MANUALE D&I

CÒ D'ENZA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Sede legale: Largo Marco Gerra 1
42124 Reggio Emilia (RE)

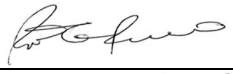
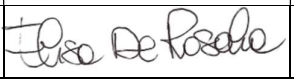
Sede operativa: Via Rabaglia 32,
Loc. Coenzo
43058 Sorbolo Mezzani (PR)

Sommario

PREMESSA 4
1. PRESENTAZIONE 5
2. DATI IDENTIFICATIVI 11
3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 12
3.1 SCOPO 12
3.2 CAMPO DI APPLICAZIONE 13
3.3 SIGLE 14
4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE 15
4.1 ORGANIZZAZIONE 15
4.2 ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE 16
4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE 16
5 SISTEMA DI GESTIONE DEI PROGRAMMI PER LA DIVERSITA' E L'INCLUSIONE 17
5.1 DIVERSITA' DI GENERE 17
5.2 DIVERSITA' GENERAZIONALE 18
5.3 DIVERSITA' DI ABILITA' E FRAGILITA' 18
5.4 DIVERSITA' DI CULTURA 19
6 RUOLI, RESPONSABILITA' ED AUTORITA' 19
6.1 LEADERSHIP E IMPEGNO 19
6.2 POLITICA PER LA DIVERSITA' E L'INCLUSIONE 20
6.3 RUOLI, RESPONSABILITA' E AUTORITA' NELL'ORGANIZZAZIONE 21
7 PIANIFICAZIONE 21
7.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITA' 21
7.2 OBIETTIVI QUALITA' E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO 22
8 SUPPORTO 23
9 STRUMENTI OPERATIVI 24
9.1 PIANO STRATEGICO PARITA' DI GENERE 24

9.2 REGOLAMENTO DI WELFARE....25
9.3 CODICE ETICO....25
9.4 GLOSSARIO PER LA PARITA' E L'INCLUSIONE....26
9.5 PROCEDURA DI CONDOTTA AZIENDALE CONTRO LE DISCRIMINAZIONI, MOLESTIE E MOBBIN....27
10 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI....27
10.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE....27
10.2 AUDIT INTERNO....27
10.3 RIESAME DELLA DIREZIONE....28
11 MIGLIORAMENTO....28
12 IN SINTESI....29

Codice documento			DOC 172
Data	**Rev.**	**Paragrafo**	**Descrizione delle revisioni**
12-09-2022	00	Tutti	Emissione
05-03-2025	01	Tutti	Seconda emissione

	Nome e Cognome	**Ruolo**	**Firma**	**Data**
Emesso da	Roberta Russo	RQ		05-03-2025
Verificato da	Elisa De Rosalia	RD		05-03-2025
Approvato da	Elisa De Rosalia	RD		05-03-2025

PREMESSA

Questo manuale è stato redatto per descrivere il sistema di gestione con le policy "Diversità ed Inclusione" e sulla "Parità di Genere" implementato dalla Cò d'Enza società cooperativa sociale.

Oggi la Cooperativa opera in tre principali aree di servizi alla persona:

- socio-sanitarioe assistenziale, con la gestione della Casa di Riposo "Villa Amadei" per l'accoglienza di anziani autosufficienti o non autosufficianeti di grado lieve ;
- socio educativo residenziali, con la gestione degli appartamenti di Co-housing rivolti all'accoglienza in co-abitazione di persone in condizione di vulnerabilità e con bisogni economici, abitativi, di sostegno all'autonomia e alla genitorialità;
- inclusione lavorativa di persone in condizione di fragilità.

Il presente manuale è stato concepito come uno strumento di informazione e promozione ad uso delle parti interessate, sia interne che esterne.

L'adozione da parte della Cooperativa Cò d'Enza di un Sistema di Gestione per Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere conforme alla norma internazionale UNI ISO 30415:2021 e UNI/PdR 125:2022, ha aiutato a migliorare la prestazione complessiva dell'impresa e a costruire una solida base per iniziative di sviluppo e sostegno del personale.

Il presente Manuale per Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genererappresenta per la Cooperativa uno strumento in grado di definire e divulgare l'approccio all'inclusione, descrive il Sistema di Gestione D&I in relazione ai servizi offerti,garantisce che il processo di erogazione degli stessi avvenga secondo gli standard qualitativi definiti dall'impresa eche vengano raggiunti gli obiettivi stabiliti dalla Direzione.

1. PRESENTAZIONE

Cò d'Enza società cooperativa sociale nasce nel 2013 dalla volontà ferma dei soci fondatori di identificarsi con il territorio d'origine, evidenziando le proprie radici e dedicandosi alle persone più fragili e vulnerabili della propria comunità.

Attualmente Cò d'Enza è una Cooperativa solida che gestisce la Casa di Riposo "Villa Amadei", diversi appartamenti in modalità Co-housing e attua l'inserimento lavorativo di persone con fragilità diversificate, con sede operativa dei servizi nella piccola frazione di Coenzo nel comune di Sorbolo Mezzani.
L'attività della Cooperativa di tipo A comprende i seguenti servizi:

La **Casa di Riposo "Villa Amadei"** è un Servizio a basso coefficiente sanitario, con autorizzazione al funzionamento, ed è rivolta ad anziani autosufficienti o non autosufficiente di grado lieve.

Il **Servizio di Co-housing** attua l'accoglienza in appartamenti semi protetti in modalità co-housing per l'accoglienza di nuclei monogenitoriali (donne con minori o sole) in difficoltà/emergenza abitative, sociali ed economiche, non ché vittime di violenza domestica. In base alla gravità indicata dal servizio inviate (Servizi Sociali Territoriali) e al Progetto di Vita, si accolgono i nuclei con 3 diverse valenze: bassa-media-alta valenza, in base anche alle ore di educativa per supportare il nucleo anche nei percorsi di autonomia per il reinserimento sociale. La co- abitazione vuole promuovere l'inclusione sociale, la Peer Education, l'auto-muto- aiuto e la socializzazione.

Inoltre, la Cooperativa accoglie **migranti richiedenti asilo politico** in convenzione con il Comune di Sorbolo Mezzani e la Prefettura di Parma: l'idea progettuale nasce dall'accoglienza sul territorio nazionale dei flussi migratori provenienti dall'attuale guerra in corso tra Russia e Ucraina. Per aiutare il popolo in difficoltà, nello specifico donne con minori e/o famiglie accolte sul territorio locale del Comune di Sorbolo Mezzani dai cittadini, la cooperativa in sinergia con il Comune ha pensato di stendere un progetto d'accoglienza che

vada oltre le linee guida ministeriali dell'accoglienza dei flussi migratori. Il Comune di Sorbolo Mezzani presentava sul territorio locale degli immobili sequestrati alla mafia e tali immobili in capo all'"Agenzia Nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata" (ANBSC) sono stati pensati idonei per l'accoglienza di famiglie in difficoltà sociali ed economiche. Attraverso, quindi, ad una convenzione a quattro mani, Comune- Prefettura di Parma- ANBSC- CO' D'ENZA s.c.s., si è attivato il servizio di accoglienza con un numero circa 47 posti in convenzione.

L'attività della Cooperativa di tipo B è rivolta all'**inclusione lavorativa** di persone con un passato di dipendenza e/o fragilità economico-sociali in collaborazione con i Servizi distrettuali. Inoltre, un percorso in atto e in forte evoluzione è quello con il Tribunale dei Minori Bologna per l'inserimento di adolescenti o neo maggiorenni, dimessi dalle Comunità, con lo scopo di favorire un percorso di socializzazione e di sensibilizzazione alle esperienze di volontariato.

La Cooperativa ha all'interno della cucina un **Centro pasti** per l'erogazione alla Scuola dell'Infanzia, sita adiacente alla Struttura.

La ***mission*** della Cooperativa è sempre stata quella di sviluppare progetti di solidarietà a supporto della comunità e incrementare una Coscienza Civica che assolva alle necessità sociali, attuando politiche rivolte all'individuo. A riprova di ciò, sia i lavoratori e le lavoratrici che le imprese impiegati nei propri processi sono per la maggior parte provenienti dai paesi circostanti in quanto il progetto è basato sulla rivalutazione e valorizzazione del territorio.
La progettazione dei Servizi, viene effettuata mediante un'attenta analisi, studio e ricerca dei bisogni sociali anche dal punto di vista socio-demografico e statistico.
Essa si integra inoltre, con il Lavoro di Rete con le risorse formali e informali del pubblico e privato sociale territoriale, con l'obiettivo di favorire percorsi di coprogettazione in grado di rispondere in modo integrato alla pluralità dei bisogni delle persone, delle famiglie e della comunità.
La ***vision*** della Cooperativa recepisce e fa propri i principi e i valori che l'hanno ispirata, supportando le persone più fragili e contribuendo alla progettazione di nuovi servizi.
Cò d'Enza vuole essere nel territorio l'interlocutrice principale e un punto di riferimento per le famiglie, le istituzioni e per le imprese, per realizzare insieme progetti di accoglienza, socio-educativi e di inserimento lavorativo che promuovano responsabilità e cittadinanza attiva in un'ottica di inclusione sociale.

L'attuazione di progetti finalizzati all'ottenimento di un equilibrio di genere in ambito lavorativo costituisce la principale strategia della Cooperativa per la promozione delle pari opportunità tra uomini e donne. Si tratta di un approccio di sistema che prevede l'integrazione della prospettiva di genere nella progettazione, attuazione, monitoraggio e valutazione delle politiche, delle misure attuative e dei programmi di spesa nell'ottica di favorire l'uguaglianza di genere e combattere le discriminazioni.
In particolare la Cooperativa mette in campo buone pratiche e strumenti adeguati a:

- garantire equità salariale tra uomo e donna,
- favorire l'equilibrio di genere nelle posizioni di vertice e negli organi decisionali,
- promuovere dinamiche di cambiamento nella struttura delle relazioni di genere a vantaggio dell'equilibrio di genere (gender balance),
- sostenere campagne culturali di sensibilizzazione di tutta la comunità contro la violenza di genere.

La Direzione Aziendale mette in campo una serie di azioni finalizzate al miglioramento della conciliazione dei tempi vita-lavoro delle e dei dipendenti, incidendo sull'organizzazione aziendale rispetto ai tempi e agli spazi di lavoro, come ad esempio il telelavoro, il part time orizzontale o verticale, la flessibilità in entrata o uscita, l'orario di lavoro personalizzato, la compensazione delle ore di lavoro, la gestione flessibile degli orari, permessi e congedi, la compressione delle ore lavorative.

L'assetto organizzativo e manageriale della cooperativa ha visto dei mutamenti nel corso degli anni, la tradizione che, mantenendo le sue radici salde, lascia spazio ad un empowerment femminile e giovanile fatto di professionalità e talenti per superare e vincere le sfide del mondo odierno.

Ispirandosi al principio di empowerment, il modello di riferimento della Cooperativa è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. E' frutto di un percorso teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

Obiettivi strategici di Cò d'Enza sono:

- la piena soddisfazione degli utenti/clienti e delle altre parti interessate;
- contraddistinguersi per l'attenzione e il rispetto delle condizioni dei lavoratori e del loro benessere all'interno dell'organizzazione promuovendo la partecipazione e l'appartenenza della base sociale alla vita della Cooperativa;
- essere interlocutore territoriale strategico nella gestione dei servizi per anziani, dei servizi per l'inclusione lavorativa per le persone in condizione di fragilità e dei servizi di accoglienza abitativa per persone in difficoltà momentanea;
- promuovere l'inclusione e la diversità con modalità innovative;
- consulenze specifiche sulla gestione dei servizi socio-assistenziali ed educativi;
- consulenze aziendali sulle tematiche del welfare e della parità di genere.

In tale contesto la presente Politica per Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Generedeve essere considerata come un mezzo fondamentale per guidare la Cò d'Enza scs al miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

La Direzione garantisce, attraverso il monitoraggio periodico, che la Politica aziendale:

- sia appropriata alle finalità ed al contesto,
- supporti i suoi indirizzi strategici,
- costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi.

La Direzione si impegna alla diffusione della propria Politica, disponibile come informazione documentata, comunicata, compresa ed applicata all'interno della cooperativa, a tutti i livelli, con il coinvolgimento di tutte le risorse, anche mettendola a disposizione di tutte le parti interessate.

Maggiori informazioni sono reperibili nel sito internet: www.codenza.eu

Qualche dato…

- Consiglio Di Amministrazione composto da 7 persone tutte donne
- 19 SOCI LAVORATORI di cui 79% donne e 21% uomini
- 35 tra DIPENDENTI e SOCI LAVORATORI di cui 85,58% donne e 11,42% uomini
- 58% dei soci tra i 20 e i 50
- 4 socie volontarie
- 1 socio sovventore
- Maschi 5 – Femmine 19

Diventare socio, secondo i principi della Cooperativa, deve essere una scelta consapevole del personale dettata dalla voglia di fare parte di un gruppo decisionale e imprenditoriale che crea valore aggiunto alla comunità di riferimento.

Presidente

Ilena Donelli

Legale Rappresentante, Coordinatore dei Servizi socio-assistenziali, Responsabile del personale.

Vice Presidente

Elisa De Rosalia

Rappresentante della Direzione, Responsabile Area amministrativa, contabile e tecnica.

Katia Cavazzoni

Responsabile Servizi Generali

Alice Gennari

Responsabile di Area Co-housing e appartamenti.

Sarah Bellangino

Responsabile supporto sociale esterno.

Althea Massa

Responsabile delle attività assistenziali.

Roberta Russo

Responsabile servizio infermieristico.

Gli organi della Cooperativa CO' D'ENZA scs sono l'Assemblea Soci, la Presidente e il Consiglio di Amministrazione: l'Assemblea Soci è l'organo sovrano ed è composta da 24 soci, il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 consigliere elette dall'Assemblea.

L'assetto organizzativo e manageriale della Cooperativa ha visto dei mutamenti nel corso degli anni: la tradizione, che pur mantenendo le sue radici salde, lascia spazio ad un empowerment femminile e giovane fatto di professionalità e talenti per superare e vincere le sfide del mondo odierno.
Ispirandosi al principio di empowerment, il modello di riferimento della Cooperativa è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. E' frutto di un percorso teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

La crescita esponenziale che si è presentata durante i primi tre anni di Start-Up della Cooperativa soprattutto nelle assunzioni di nuove figure professionali è stata percepita da parte delle Istituzioni e per questo nel 2016 Cò d'Enza è stata vincitrice del premio "**Qualità Sociale Luisa Sassi**" per l'impegno concreto e la forte responsabilità sociale dimostrati nell'inserimento lavorativo di persone con disabilità.
Nel 2017 durante le conferenze stampa di chiusura del bilancio per l'esercizio 2016 di Confcooperative Regionale Emilia Romagna, la Cooperativa Cò d'Enza è stata selezionata tra le 1619 cooperative a loro associare per **miglior Start-Up** nella cooperazione sociale per numero di assunzioni, soprattutto di inclusione sociale, fatturato e impatto sul territorio.
Nel 2021 Cò d'Enza ha vinto l'edizione "**Sorba d'oro 2021**" per aver sviluppato negli anni diversi servizi, rispondendo concretamente ai bisogni del territorio attraverso sinergie createsi tra professionisti, istituzioni e associazioni. Il premio "Sorba d'oro" viene assegnato in base ai risultati conseguiti nella promozione di attività sul territorio comunale di Sorbolo Mezzani, al miglioramento delle possibilità occupazionali e a benefici d'immagine recati alla comunità.
Nel 2023 Cò d'Enza ha vinto l'edizione del **Premio di partecipazione "ESG & Cooperazione",** allo scopo di promuovere la sostenibilità e la responsabilità sociale d'impresa evidenziando il contributo delle cooperative alle sfide ESG (Environmental, Social and Governance) ed agli obiettivi dell'Agenda 2030. Il premio è stato organizzato da Confcooperative Terre d'Emilia, grazie al contributo dei Comitati soci di Modena, Reggio Emilia e Bologna di Emil Banca ed in collaborazione con l'Università di Modena e Reggio Emilia - Dipartimento di Economia Marco Biagi.

2. DATI IDENTIFICATIVI

Sede legale:	Largo Marco Gerra, 1 – 42124Reggio Emilia (RE)
Sedi operative:	Via Ghidini, 8 - Loc. Coenzo – 43058 Sorbolo Mezzani (PR); Via Dottor Dialma Ferrari, 1 -Loc. Coenzo – 43058 Sorbolo Mezzani (PR); Via Rabaglia, 32 - Loc. Coenzo – 43058 Sorbolo Mezzani (PR)
Partita IVA:	02589980354
Recapito telefonico:	0521-699120
Sito internet:	http://www.codenza.eu/index.htm
Email:	info@codenza.eu codenza@pec.confcooperative.it

3.SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

3.1 SCOPO

Nella progettazione ed attuazione dell'attuale Sistema di Gestione Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere sono stati valutati: il contesto nel quale la Cooperativa si inserisce ed opera, i rischi ad esso associati, le mutevoli esigenze della Cooperativa, i servizi che l'azienda fornisce e i processi adottati.

Il Sistema di Gestione della Cooperativa è composto di una serie di procedure (PR), che regolano la gestione dei processi aziendali, e da Documenti (DOC), che definiscono specifiche modalità di esecuzione di attività di processo, entrambe integrate nel Sistema e ne rafforzano le disposizioni, così da raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di qualità del servizio.

La Cooperativa recepisce le direttive della norma di riferimento, decidendo di perseguire un miglioramento continuo dei livelli qualitativi nell'esecuzione ed erogazione dei propri servizi, ponendosi poi come fine ultimo dell'implementazione del Sistema di Gestione Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere il controllo di tutti i processi interni alla Cooperativa, così da poterne migliorare l'efficienza e poter risultare sempre più competitiva con una miglior gestione delle risorse, costi e tempi di esecuzione.

Il Manuale individua e definisce i processi che costituiscono il SG D&I e parità di genere della Cooperativa e va utilizzato integrando il contenuto dei capitoli con le procedure specifiche del SG in esso riportate dove sono definite le responsabilità e tutte le modalità di gestione dei processi aziendali.

Quanto descritto nel presente Manuale è applicato a tutte le attività svolte dalla Cooperativa al fine di acquisire, conservare e migliorare le prestazioni e le capacità della Cooperativa, identificando le esigenze e le aspettative della propria utenza e di tutte le parti interessate (ad es. il personale, i fornitori, i servizi territoriali, la comunità) affinché possano essere soddisfate efficacemente ed efficientemente.

Il Sistema di Gestione per Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere, adottando il monitoraggio periodico della soddisfazione del cliente come indicatore per il miglioramento continuo, ha lo scopo di garantire e dimostrare, sia alla Direzione che al cliente:

- la capacità di rispettare i requisiti richiesti dal cliente e dalle normative applicabili, in maniera coerente e costante nel tempo;

- la capacità di mirare alla soddisfazione dei clienti, attraverso un efficace sistema di gestione, inclusi i processi relativi al miglioramento continuo ed alla prevenzione delle non conformità;
- mantenere e aggiornare un sistema di controllo.

L'adozione di un Sistema di Gestione Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere da parte della Cooperativa è avvenuto principalmente per:

- dimostrare la sua abilità nell'erogare servizi conformi ai requisiti del cliente e ai requisiti delle leggi e regolamenti applicabili;
- descrivere e dimostrare come la Cooperativa è strutturata (indicando compiti, responsabilità e autorità di ogni funzione aziendale), per garantire la qualità dei propri processi e dei servizi erogati;
- consolidare la fiducia dei servizi territoriali ed accrescere opportunità di business;
- dimostrare le capacità di erogare servizi che ottemperino ai requisiti dei clienti e a quelli cogenti applicabili;
- comunicare le informazioni alle parti interessate.

In un'ottica di miglioramento continuo la Direzione s'impegna quindi a sovraintendere il SG mediante:

- periodica emissione e riesame della propria Politica per Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere, allineandola ad obiettivi e strategie della Cooperativa;
- impegno nel garantire una corretta diffusione, comprensione ed attuazione della politica;
- verifiche dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione, promuovendo il miglioramento e sostenendo tutti gli altri ruoli gestionali, incrementando la soddisfazione di tutte le parti interessate.

3.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Codice ATECO 2007: 87.30.00

Il Sistema di Gestione Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere è applicato a tutti i processi aziendali coperti dal presente manuale e si applica a:

- progettazione ed erogazione di servizi residenziali a carattere sociosanitario e assistenziale per anziani;
- progettazione ed erogazione del servizio residenziale di co-housing rivolto a persone in condizione di fragilità.

3.3 SIGLE

Funzioni Aziendali

ABBREVIAZIONE	RUOLO
DL	Datore di Lavoro ai sensi del D. Lgs 81/08
DG	Direttore Generale
RQ	Responsabile della Qualità
RD	Rappresentante della Direzione
RAM	Responsabile amministrazione e Finanza
ROA*	Responsabile Operativo degli Acquisti e Fornitori
RP*	Responsabile del Personale
ROP*	Referente Operativo del Personale
RTP*	Responsabile Organizzativo Tecnico Patrimoniale
RAA*	Responsabile Attività Assistenziali
RSG*	Responsabile Servizi Generali
RSI*	Responsabile Servizio Infermieristico
RCA*	Responsabile Co-housing e appartamenti
OSS	Operatore Sociosanitario
IP	Infermiere Professionale
CA	Coordinatore di Area Socio Assistenziale
RS	Responsabile di Servizio Identifica ogni responsabile di servizio sopra identificato con *

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa ha determinato le componenti rilevanti per le proprie attività e in grado di influenzare la propria capacità di conseguire i risultati attesi per l'erogazione dei servizi determinando il contesto operativo come segue.

- **CONTESTO SOCIO-ECONOMICO**

- **Processo di invecchiamento della popolazione ed innalzamento età media:** i servizi per anziani erogati dagli enti pubblici non bastano più a soddisfare le richieste dalle famiglie che si trovano ad accudire i propri famigliari.
- **Guerre e povertà:** l'immigrazione è ormai un consolidato tratto distintivo della società italiana, per questo i servizi territoriali pubblici si affidano sempre di più al terzo settore per il supporto ai migranti nei percorsi di regolarizzazione e inclusione all'interno delle comunità territoriali di accoglienza.
- **Crisi economica:** le grandi crisi economiche mondiali hanno provocato una diminuzione del potere d'acquisto delle famiglie e l'aumento esponenziale della disoccupazione con conseguente incremento degli sfratti esecutivi.

- **CONTESTO TERRITORIALE: COMUNE DI SORBOLO MEZZANI E UNIONE BASSA EST PARMENSE**

- **Comune di Sorbolo Mezzani:** il numero di abitanti del Comune di Sorbolo-Mezzani è di circa 13 mila, gli ultra sessantacinquenni sono in aumento.
  Nel comune sono presenti altre due strutture residenziali per anziani, ma sono rivolte a persone non autosufficienti.
  La Casa di Riposo "Villa Amadei" gestita dalla Cooperativa Cò d'Enza si differenzia dalle altre strutture perché ospita anziani autosufficienti o lievemente non autosufficienti, copre quindi quella fetta di mercato altrimenti non soddisfatta neanche dai comuni limitrofi.
- **Bassa Est Parmense(3 comuni) e Unione Bassa Reggiana (8 comuni):**
  Gli appartamenti in modalità Co-housing, di proprietà della Cooperativa Cò d'Enza, sono l'unico punto di riferimento per i Servizi Sociali territoriali per quanto riguarda l'accoglienza di nuclei familiari in situazione di fragilità sociale ed economica o di nuclei monogenitoriali in situazione di allontanamento.

In seguito all'attenta analisi dei contesti socio-economico e territoriale circostanti e vista la professionalità raggiunta nel tempo, la Cooperativa Cò d'Enza ha coscientemente deciso di attivare servizi qualificati per la presa in carico di situazioni complesse.

4.2 ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

La Cooperativa, nell'ottica di perseguire un continuo vantaggio competitivo, individua i propri stakeholder in:

- **PARTI INTERESSATE INTERNE**

- Ospiti della casa di riposo e loro famiglie: vogliono un servizio che soddisfi le loro esigenze socio assistenziali.
- Nuclei monogenitoriali con minori e ospiti degli appartamenti di Co-housing: vogliono un servizio che soddisfi le loro esigenze con un supporto socio-educativo che li accompagni nell'autonomia.
- Personale dipendente e socio della Cooperativa: raggiungere gli obiettivi strategici della Cooperativa per migliorarsi e mantenere il benessere sia a livello lavorativo che economico.

- **PARTI INTERESSATE ESTERNE**

- Comunità locale: avere un punto di riferimento territoriale che si prenda cura delle fragilità.
- Servizi Pubblici socio-sanitari territoriali: avere servizi che rispondano in tempi brevi e in modo efficiente ed efficace alle richieste del territorio.
- Comuni e istituzioni: avere servizi che rispondano in tempi brevi e in modo efficiente ed efficace alle richieste del territorio.

- **PARTNER**

- Fornitori: cliente affidabile e puntuale.
- Partner del terzo settore, associazioni di volontariato e aziende: avere un punto di riferimento territoriale con cui condividere alcune attività.

4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il contesto entro il quale la Cooperativa è inserita, individuato al punto 4.1, e le parti interessate interne ed esterne, individuate al punto 4.2, hanno un grosso effetto impattante, sia esso reale o anche solo potenziale, sulla capacità della Cooperativa di fornire adeguatamente servizi che soddisfino le richieste del contesto e i requisiti di tutte le parti interessate.

Contesto e aspettative delle parti interessate vengono costantemente monitorati e documentati.

5 SISTEMA DI GESTIONE DEI PROGRAMMI PER LA DIVERSITA' E L'INCLUSIONE

L'impegno della Cooperativa sui temi della diversità e dell'inclusione si concentra in questo momento storico su quattro direttrici principali, nella consapevolezza che l'evoluzione ambientale, socioculturale e di mercato può determinare sempre forme di esclusione, che devono essere per quanto possibile preventivamente identificate, prevenute e contrastate. L'aggiornamento della Politica e dei programmi in materia sarà pertanto un indicatore concreto dell'attenzione dell'Organizzazione alla diversità e inclusione, tematiche su cui l'impegno deve continuamente rinnovarsi.

5.1 DIVERSITA' DI GENERE

Considerata la prevalenza negli organici di personale femminile rispetto a quello maschile, derivante storicamente da motivazioni strutturali socioculturali (per cui, ad esempio, i ruoli assistenziali e di cura sono da attribuirsi alla popolazione femminile), la Cooperativa si impegna a riequilibrare questa situazione, anzitutto attraverso:

– specifici interventi sulle politiche di selezione al fine di incrementare la presenza maschile all'interno della Cooperativa;

– percorsi di formazione e informazione orientati a fornire opportunità di sviluppo in ogni ambito professionale agli uomini, anche attraverso la testimonianza di role model e la diffusione di casi aziendali e/o extra-aziendali;

– la realizzazione di progetti extra-aziendali che hanno l'obiettivo di orientare i ragazzi a seguire le proprie aspirazioni, con particolare attenzione alla sensibilizzazione verso le discipline umanistiche e psicosociali e in generale in ambiti in cui gli uomini sono sottorappresentate o assenti.

Sul piano culturale la Cooperativa è inoltre impegnata in iniziative di sensibilizzazione a tutti i livelli con azioni mirate al superamento degli stereotipi e dei pregiudizi inconsapevoli (unconsciousbias) e promuove politiche e azioni di welfare volte a favorire la conciliazione vita-lavoro, la tutela della maternità e paternità, la condivisione delle responsabilità familiari e assistenziali (caregiver).

La Cooperative si impegna infine a contrastare la violenza di genere in ogni sua forma attraverso azioni di sensibilizzazione e per questo si è dotata anche di una specifica

Procedura contro molestie e le discriminazioni nei luoghi di lavoro, con l'istituzione di due figure "Referenti Aziendali" alle quali possono essere indirizzate le segnalazioni di comportamenti scorretti.

La Cooperativa dispone inoltre anche di un Counselor interno esperto in comunicazione e mediazione dei conflitti.

5.2 DIVERSITA' GENERAZIONALE

La Cooperativa considera la coesistenza di diverse generazioni al proprio interno un valore per tutti/e, che offre l'opportunità per aprirsi al cambiamento, affrontare le sfide connesse all'evoluzione della società e del mercato e guidare l'innovazione, grazie alle conoscenze, alle esperienze e alle diverse percezioni del lavoro, dei ruoli e delle relazioni che caratterizzano ogni "età".

Per facilitare la cooperazione ed integrare con successo le diverse generazioni in ambito professionale occorre comprendere i punti di forza, i limiti e i valori di ogni generazione verso il lavoro, creando una cultura aziendale che dimostri attivamente rispetto e inclusione, a partire dal riconoscimento delle diverse esigenze di ogni "età".

Per l'Organizzazione la formazione e l'affiancamento costituiscono gli strumenti fondamentali per promuovere la comunicazione e lo scambio di esperienze reciproche tra le generazioni, stimolando un confronto produttivo e un trasferimento di conoscenze e competenze tale da consentire che le differenze vengano riconosciute e accettate.

Politiche di sviluppo e sistemi di welfare, inoltre, sono progettati e realizzati tenendo conto delle differenze esistenti e cercando di costruire sempre un'unica comunità aziendale.

5.3 DIVERSITA' DI ABILITA' E FRAGILITA'

La Cooperativa si impegna a realizzare misure concrete per favorire un ambiente di lavoro destinato a migliorare l'accessibilità e a realizzare buone pratiche mirate alla socializzazione, all'integrazione e al benessere della persona.

L'Organizzazione sostiene, inoltre, la necessità di valorizzare ogni individuo nella sua specificità e di cercare di abbattere ogni tipo di barriera culturale, sensoriale o fisica che limiti diritti imprescindibili, ponendo in essere i cambiamenti necessari al miglioramento delle condizioni di vita delle persone con disabilità o con altre fragilità psico-sociali.

La Cooperativa ritiene, infine, necessario cambiare il focus, spostando l'attenzione dalle disabilità alle abilità, valorizzando le capacità di ogni persona attraverso azioni formative di arricchimento delle conoscenze e competenze, promuovendo un cambio di paradigma culturale e una nuova narrazione della disabilità e fragilità in generale.

L'obiettivo è quello di accogliere i bisogni delle persone in situazioni di disagio, promuoverne l'integrazione e migliorarne la situazione lavorativa sia attraverso strumenti e ausili adeguati sia attraverso programmi e iniziative capaci di includere sempre di più le persone nel contesto lavorativo aziendale, riducendo ogni discriminazione anche involontaria.
Altrettanto rilevante è la realizzazione di interventi formativi rivolti al personale, per migliorare la disponibilità e la capacità di accoglienza delle persone con disabilità o disagi.

5.4 DIVERSITA' DI CULTURA

La diversità culturale derivante da origine etnica, nazionalità, idioma, fede religiosa, stato civile, posizione sociale, background professionale, orientamento sessuale e convinzioni personali (anche in riferimento all'appartenenza e alla militanza in partiti politici, sindacati e associazioni), rappresenta un'opportunità di arricchimento personale e fonte di grandi benefici per la Cooperativa.
In linea con i principi del Codice Etico, l'Organizzazione considera la valorizzazione delle diversità culturali presenti in Cooperativa uno dei propri obiettivi fondamentali e si impegna a favorire l'integrazione di tutte le culture esistenti, tramite la valorizzazione delle loro peculiarità, in una cultura inclusiva e aperta.
È pertanto impegno della Cooperativa combattere ogni forma di discriminazione e pregiudizio, fornire a tutte le persone opportunità di crescita professionale e realizzare un ambiente di lavoro che accolga ogni persona, riconoscendone il valore nel rispetto delle differenze. In un momento storico caratterizzato da forti transizioni (digitale, ecologica ed energetica), la formazione costituisce lo strumento primario per contrastare disuguaglianze professionali ed emarginazione e per questo sono favorite tutte le occasioni di riflessione e confronto attraverso incontri collettivi e focus group sulle specifiche tematiche emergenti.

6 RUOLI, RESPONSABILITA' ED AUTORITA'

6.1 LEADERSHIP E IMPEGNO

La Direzione sviluppa e sostiene con azione continua un SG conforme ai requisiti della norma UNI ISO 30415:2021 e UNI/PdR 125:2022 allo scopo di mantenere e aumentare la competitività aziendale attraverso il continuo miglioramento dei propri processi.
La Direzione dimostra leadership e impegno:

- Assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione per Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere;
- Assicurandosi che siano stabiliti la politica, gli obiettivi;
- Promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del riskbased thinking;

- Assicurando la disponibilità delle risorse necessarie;
- Comunicando l'importanza di una gestione per Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere efficace;
- Assicurando che il sistema di gestione per Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere consegua i risultati attesi;
- Promuovendo il miglioramento;
- Facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinchè contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere;
- Fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali.

La Direzione dimostra la focalizzazione sul cliente assicurandosi che:

- Siano soddisfatti i requisiti dei clienti;
- Sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente.

La Direzione ha definito e reso note le responsabilità e le autorità all'interno della propria organizzazione con l'organigramma funzionale (DOC 170) e il mansionario (DOC 026) a cura del/lla Rappresentate della Direzione e del/lla Responsabile della Qualità.

6.2 POLITICA PER LA DIVERSITA' E L'INCLUSIONE

L'alta Direzione, con la ferma volontà di voler costantemente migliorare il proprio standard qualitativo, ha provveduto a fissare la propria politica aziendale esplicitandola in un documento (DOC 001) diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione.

L'Alta Direzione quindi, nel definire ed approvare tale politica aziendale, assicura che essa sia:

- appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione;
- un riferimento per fissare gli obiettivi;
- comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- comprenda un impegno per il miglioramento continuo;
- comunicata, compresa, attuata e mantenuta a tutti i livelli dell'organizzazione; la diffusione a tutta la struttura aziendale è garantita attraverso la sua disponibilità ed alla continua sensibilizzazione del personale;
- riesaminata periodicamente al fine di verificarne la coerenza con i comportamenti aziendali, l'attualità e la continua idoneità agli schemi certificativi richiamati;
- sia comunicata alle parti interessate interne ed esterne;
- supportata da obiettivi misurabili.

La Politica (DOC 001) viene resa di pubblico dominio attraverso la sua ~~consegna~~ presa visione ai/lle nuovi/e dipendenti all'atto dell'immissione in organico; la pubblicazione sul sito internet aziendale; la affissione nei luoghi di lavoro.

6.3 RUOLI, RESPONSABILITA' E AUTORITA' NELL'ORGANIZZAZIONE

L'Alta Direzione si assicura tramite la comunicazione e diffusione dell'organigramma aziendale e del mansionario che le responsabilità e i ruoli aziendali siano assegnati, comunicati e compresi all'interno dell'organizzazione.

L'alta Direzione deve assicurarsi che il sistema di gestione per Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere sia conforme, assicurare la focalizzazione della promozione sul cliente e l'integrità del sistema di gestione.

7 PIANIFICAZIONE

7.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITA'

La Cooperativa Cò d'Enza considerando i fattori interni ed esterni insieme alle parti interessate ha lo scopo di:

- Assicurarsi che il sistema di gestione per Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere consegua il risultato atteso;
- Accrescere gli effetti desiderati delle misure intraprese;
- Prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- Conseguire il miglioramento nel tempo.

ha provveduto a predisporre la "Analisi dei rischi e delle opportunità" (DOC 016) sulla base dei processi aziendali, delle informazioni relative al contesto aziendale, degli obiettivi di miglioramento che l'Organizzazione si pone.

L'analisi dei rischi e delle opportunità viene aggiornata periodicamente ed è lo strumento attraverso il quale l'azienda identifica le aree di miglioramento e pianifica le attività connesse e le relative tempistiche.

Il risk management è parte integrante della strategia del processo decisionale della Organizzazione consentendo di incrementare le possibilità di successo e, al contempo, riducendo la probabilità di fallimento nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

L'analisi del rischio (DOC 016), come detto, si propone di misurare l'esposizione di un'Organizzazione all'incertezza.

In relazione alle attività aziendali vengono quindi definiti i rischi e la loro caratterizzazione:

- Denominazione del rischio
- Tipo di rischio
- Procedure
- Tipo di processo
- Outsourcing
- Frequenza
- Conseguenze
- Rischio
- % del massimo
- Valutazione analisi
- Azioni per prevenire il rischio
- Responsabile attuazione
- Esecuzione dell'azione
- Risultati dell'attuazione

7.2 OBIETTIVI QUALITA' E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

La Direzione definisce, coerentemente con la politica, obiettivi misurabili di breve periodo (annuali).

Gli obiettivi individuati dalla Direzione aziendale rispondono alla richiesta di continuo aumento della soddisfazione del cliente e della conformità del SG.

Gli obiettivi vengono emessi in sede di Riesame della Direzione (DOC 178), sono periodicamente monitorati, comunicati alle funzioni interessate e mantenuti aggiornati.

Gli obiettivi sono specifici e dove possibile misurabili e coerenti con la politica aziendale. A tale scopo annualmente viene redatto un "Piano degli obiettivi" (DOC 155) in seguito al Riesame della Direzione rivolto a migliorare le prestazioni del SGD Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere. All'interno del piano vengono indicati gli obiettivi che l'Organizzazione intende perseguire l'anno successivo, la tempistica prevista ed eventuali risorse necessarie.

Nel pianificare come raggiungere i propri obiettivi per Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere, la Cooperativa determina:

- Cosa sarà fatto;
- Quali risorse saranno richieste;
- Chi ne sarà responsabile;
- Quando sarà completato;

- Come saranno valutati i risultati.

8 SUPPORTO

La Direzione mette a disposizione le risorse umane e materiali necessarie all'attuazione del SG per il perseguimento della politica aziendale (DOC 001) e attrezzature adeguate necessarie per lo svolgimento dell'attività.

RISORSE UMANE: COMPETENZE E CONSAPEVOLEZZA

Tenuto conto della tipologia di servizi offerti, nei quali l'elemento umano è preponderante, e di clienti/utenti finali, la Direzione attribuisce all'elemento umano una importanza capitale nel raggiungimento della soddisfazione del cliente. La Direzione aziendale si assicura in sede di Riesame della Direzione che la conoscenza e la competenza del personale impiegato siano adeguate al fine di assicurare la conformità dei prodotti e dei servizi e la necessità da parte dell'organizzazione di essere in grado di rispondere con adeguata competenza ai cambiamenti del contesto interno ed esterno in cui opera, alle aspettative dei clienti e delle parti interessate.

Per governare i processi di gestione del personale è stata predisposta una specifica procedura operativa (PR 025) che sovraintende e definisce le modalità attraverso le quali viene garantita la consapevolezza e la competenza del personale.

Le attività formative ed addestrative erogate sono tracciate attraverso la modulistica prevista dalla procedura che, inoltre, prevede anche la verifica di efficacia delle stesse attività.

L'impegno della Direzione sul miglioramento continuo delle risorse umane è testimoniato che la valutazione delle capacità e competenze del personale vengono rivalutate con periodicità ~~semestrale~~ annuale sulla scorta delle informazioni acquisite tramite la relativa modulistica (MOD 027).

COMUNICAZIONE

L'efficacia del SG per Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere richiede il sostegno e l'impiego dei/lle lavoratori/trici per le cui conoscenze e esperienza sono risorse necessarie allo sviluppo del sistema. La circolazione delle informazioni è ritenuto un elemento fondamentale per garantire livelli adeguati di consapevolezza ed impegno riguardo alla politica adottata. La cooperazione si realizza in una cultura aziendale che dà risonanza al flusso informativo tramite la partecipazione attiva di tutto il personale impiegato, il che assicura, inoltre, che tutto il personale sia consapevole dei benefici diretti conseguenti al

miglioramento delle prestazioni aziendali. Tali scopi sono perseguiti organizzando incontri di informazione e formativi relativi al SG.

La Cooperativa ha predisposto una procedura operativa (PR 017) per gestire le comunicazioni sia interne che esterne, definendo modalità e responsabilità. Chiunque operi per conto della organizzazione ha a disposizione diversi canali per comunicare e acquisire informazioni utili.

INFORMAZIONI DOCUMENTATE

L'organizzazione ha definito le informazioni documentate necessarie per l'attuazione ed il funzionamento del SG per Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere. Tali informazioni su supporto cartaceo e su file sono adeguate agli scopi dell'organizzazione, sono riviste e periodicamente revisionate. Tutte le informazioni sono conservate in modo tale da essere prontamente disponibili ed in modo da evitare la perdita di dati. A tale fine vengono effettuati dal fornitore esterno dell'informatica i salvataggi programmati giornalmente e settimanalmente dei dati su supporto esterno. È garantito l'accesso esclusivamente a personale formato e responsabile al fine salvaguardare la riservatezza delle informazioni del personale interno.

Per garantire l'aggiornamento e la attendibilità delle informazioni documentate è stata predisposta una procedura operativa che disciplina il processo di approvazione, emissione, revisione, conservazione e ritiro delle stesse (PR 003).

9 STRUMENTI OPERATIVI

9.1 PIANO STRATEGICO PARITA' DI GENERE

Il Piano Strategico costituisce uno strumento volto a promuovere all'interno della Cooperativa Cò d'Enza l'attuazione degli obiettivi di parità e pari opportunità come impulso alla conciliazione tra vita privata e lavoro, per sostenere condizioni di benessere lavorativo anche al fine di prevenire e rimuovere qualunque forma di discriminazione.

La Cooperativa, consapevole dell'importanza di dotarsi di uno strumento che dia sistematicità e organicità alle azioni finora intraprese a compimento delle tematiche sopra richiamate, adotta il Piano avente durata biennale che si pone, in linea con i contenuti della Politica Aziendale e del Regolamento di Welfare, come strumento per poter attuare le politiche di genere di tutela delle/dei lavoratrici/tori e come strumento indispensabile diretto a garantire l'efficacia e l'efficienza dell'azione della Cooperativa attraverso la valorizzazione delle risorse umane.

9.2 REGOLAMENTO DI WELFARE

Mettendo il processo di cura al centro di un'attività d'innovazione e promozione del benessere all'interno della nostra realtà organizzativa, l'implementazione di un Piano di Welfare in Cooperativa punta a realizzare e sostenere azioni volte a dare attenzione ai contenuti che incidono sulle esigenze di vita dei lavoratori e delle lavoratrici, fornendo loro nuove misure per rispondere ai bisogni sociali non interamente soddisfatti, con particolare riferimento alla sfera della conciliazione vita-lavoro, alle politiche per le pari opportunità ed al sostegno della cultura del benessere.

Realtà cooperativa e benessere organizzativo sono due aspetti che vanno all'unisono e che Cò d'Enza ha da sempre ragionato in termini di welfare e di valorizzazione delle persone e del loro lavoro. Se una caratteristica delle Società Cooperative è il perseguimento dello scopo mutualistico, cioè la capacità di fornire beni, servizi e occasioni di lavoro ai membri dell'organizzazione a condizioni più vantaggiose di quelle che potrebbero ottenere sul mercato, ne consegue che il loro elemento identificativo sia quello di produrre welfare. Fare welfare a partire da un miglioramento dei rapporti di lavoro è per la cooperazione un assunto fondamentale e ne connota la sua natura più profonda, la sua storia e il suo sistema valoriale. Aumentare il benessere dell'individuo e contribuire a un ascolto attivo dei bisogni sempre crescenti degli individui fa parte del dna della realtà cooperativa e completa la sua mission aziendale.

Il concetto di welfare nella cooperazione è una "mission" naturale e che anche le imprese profit sono sempre più chiamate alla vocazione cooperativa nel senso che dall'alleanza lavoratori-impresa passa sempre il successo delle organizzazioni, al di là degli scopi lucrativi. La cosiddetta logica win-win, ovvero una geometria variabile a somma positiva per tutti.

9.3 CODICE ETICO

La Cooperativa Cò d'Enza ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità finalizzato alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio – sanitari e educativi; e ottenere tramite la gestione in forma associativa dell'azienda nella quale i/le soci/ie cooperatori/trici presentano la propria attività di lavoro, continuità d'occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali.

La Cooperativa è retta e disciplinata dai principi della mutualità e senza fini di speculazione privata e conforma la conduzione delle proprie attività al rispetto dei principi e delle norme

di comportamento espressi nel Codice Etico e nella normativa nazionale ed internazionale in vigore.

Il Codice Etico è una carta dei principi etici e sociali propri di Cò d'Enza, a cui tutti gli stakeholder, ossia soci/ie, amministratori/trici, dipendenti, collaboratori, fornitori, e tutti coloro che operano con la Cooperativa, si devono attenere.

La Cooperativa assume l'impegno di organizzare il complesso delle proprie attività in modo che i propri soci/ie, amministratori/trici, dipendenti, collaboratori e fornitori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e la credibilità della Cooperativa stessa.

Dovranno essere adottate tutte le misure organizzative e gestionali necessarie a prevenire il compimento dei reati.

9.4 GLOSSARIO PER LA PARITA' E L'INCLUSIONE

Al punto 5.6.5 del Piano Strategico Aziendale (DOC 061) la Cooperativa prevede la redazione di un glossario di parole che stimolino l'inclusione.

Il linguaggio può influenzare il nostro modo di vivere e di percepire la realtà in cui siamo immersi. Attraverso il linguaggio, infatti, non ci limitiamo a descrivere l'esistente, ma contribuiamo alla costruzione e al rafforzamento di precisi modelli culturali o al loro radicale cambiamento. La lingua racchiude e propone una data visione del mondo. Ci concede la possibilità di raccontarlo. Ogni passo verso il cambiamento, infatti, si fonda sulla capacità di raccontare la realtà che desideriamo attraverso quelle esatte parole che riescono a farci immaginare, quasi a toccare, un diverso modello di società e di vita. Quelle che riescono a indicarci la strada da percorrere verso il futuro.

Il Glossario per la Parità e l'Inclusione costituisce uno strumento utile ad accrescere la cultura alle pari opportunità del personale della Cooperativa attraverso l'utilizzo di un linguaggio inclusivo sia nella comunicazione interne che esterna.

Il "Glossario per la parità di genere e l'inclusione" mira a realizzare una raccolta di voci specificamente dedicate alla problematica delle disuguaglianze di genere e sociali, nella prospettiva di uno strumento di conoscenza e di informazione di base, durevole e continuativo.

Le voci presenti sul Glossario rappresentano il solido inizio di un progetto sempre attivo e in continua espansione.

9.5 PROCEDURA DI CONDOTTA AZIENDALE CONTRO LE DISCRIMINAZIONI, MOLESTIE E MOBBIN

Garantire un ambiente di lavoro sano, privo di fattori di discriminazione e di qualsiasi forma di violenza, fisica o psicologica, anche allo scopo di migliorare il clima aziendale interno, la produttività e la qualità delle prestazioni, riducendo, allo stesso tempo, il rischio di infortuni e malattie professionali è lo scopo di questa procedura.

10 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

10.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

I mezzi attraverso i quali vengono garantiti i requisiti stabiliti sono:

- audit interno (PR 005);
- monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti (PR 010);
- la registrazione dei dati (PR 003), dei risultati del monitoraggio e delle misurazioni sufficienti a facilitare la successiva analisi delle azioni correttive.
- controllo delle non conformità (PR 018).

10.2 AUDIT INTERNO

RQ pianifica audit interni secondo quanto previsto dalla relativa procedura (PR 018) e redige un calendario di massima (MOD 006) che viene approvato in sede di riesame annuale (DOC178). In quella sede, contestualmente, vengono analizzati anche gli esiti degli audit interni dell'anno precedente. Il piano coinvolge tutte le attività della Cooperativa e considera tutti i requisiti del Sistema Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere.

Lo scopo delle verifiche è quello di valutare se quanto svolto da Cò d'Enza, oltre a rispettare quanto previsto dalle normative vigenti, sia coerente con la politica della Diversità ed Inclusione e sulla Parità di Genere, con gli obiettivi prefissati, le aspettative dei clienti/utenti e delle altre parti interessate e dimostri efficacia ed efficienza del SG. I rapporti di audit sono condivisi all'interno dell'organizzazione ai livelli pertinenti e costituiscono spunti per la adozione di misure correttive volte al miglioramento.

L'Organizzazione monitora costantemente la soddisfazione del cliente tramite raccolta dei reclami e suggerimenti (PR 010) e ha previsto anche che periodicamente vi sia la somministrazione di questionari di rilevazione della soddisfazione, che possono rappresentare l'elemento iniziale per individuazione di aree di miglioramento nelle diverse fasi di erogazione del servizio.

10.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

La Direzione pianifica riesami del SG per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia rispetto agli obiettivi prestabiliti.

Il riesame è effettuato almeno una volta all'anno su tutti gli aspetti del sistema di gestione e prevede la partecipazione di tutte le funzioni dell'azienda e sulla base dei dati da esse raccolti.

Le registrazioni e la successiva conservazione dei rapporti dei riesami (DOC178) effettuati è affidata al RQ. Il verbale viene firmato da RD e dai RS per approvazione di quanto deliberato e poi distribuito in copia ai presenti ed ai RS non presenti.

Gli input del riesame sono:

- azioni a seguire da precedenti riesami;
- cambiamenti nei fattori esterni ed interni;
- le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione (soddisfazione del personale, obiettivi, indicatori, non conformità ed azioni correttive, i risultati di monitoraggio e misurazioni, risultati di audit);
- adeguatezza delle risorse;
- efficacia azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità;
- opportunità di miglioramento.

Nel corso del riesame eventuali andamenti o situazioni anomale vengono prontamente affrontate e risolte impostando, attuando e verificando appropriate azioni correttive e stabilendo le relative responsabilità nella loro attuazione.

Gli elementi in uscita del riesame riportano decisioni e azioni relative a:

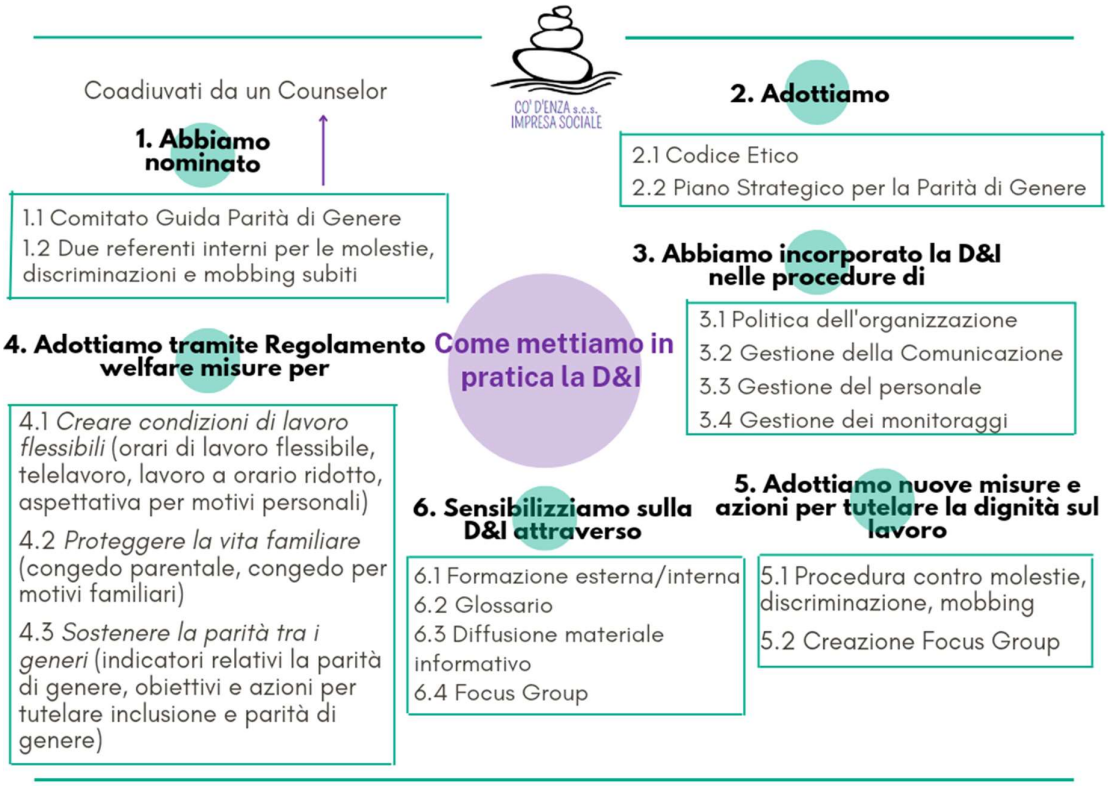
- opportunità di miglioramento;
- esigenze di modifica al sistema di gestione e relative risorse necessarie;
- risorse necessarie.

11 MIGLIORAMENTO

La Cò d'Enza determina e seleziona le opportunità di miglioramento e attua le azioni necessarie per soddisfare le esigenze dei/lle clienti.

La Cooperativa determinare e selezionare opportunità di miglioramento e attua ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti del personale e accrescerne la soddisfazione tra cui il miglioramento dei servizi per soddisfare le esigenze e le aspettative future, la correzione, la prevenzione o la riduzione degli effetti indesiderati e il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione.

Gli obiettivi di miglioramento deliberati in sede di riesame sono deducibili, oltre che dalla consultazione dei verbali di riunione, anche dal relativo programma (DOC 155).

I dati risultanti dalle attività di monitoraggio e misurazione, gli output provenienti dal riesame periodico della Direzione, andamento di non conformità e reclami, e tutte le altre informazioni pertinenti relativi ai diversi processi aziendali sono tenuti in debita considerazione nella individuazione degli obiettivi di miglioramento.

12 IN SINTESI