



# copma

S E R V I C E T E A M

## notizie

# 9

ANNO V NUMERO 2 DICEMBRE 2000

Notiziario della Copma scrl  
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 Silvia Grandi

**S**ono ormai oltre 30.000 le imprese che in Italia hanno un sistema qualità certificato secondo le norme ISO 9000.

Operare in un sistema qualità significa conoscere ed utilizzare delle regole scritte al fine di svolgere al meglio la propria attività, evitando sprechi, rischi di disservizio, ripetizioni di attività. Rispettare tali regole significa seguire la politica della qualità aziendale e pertanto contribuire al raggiungimento degli obiettivi che ne derivano, definiti in termini di **soddisfazione del cliente**: prestazione conforme alle richieste/Analisi e soddisfazione delle aspettative del cliente; **gestione della risorse umane**: formazione/Verifica delle conoscenze impartite e del grado di apprendimento; **ricerca e competitività**: nuovi prodotti ed

### VISION 2000 E LA POLITICA DELLA QUALITA'

attrezzature/Nuove metodologie di lavoro/Riduzione dei costi: controlli dei consumi, prevenzione infortuni, incremento della produttività. Troppo spesso però il sistema qualità è vissuto come un peso, un compito in più cui

ognuno di noi deve adempiere; in questo modo non produce però i benefici che potrebbe produrre come strumento di gestione aziendale. La nuova edizione della norme ISO 9000, la VISION 2000, dovrebbe aiutarci a migliorare la situazione, in quanto la stessa prevederà: **identificazione di obiettivi di qualità per ciascuna delle funzioni aziendali, che devono essere misurati e misurabili. Non sarà sufficiente definire obiettivi generali verso i quali indirizzare la politica aziendale e si renderà necessario verificare l'effettivo perseguimento ed i parziali progressi conseguiti, in linea con il principio del miglioramento continuo; rivalutazione del fattore umano: solo con la responsabilizzazione del personale a tutti i livelli ed il coinvolgimento del personale sarà possibile realizzare gli obiettivi del miglioramento continuo e della soddisfazione del cliente; la nuova norma vede inoltre l'azienda come un insieme di processi, all'interno dei quali ciascuno di noi rappresenta l'anello di una catena che attraverso la gestione delle risorse (intese come informazioni, prescrizioni, prodotti, ecc.) arriva ad un risultato: la soddisfazione del cliente. In questa nuova logica ciascuno di noi è tenuto a promuovere i principi contenuti nel documento "Politica della qualità" e collaborare con le funzioni aziendali deputate alla sua attuazione. Questo consentirà di avviare un reale processo di miglioramento continuo, nell'ottica di ottenere risultati operativi aziendali superiori a quelli della concorrenza.**

Auguri.





## Lazio: la Copma sui colli Albani

Continua l'espansione dell'attività di Copma sul piano nazionale; dopo il Veneto e la più recente Lombardia ora è la volta del Lazio. Copma si è infatti aggiudicata la gara del servizio di pulizia e sanificazione indetta dall'Azienda USL Roma H; in particolare si tratta del lotto n° 1 comprendente gli Ospedali di Frascati, Marino e Rocca Priora, oltre ai distretti territoriali. Copma, capofila di un raggruppamento d'impresa con le ditte Piemonte e La Lucentissima di Roma, dovrà gestire un fatturato di circa 3 miliardi annui per la durata di tre anni e con possibilità di rinnovo per altri tre. Molteplici sono i motivi di soddisfazione per questo risultato: **si rafforza l'immagine di Copma tra le aziende leader nell'area sanitaria /si consolida la strategia di sviluppo dell'azienda /si conferma la crescita di Copma.** Tutto ciò implica uno sforzo conseguente sia sotto il profilo organizzativo che strutturale; occorre accelerare e concludere il processo di riorganizzazione dell'area tecnica e produttiva quale condizione imprescindibile per sostenere una efficace politica di sviluppo. Le capacità e le professionalità ci sono, le idee e le volontà pure; la nuova dimensione di Copma non solo lo impone, ma favorisce la valorizzazione di tutte le risorse professionali interne. La nostra presenza sui Colli Albani rappresenta quindi una occasione per affermarci in un'area e in un mercato ricco di opportunità.

## Rafforzare l'offerta migliorando il comfort alberghiero negli ospedali: l'esperienza di Lecco

Molti operatori economici presenti sul mercato dei servizi di pulizia, hanno da tempo capito che per evitare la decadenza e lo svilimento di queste attività, è necessario arricchire l'offerta di servizi di pulizia, integrando gli stessi in un'insieme di attività tra loro funzionali. Per queste ragioni vediamo sempre più spesso imprese che si propongono sul mercato o anche soltanto su precisi segmenti di mercato, offrendosi per la gestione integrata di servizi di pulizia, di ristorazione, manutenzione impiantistica, lavanderia, ecc. **Siamo nell'era della globalizzazione di cui tanto si parla anche in questi giorni e dal punto di vista commerciale, l'offerta integrata di più servizi è sicuramente da considerarsi una valida strategia da seguire.** In questa logica, Copma sta tentando una strada leggermente diversa, senza rifiutarsi di cogliere le occasioni che le si possono presentare per affrontare il nuovo mercato assieme ad altre imprese specializzate in settori diversi dal proprio. Presso l'Ospedale "Alessandro Manzoni" di Lecco, stiamo puntando sul miglioramento del comfort alberghiero per qualificare la nostra offerta di servizi, affinché questi non si identifichino unicamente nei servizi di pulizia. L'originalità della nostra iniziativa sta nell'aver individuato nel paziente ricoverato presso l'ospedale, il soggetto

verso cui orientare la proposta di servizi con lo scopo di renderne più ospitale la permanenza. A tale scopo, in collaborazione con Videocom S.r.l., abbiamo installato per ogni posto letto dell'Ospedale "Alessandro Manzoni" di Lecco, un impianto telefonico e televisivo che i pazienti possono utilizzare con ampio spazio di scelta riguardo ai programmi ed ai servizi che meglio possono soddisfare le loro esigenze di intrattenimento o di comunicazione. Uno staff estremamente qualificato di hostess, assiste gli utenti in ogni fase di erogazione del servizio. Purtroppo i posti letto dell'ospedale oggi occupati, non sono molti e può essere affrettato trarre delle conclusioni ma i riscontri avuti dal mese di agosto ad oggi, ci consentono di essere fiduciosi in quanto la domanda ci pare possa risultare molto superiore alle aspettative. **L'erogazione di questi servizi, consente certamente di rendere più confortevole il periodo di permanenza in ospedale e di conseguenza migliora il livello generale con cui l'utente può apprezzare l'insieme delle prestazioni e dei servizi ricevuti.** Finalmente nei prossimi giorni l'Ospedale di Lecco attiverà ulteriori reparti di degenza e presto ci auspichiamo di poter concludere il successo di questa nuova iniziativa intrapresa da Copma.

# Microfibra: una scelta "pulita"

## *L'innovazione come valore strategico*

**L'**innovazione rappresenta per Copma un valore strategico senza il quale ogni prospettiva di sviluppo è fortemente limitata se non pregiudicata; la competitività richiede sempre capacità di cogliere il nuovo e di introdurre tecniche in grado di favorire maggiore produttività. Partendo da queste convinzioni si sono introdotte negli anni le più moderne tecnologie e attraverso la ricerca e l'applicazione si sono ottenuti risultati estremamente importanti. Nasce da questo processo l'introduzione del nuovo sistema di pulizie basato sull'utilizzo industriale delle

microfibre; una tecnica messa a punto in Svezia e frutto della cultura ecologica nordica: per questo si può parlare di scelta pulita. Il sistema, sfruttando al massimo le caratteristiche della microfibra, consente di attivare diversi fattori di vantaggio: **Ecologia:** *il sistema esalta l'azione meccanica ed elettrostatica della microfibra associata ad acqua; elimina l'impiego dei detergenti e riduce fortemente l'uso dei*

*disinfettanti. Il consumo di acqua è molto inferiore rispetto ai consumi attuali.*

**Ergonomia:** *le attrezzature, appositamente studiate per chi lavora e la semplicità di*

*dalla possibilità di accedere ai locali oggetto del servizio prevenendo il rischio di scivolamento e di riproduzione dello sporco. **Economia:** i primi tre fattori di vantaggio*

*incidono sui costi generali del sistema; l'ottimizzazione del ciclo produttivo, in relazione alle diverse caratteristiche dei locali oggetto del servizio, favorisce infatti l'aumento della produttività e quindi della competitività anche sotto il profilo economico.*

Dopo la sperimentazione della Microfibra con la collaborazione del Prof. Rausa, titolare della Cattedra di Igiene dell'Università di Padova, e della

Direzione Sanitaria dell' Ospedale di Treviso, abbiamo già introdotto il sistema in diversi ospedali e ci poniamo l'obiettivo di estenderlo in tutte le realtà dove operiamo. L'utilizzo della microfibra, così come ogni innovazione, deve tenere in considerazione l'impatto culturale prodotto; ciò richiede un particolare impegno informativo e formativo sia con il committente che con il personale. D'altronde questa è da sempre la sfida dell'innovazione. ☒



*utilizzo delle stesse, consentono una rilevante riduzione dello sforzo fisico, favorendo in tal modo la riduzione del rischio di infortunio e malattia. **Efficacia:** l'affidabilità del metodo è riscontrabile dalla capillarità dell'azione della microfibra, dalla capacità della stessa di trattenere lo sporco e dall'eliminazione del possibile errore di dosaggio dei prodotti chimici; la qualità della prestazione è ulteriormente valorizzata*

## Delegazione spagnola in Copma

Nei giorni 19, 20 e 21 novembre scorso, abbiamo ricevuto la graditissima visita di una qualificata delegazione spagnola, composta da dirigenti tecnici e sanitari dell'ospedale "Ntra Sra. De Candelaria" di Tenerife, nelle persone dell'ing. Jose Antonio Alamo Luis, della dott.ssa Celsa Montesinos e del sig. Sergio Calero. Le stesse persone, erano accompagnate dai sigg. Juan Diaz e Antonio Acosta, quali imprenditori e titolari di imprese di pulizie operanti nelle Isole Canarie. Le ragioni della visita che abbiamo ricevuto stanno nell'interesse e nell'attenzione riguardo ai sistemi operativi ed alla qualificata organizzazione con cui Copma è in grado di gestire i servizi di pulizia nell'ambito dei grandi complessi ospedalieri. Nel corso degli incontri effettuati con i nostri ospiti spagnoli, abbiamo avuto modo di illustrare loro la consistenza della nostra realtà aziendale, il livello di conoscenza tecnica raggiunto e l'organizzazione attraverso la quale gestiamo le nostre attività. **Particolarmente gradite sono state le visite ed i sopralluoghi che abbiamo potuto effettuare nei giorni 19 e 20 novembre, direttamente sui cantieri dell'Arcispedale "S. Anna" di Ferrara e**

**dell'Ospedale Civile di Treviso, nel corso dei quali i nostri ospiti hanno potuto incontrare i loro colleghi dirigenti sanitari dei due rispettivi ospedali italiani.** Con il dott. Ermes Carlini, la dott.ssa Paola Antonioli e la Signora Matilde Battaglia della Direzione Sanitaria dell'Arcispedale S. Anna di Ferrara prima e con il dott. Francesco Pietrobon ed il dott. Carlo Longato della Direzione Sanitaria dell'Ospedale civile di Treviso, poi i nostri ospiti spagnoli hanno avuto modo di scambiare interessanti valutazioni circa i sistemi di pulizia e di sanificazione applicati, riscontrando positivamente la qualificata attività svolta da Copma. In modo particolare, è stato molto apprezzato il livello di professionalità raggiunto dal personale tecnico ed operativo di Copma, il che consente alla nostra Cooperativa di essere considerata valido interlocutore non solo in Italia ma anche all'estero. L'incontro si è concluso con la visita effettuata presso lo stabilimento della Niagara, dove i nostri ospiti hanno potuto apprezzare con grande interesse la tecnologia con cui è stato realizzato l'impianto che viene utilizzato per la depurazione delle acque industriali.

## Il restauro del portone della chiesa di San Giorgio a Ferrara

Eseguito nel corso dell'estate del 2000, questo restauro è il quarto intervento finanziato dalla nostra Cooperativa su monumenti della città e provincia e il secondo (dopo il restauro delle statue sul ponte)



nella zona di San Giorgio. Nel restauro è stata rimossa la vernice deteriorata; si è consolidata la parte inferiore; sono stati stuccati buchi e crepe; il portone è stato verniciato con una tempera opaca e infine sono state pulite le chiodature e le rosette decorative. Il restauro è stato eseguito sotto la direzione di Maria Grazia Gattari della Soprintendenza per i Beni Artistici e Storici di Bologna, Ferrara, Forlì, Ravenna, Rimini e con la collaborazione dell'architetto Salvatore Fazio.

*Nella foto: Padre Nazareno Giovanni Romagnollo, parroco della Parrocchia di San Giorgio Martire Fuori le Mura, davanti al portone della basilica*