

## Notizie in pillole

### Nuovi servizi attivi in Cooperativa

■ Vi segnaliamo brevemente i nuovi servizi di cui la Cooperativa si è aggiudicata la gestione in questi ultimi mesi. Dal primo marzo il Settore Socio Assistenziale gestisce il servizio di mediazione alla comunicazione per alunni con handicap sensoriale (audiolesi e videolesi) per la Provincia di Treviso, mentre il Settore Educativo Culturale ha ottenuto la gestione del servizio di sorveglianza presso la Galleria d'Arte Moderna di Palazzo Forti a Verona e la catalogazione dei reperti della Necropoli di Fanzine Nuove presso il Museo di Storia Naturale di Verona. Infine, sono stati avviati i servizi bibliotecari presso la Biblioteca Settembrini di Mestre Venezia e i servizi al pubblico presso la Biblioteca Comunale di Pieve di Soligo (TV).

### Percorso per la certificazione ambientale

■ Socioculturale da qualche mese ha cominciato l'implementazione di un sistema di gestione ambientale (SGA o EMS = Environmental Management System) ovvero la "parte del sistema di gestione di un'organizzazione, utilizzata per sviluppare ed attuare la propria politica ambientale e gestire i propri aspetti ambientali" [UNI EN ISO 14001:2004]; procedimento che vorremmo terminasse con la certificazione del nuovo sistema di gestione introdotto. I riferimenti legislativi in merito sono la già citata norma volontaria UNI EN ISO 14001:2004 e il regolamento, anch'esso volontario, EMAS (761/01). La prima è lo standard internazionale di riferimento per l'implementazione e la certificazione del sistema di gestione ambientale; così come per Qualità e la Sicurezza, il Sistema di gestione ambientale richiede una serie di documenti, registrazioni ed azioni per adempiere ai requisiti normativi. Nostro intento sarà riunire e far convogliare il detto sistema nel già esistente e avviato sistema di gestione della sicurezza. Sarà pertanto necessario prevedere innanzitutto una Analisi Ambientale Iniziale dove vengano rilevati e descritti gli aspetti ambientali dell'organizzazione, il suo contesto territoriale, gli aspetti diretti e indiretti valutati significativi e i criteri per identificarli. L'introduzione in azienda di un sistema di gestione ambientale ha come scopo l'organizzazione e il controllo delle attività aziendali dimostrando la

propria attenzione per l'ambiente, al fine di ridurre gli impatti ambientali negativi, adattare gli obiettivi di miglioramento così da utilizzare in maniera efficiente le risorse naturali riducendo i costi.

### Sistema di gestione qualità. Positivo l'esito della verifica ispettiva esterna.

■ Il 16 febbraio 2011 si è svolta la verifica ispettiva dell'ente di Certificazione SGS che ha rilevato che la Cooperativa ha mantenuto il Sistema di gestione in conformità ai requisiti della norma e dimostrato la capacità del Sistema stesso di raggiungere i requisiti previsti per i servizi svolti, in linea con lo scopo e gli obiettivi dell'Organizzazione. In particolare, si segnala che nel corso dell'anno si sono verificate 19 non conformità. Tra queste si sono aperte 4 azioni correttive e 1 preventiva, tutte gestite e chiuse positivamente. Unica nota dolente, è il constatare che lo strumento del questionario della soddisfazione dei clienti, così come attualmente concepito, risulta poco efficace a causa dello scarso numero dei questionari rientrati. Ma per questo problema, Socioculturale ha già trovato la soluzione...basta ora metterla in pratica! Infine tra gli obiettivi che la Cooperativa si è posta per il 2011, vi è senz'altro il proseguire l'azione formativa e informativa di tutti i soci e dipendenti e puntare ad una crescita costante in termini di fatturato e di personale impiegato.

### L'Assemblea dei soci in breve

■ Il 16 dicembre scorso si è tenuta a Mira, presso il Ristorante Margherita, l'Assemblea Ordinaria e Straordinaria dei soci, alla presenza del notaio Francesco Candiani del Consiglio di Amministrazione e di 69 soci, portatori di 39 deleghe. All'ordine del giorno, particolarmente importante vorremmo dare rilievo in queste righe poiché trattasi della modifica di alcuni articoli dello Statuto Sociale della Cooperativa stessa. In analisi gli articoli di cui si è proposta e, successivamente, approvata la modifica sono gli articoli: 3. "Scopo mutualistico", 4. "Oggetto Sociale", 38 "Assemblee Separate" e 44 "Rappresentanza". Non potendo per motivi di spazio inserire le modifiche complete ai vari articoli, vi chiediamo di prenderne visione sul nostro sito [www.socioculturale.it](http://www.socioculturale.it) o di richiederne copia in Cooperativa.

## Le nostra presenza sul territorio

**SEDE LEGALE**  
Venezia Marghera  
Via Ulloa n. 5

**SEDE OPERATIVA**  
Venezia Mestre  
Via Bembo, n. 2/a  
Tel. 041 5322920  
Fax 041 5321921  
[info@socioculturale.it](mailto:info@socioculturale.it)

**Presidente e Direttore Generale**  
**Paolo Dalla Bella**

**Ufficio di Direzione**  
Cristina Valeri

**Servizio di Prevenzione e Protezione**  
**Responsabile**  
**Gianni Fabris**

**Responsabile SA8000**  
**Sabrina Salmena**

**Responsabile Qualità**  
**Carmela Tarantino**

**Ufficio Amministrazione e Personale**  
**Responsabile**  
**Sabrina Muzzati**

**Amministrazione**  
Stefania Boggiani  
Roberta Battistin

**Personale**  
Lorena Rigato  
Sabrina Salmena

**Centralino e Segreteria**  
Daniela Lavina

**Ufficio Contratti ed Appalti**  
**Responsabile**  
**Pirro Piccolo**  
**Carmela Tarantino**

**Coordinatrice**  
Mariagrazia Barbieri

**Ufficio di Lecce**  
Ufficio di Lecce  
Piazza dei Peruzzi, n.1  
73100 Lecce  
Tel. e Fax. 0832 1690087  
[lecce@socioculturale.it](mailto:lecce@socioculturale.it)

**Coordinatrice**  
Mirko Maritati Fiorentino

**Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale**  
**Responsabile**  
**Stefano Parolini**

**Coordinatrici socio-educative**  
Francesca Gemignani  
Arianna Rocco  
Francesca Trovò

**Coordinatrice socio-assistenziale**  
Erica Rizzo  
Silvia Chiapolin

**Settore Educativo Culturale**  
**Responsabile**  
**Pier Luca Bertè**

**Coordinatrici**  
Ilaria Busetto  
Irene Conton  
Claride Piva

**SEDI TERRITORIALI**  
**Ufficio di Palermo**  
Via Domenico Scinà, n. 28  
90139 Palermo  
Tel. e Fax 091 7495292  
[palermo@socioculturale.it](mailto:palermo@socioculturale.it)

**Coordinatore**  
Antonio Mirabella

**Ufficio di Torino**  
Ufficio di Torino  
Via Sant'Anselmo, n.6  
10125 Torino  
Tel. 011 6680970  
Fax 011 6508190  
[torino@socioculturale.it](mailto:torino@socioculturale.it)

**Coordinatrice**  
Emanuela Rapelli

**Ufficio di Chioggia**  
Via Aldo Moro, n. 1007  
30015 Chioggia (Ve)  
Tel. 041 4968385  
Fax 041 4969283  
[chioggia@socioculturale.it](mailto:chioggia@socioculturale.it)

**Coordinatrice**  
Mariagrazia Barbieri

**Ufficio di Lecce**  
Ufficio di Lecce  
Piazza dei Peruzzi, n.1  
73100 Lecce  
Tel. e Fax. 0832 1690087  
[lecce@socioculturale.it](mailto:lecce@socioculturale.it)

**Coordinatrice**  
Mirko Maritati Fiorentino

## I soci ci scrivono

In questo numero riportiamo un intervento di un nostro Socio che ci racconta in cosa consiste il suo lavoro: "Il guardasala, è una figura complessa piena di sfaccettature, non è solo la persona che va avanti e indietro in una sala, dicendo "no photo, no video". Il guardasala, è colui che accoglie il turista e si prodiga per rendergli la visita più facile, in quanto egli è in vacanza. Il guardasala a seconda delle occasioni si trasforma, e fa uso delle sue abilità, che ha appreso durante gli studi, gli hobby, oppure, anche se non ha una conoscenza sufficiente, di buon grado si sforza di usarle per il raggiungimento dello scopo. Egli a volte è un traduttore, parla nelle principali lingue, o studia quelle frasi più usate nelle lingue meno note. A volte si trasforma in un cicerone, per quei visitatori poco interessati ai cartelli esplicativi, o che semplicemente apprezzano di più il contatto umano. È uno psicologo, perché deve valutare la persona che gli sta davanti, se è un tipo irritabile o tranquillo, e per cercare il sistema migliore per rivolgersi a lui. È un babysitter. Avete provato a tranquillizzare un bambino di 6 anni che ha perso la mamma? Io sì, e in un paio di occasioni. Eppure è spesso una figura incompresa, non sempre si incontrano visitatori gentili ed educati, molte volte, ci si trova di fronte alla maleducazione, si viene insultati, presi in giro, non tutti sanno che il guardasala lavora molte ore, lavora in posti molto freddi, viene da lontano, lo si può trovare che dorme in autobus, o in treno. Quando egli è a casa, nella giornata di riposo, ha sempre mille cose da fare, o semplicemente scarica lo stress che si accumula nei vari turni: un giorno di riposo passa in un lampo e si è di nuovo al lavoro. I guardasala, sono la vera risorsa per il panorama museale, perché sono loro, con il loro modo di essere, le loro emozioni, a lasciare un bel ricordo della visita impressa nei visitatori, sono una figura da rivalutare, su cui investire, per migliorare sempre di più, un grande servizio che già essi svolgono".

Cristiano Bortolozzo



La rubrica "I soci ci scrivono" è uno spazio aperto a tutti coloro che intendono porre domande alla redazione, proporre un proprio intervento, raccontare una loro esperienza. Inviare le vostre lettere a: [redazione@socioculturale.it](mailto:redazione@socioculturale.it)



ANNO 4 - NUMERO 1 - marzo 2011

coop soc. onlus

# SOCIO culturale notizie

## Il 25ennale. Intervista al Presidente, Paolo Dalla Bella



**Siamo a 25 anni. Cosa rappresenta per la Cooperativa questo traguardo?**

Innanzitutto vorrei dire che è un traguardo molto importante. Questi anni sono stati caratterizzati da una crescita esponenziale

per quanto riguarda i servizi che inizialmente contraddistinguevano la Cooperativa. Questo da una parte in termini di tipologia dei servizi, con il passaggio dalla gestione di servizi prettamente educativo culturali, allo sviluppo e implementazione di tutte le altre tipologie di servizi in questo ambito (servizi socio educativi e socio assistenziali): basti pensare che ad oggi questi ultimi incidono per il 70% nel fatturato globale della Cooperativa. Dall'altra parlerei di crescita anche dal punto di vista economico, con un aumento costante di fatturato stabilizzatosi solamente in quest'ultimo periodo a causa delle ripercussioni dell'attuale crisi economica, e dal punto di vista di territoriale con un fortissimo incremento di addetti e l'apertura di nuove sedi territoriali in altre regioni italiane.

**E per Lei?**

Io sono socio lavoratore della Cooperativa da 15 anni avendo iniziato a lavorare come addetto nei Musei Civici Veneziani. Dopo 4 anni, all'età di 28 anni, sono stato chiamato a ricoprire il ruolo di Presidente. All'epoca la Cooperativa aveva dimensioni di molto inferiori; eravamo circa 90 soci impiegati prevalentemente nei servizi museali, bibliotecari, nell'assistenza domiciliare e nelle case di riposo. Nei successivi 10 anni ci siamo dedicati però anche ad altri servizi come la gestione di asili nido e l'assistenza scolastica ad alunni con disabilità sensoriale, arrivando attualmente ad occupare nel complesso oltre 900 addetti.

**La crisi: come la stiamo affrontando?**

Soprattutto diversificando le at-

tività: in questo modo è possibile, a mio avviso, bilanciare le criticità e le carenze che vengono a crearsi in un settore piuttosto che in un altro. Allo stesso tempo è necessario economizzare le risorse, cercando comunque di mantenere lo standard qualitativo nella erogazione dei servizi. Ed infine patrimonializzando la Cooperativa con investimenti anche di tipo immobiliare, cercando nel contempo di concentrare gli sforzi nell'acquisizione di nuovi servizi.

### Tempo di bilanci. Quali sono i più importanti traguardi raggiunti?

Il traguardo più importante è senza dubbio aver raggiunto i 25 anni di attività. Negli ultimi dieci anni si è assistito infatti alla progressiva scomparsa – per chiusura, fallimento, etc. - di molte cooperative e non solo tra le più piccole, ma anche società di grandi dimensioni senza distinzione di settore merceologico. D'altro canto ritengo che il settore che nel tempo ha avuto il maggiore incremento, sia stato proprio il settore sociale, e

credo anche che questa crescita abbia ancora ampi margini di sviluppo dovuti, da una parte, ad una politica volta a un sempre maggior welfare e dall'altra alla necessità di esternalizzare la gestione da parte degli Enti Pubblici.

### In che direzione andiamo. Quali sono gli obiettivi per il futuro?

Uno degli obiettivi che ritengo fondamentali, anche nell'ottica di quanto poc'anzi sottolineato in merito alla crisi, è lo sviluppo di attività a livello privatistico, orientate alla costruzione e gestione di strutture per anziani e disabili in convenzione, per evitare che la Cooperativa rimanga vincolata agli appalti pubblici. Allo stesso modo credo sia possibile pensare ad eventuali acquisizioni di altre Cooperative o di rami d'azienda, se non addirittura a fusioni o aggregazioni con altre realtà cooperative simili, e creare così soggetti maggiormente competitivi nel mercato.

## La valutazione del rischio da stress lavoro correlato

Anche Socioculturale ha avviato, già a partire dalla fine dello scorso anno, la valutazione del rischio da stress lavoro correlato, inserita nel percorso di valutazione dei rischi e introdotta con il D.Lgs. n. 81/2008.

Lo scopo della valutazione è di determinare il "Livello di Rischio Stress Lavoro-Correlato" dell'azienda e i relativi e potenziali fattori generatori del rischio stesso. Sarà uno strumento utile per guidare e sostenere il datore di lavoro e i lavoratori nella riduzione del rischio attraverso l'analisi degli indicatori oggettivi aziendali e l'eventuale rilevazione delle condizioni di stress percepito dai lavoratori stessi.

Lo stress viene definito generalmente come uno stato di inadeguatezza dell'individuo rispetto a richieste lavorative non commisurate alla sua capacità o alle risorse lavorative disponibili. A seguito di tale situazione si genera nell'individuo uno stato di tensione psicologica, fisiologica e

comportamentale che a lungo andare può provocare conseguenze dannose o patologiche sia a livello individuale che a livello organizzativo.

A tal fine la Cooperativa ha avviato una procedura di valutazione composta da due diverse fasi, una prima di analisi della struttura lavorativa in cui vengono individuati i fattori di rischio attraverso una dettagliata analisi del ciclo lavorativo, e una seconda di definizione degli eventuali interventi necessari, fase quest'ultima che verrà effettuata solo se ritenuto opportuno sulla base delle informazioni precedentemente monitorate.

L'analisi preliminare, guidata da una psicologa, ha previsto il supporto documentale, ovvero la raccolta di dati verificabili, acquisiti dal Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), dall'Ufficio Personale, dal Medico Competente, dagli RLS e dai Responsabili dei Sistemi di gestione aziendali. Tali dati sono stati quindi inseriti in una opportuna check list così da

evidenziare chiaramente gli indicatori oggettivi, qui suddivisi in 3 categorie:

- *Eventi sentinella*: indici infortunistici, assenze per malattia, turnover, procedimenti e sanzioni, segnalazioni del medico competen-

te, l'andamento dei quali deve essere valutato nel tempo;

- *Fattori di contenuto del lavoro*: ambiente di lavoro e attrezzature, carichi e ritmi, orario, turni, corrispondenza tra competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti, ecc....;

- *Fattori di contesto del lavoro*: ruolo, autonomia decisionale e controllo, conflitti interpersonali, comunicazione, evoluzione di sviluppo di carriera, ecc....

Su questi dati verrà effettuata la valutazione di rischio, coinvolgendo il datore di lavoro, l'RSPP, il medico competente, gli RLS e tenendo presente che il monitoraggio deve prendere in esame non singoli, ma gruppi omogenei di lavoratori che risultino esposti a rischi dello stesso tipo.

**Stress:** "uno stato, che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali e deriva dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti. L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine, e queste possono essere considerate positive, ma di fronte ad una esposizione prolungata a forti pressioni egli avverte grosse difficoltà di reazione.

(Accordo europeo sullo stress sul lavoro dell'8 ottobre 2004)

## COMUNICAZIONI SICURE:

### Vi presentiamo il nuovo RSPP

Vi comunichiamo che da qualche mese il nuovo RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) di Socioculturale è il Dott. Gianni Fabris. Con l'occasione vi ricordiamo che i compiti dell'RSPP sono:

- l'individuazione dei fattori di rischio, la valutazione dei rischi e l'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- l'elaborazione, per quanto di competenza, delle misure preventive e protettive di cui all'art. 28, comma 2 e dei sistemi di controllo di tali misure;
- l'elaborazione delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- la proposta di programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- la partecipazione alle consultazioni in

materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica annuale di cui all'art. 35.

Vi chiediamo quindi di indirizzare a lui eventuali segnalazioni o richieste inerenti la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro.

### Dati infortuni anno 2010

Vi presentiamo di seguito i dati infortunistici per il 2010 rapportati a quelli

	2008	2009	2010
N° Dipendenti assic. INAIL	1312	1234	1316
N° ore lavorate INAIL	643909	624106,5	760175,12
N° infortuni	13	17	19
Settore Educativo Culturale	3	6	9
Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale	10	11	10
N° GG infortunio	238	453	418
I <sub>f</sub>	20,19	27,24	25,23
I <sub>g</sub>	0,37	0,73	0,55

dell'ultimo triennio, comprensivi degli indici di gravità (I<sub>g</sub>) e frequenza (I<sub>f</sub>) e degli infortuni relativi ad ogni Settore. Nell'anno abbiamo registrato 19 infortuni dei quali 13 in itinere per un totale di 379 giorni di infortunio e solamente 6 accaduti nei luoghi di lavoro per un totale di 39 giorni di infortunio; il 90% quindi dei giorni di infortunio riguarda infortuni in itinere rispetto al circa 50% dello scorso anno. Anche i valori dell'Indice di frequenza (I<sub>f</sub>) e dell'Indice di gravità (I<sub>g</sub>) confermano un miglioramento rispetto alla tendenza dello scorso anno, nonostante l'aumento del numero di infortuni.

## TORINO. 150 anni di storia, 9 mesi di eventi.

Come ben sapete quest'anno festeggiamo i 150 anni dell' Unità d'Italia e in questa occasione Torino si presenta con una veste rinnovata: musei che riprendono vita, palazzi e parchi che ritrovano l'antico splendore, nuovi spazi verdi. Torino ed il Piemonte saranno, infatti, sede dei festeggiamenti per i 150 anni dell'Unità d'Italia. La manifestazione di 250 giorni viene definita nel progetto "Esperienza Italia", che si è aperta con una cerimonia inaugurale lo scorso 17 marzo proprio a Torino. Le sedi dei vari appuntamenti saranno diverse a seconda della tematica proposta



Interno delle Officine Grandi Riparazioni (OGR)

ma due saranno i luoghi fulcro della celebrazione: *le Officine Grandi Riparazioni e La Venaria Reale*. Aperte alla fine dell'Ottocento come fabbrica per la costruzione e la manutenzione di locomotive e vagoni ferroviari, le OGR sono state definitivamente dismesse all'inizio degli anni '90. Gli interventi di recupero eseguiti hanno permesso di trasformare il complesso in un nuovo polo espositivo, valorizzandone gli oltre 20.000 metri quadrati. Da marzo a novembre diventerà L'Officina dell'Italia: un laboratorio dove ricostruire il passato, dall'unificazione nazionale ad oggi, e dove potersi proiettare nel futuro. Verranno in particolare allestite tre grandi mostre: *Fare gli Italiani, Stazione Futuro* ed il *Futuro nelle mani*. La prima focalizzata



Esterno della Reggia di Venaria Reale

sul racconto della storia dell'Italia, dall'Unità nazionale ad oggi, con gli italiani come protagonisti considerati nella loro diversità. La seconda sarà un "viaggio", che inizia nel presente e che conduce verso l'Italia di domani. Infine "Futuro nelle mani" sarà una mostra laboratorio che guarda all'artigianato metropolitano. Inoltre, un'area di 2.000 metri quadrati, lo Spazio Scuole, sarà interamente dedicato ai ragazzi, con spazi per incontri, eventi e spettacoli.

La Reggia di Venaria Reale, capolavoro dell'architettura barocca internazionale costruita nel Seicento e Settecento come residenza di piacere e di caccia dei Savoia, fu progettata dai più grandi architetti del periodo, tra i

quali Amedeo di Castellamonte e Filippo Juvarra, e nel corso dei secoli venne ampliata fino ad includere l'attuale centro storico, la Reggia, i Giardini e il vicino Parco La Mandria. Dopo l'occupazione napoleonica, cominciò il declino di Venaria, terminato nel 1998, anno in cui il complesso è stato sottoposto ad un grandioso restauro concluso con l'apertura al pubblico nel 2007. Ad oggi è stato possibile regalare ai turisti ulteriori spazi di visita per un totale 80.000 metri quadrati di Reggia in cui visitare le mostre "La bella Italia. Arte e identità delle città capitali", "Leonardo. Il genio e il mito" e "Moda in Italia. 150 anni di eleganza"; ed infine i 50 ettari di Giardini, dove sarà possibile immergersi nel "Potager Royal. Orti e frutteti nei giardini della Reggia".

Per tutte le altre informazioni, per le agevolazioni o solo per curiosare tra le mille proposte vi consigliamo di visitare il sito <http://www.italia150.it>

In tutto questo Torino avrà il suo **Museo della Città: MUSEO TORINO**. Museo Torino ha lo scopo di conservare e comunicare la conoscenza della città, dove la collezione del museo è la città stessa. Museo Torino inaugura il 18 marzo 2011 presentando nella Corte medievale di Palazzo Madama uno spettacolo multivisivo. Nello stesso giorno il Museo della Città vivrà in forma virtuale attraverso il sito [www.museotorino.it](http://www.museotorino.it)