succede e le squadre sono molto più indebitate. È necessario non denigrare troppo quello che facciamo e la dimostrazione di questo sono i risultati che la Nazionale ha ottenuto agli ultimi Campionati Europei. Dobbiamo essere più patriottici e non pensare che tutto quello che produce la nostra Nazione sia negativo.

**Il Parma ha chiuso l'ultima stagione con un'ottima posizione in classifica e sfiorando addirittura la qualificazione europea. Ma l'inizio di ogni stagione calcistica rappresenta una pagina bianca tutta da scrivere. Come vede il prossimo campionato ?**

Sono convinto di avere costruito qualcosa di importante in questi anni. Il Parma è una società che ha ottenuto grandi risultati nel panorama italiano e che viene da due ottavi posti in classifica. I sogni sono gli ultimi a morire e quindi anche quest'anno l'obiettivo di un piazzamento in Europa è sempre presente. Non dobbiamo comunque dimenticare che siamo una provinciale che prima deve salvarsi e poi pensare a stupire. Speriamo comunque anche quest'anno di poter divertire i nostri tifosi e tutta la gente che ci vuole bene.



# Non solo Campionati Europei di calcio: COLSER vs AURORADOMUS

## La sfida continua



Presso gli impianti del Centro Giovani Federale si è rinnovato ancora una volta con grande successo quello che nel tempo sta diventando un atteso appuntamento fisso per il nostro Gruppo Cooperativo...la sfida a calcetto tra le rappresentative Colser e Auroradomus.

Presenti ai bordi del campo sia Cristina Bazzini, presidente del Gruppo cooperativo, che Marina Morelli, presidente di Auroradomus, oltre a un folto gruppo di tifosi e tifose sopraggiunti per assistere all'amichevole e che non hanno mancato di far sentire il loro sostegno a tutti i giocatori. Applausi a scena aperta, striscioni e addirittura cori hanno accolto le due formazioni in campo che sotto un sole cocente hanno dato vita a una sfida emozionante. Già dalla discesa in campo delle due squadre infatti, è stato subito chiaro quanto tutti ci tenessero a ben figurare.

Ma veniamo alla partita. Fischio d'inizio e dopo pochi minuti si capisce quali saranno i valori in campo: la squadra Colser presenta una rosa rinnovata, grazie all'innesto di forze "straniere", e si porta subito sul 2 a 0 schiacciando la squadra Auroradomus nella propria metà campo. Frastornata da passaggi veloci e da una migliore tecnica di base Auroradomus cerca di reagire

portandosi sul 2 a 1 ma per il resto del primo tempo è un monologo Colser che arriva all'intervallo sul 4 a 1! Ahimè per Auroradomus, senza storia anche il secondo tempo: al fischio finale dell'arbitro il risultato sarà fermo su un impietoso 7 a 1. Poco male...si esce dal campo fra i sorrisi e scambiandosi pacche sulle spalle, ci si da appuntamento alla prossima sfida promettendo di vincere e ci si ritrova dopo un po' tutti quanti, giocatori e tifosi intervenuti, davanti al rinfresco offerto dal Gruppo.

Anche quest'anno quindi il confronto sportivo ha acceso lo spirito agonistico dei partecipanti ma allo stesso tempo ha rappresentato, una volta di più, un importante momento di coesione all'interno del Gruppo. Nel corso della partita, come è giusto che sia, nessuno vuole perdere ma l'atmosfera che si è respirata durante tutto l'evento, sia sul campo che fuori, è stata la migliore testimonianza di un connubio perfettamente riuscito, sul posto di lavoro ma anche al di fuori.

*Ps. Sono aperte le selezioni per la sfida del prossimo anno..!*



# Toscana: un'area di eccellenza per Colser.

## Viaggio nella filiale di Pisa



### Le province toscane in cui Colser è presente

La Regione Toscana rappresenta da tempo per Colser una zona di grande sviluppo e radicamento.

Molti gli investimenti in risorse umane e tecnologiche che sono stati realizzati nel corso degli anni e molti i risultati che Colser ha raggiunto in termini di fatturato e di presenza territoriale.

L'espansione dei nostri servizi nella regione, seppur graduale, si è estesa a quasi tutte le province toscane con servizi di diverse tipologie rivolti a committenti sia pubblici che privati. Numerosi i punti di eccellenza: dall'Ospedale "Le Scotte" di Siena ai servizi multi-utility presso il Comune di Grosseto, dal Polo Biomedico e Tecnologico dell'Università di Firenze alle attività svolte presso l'Università di Pisa.

Una presenza così vasta e numericamente consistente come quella di Colser in Toscana, necessitava di un coordinamento continuo e tempestivo, di riferimenti chiari e disponibili per i numerosi clienti e per i nostri lavoratori.

Sulla base di questi presupposti è nata la filiale Colser di Pisa, un segno anche "fisico" della volontà di Colser di integrarsi a pieno titolo nel territorio Toscano.

Per approfondire le caratteristiche ed il funzionamento di questa importante filiale, rivolgiamo qualche domanda a **Edoardo Pierini**, Responsabile operativo di area ed a **Letizia Serafini** dell'ufficio personale Area Toscana.

### Come è nata la filiale Toscana ?

Nel 1998, in seguito all'acquisizione dell'appalto presso la base militare americana di Camp Darby e di servizi in zone

- Fatturato 13.000.000 €
- Clienti attivi 107
- Cantieri 407
- Presenza su 8 province su 10
- 553 operatori

limitrofe, tra cui l'Università di Pisa e il Comune di Livorno ed al fine di consolidare la nostra presenza territoriale, si decise di creare una filiale in questa area.

Nacque così la nostra sede di Pisa che, negli anni, ci ha poi permesso una ulteriore espansione delle attività.

**La filiale di Pisa è la terza storica filiale fuori dalla provincia di Parma, quali sono stati i punti di forza che hanno permesso lo sviluppo della filiale in quasi 15 anni di attività?**

Fin dall'inizio Colser ha intuito che la Regione Toscana potesse riservare interessanti opportunità commerciali e strategiche. In quegli anni nella provincia di Pisa si stava fortemente incrementando il numero di aziende, stabilimenti farmaceutici, e attività commerciali di ogni tipo. Questo sviluppo, unitamente all'acquisizione degli appalti citati in precedenza, fece individuare Pisa come luogo di partenza per lo sviluppo di Colser in Toscana.

Nel 2009 in seguito ad una fusione per incorporazione con una cooperativa di Pistoia e grazie all'acquisizione degli appalti CONSIP, la nostra attività si estese anche nelle province di Firenze, Siena, Grosseto e Pistoia e oggi possiamo contare su un numero molto più ampio di servizi.



*Alcuni Soci della filiale di Pisa*



gruppo cooperativo  
servizi e sociale

**COLSER**  
SERVIZI  
aurora  
domus



*Alcuni Soci della filiale di Pisa*

Attualmente pur avendo una diffusione regionale e pur essendosi spostato su Firenze il baricentro degli appalti, rimane possibile gestire da Pisa il lavoro suddiviso nell'Area Toscana, grazie ai frequenti incontri di coordinamento ed alle strutturate interazioni multiprofessionali.

**Quali sono i maggiori servizi offerti dalla filiale Toscana e soprattutto quali possono essere considerati i più innovativi?**

Il servizio di pulizia rimane l'attività maggiormente effettuata sia presso clienti privati che pubblici. Svolgiamo le nostre attività anche presso stabilimenti farmaceutici e Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani e disabili.

Uno dei nostri fiori all'occhiello è l'Ospedale "Le Scotte" di Siena, dove oltre al servizio di igiene ambientale in tutte le tipologie di reparti, ivi comprese le aree ad alto rischio come i comparti operatori ed il pronto soccorso, effettuiamo anche la gestione dei rifiuti ed il servizio di rimozione auto.

Gestiamo anche le due mense dell'ARDSU di Firenze, dove svolgiamo attività di pulizia, di presidio dei locali, di gestione delle casse, e di trasporto dei rifiuti.

È costantemente in aumento il volume di lavoro prodotto dai servizi di reception e portierato che consentono di svolgere anche mansioni più innovative, quali il servizio bibliotecario presso l'appalto del Comune di Grosseto e il servizio di guide museali presso il Museo Archeologico e dell'Arte all'interno del medesimo appalto.

Inoltre, sempre in termini di servizi innovativi, all'interno dell'Università di Pisa viene da poco effettuato il servizio presso il Book Shop dell'Orto Botanico.

**Quali prospettive di sviluppo e di crescita ci si aspetta dagli appalti gestiti dalla filiale di Pisa?**

Considerando l'imprevedibilità del mercato degli appalti, e tenendo ben presente il difficile periodo storico che sta affrontando il nostro paese, non è semplice fare un'analisi attendibile e ipotizzare le prospettive di sviluppo e di crescita, tuttavia grazie al complesso lavoro svolto sul territorio da tutta la nostra organizzazione riteniamo che siano possibilità in numerosi ambiti a partire da quello ospedaliero.



*Alcuni Soci della filiale di Pisa*

**I contratti Consip rivestono una particolare rilevanza per la filiale...**

La particolarità dei contratti Consip è che spesso prevedono la presenza di più servizi all'intero dello stesso appalto con una conseguente gestione dell'organizzazione del lavoro particolarmente complessa.

Questa gestione richiede un coordinamento continuo del lavoro della filiale in tutti gli ambiti di operatività (commerciale, tecnica, amministrativa e di gestione del personale). La buona riuscita di questa costante interazione è stata la conferma dell'efficienza e della capacità del nostro gruppo di lavoro, sempre pronto a rispondere a tutte le richieste ed a mettere al servizio della committenza la propria esperienza e professionalità.

Molto lavoro e molti nuovi progetti, quindi, per la Filiale Colser di Pisa, una filiale che ha visto molti cambiamenti negli anni, nuovi contratti, nuovi Clienti ed un costante e forte impegno che ha coinvolto tutte le figure della filiale. Filiale a cui vanno i complimenti per il lavoro svolto dalla redazione di Block Notes.



*Alcuni Soci della filiale di Pisa*



## Fondazione Sospiro: una storia che viene da lontano



La Fondazione Sospiro è quasi una città. Da quando, nel 2010, Aurora Domus ha acquisito la gestione di 6 nuclei del dipartimento disabili si è dovuta improvvisamente confrontare con una realtà imponente, sia per la storia che rappresenta e per il ruolo in ambito socio-sanitario che svolge su tutto il territorio lombardo, che per i numeri di persone che ospita (400 persone accolte nel solo dipartimento disabili, composto da 21 nuclei!).

Ma partiamo da lontano e facciamo un po' di storia: l'Istituto Ospedaliero di Sospiro Onlus nasce come ricovero nel 1897 per fornire assistenza ai malati cronici poveri e successivamente si apre alle persone affette da demenza. Nel secondo dopoguerra il numero dei ricoverati continuò a crescere fino a toccare il massimo di 1427 nel 1961. Oggi la Fondazione Istituto Ospedaliero di Sospiro - Onlus si presenta come un'azienda multiservizi che, nell'ambito della Regione Lombardia, offre servizi socio-sanitari residenziali, semiresidenziali e ambulatoriali sia persone anziane che affette da disabilità. **Una realtà di circa 700 ospiti: 408 disabili psico-fisici, 240 anziani non autosufficienti, 40 utenti in riabilitazione, 20 in Centro Diurno per anziani affetti da forme di demenza.** Parliamo di un istituto estremamente radicato sul territorio che, nel corso degli anni, è diventato – nel sentire comune – sinonimo del concetto stesso di istituto di cura. In questa realtà operano oggi circa 70 soci di Aurora Domus fra educatori, OSS e referenti.

**Quali sono i compiti e quale l'orientamento di lavoro che Aurora Domus ha dovuto assumere vincendo, in partnership con Colser, la gara per la fornitura di personale educativo e socio assistenziale?**

Abbiamo posto questa domanda a **Roberto Cattivelli, coordinatore del servizio**, che ci ha risposto così: *“I nuclei gestiti da Aurora Domus sono 6, tutti ospitati nella ex palazzina don Bosco, e che accolgono persone affet-*

*te da disturbi dell'area del comportamento. Nonostante le difficoltà poste dalla gravità delle patologie il lavoro che svolgiamo quotidianamente nei nuclei è improntato sempre al potenziamento delle abilità di base, mirate al raggiungimento della maggiore autonomia possibile per la persona, finalizzata alla costruzione di percorsi di vita il più possibile lontani dall'istituzionalizzazione.*

*Anche nelle unità che ospitano persone con gravi problemi comportamentali, il lavoro di educatori e assistenti va in questa direzione, cercando di stimolare e promuovere minimi livelli di autonomia. È la stessa fondazione che ci pone degli standard da rispettare e posso dire che, nonostante le difficoltà organizzative che quotidianamente possono nascere, noi siamo ampiamente in linea”.*

Il modello di intervento promosso all'interno delle Fondazione – e sulla base del quale vengono definiti gli standard di lavoro citati nei vari nuclei – è quello della Qualità della vita attraverso l'intervento multidisciplinare (psicoeducativo, sanitario, socio-relazionale), secondo i parametri e i protocolli indicati dall'American Association on Mental Retardation (l'ente di riferimento a livello internazionale per le disabilità intellettive).

All'interno di un'istituzione di queste dimensioni c'è il rischio di faticare a costruire delle relazioni, ma il rapporto con Fondazione e le persone che ci lavorano, ci dice ancora Roberto *“nel corso di questi anni è andato sempre migliorando, anche attraverso la creazione di procedure ad hoc, che favoriscono una maggiore efficienza del lavoro, aspetto indispensabile per chi si deve confrontare quotidianamente con una realtà tanto grande.”*



gruppo cooperativo  
servizi e sociale



# Vivere da adulti nella nostra città: a Piacenza un laboratorio per una società migliore



*Un momento delle attività svolte nel servizio*

L'inclusione sociale delle persone con disabilità è, spesso e a torto, considerato un processo unidirezionale della società nei confronti delle persone disabili. Ovviamente in parte lo è, ma non si tratta solo di questo: è anche un percorso di crescita ed acquisizione di civiltà per ogni cittadino, l'acquisizione di un migliore senso del convivere da parte di tutta la comunità locale. È anche da questo punto di vista che dobbiamo guardare al progetto "Vivere da adulti nella nostra città" e che lo caratterizza come una sperimentazione felice ed ispirata – attuata da Aurora Domus in collaborazione con le cooperative Assofa e Germoglio Due – che va oltre alla semplice risposta ad un bisogno di una parte del territorio.

Ma a chi si rivolge e quali sono gli obiettivi di questa esperienza? Tutto nasce dalla volontà di affrontare il tema del "Dopo di noi", aspetto oggi centrale nella quotidianità del lavoro con la disabilità. All'interno di "Vivere da adulti" un gruppo di persone che quotidianamente frequenta la rete di servizi per la disabilità adulta del distretto città di Piacenza – può vivere, per il tempo di un fine settimana (dal venerdì sera alla domenica sera) un'esperienza di graduale separazione dalla famiglia, intraprendendo un percorso che le porti a viverci come persone adulte ed autonome rispetto alla famiglia stessa.

Non un compito facile, quindi, che ha portato gli operatori di Aurora Domus impegnati nel progetto a collaborare positivamente dapprima con i colleghi delle altre cooperative, e, una volta impegnati nel servizio, a confrontarsi anche con le famiglie dei disabili, accogliendo il comprensibile carico di aspettative e paure. Il progetto nella sua veste attuale è attivo dalla fine del 2010 ed ha preso le mosse dalla precedente esperienza del progetto "Gira.soli" che coinvolgeva un vasto gruppo di realtà del territorio piacentino tra cui Aurora Domus il Comune di Piacenza, la Fondazione Pia Pozzoli e la Fondazione di Piacenza e Vigevano. In tempi in cui l'importanza del lavoro di rete è aspetto spesso

sottolineato solo sulla carta, ma che difficilmente trova riscontro nella realtà, questo progetto offre al territorio piacentino un segnale forte circa la sua volontà di presentarsi non solo come "servizio" da fruire, ma anche come lo spazio in cui enti ed istituzioni di creano un punto di riferimento vivo ed interattivo con e per la città.

La capacità di costruire relazioni: fra organizzazioni pubbliche e del mondo no profit, fra gli operatori impegnati sul campo, fra le persone che accedono al servizio e le loro famiglie, rispettando le diverse provenienze di ciascuno, le difficoltà ma anche valorizzandone le competenze, rappresenta l'aspetto maggiormente innovativo di questo progetto e che merita di essere sottolineato. A dimostrazione della bontà del percorso intrapreso e di quanto svolto finora, "Vivere da adulti nella nostra città" sta crescendo e troverà una sua evoluzione. Nel momento in cui scriviamo si stanno ultimando i dettagli organizzativi per quella che, a partire da settembre 2012, sarà la nuova sfida di Aurora Domus e della rete di cui fa parte: accanto ai già rodati percorsi di accoglienza, verrà strutturato un servizio di accoglienza sperimentale rivolto ai minori. Nato dalla proposta dell'Associazione Genitori Bambini Autistici e raccolta dal Comune di Piacenza che ha scelto di premiare l'esperienza "Vivere da adulti nella nostra città": questa nuovo servizio offrirà brevi periodi di separazione dalla famiglia a giovani affetti da disturbi della sfera autistica, mantenendo le stesse finalità di sperimentazione di contesti di vita differenti e nuove possibilità di interazioni.

Inutile dire che il lavoro metterà di fronte gli operatori di Aurora Domus ed i colleghi delle altre realtà coinvolte a nuove criticità da affrontare da un punto di vista organizzativo ed a nuove competenze relazionali da mettere in campo per avvicinarsi ed entrare in contatto con i ragazzi che frequenteranno il servizio.

***Visto il grande interesse dell'iniziativa, non ci resta che augurare in bocca al lupo a tutti gli operatori coinvolti!***



SPECIALE PROGETTO WELFARE



gruppo cooperativo  
servizi e sociale



# Colser, cantieri sempre più tecnologici....



*I palmari utilizzati da Colser*

Dal prossimo mese di settembre sarà attivo, all'interno dell'area tecnica di COLSER, un sistema di tracciabilità delle informazioni provenienti dai cantieri verso la sede centrale. Questo progetto prevede che ogni coor-

dinatore dei servizi produttivi (tecnico) sia dotato di computer palmare con il quale recepire e trasmettere ai vari settori le informazioni e/o criticità riscontrate sui vari cantieri di competenza.

Attualmente è in corso la fase di sperimentazione del progetto che durerà per tutto il periodo estivo con il coinvolgimento di tre tecnici e con lo scopo di verificare le funzionalità del palmare e l'interfaccia con il nostro gestionale mettendo in luce eventuali criticità e introducendo possibili azioni migliorative del sistema. Da una prima analisi sul servizio l'introduzione di questo sistema ha avuto un riscontro positivo dovuto soprattutto alla multifunzionalità dello strumento che consente all'operatore di gestire il cantiere, ma anche come strumento informatico dotato di pacchetto office e collegamento ai server di posta elettronica e internet.

## ...e servizi sempre più verdi.

Importante novità nel settore ambientale. L'approvazione, da parte del Ministero dell'Ambiente, dei nuovi Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene nel settore della Pubblica Amministrazione, ha portato alla definizione delle caratteristiche dei prodotti chimici e delle attrezzature da utilizzare all'interno degli appalti "verdi".

Nel campo della sostenibilità ambientale, COLSER ha cominciato da tempo un percorso per la salvaguardia dell'ambiente impegnandosi ad esaminare attrezzature e sistemi alternativi ai metodi tradizionali.

Nel 2007 venne acquistato il sistema Puraqleen per la pulizia dei vetri esterni senza l'impiego di prodotti chimici.

Successivamente anche la linea dei macchinari ha visto l'introduzione di nuove tecnologie ecologiche:

- Il sistema ech2o in uso presso alcune macchine lavasciuga all'Ospedale di Parma
- Il sistema di pulizia a vapore per la pulizia degli autobus presso GTM di Pescara e, per alcune applicazioni anche presso Ospedale di Parma, Eni Servizi

In questo senso sono quindi state indirizzate anche le ultime scelte tecniche. COLSER infatti sarà una delle pochissime aziende in Italia che nei prossimi mesi avrà

la possibilità di sperimentare un innovativo sistema di pulizia, più completo rispetto ai precedenti, basato sulla produzione di acqua pura, in sostituzione dei prodotti chimici utilizzati nel normale servizio di pulizia ordinaria. Per quanto riguarda invece i prodotti chimici, COLSER utilizza da anni nei suoi servizi una gamma di prodotti certificati Ecolabel. L'obiettivo, in collaborazione con i vari fornitori, è quello di introdurre prodotti alternativi ed innovativi con lo scopo di dare il proprio contributo per la salvaguardia dell'ambiente.

### Cos'è l'acqua pura?

L'acqua presente in natura è naturalmente impura, ossia ricca di sali minerali, calcio e molte altre sostanze. È possibile, tramite particolari filtri, rimuovere tutte le impurità presenti rendendola "pura". In questo modo l'acqua è pronta a riattivare a sé le impurità con cui viene a contatto (sporco). Questo effetto rende l'acqua pura estremamente efficace nelle operazioni di pulizia di vetri, pannelli solari ed in generale di tutte le superfici lisce e non porose (infissi, pannelli di rivestimento, marmi). Inoltre poiché, per sua definizione, è pura e non contiene impurità, non ha bisogno di risciacquo o di asciugatura: evaporando non lascia infatti alcun residuo.

La purezza dell'acqua viene misurata tramite appositi strumenti in TDS (Total Dissolved Solids), rilevando cioè la quantità di solidi disciolti nella soluzione; si definisce acqua pura una soluzione acquosa che presenta una lettura di 0 (zero) TDS.



# Colser sbarca a Pescara ... in autobus



*Il bar gestito da Colser a Pescara*

La ventennale esperienza nel campo della pulizia degli autobus e nell'ambito dell'applicazione di soluzioni innovative ha permesso a COLSER di aggiudicarsi un importante servizio all'interno della GTM di Pescara (Gestione Trasporti Metropolitan).

L'attività prevalente riguarda la pulizia interna ed esterna di circa 150 mezzi suddivisi tra autobus urbani, extraurbani, Granturismo e mezzi di servizio, ma vengono erogati anche servizi di rimessaggio dei mezzi, rifornimento e controllo liquidi.

Per la prima volta nella città abruzzese, COLSER ha inoltre avuto l'occasione di attivare, dopo un periodo di sperimentazione, una nuova metodologia inserendo il sistema del vapore a secco.

Rispetto ai tradizionali metodi di pulizia, la tecnica a vapore, oltre ad un eccellente risultato dal punto di vista qualitativo, offre i seguenti vantaggi:

- Miglioramento dell'impatto ambientale: l'acqua sotto forma di vapore saturo diventa forza "pulente" riducendo al minimo l'uso dei prodotti chimici e riducendo notevolmente il numero degli imballi
- Miglioramento del livello qualitativo del servizio di pulizia: il vapore consente di sciogliere lo sporco accumulato anche nei punti più difficili e di neutralizzare la carica elettrostatica della polvere.
- Miglioramento della produttività: vengono eliminate le procedure di cambio dell'acqua e questo consente agli operatori di diminuire i tempi morti ed aumentare la produttività del servizio.
- Igienizzazione del mezzo: il vapore saturo, grazie alle alte temperature, consente di diminuire il numero di acari e allergeni, penetrando nelle microporosità di tutte le superfici

Inoltre, grazie alla creazione di un unico punto di centralizzazione dei mezzi, l'inserimento di questa metodologia consente una sensibile riduzione degli spostamenti del personale all'interno del parcheggio con un conseguente aumento della sicurezza degli operatori.

A completamento del servizio, COLSER ha avviato, per la prima volta, anche la gestione del bar situato all'interno della struttura stessa.

I locali che ospitano tale attività sono stati oggetto di ristrutturazione e attualmente la struttura conta la presenza di due operatori durante tutta la fascia di apertura (dalle 06,00 alle 16,30).

I servizi offerti al personale impiegatizio e agli autisti riguardano la somministrazione di bevande, caffetteria e preparazione di panini.

## Progetto Hamlet di Lenz al Teatro Farnese: Il gruppo Colser-Auroradomus co-protagonista dell'iniziativa



Dieci anni fa salendo verso la "montagna incantata" di Pellegrino Parmense, Maria Federica Maestri e Francesco Pititto, alla ricerca di sentieri artistici inesplorati che potessero consegnare un nuovo senso al proprio lavoro,

non avrebbero immaginato che ciò che stava iniziando con alcuni degli ospiti della Comunità Terapeutico Riabilitativa, sarebbe diventata esperienza unica in Europa per straordinarietà umana ed artistica.

Si sono infatti concluse, con grande successo di pubblico e attenzione da parte della critica specializzata, le repliche di "Hamlet" di Lenz Rifrazioni, regia di Maria Federica Maestri

e Francesco Pititto che, dopo gli allestimenti alla Rocca de Rossi di San Secondo nel 2010 ed alla Reggia di Colorno nel 2011, dal 23 al 28 maggio ha invaso, con tutta la sua monumentalità artistica e densità emozionale, gli spazi del Teatro Farnese di Parma.

Il progetto realizzato in collaborazione con la Soprintendenza per il Patrimonio Storico, Artistico e Demoticoantropologico di Parma e Piacenza, con il sostegno del Dipartimento Assistenziale Integrato di Salute Mentale – Dipendenze Patologiche AUSL Parma, Regione Emilia-Romagna, Provincia di Parma, Comune di Parma, Fondazione Monte di Parma, Camera di Commercio di Parma ha visto l'adesione ed il Contributo del gruppo Colser-AuroraDomus che condivide e sostiene il percorso di sperimentazione di questi speciali attori sensibili.



gruppo cooperativo  
servizi e sociale



# L'Accreditamento dei servizi socio-sanitari ed educativi

*Tutta l'organizzazione di Aurordomus coinvolta nel percorso*

Parlare di accreditamento in Auroradomus è diventato patrimonio comune per tutti i soci ed ognuno per le proprie competenze si trova quotidianamente a confrontarsi con le tematiche che derivano da questo percorso. Legge 514, manuale dell'accREDITamento, evidenze, procedure, carta dei servizi,...sono concetti e temi riconosciuti da tutti.

Lo abbiamo ripetuto più volte, anche dalle pagine di Block Notes: la nostra cooperativa ha vissuto negli ultimi anni cambiamenti epocali che, se da una parte ci hanno permesso di adeguarci ai cambiamenti del mercato del lavoro, d'altra parte hanno messo a dura prova la nostra organizzazione, le risorse individuali e la flessibilità di ognuno: l'accREDITamento è sicuramente uno di questi cambiamenti.

In questo Block Notes ne parliamo con Roberta Lasagna, Responsabile dell'Area Welfare di Auroradomus:



*Roberta Lasagna, responsabile area Welfare di Auroradomus*

con lei, che ha seguito il percorso dell'accREDITamento fin dall'inizio, cercheremo di fare il punto della situazione.

**Ciao Roberta e grazie della disponibilità... Dopo l'avvio dell'accREDITamento transitorio ed aver lavorato per intraprendere questo percorso, puoi tracciare un primo bilancio del cammino compiuto fino ad oggi?**

L'accREDITamento, insieme alle altre azioni di sistema che la Regione, nel corso di questi anni, dopo l'approvazione della L.328/00, ha promosso, contribuisce a delineare i sistemi di welfare che si stanno costituendo nelle diverse realtà. L'accREDITamento, infatti, orienta il sistema di produzione ed erogazione dei servizi e regola il mercato dell'offerta, crea meccanismi diversi di

concorrenza, incide quindi sul grado di soddisfacimento dei bisogni assistenziali dei cittadini, sull'esigibilità dei diritti, sulle condizioni di equità di accesso, sulla qualità delle prestazioni. Le regole di accREDITamento intervengono nella delicata relazione tra pubblica amministrazione, soggetti produttori di servizi e cittadini e incidono quindi sulla parte più politicamente "esposta" del processo di costruzione dei sistemi di welfare regionali e locali, quella dell'incontro tra domanda e offerta di prestazioni e servizi, che incide sulla qualità della risposta ai bisogni dei cittadini.

**La formazione rivolta a coordinatori e responsabili operativi ha costituito un aspetto centrale per la nostra organizzazione per arrivare preparati a quest'impegno**

Inizierei...con emozioni, relazioni, contesti....Da cosa partire per descrivere un'esperienza di auto-formazione atipica, interessante e coinvolgente che poi è diventata un manuale. Proprio perché diverse riflessioni erano già state fatte in questi anni per prepararci al cambiamento, sentivamo la necessità di non soffermarci più sull'approfondimento di aspetti parcellizzati del nostro lavoro, tentando invece di dare una visione d'insieme più articolata in merito alla complessità e ricchezza del lavoro socio-sanitario, fuori dalla riduzione a mere prestazioni, e che toccasse i nodi di senso che stan-





no alla base delle nostre professioni di aiuto alla persona. Questo ci ha stimolato a trovarci, a riflettere, a discutere, scegliere di lavorare insieme coinvolgendo per sistematizzare il nostro pensiero sul lavoro sociale nell'area Anziani e Disabili, in modo da evidenziarne il senso che supporta il metodo.

L'attività pratica nei servizi alla persona a volte rischia di essere un "fare per fare", un attivismo anche un po' confuso. Se ciò non è elaborato, se la pratica non viene pensata e sedimentata, non diventa esperienza: è solo dall'esperienza che si apprende, con la pratica si ripete ma non si impara.

Proprio per questo abbiamo ritenuto necessario recuperare e mettere in gioco le rappresentazioni del nostro lavoro, spesso date per scontate, e abbiamo pensato di partire dalle parole che quotidianamente vengono usate, provando a rileggerle ampliandone i significati per tentare di uscire dagli stereotipi che le professioni ci impongono. In questa fase un valore aggiunto è stato l'arricchimento reciproco, lo scambio di buone prassi, l'applicazione di strumenti e metodi. Il nostro intento non è stata la produzione di un manuale tecnico sull'accREDITAMENTO dei servizi, non abbiamo utilizzato solo gli strumenti applicativi di settore, ma la ricerca della dimensione umana, che attraversa, nel nostro lavoro, la tematica del Progetto di Cura....Via, via che il lavoro procedeva diventavano più chiari il metodo e gli obiettivi, favoriti da un clima di grande coesione nel proseguire insieme il percorso formativo. Parallelamente si andava modificando la qualità dell'attenzione, la capacità di guardare con occhi diversi la propria quotidianità professionale, la disponibilità a intraprendere un impegno costante che ha contaminato concretamente tutti i nostri servizi accreditati e non solo.

### **Sappiamo che fai parte dell'OTAP, qual è il ruolo di questo organismo all'interno dell'accREDITAMENTO?**

L'Organismo tecnico di ambito provinciale è il soggetto che svolge i compiti tecnici di verifica in merito al rispetto dei requisiti valevoli per la concessione dell'accREDITAMENTO.

I componenti l'Organismo tecnico sono valutatori ai quali è richiesto di verificare la conformità ai requisiti di qualità stabiliti. Per svolgere tale funzione devono avere competenze professionali specifiche acquisite tramite percorsi formativi ad hoc. Il valutatore concorre all'obiettivo istituzionale di far crescere la qualità

del sistema nel suo complesso. Ha la responsabilità istituzionale specifica in quanto fornisce una valutazione tecnica sul possesso dei requisiti, da parte del servizio che domanda l'accREDITAMENTO, al soggetto istituzionalmente competente al rilascio dell'accREDITAMENTO.

### **E' possibile coniugare la qualità con i parametri previsti dall'accREDITAMENTO?**

Nei servizi alla persona il concetto di qualità è reso complesso dal fatto che non si produce un bene, ma un servizio. "Il prodotto" si realizza mediante il rapporto diretto fra operatore ed utente nelle azioni ed interazioni che costituiscono la loro relazione: è quindi un atto sociale!

Mi preme sottolineare che non esiste qualità se non è qualità per tutti. Il processo dell'accREDITAMENTO prevede modalità organizzative improntate alla trasparenza delle gestioni e dei processi. Si prospetta che l'accREDITAMENTO venga assunto come momento di apprendimento organizzativo e quindi come "processo generatore" di mutamenti, e non come semplice verifica di specifici requisiti.

Si presuppone quindi che non vi sia tanto una corretta e neutra applicazione dello strumento (la check list o la visita di verifica), bensì la capacità degli attori organizzativi di condividere il significato e di saperlo tradurre in pratica, ovvero trasformarlo in un sapere negoziato, verificato e appreso collettivamente.

### **Quali sono le prospettive dei servizi socio-sanitari nella nostra regione? Come vedi il futuro del nostro lavoro?**

Guardando l'esperienza emiliano-romagnola, a fronte del recente avvio dell'accREDITAMENTO, posso solo evidenziare rischi "potenziali".

Da un lato sicuramente emerge un sistema per certi versi "macchinoso", che necessiterà pertanto di un attento lavoro di accompagnamento. Dall'altro lato, la forte centratura sul ruolo dei Comuni, impegnati nelle diverse fasi della programmazione zonale, dell'accREDITAMENTO e della contrattualizzazione, pone interrogativi rispetto alla sostenibilità e fattibilità di agire un ruolo tanto complesso e impegnativo che richiede competenze mature. Tentando di dare uno sguardo in prospettiva, sarà interessante verificare nel lungo periodo la differenziazione fra programmazione e produzione di servizi che porterà a una maggiore attenzione alla sperimentazione e all'innovazione di risposte ai bisogni dei cittadini, limitando così il rischio che la promozione della concorrenza fra gestori comporti solo una dispersione di competenze e una minore attenzione alla persona. Inoltre, l'attenzione dovrà essere posta per verificare se il sistema riuscirà nel suo intento di qualificare l'offerta e garantire maggiore equità per il cittadino, mantenendo nel contempo un'attenzione alla qualificazione dell'offerta pubblica e di quella privata.



# L'Hospice di Fidenza presenta il progetto "Germogli"

Realizzato un cortometraggio con gli studenti delle scuole superiori



Le autorità con i ragazzi che hanno partecipato al progetto.

**"Il nostro Hospice è il luogo più elevato della città"** con queste parole del Vescovo di Fidenza S.E. Mons. Carlo Mazza è possibile riassumere la sequenza di riflessioni, immagini ed emozioni che si è sviluppata al Centro Inter-parrocchiale San Michele di Fidenza in occasione della presentazione del **"Progetto Germogli"**.

Il Progetto ha coinvolto diverse classi delle scuole superiori **"Canossa"** e **"Solari"** di Fidenza e dopo un lungo percorso guidato di sensibilizzazione sul tema delle cure palliative ha visto la realizzazione, da parte dei ragazzi di un cortometraggio dal titolo "Germogli".

L'iniziativa è stata promossa dalla **Cooperativa Auroradomus**, che gestisce l'Hospice, e **dall'Associazione "Dottor Bruno Mazzani per le cure palliative"** che da diversi anni rappresenta un fondamentale collegamento tra le attività dell'Hospice e la comunità circostante.

Davvero sorprendente la riuscita e l'impatto emotivo del film recitato integralmente dai ragazzi guidati da un esperto regista-sceneggiatore, ed ambientato in parte anche presso lo stesso Hospice.

Fuori da ogni retorica e lontano dai luoghi comuni il cortometraggio (della durata di 45 minuti) ha saputo affrontare con un linguaggio cinematografico moderno e particolarmente rivolto ai giovani temi particolarmente ostici come quelli del dolore e del lutto.

Mai banali i dialoghi e particolarmente intensa la recitazione degli scolari-attori che si sono cimentati in ruoli non certo facili con un evidente coinvolgimento personale.

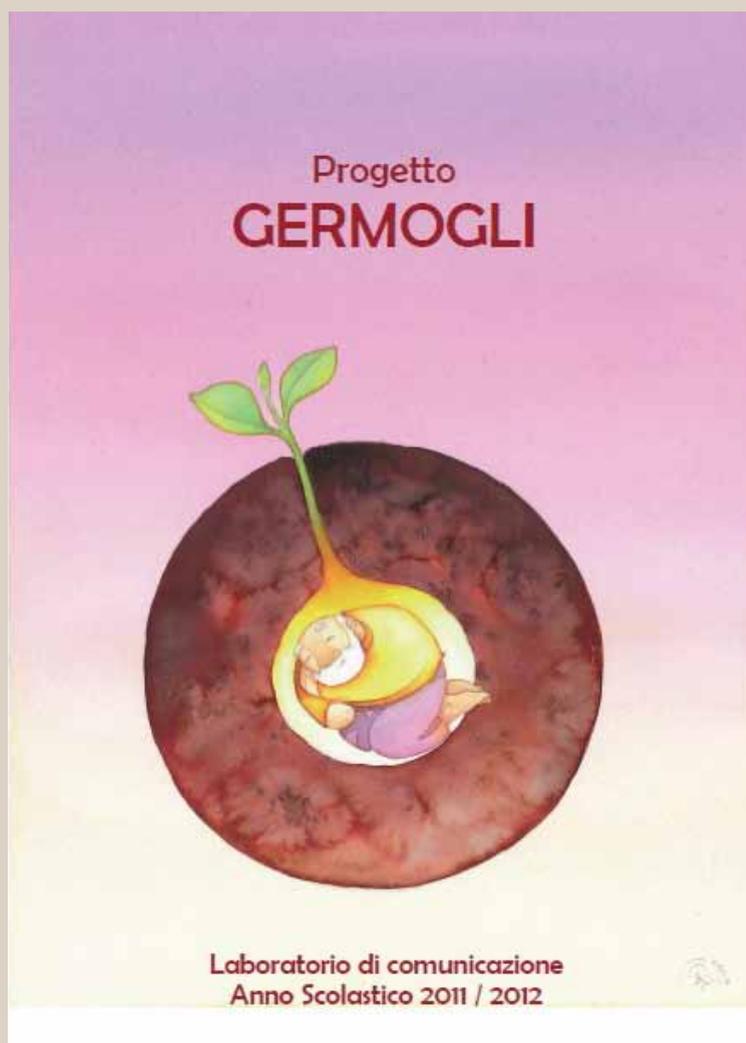
Palpabile l'emozione in sala che si è tramutata alla fine della proiezione in un lunghissimo applauso rivolto ai ragazzi.

Hanno rivolto sentite parole di apprezzamento per il lavoro svolto il Presidente dell' "Associazione Mazzani"

**Franco Giordani**, la dirigente Auroradomus dell'Hospice di Fidenza **Anna Tedeschi**, il coordinatore dei presidi ospedalieri dell'AUSL **Leonardo Marchesi**, il Responsabile AUSL della Rete di Cure Palliative **Francesco Ghisoni**, l'Assessore ai servizi sociali del Comune di Fidenza **Marilena Pinazzini**.

La mattinata è stata chiusa dalle bellissime parole pronunciate dal **Vescovo di Fidenza S.E. Mons. Carlo Mazza**, riportate in apertura di articolo, che hanno colpito tutti i presenti e gratificato tutto il personale ed i volontari che quotidianamente lavorano nell'Hospice.

In considerazione delle numerose richieste pervenute, la presentazione del cortometraggio verrà riproposta nel mese di settembre ed estesa a tutte le scuole del distretto di Fidenza.



# Il Gruppo cooperativo in libreria

## Consigli per alcune letture di qualità

### Area Anziani suggerisce

*"Io sono l'ultimo" a cura di Faure S., Liparoto A., Papi G., Einaudi, 2012.*

Oltre cento lettere piene di amore, amicizia, di odio e violenza. Un racconto corale sul fascismo, la libertà e la democrazia. I partigiani, prima di tutto, erano giovani. Si innamoravano, scoprivano di avere paura e coraggio. In queste lettere, raccolte con la collaborazione dell'Anpi, i testimoni viventi della Resistenza racconta-

no le torture, le bombe, i rastrellamenti. Ma anche la nascita di un bambino, un bacio mai dato, il piacere di mangiare o ridere in classe del Duce. Un racconto vivo, collettivo che arriva dal passato per parlare al presente. Il ricordo della guerra di Liberazione diventa giudizio sull'Italia di oggi.



### Area Giovani suggerisce

*"Io sono il Libanese" di Giancarlo De Cataldo, Einaudi, 2012*

Roma, 1976. Un anno prima che tutto accada. Il Libanese freme. Il Libanese ha tre amici, Dandi, il Bufalo, Scrocchiazeppi. Passa con loro da un colpo all'altro, tiene le armi delle altre bande. Ma il Libanese non è uno dei tanti. Il Libanese ha un sogno. Un sogno ancora troppo grande per lui. Poi, una sera, il Libanese incontra Giada. Lei è bella, ricca, inquieta. Lei vuole cambiare le cose. Lei vuole fare la rivoluzione. Giada appartiene a un altro mondo. Il Libanese ne è

stregato. È grazie a lei, inconsapevole guida, che il Libanese penetra nel mondo dei ricchi, prima come pusher di un grande artista schiavo dell'eroina, e poi organizzando, con i suoi compari, un primo sequestro di persona (preludio di quello che segnerà, appena pochi mesi dopo, la nascita della Banda): il sequestro di un ricchissimo palazzinaro, padre di Sandro, l'amico del cuore di Giada....



### Area Servizi suggerisce

*"La casa dei sette ponti" di Mauro Corona, Feltrinelli, 2012.*

Sull'Appennino tosco-emiliano, non lontano dall'Abetone, c'è una valle stretta e tortuosa, e in fondo una casa, una piccola casa con il tetto coperto di plastica colorata e due comignoli che buttano fumo sempre, estate e inverno. Un industriale della seta torna ai boschi dove un tempo andava a far funghi e la vede, quella casa. Malgrado il fuoco acceso sembra disabitata. È incurioso.

sito. Entra. E lì comincia la sua avventura, che lo strappa alla mesta quotidianità del danaro e del potere per precipitarlo dentro un vertiginoso delirio, che è prova e passaggio, alla scoperta di sé. Mauro Corona scrive una piccola grande storia che suona come un apologo ed è allegoria della condizione umana quando perde di vista la semplicità dei valori cardine.



### Area disabili e area salute mentale suggeriscono

*"Franco Basaglia, il dottore dei matti. La biografia." di Oreste Pivetta, Dalai editore, 2012.*

A un trentennio dalla morte, la figura di Franco Basaglia, il suo lavoro e la famosa legge che ha portato alla chiusura dei manicomi, continuano a suscitare grande interesse. Il libro cerca di ricondurre la vicenda di Basaglia - tra l'antifascismo, il dopoguerra, l'università e la direzione degli ospedali psichiatrici di Gorizia e Trieste - all'interno dei mutamenti epocali che coinvolsero la società e la cultura italiane. Basaglia

realizzò, sperimentandola di giorno in giorno, una radicale riforma dell'istituto manicomiale, dopo aver denunciato l'orrore della segregazione e dei mezzi coercitivi utilizzati o dei cosiddetti sistemi di cura. Una riforma ispirata non solo a principi di umanità, ma soprattutto al riconoscimento dei diritti del malato, della sua libertà, della sua appartenenza alla società civile, contro una condizione di emarginazione che escludeva qualsiasi possibilità terapeutica.



# 5.000

**PERSONE AL CENTRO  
ORGOGLIOSI  
DI CRESCERE.  
INSIEME**

Gruppo Cooperativo Servizi e Sociale COLSER - Auroradomus



GRUPPO COOPERATIVO COLSER - AURORADOMUS.  
Via G. Sonnino, 35A - 43126 Parma - [www.colser.com](http://www.colser.com) - [www.auroradomus.it](http://www.auroradomus.it)