



copma

S E R V I C E T E A M

notizie

8

ANNO V NUMERO 1 AGOSTO 2000

Notiziario della Copma scari
v.le Veneziani 32 Ferrara tel. 0532/970611
stampato su carta ecologica
dalla litografia Sate Ferrara

E D I T O R I A L E di Alberto Rodolfi

Analizzando gli ultimi tre anni di attività della nostra Cooperativa, non possiamo che ritenerci soddisfatti dei buoni risultati economici conseguiti. Il fatturato è sempre stato in crescita, la qualità dei servizi erogati si è standardizzata sui migliori livelli qualitativi ed è cresciuta complessivamente la professionalità della nostra organizzazione aziendale. Dal 1997 al 1999, il fatturato di Copma è passato da L. 33.066.026.205 a L. 40.601.000.000, con un incremento complessivo pari al 22,78% ed il numero degli addetti è passato da 804 del 1997 a 1.065 del 1999. Diversamente, il margine operativo pur rimanendo a livelli sostanzialmente soddisfacenti, ha registrato un costante ridimensionamento sia in termini percentuali rispetto al fatturato, scendendo dal 12,31% al 9,53% ma anche in valore assoluto, passando da L. 4.072.000.000 del 1997 a L. 3.871.000.000 del 1999. Il ridimensionamento del margine operativo, non è un risultato a sorpresa, bensì derivante da una precisa politica dei prezzi che abbiamo deciso di praticare in un momento di forti tensioni di mercato e nell'intendimento di non perdere quote dello stesso per non indebolire la visibilità commerciale di Copma con conseguenze che nel tempo potevano dimostrarsi decisamente più onerose. Non solo la politica praticata sui prezzi ma anche un crescente incremento dei costi

ORA IL NOSTRO OBIETTIVO SONO LE QUOTE DI MERCATO E IL MARGINE OPERATIVO



organizzativi e di struttura hanno contribuito al ridimensionamento dei margini operativi. Anche l'incremento dei costi di struttura è risultato inevitabile, dovendo migliorare l'organizzazione e la professionalità aziendale al fine di renderla meglio rispondente alle crescenti esigenze qualitative richieste dal mercato. Credo però, che si imponga ora l'obbligo di ricercare un miglioramento dei margini economici prima sacrificati per le ragioni più sopra ricordate. Tale obiettivo è conseguibile attraverso un miglioramento degli attuali livelli produttivi introducendo nuove e più qualificate metodologie di lavoro che nel corso del 1999 abbiamo potuto studiare e sperimentare con risultati più che incoraggianti. L'intendimento è quello di non traumatizzare l'attuale organizzazione produttiva bensì quello di utilizzare una gradualità che ci consenta di sfruttare il naturale ricambio di personale per ristrutturare nell'arco di due anni la massima

parte dell'insieme dei servizi di pulizia attualmente gestiti da Copma. Nello stesso tempo, Copma dovrà ricercare margini operativi derivanti, in valore assoluto, dal volume delle attività gestite. Quest'ultimo obiettivo ci impone una crescita nei volumi di fatturato attraverso i quali poter dare migliore copertura ai costi fissi di gestione che come detto più sopra, sono inevitabilmente cresciuti. Pertanto, dovremo lavorare già nel corso del 2000 per ricercare ulteriori quote di mercato, puntando in primo luogo su quelle aree in cui già esiste una nostra presenza ma senza rifiutare eventuali opportunità in aree diverse anche se eventualmente più lontane dalla sede centrale. L'esperienza di Lecco ci sta insegnando che siamo preparati per poter affrontare i nuovi impegni che abbiamo dinanzi e credo che l'impegno costante che ci ha sempre caratterizzato, ci offrirà nel medio periodo le ulteriori conferme per i risultati attesi.

Distribuite gratuitamente ai Soci Ordinari n. 9.930 Azioni di Partecipazione Cooperativa



A fronte di quanto deliberato dall'Assemblea dei Soci conclusasi il 30 Aprile scorso, sono state distribuite gratuitamente ai Soci Ordinari n. 9.930 Azioni di Partecipazione Cooperativa già emesse con precedente delibera assembleare del 2 Marzo 2000.

E' la prima volta che in Copma viene effettuata una distribuzione gratuita di azioni ed onestamente bisogna riconoscere che la cosa ha necessitato di

un'approfondita discussione a cui i soci hanno partecipato con molta attenzione ed interesse. Anche se non tutti i soci hanno approvato tale proposta, la stessa ha comunque raccolto il consenso della stragrande maggioranza di essi ed in ultimo è stata deliberata con 184 voti favorevoli, 56 contrari e 6 astenuti. Indubbiamente, ha contribuito molto l'esperienza fatta in precedenza con le Azioni del Socio Sovventore che i soci hanno acquistato e che hanno consentito loro di ottenere ottimi livelli di redditività.

Questa esperienza, dimostra come sta crescendo il senso di partecipazione dei soci nei confronti della Cooperativa, condividendo con essa le sorti anche sotto il profilo economico, contribuendo con maggior convinzione al conseguimento di un risultato in grado di remunerare ai valori più elevati possibili il loro lavoro così come la partecipazione al capitale di rischio.

Azienda ULSS n.9 di Treviso: Rinnovato l'appalto

La nuova gara d'appalto dei servizi di pulizia presso le sedi dell'Azienda Ulss di Treviso, rappresentava un appuntamento di grande importanza; una di quelle situazioni in cui poter misurare il tasso di crescita della Copma. Ce l'abbiamo fatta: **ci siamo riaggiudicati i lavori per altri tre anni con un fatturato annuo di quasi 9 miliardi.** Una conferma di altissimo valore ed una soddisfazione enorme perchè frutto di professionalità, dedizione e sacrificio. Ci aspetta ora una nuova stagione nella quale dovremo saper tradurre le esperienze ed i progetti in una gestione sempre più qualificata ed in grado di fare un nuovo salto di qualità, lo stesso per cui siamo risultati vincenti in sede di gara. Questa è l'attesa nostra e dell'Azienda Ospedaliera, questo è il nostro impegno. L'altissima percentuale di turn-over, peculiarità di un'area a disoccupazione zero, ha costituito e costituisce probabilmente la maggiore criticità cui fare fronte. Ciò richiede uno sforzo organizzativo suppletivo ed una efficace attività formativa. La nuova organizzazione, con l'ausilio delle nuove tecniche informatiche e produttive, è funzionale al perseguimento degli obiettivi posti. **L'aggiudicazione a Copma dei lavori di pulizia di una delle più prestigiose Aziende Sanitarie del Veneto, con in testa il suo Ospedale Regionale Cà Foncello, conferma Copma ai massimi livelli nella gestione dei servizi nell'area sanitaria.**

Ospedale A. Manzoni di Lecco, Ospedale L. Mandic di Merate

Una nuova esperienza avviata in Lombardia

Il 2000 inizia con uno straordinario risultato conseguito da Copma: la gestione dei servizi di pulizia presso il nuovo Ospedale di Lecco, cui si è aggiunto, a partire dal primo di giugno, l'Ospedale di Merate. Un risultato carico di molteplici significati e che apre, nella storia della Cooperativa, un nuovo ciclo: l'espansione dell'attività in una Regione ad altissima potenzialità, la gestione in partnership dei servizi alberghieri, l'introduzione delle più moderne tecnologie nella gestione dei servizi. Tutto ciò impone inevitabilmente un'accelerazione del processo di innovazione del modello operativo ed organizzativo di Copma; d'altronde la sfida che abbiamo di fronte non lascia scampo: o ci affermiamo strutturalmente come azienda nazionale o dovremo ripiegare in fasce di mercato sempre più ristrette ed anguste, preludio di un inesorabile declino. Abbiamo capacità, professionalità e risorse per essere all'altezza di questa sfida e questa nuova esperienza lo dimostra. La novità assoluta è rappresentata dalla gestione dei servizi alberghieri attraverso Hospital Service (società mista pubblico-privato promossa dall'Azienda Ospedaliera di Lecco), nella

quale siamo entrati a seguito di una pubblica e rigorosa selezione; ciò rappresenta un salto culturale prima che di forma. Infatti le sinergie sono finalizzate a fornire un elevato standard di qualità in cui il nostro ruolo non è quello del tradizionale fornitore ma



quello di un partner impegnato attivamente per conseguire risultati ed obiettivi comuni. Ciò consente di esprimere al meglio le capacità di Copma sia sotto il profilo organizzativo che produttivo: l'implementazione informatica di tutto il processo produttivo, la comunicazione on line delle informazioni e tra-i vari livelli della struttura ospedaliera, l'intro-

duzione delle più moderne tecnologie sia come sistema di pulizia (microfibra) che come macchine ed attrezzature, la garanzia della qualità del servizio erogato attraverso processi di autocontrollo basati sull'utilizzo delle più sofisticate tecniche. L'obiettivo, quindi, è che questa nuova esperienza, che in termini di fatturato significa oltre 12 miliardi annui con oltre 230 dipendenti, contribuisca all'affermazione di Copma come azienda moderna, dinamica, affidabile; un'azienda capace non solo di fornire prestazioni di elevato standard ma in grado di cogliere il nuovo, di sostenerlo e svilupparlo, capace di proporsi come strumento di crescita della qualità globale dei servizi ospedalieri. E' in questo solco che si colloca un'ulteriore iniziativa, avviata da Copma all'Ospedale di Lecco con la fornitura di nuovi servizi di comfort alberghiero: si tratta del servizio di accoglienza per i degenti, i quali potranno chiedere l'attivazione di telefoni e monitor installati in ogni posto letto, con varie forme di accesso sia ai canali TV che ai canali di informazione e di servizio interni. Copma si colloca quindi, tra le aziende che hanno una forte propensione per l'innovazione in un mercato difficile e qualificato come quello sanitario.

IL SINDACATO DI LECCO: COSA NE PENSA DI COPMA

FOCUS

*Abbiamo raccolto l'opinione delle segreterie unitarie del Sindacato Territoriale di Lecco
(FILCAMS-CGIL / FISASCAT-CISL / UILTUCS-UIL)*



A seguito della costituzione della Hospital Service S.p.A. società proposta a gestire i servizi di pulizia, ristorazione e lavanderia nel nuovo Ospedale di Lecco, siamo venuti in contatto con la Società Cooperativa Copma di Ferrara, la quale è subentrata alla ditta Pedus nel servizio di pulizia e risanamento. Da subito i rapporti si sono improntati alla massima chiarezza con degli incontri a cui hanno partecipato anche le rappresentanze dei lavoratori. Si sono affrontati diversi argomenti e sono state risolte alcune problematiche, grazie anche alla collaborazione e alla disponibilità al dialogo della società Copma. Come sindacato abbiamo impostato il lavoro sulla discussione preventiva e sulla analisi dei problemi affinché le

lavoratrici non si sentano dei numeri, ma dei soggetti attivi in grado di dare il loro contributo, con proposte o modifiche sul modo di operare. Naturalmente tutto nel rispetto dei ruoli. Noi pensiamo che fare sindacato voglia dire prestare il massimo ascolto ai lavoratori e alle lavoratrici, dando loro la possibilità di partecipare attivamente alla vita aziendale, costruendo un sistema di relazioni attraverso assemblee e incontri. Ci auguriamo che questo lavoro, difficile, ma necessario possa continuare. Puntiamo anche sulla qualificazione dei lavoratori con corsi di formazione appropriata. La sicurezza e la tutela della salute deve essere una delle priorità da perseguire, considerato il fatto che si opera all'interno di una struttura ospedaliera. Ci auguriamo di percorrere assieme questo cammino con il contributo di tutti, lavoratori, azienda e sindacato, per rendere meno difficoltoso e più gratificante il lavoro quotidiano.

A CHE PUNTO SIAMO COL RINNOVO DEL CCNL DEL SETTORE PULIZIE

Dopo svariate riunioni, prima singolarmente fra Organizzazioni sindacali e Datori di lavoro, poi congiuntamente, si era arrivati nei mesi di giugno/luglio ad una situazione abbastanza chiara per una verifica conclusiva della sussistenza delle condizioni per la firma del contratto. A questa situazione si era giunti dopo che alcuni gruppi di lavoro misti tra Organizzazioni sindacali e Datoriali si erano impegnati per trovare tecnicamente soluzioni alle varie parti della piattaforma contrattuale. Come detto a grandi linee si era trovata una buona base di soluzione che avrebbe portato nelle giornate del 15/16 giugno e 4/5 luglio alla firma di un preliminare di accordo contrattuale. Tale accordo prevedeva che in seguito sui vari capitoli ci fosse una ulteriore specifica e interpretazione dei vari punti. Purtroppo nelle giornate di luglio, più su questioni di principio, che di reale disaccordo, non si è riusciti a concludere.

In queste giornate infatti lo spirito doveva essere quello che ciascuno per la propria parte di rappresentanza, doveva trovare una mediazione conclusiva e non impuntarsi su condizioni come detto, di principio. Il tutto ora è rinviato a settembre, classico mese di ripresa di tutto ciò che non si è fatto prima dell'estate. La preoccupazione è che rispetto ad una disponibilità e a un clima favorevole della trattativa, specie da parte di tutta la rappresentanza dei datori di lavoro, questo stop non crei sfilacciamenti negli intendimenti in fondo già concordati. L'ANCST, pur in questa fase di stallo, sta cercando di mantenere i vari contatti fra le parti, proprio per evitare che alla ripresa della contrattazione si ricominci da capo.

Luciano Patuelli

componente della delegazione ANCST

Rinnovata la Certificazione di Qualità

A seguito della visita ispettiva condotta dall'Istituto Quaser di Milano nei giorni 10 e 13 Marzo 2000, Copma ha ottenuto il rinnovo della certificazione di qualità, in scadenza lo scorso 17 Marzo. Nel corso della verifica, svoltasi presso la sede sociale e presso alcuni cantieri esterni (Casa di Riposo di Oderzo, Ospedale di Oderzo, Ospedale Ca' Foncello di Treviso, AIM di Vicenza ed Ospedale di Copparo), l'Istituto di certificazione ha potuto constatare che l'Azienda opera nel rispetto delle procedure di un sistema qualità conforme alle norme europee UNI EN ISO 9002.