



BILANCIO SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE - 2019



OSA
Operatori Sanitari Associati



SOMMARIO

● INFORMAZIONI GENERALI	
LA RESPONSABILITÀ SOCIALE E L'ADESIONE ALLA NORMA SA8000	5
IL BILANCIO SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE	6
STRUTTURA ORGANIZZATIVA E FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE	8
● ANALISI DELLE PERFORMANCE	
AZIONI VERSO DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDER)	4
● LE AREE CHIAVE	5
1.LAVORO MINORILE	5
2.LAVORO FORZATO E OBBLIGATO	6
3.SALUTE E SICUREZZA	7
1.LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	9
2.DISCRIMINAZIONE	9
3.PROCEDURE DISCIPLINARI	12
4.ORARIO DI LAVORO	12
5.RETRIBUZIONE	13
6.SISTEMA DI GESTIONE	13
SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	14
● OBIETTIVI 2020	14



INFORMAZIONI GENERALI

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE E L'ADESIONE ALLA NORMA SA8000

I principi di correttezza, la responsabilità, la trasparenza, il rispetto dei diritti umani e l'equo trattamento dei lavoratori condizionano in modo crescente l'economia e ne definiscono i limiti etici; parallelamente a ciò aumenta il grado di influenza delle imprese e dei portatori di interesse sui sistemi sociali in termini di "responsabilità" diretta sui sistemi stessi.

L'attenzione a gestire efficacemente un'attività secondo i principi etici è dunque un'esigenza che si è dimostrata essere necessaria per la Cooperativa Osa in ragione della rilevanza assunta nel tempo dovuta dalla tipologia di attività svolta, numero di soci, ampiezza della rete di impresa, numero dei lavoratori che prestano la propria opera, etc. OSA ha deciso di impegnarsi e continuare il proprio percorso etico migliorando di continuo il Sistema di responsabilità sociale conforme alla norma SA8000 e certificato dal CISE dal giugno del 2017. Il fine ultimo è quello di aumentare il benessere lavorativo e promuovere azioni a favore dei lavoratori, incentivando il rispetto dei principi anche tra i portatori di interesse (fornitori, associazioni, committenti, etc.).

IL BILANCIO SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il bilancio sulla responsabilità sociale è uno strumento utile a fornire periodicamente in modo chiaro e completo a tutte le parti interessate un resoconto sulla capacità di Osa di soddisfare i requisiti richiesti dalla norma SA8000.

Per parti interessate o stakeholders si intendono tutti coloro che influenzano o sono influenzati anche indirettamente dalle attività svolte dalla Cooperativa.

Per mezzo del presente documento OSA si propone di:

1. Far conoscere la politica di responsabilità sociale adottata;
2. Favorire la conoscenza e la comprensione dei reali impegni assunti da OSA nel tutelare il benessere lavorativo;
3. Fornire al management uno strumento utile per il riesame interno del raggiungimento degli obiettivi;
4. Evidenziare il miglioramento continuo della gestione aziendale attraverso i trend degli indicatori adottati.

Il bilancio sulla responsabilità sociale è diffuso tramite la pubblicazione sul sito www.osa.coop

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE

Il 10 novembre 2016 ha avuto inizio l'iter di predisposizione del sistema di gestione SA8000 con numerosi incontri effettuati con la direzione e con il personale di coordinamento che hanno portato alla definizione dei ruoli delle strutture previste dalla norma.

Tra le peculiarità della norma SA8000 vi è sicuramente il coinvolgimento diretto dei lavoratori che si esprime anche attraverso la nomina di una loro rappresentanza all'interno dell'organo di gestione del sistema di responsabilità sociale; per questo motivo nel mese di febbraio 2017 sono state accolte 5 autocandidature e sono state raccolte le preferenze dei votanti per i due rappresentanti più votati.

Con tutti gli elementi richiesti la prima forma organizzativa adottata risulta ancora oggi essere la seguente:

- Gruppo di Coordinamento SA8000 (GCSA8000) – considerate le dimensioni ed il grado di complessità dell'azienda è stato costituito il gruppo di lavoro che rappresenta la direzione aziendale;

- Social Performance Team (SPT) – gruppo di lavoro formato da una rappresentanza equilibrata di lavoratori e di direzione che si riunisce periodicamente per monitorare l'andamento del sistema di gestione e verificare l'efficacia delle azioni di miglioramento;
- Comitato Salute e Sicurezza (CSS) – formato anch'esso da una rappresentanza dei lavoratori e da componenti dell'ufficio preposto alla salute e sicurezza sul lavoro che si occupa di operare un controllo continuo su aspetti legati alla salute e sicurezza dei lavoratori agendo in piena autonomia ma fornendo periodici report al SPT.

L'attività di coordinamento dell'intero sistema è quindi affidata al "Social Performance Team".

Compiti precipi del gruppo cardine del sistema sono:

- analizzare le criticità rilevate dagli organi di controllo;

- condurre periodicamente le valutazioni dei rischi per identificare le aree di reale o potenziale non conformità allo standard;
- analizzare le segnalazioni e i suggerimenti pervenuti;
- gestire le criticità e individuare le cause delle problematiche;
- proporre alla direzione le soluzioni immediate e le azioni correttive/preventive utili a eliminare ove possibile la causa del problema;
- verificare nel tempo l'efficacia delle azioni attuate.

I dati analizzati dal SPT costituiscono materiale necessario alla Direzione per il riesame del sistema che viene effettuato con cadenza semestrale.

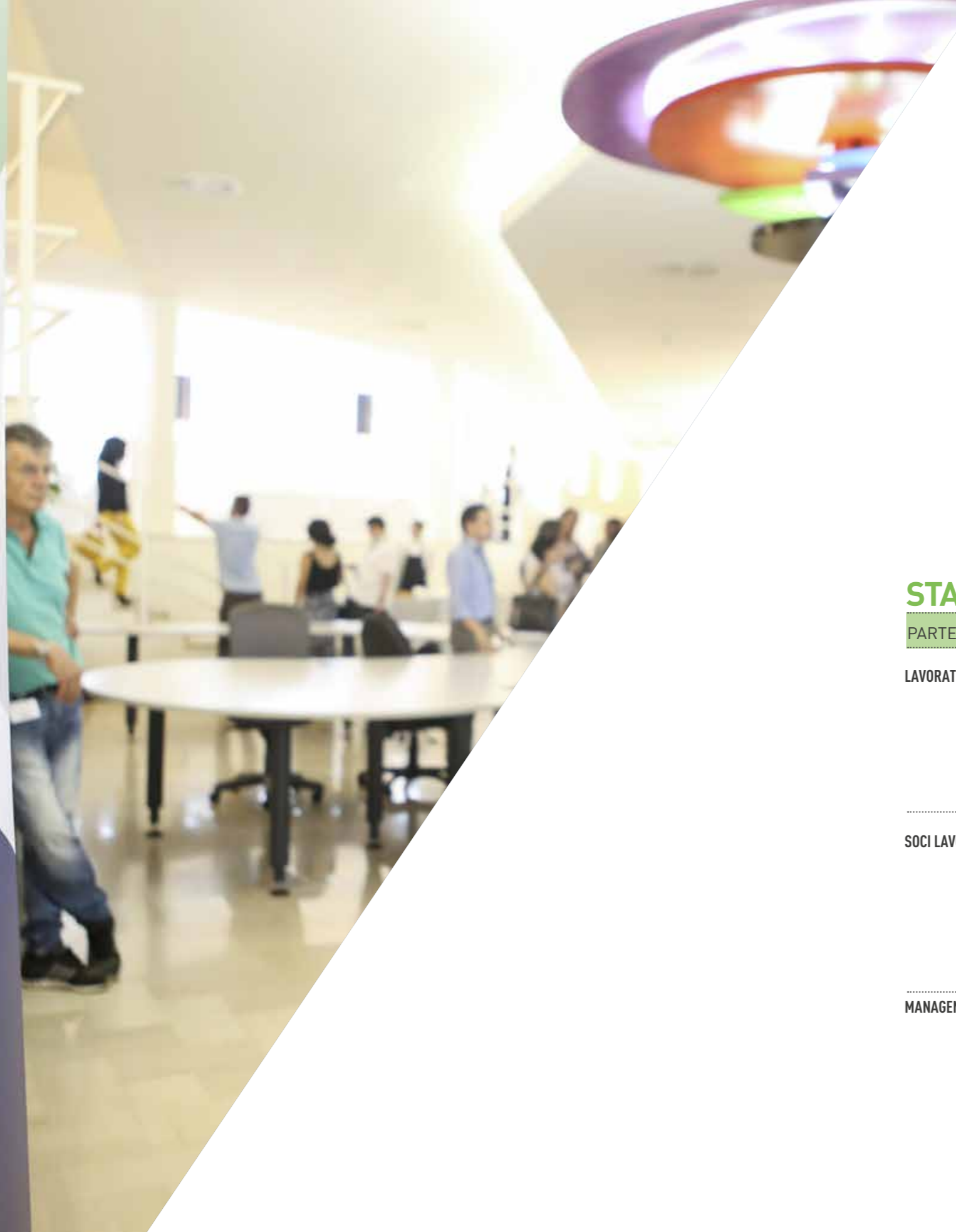
La revisione della politica e del sistema è sempre finalizzata ad innescare un processo di miglioramento continuo valutando

eventuali cambiamenti della legislazione e del proprio codice etico, delle risultanze degli audit interni ed esterni, delle segnalazioni pervenute e ogni altro elemento aziendale.

Le attività che hanno rilevanza sulla Responsabilità Sociale vengono regolate da procedure alle quali il personale deve attenersi. Gran parte di queste sono integrate con gli altri sistemi di gestione (Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia). Esse definiscono inoltre le modalità di raccolta, conservazione e aggiornamento dei dati e le azioni necessarie per assicurare il miglioramento continuo.

Tutto il Personale ha la possibilità di accedere alla documentazione relativa al Sistema tramite l'intranet aziendale o facendo riferimento ai propri referenti aziendali. Sono state, inoltre, definite le modalità per monitorare la corretta applicazione di tali procedure tra cui l'attività di audit interna effettuata da personale preposto.

Gli obiettivi da conseguire e il loro grado di raggiungimento sono monitorati e i risultati sono esaminati durante il Riesame della Direzione.



VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE

AZIONI VERSO LE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDER)

Le attività sviluppate per l'applicazione del sistema di responsabilità sociale sono sintetizzate come segue:

STAKEHOLDER INTERNI

PARTE INTERESSATA	OBIETTIVI	AZIONI ADOTTATE 2019	RISULTATI CONSEGUITI
LAVORATORI	Maggiore coinvolgimento nel raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle condizioni di lavoro e di tutela.	<ul style="list-style-type: none"> Interventi informativi specifici sulla responsabilità sociale in aula; Piano di formazione per tutto il personale su responsabilità sociale; Comunicazioni massive ai soci su responsabilità sociale; Informative divulgate su social e periodici 	<ul style="list-style-type: none"> 600 lavoratori formati in aula Comunicazioni dedicate: <ul style="list-style-type: none"> *inviata tramite mail aziendali *allegata al cedolino paga *affissa nelle bacheche delle commesse; Articoli dedicati su sito istituzionale, osa news, newsletter, social network
SOCI LAVORATORI E SOCI SOVVENTORI	Dare maggiore evidenza del rispetto dei diritti umani, giurilavoristici e di sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento certificazione sistema di gestione sulla responsabilità sociale da parte di un ente esterno; Audit interni su tutte le commesse e le attività programmate nel piano per il biennio 2019-2020 Analisi periodica dei processi finalizzata al miglioramento continuo dei processi 	<ul style="list-style-type: none"> Verifica di mantenimento della certificazione del sistema di responsabilità sociale da parte del CISE effettuata a maggio e a novembre del 2019 Audit interni effettuati come da programma N. due riesami effettuati e incontri periodici con il Social Performance Team con cadenza media bimestrale
MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Coinvolgimento attivo Puntuale analisi dei fattori di rischio nell'esercizio dell'attività 	<ul style="list-style-type: none"> Istituzione di un Gruppo di Coordinamento Incontri periodici di riesame 	<ul style="list-style-type: none"> Riesami semestrali



STAKEHOLDER ESTERNI

Le azioni verso gli Stakeholder esterni (clienti, assistiti e loro famiglie, committenti, fornitori, sistema cooperativo, istituzioni pubbliche, gruppi ambientalisti e umanitari, ONG, sindacati, mass-media, residenti nelle aree geografiche in cui Osa opera), sono state diversificate in relazione ai ruoli specifici che ognuno di essi assume nei confronti di OSA.

Queste possono essere sintetizzate nelle azioni intraprese e riportate nel piano di comunicazione, finalizzate ad informare e coinvolgere attivamente anche i portatori di interesse esterni sul monitoraggio del Sistema di Responsabilità Sociale quali:

- ▶ Invio dell'informativa sulla responsabilità sociale a tutti i fornitori e richiesta di adesione ai principi chiave;
- ▶ Pubblicazione del Bilancio di responsabilità sociale sul sito internet istituzionale e sullo spazio messo a disposizione da ciseonweb;
- ▶ Pubblicazione di articoli su sito istituzionale, periodico OSA news e social network.



LE AREE CHIAVE

1. IL LAVORO MINORILE

In Italia il legislatore fissa l'età minima di ammissione al lavoro a 16 anni con la Legge 296/06 e l'impianto normativo a tutela del lavoro minorile ne fissa le condizioni e le limitazioni. Nonostante ciò il fenomeno del lavoro minorile "non tutelato" potrebbe manifestarsi, anche se in casi molto sporadici in rapporto alle attività sviluppate, ed è quindi oggetto di attenzione da parte della Cooperativa. È stata infatti redatta e condivisa con gli uffici di "Ricerca e selezione" e "Gestione del Personale" la procedura utile a tutelare candidature di lavoratori minorenni. Se in età scolastica è previsto che la Cooperativa si impegni a stimolare la continuazione o la ripresa degli studi, nel caso in cui questi fossero stati interrotti, al fine di garantirne il completamento. Qualora si procedesse con un contratto di lavoro questo dovrà prevedere un percorso di formazione professionale che riesca a generare le competenze, arricchendone le conoscenze e le abilità per un migliore inserimento nel mondo del lavoro e dovrà essere adeguato allo stato di "giovane lavoratore" con la definizione di

compiti che assicurino la possibilità di completare gli studi e l'esclusione di situazioni rischiose per il suo sviluppo fisico o mentale.

Sono oggetto di monitoraggio sia il numero di minori assunti in Osa, sia il numero di minori impiegati presso i fornitori della Cooperativa; attualmente, i lavoratori minorenni, non sono presenti in azienda e non risultano in forza presso i nostri fornitori.

Di seguito una tabella che illustra il numero e la percentuale dei giovani lavoratori nel corso degli ultimi tre anni; nel 2019 il lavoratore più giovane ha 19 anni.

FASCE DI ETÀ ESAMINATE	2017	2018	2019	2017	2018	2019
FINO A 17 ANNI	-	-	-	-	-	-
DA 18 A 23	75	48	90	2,1%	1,4%	2,5%
DA 24 A 30	931	872	860	26,4%	24,6%	23,9%

2. LAVORO FORZATO E OBBLIGATO

Sulla base di quanto previsto dalla Costituzione della Repubblica italiana, dalle convenzioni ILO e dalla legislazione vigente tutti i soci lavoratori e i lavoratori non soci in forza prestano il loro lavoro volontariamente e non dietro minaccia o qualsiasi forma di penale. Osa non ammette che questo diritto sia violato nemmeno presso i propri fornitori, pena l'interruzione dei rapporti commerciali con gli stessi e la segnalazione dei casi gravi agli organi competenti.

Per assicurare la piena volontarietà di qualsiasi prestazione, Osa s'impegna a garantire che tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e dei doveri derivanti dal loro rapporto associativo e di lavoro. Le principali procedure adottate per garantire ciò sono:

IN FASE DI ASSUNZIONE DI NUOVI LAVORATORI

Con la stipula del contratto di assunzione vengono fornite al lavoratore informazioni complete ed approfondite su tutti gli elementi del contratto di lavoro (luogo di lavoro, data di inizio e durata del rapporto, inquadramento, livello e qualifica, importo della retribuzione e relativi elementi costitutivi, determinazione e fruizione delle ferie, orario di lavoro), comprese quelle relative

ai termini e alle modalità di recesso. La lettera di assunzione viene redatta in duplice copia: la copia firmata dal lavoratore per accettazione delle condizioni stabilite viene conservata presso l'ufficio personale, unitamente alla documentazione (in copia) del dipendente.

Tra i documenti consegnati alla stipula del contratto sono stati aggiunti:

- un'informativa sull'impegno di Osa a tutelare i diritti dei lavoratori e ad accrescere il benessere lavorativo;
- la politica di responsabilità sociale
- una scheda in cui sono descritte le modalità di inoltro di eventuali segnalazioni o suggerimenti con tutti i contatti dei rappresentanti dei lavoratori, del rappresentante della direzione, dell'organismo di vigilanza 231 e dell'ente certificatore (Cise).

Sono periodicamente oggetto di verifica interna le procedure di assunzione del personale perché possano queste fornire maggiori strumenti utili ad accrescere la consapevolezza delle nuove forze lavoro sui loro diritti e i loro doveri.

DURANTE IL RAPPORTO DI LAVORO

Non sono in uso prassi che comportino delle trattenute economiche sul salario dei lavoratori, o la trattenuta di beni o documenti di proprietà dei lavoratori, che possano costituire un "ricatto" nell'ipotesi che il lavoratore voglia lasciare l'azienda; ogni lavoratore in qualsiasi momento può decidere di interrompere il rapporto di lavoro secondo le modalità previste dal CCNL e dal Regolamento interno per i soci.

Per ciascun lavoratore Osa ha messo a disposizione un'area riservata dalla quale scaricare copia di tutta la documentazione relativa al rapporto di lavoro (consultazione busta paga, CUD), la modulistica utile ad effettuare richieste (acconto, attestati di servizio, assegni per il nucleo familiare) e copia elettronica del Regolamento interno. L'area riservata offre inoltre la possibilità di raccogliere tutte le informazioni e le comunicazioni della Cooperativa ai soci e ai lavoratori, comprese quelle relative alla responsabilità sociale.

Attualmente non sono presenti segnalazioni o reclami sul lavoro straordinario obbligato e su forme di costrizione al lavoro nemmeno presso i fornitori.

3. SALUTE E SICUREZZA

Il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) della cooperativa Osa nell'anno 2019 si è visto impegnato in molteplici attività legate al tema della salute e della sicurezza negli ambienti di lavoro, partecipando alle funzioni del Team Audit OHSAS-18001 (per il mantenimento della certificazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro), del Team SA8000 (certificazione etica) e del Comitato dei Sanitari.

Nell'ambito dei diversi gruppi di lavoro costituiti in Azienda, ai fini della progettazione e miglioramento in materia di benessere lavorativo, il SPP ha preso parte attivamente sia al Comitato dei Sanitari che al Social Performance Team. Attraverso un lavoro di coinvolgimento e raccordo dei vari gruppi di lavoro, e del loro operato, è stato possibile raggiungere una maggiore fluidità nei flussi comunicativi ed informativi generali, con un netto risultato di miglioramento negli Audit di certificazione; non di meno l'attività di governo degli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro è attuato dal Delegato alla Sicurezza "Servizio Prevenzione e Protezione" e dal "Comitato Salute e Sicurezza" entrambi fondati sul modello del sistema certificato BS OHSAS 18001.

Nel costante impegno comunicativo e formativo, le attività condivise con la formazione, hanno ulteriormente implementato i progetti legati alla crescita professionale dei lavoratori. Rafforzare le competenze dei professionisti è infatti un valore essenziale, così come la formazione costituisce uno strumento indispensabile per assicurare l'erogazione di cure efficaci e sicure.

Gli obiettivi fissati e deliberati, come riportato nel verbale della riunione periodica svoltasi nel gennaio 2019, sono stati raggiunti, ed in parte sostituiti e/o superati da nuove iniziative; tra queste, l'attività con grande riscontro sociale è stata il progetto "La salute è preziosa".

"La salute è preziosa" è un progetto nato quasi per gioco con lo scopo di sensibilizzare i lavoratori sull'importanza della prevenzione; accanto alla sorveglianza sanitaria prevista dalla normativa in materia di sicurezza, un gruppo di coordinatori Osa ha proposto ed attuato un controllo volontario e gratuito di alcuni parametri base (saturazione O2, pressione arteriosa, HGT glicemia, colesterolo, trigliceridi) durante l'assemblea generale dei soci. Le misurazioni sono state effettuate da infermieri volontari e i risultati refertati dal personale medico. Nell'assemblea conclusiva dei soci di giugno scorso sono stati sottoposti a screening oltre 1/3 dei presenti.

Tra le attività di miglioramento rientrano, inoltre, la revisione delle procedure operative di sicurezza messe a disposizione di tutti i lavoratori nell'area riservata del sito internet della Cooperativa.

In tema di salute e sicurezza la migliore intuizione di Governance, quasi a presagio di quanto sarebbe accaduto nei primi mesi del 2020, ha contemplato la necessità di dare maggior spessore ed incisività al gruppo di lavoro Unità di Gestione del Rischio (UGR), conferendo al Risk Manager (contestualmente Delegato alla Sicurezza sul Lavoro) la regia unica di valutazione e gestione del rischio non soltanto clinico; la gestione del rischio indica un insieme di attività volte a identificare, valutare ed eliminare i rischi presenti e potenziali all'interno delle strutture sanitarie al fine di assicurare qualità e sicurezza alle prestazioni assistenziali ed alle attività lavorative.

Nel gruppo UGR sono state coinvolte molteplici competenze, incluso il SPP, necessarie a determinare le strategie per la promozione della sicurezza e tutela non solo del paziente ma anche dell'operatore sanitario con supervisione delle attività di identificazione e mitigazione del rischio.

Nelle attività lavorative considerate routinarie, ma non di minore importanza o efficacia, sono stati programmati ed attuati diversi Audit interni e preparazione documentale ai fini dell'accreditamento.

Nello specifico sono stati attuati Audit di mantenimento di sistema BS OHSAS 18001 presso le sedi operative di Mesagne, Bellagio, Latina, Frosinone, Crap Vico, Sannicandro, Taldi.

In nessun caso sono state emesse non conformità, ciò a significare che i diversi Sistemi di Gestione della qualità,

sicurezza, etica e ambientale hanno un comune itinerario e che, seppure afferenti a differenti aspetti del lavoro, mantengono il medesimo obiettivo del costante miglioramento.

Ulteriori risultati positivi sono stati raggiunti nell'accreditamento Regionale sia nel Lazio che nella Puglia. Le attività del SPP hanno ulteriormente contemplato, in collaborazione con il Comitato dei Sanitari, il riesame della valutazione del rischio da stress lavoro correlato (triennio 2016-2019) ed il monitoraggio delle aggressioni a carico degli operatori sanitari.

Tali valutazioni assumono, alla luce degli accadimenti dei primi mesi del 2020, una nuova connotazione e la necessità di un nuovo approccio che dovrà essere preso in considerazione nelle successive programmazioni.

L'anno lavorativo 2019, da considerarsi originale e moderno in tutte le sue attività ed iniziative di reciproca collaborazione, incluse nuove metodologie comunicative introdotte con i social, sbiadisce alla luce di quanto occorso nel 2020.

Seppure non di competenza del Bilancio Sociale 2019, appare doveroso offrire un contributo allo stupefacente lavoro svolto, in tutti gli ambiti di Cooperativa OSA, nel fronteggiare l'emergenza COVID-19.

La regia unica di gestione dell'emergenza COVID-19 è stata affidata al Gruppo UGR in collaborazione al SPP; con non poche difficoltà, che come ben noto hanno coinvolto tutti gli ambienti sanitari, l'UGR ha saputo approcciarsi all'emergenza con competenza e grande senso di responsabilità, assumendosi anche l'onere di decisioni

impopolari (ad esempio la sospensione delle attività formative e la chiusura immediata delle RSA e delle RSSA indipendentemente dalle disposizioni Ministeriali emesse in tempi successivi).

Durante tutto il periodo emergenziale il Gruppo di Lavoro ha svolto il compito di supporto, raccordo, interpretazione, sintesi e condivisione, per ogni singola Sede operativa, delle procedure imposte dalle innumerevoli disposizioni Ministeriali e Regionali. La valutazione e gestione del rischio è stata elaborata ed aggiornata costantemente, sulla base della evoluzione e della diffusione del virus nelle varie aree geografiche del nostro Paese.

Con grande impegno, della compagine aziendale e di risorse economiche, sono stati raggiunti i dispositivi di protezione individuale indispensabili a tutelare la salute e la sicurezza degli operatori che, in nessun momento dell'emergenza, si sono visti sprovvisti di materiale e mezzi indispensabili alla tutela della sicurezza e della salute.

In tutto questo, il ruolo più importante è stato infine svolto dai lavoratori, che con senso di responsabilità, professionalità e altruismo, hanno saputo rispondere nell'emergenza, alle richieste ed alle indicazioni dei Dirigenti e dei Preposti con piena fiducia e senso di appartenenza.

Tale esperienza deve indurci a riflettere sull'importanza di continuare a perseguire l'obiettivo di raggiungere un livello omogeneo di competenze e conoscenze che favorisca l'attuazione delle strategie di tutela della salute e della sicurezza sia nell'ordinarietà che nei casi di emergenza.

4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

La Cooperativa Osa garantisce a tutti i lavoratori il diritto di partecipare ad attività sindacali o ad aderirvi, astenendosi dal favorire la costituzione o il sostentamento di associazioni sindacali dei lavoratori affinché, congiuntamente e nel rispetto dei ruoli, si arrivi alla realizzazione dell'obiettivo di adeguare l'interesse dei dipendenti al miglioramento delle condizioni di lavoro, con l'esigenza di incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

Vengono messe a disposizione dei lavoratori gli spazi per poter effettuare incontri e le bacheche presenti nelle centrali operative per diffondere le comunicazioni inerenti le materie sindacali.

I permessi sindacali previsti dal nostro sistema legislativo sono finalizzati alla partecipazione alle riunioni degli organismi direttivi nazionali, regionali, provinciali e territoriali. Ai lavoratori che richiedano di partecipare ad attività del sindacato vengono concessi i necessari permessi, secondo tempi e modalità che non creino disagi alle necessità organizzative o produttive aziendali.

Considerata la natura delle attività socio-sanitarie effettuate dalla Cooperativa, i permessi sindacali devono essere compatibili con l'erogazione del servizio e l'assistenza degli utenti; pertanto viene richiesto un adeguato preavviso indirizzato all'ufficio del personale secondo le modalità concordate.

Nel corso del 2019 sono state accordate tutte le richieste effettuate dai lavoratori per motivi sindacali per un ammontare totale di più di 900 ore. In totale il numero di lavoratori iscritti ad un sindacato è di 767 su 3.600 lavoratori.

Nel corso del 2019 non sono pervenuti reclami o segnalazioni sull'argomento.

Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro (CCNL)

La contrattazione collettiva consente ai lavoratori di accedere a benefici economici in termini di trasparenza e correttezza e nel contempo consente alle imprese una gestione programmata del costo del lavoro e lo sviluppo e la valorizzazione delle risorse umane.

Le finalità essenziali del contratto collettivo sono quindi:

- ▶ determinare il contenuto essenziale dei contratti individuali di lavoro sia sotto l'aspetto economico (retribuzione, trattamenti di anzianità) che sotto quello normativo (disciplina dell'orario, qualifiche e mansioni, stabilità del rapporto, ecc.).
 - ▶ disciplinare i rapporti (cosiddette relazioni industriali) tra i soggetti collettivi.
- Osa applica diversi contratti collettivi nazionali, direttamente afferenti alle attività svolte e nello specifico:
- ▶ Cooperative Sociali;
 - ▶ Associazione Italiana Ospedalità Privata (AIOP) per il personale medico;
 - ▶ AIOP per il personale non medico;
 - ▶ Unione Nazionale Istituzioni e Iniziative di Assistenza Sociale (UNEBA).

5. DISCRIMINAZIONE

In fase di selezione e assunzione

La ricerca del personale è un'attività svolta dall'ufficio preposto il quale ha predisposto una procedura che definisce e disciplina le attività e i flussi relativi al reclutamento e alla selezione del personale. L'inserimento di nuovo personale è un'attività legata all'esigenza di fornire copertura dei servizi in misura adeguata a quanto indicato nei contratti di appalto e a quanto stabilito dalle normative regionali e nazionali.

Nell'accesso alla formazione

L'accesso alla formazione viene garantito a tutti i lavoratori, in relazione alle necessità di tipo organizzativo e tecnico dei servizi svolti dalla Cooperativa e per assicurare che tutti mantengano ed aggiornino le proprie competenze; per tutti i lavoratori, indipendentemente dal fatto che siano o meno soci e dalle mansioni loro attribuite, sono organizzati corsi di formazione gratuiti su varie tematiche compresi quelli su temi di salute e sicurezza, responsabilità sociale e Legge 231.

Nel corso del 2019 sono stati erogati 92 corsi gratuiti di formazione, di cui 53 con il rilascio di ECM, per i lavoratori

di Osa. I partecipanti in aula sono stati 2.157 e sono state erogate complessivamente 22.510 ore di formazione.

Nella tabella che segue sono sintetizzati i dati del triennio formativo 2017-2019

PERSONALE FORMATO				
	2017	2018	2019	TOTALE TRIENNIO
ORE DI FORMAZIONE	13.900	13.220	22.510	49.630
PERSONALE IN FORMAZIONE	1.646	2.160	2.157	5.963
NUMERO CORSI	95	88	92	275

In fase di cessazione del rapporto di lavoro

Fatta eccezione dei casi in cui il lavoratore presenti spontanee dimissioni, la conclusione del rapporto lavorativo da parte della Cooperativa è attuata solamente in presenza di gravi o giustificati motivi previsti dalla Legge e dal Regolamento Interno.

Al fine di monitorare eventuali atti di discriminazioni, o comunque ritenuti tali dagli interessati, sono state introdotte e diffuse le modalità con cui ciascun lavoratore può segnalare, anche in maniera anonima, eventuali atti di discriminazione o ritenuti tali, provenienti sia dai superiori che da colleghi.

Nel corso del 2019 non sono stati segnalati/rilevati in azienda atti discriminatori.

6. PROCEDURE DISCIPLINARI

Il rapporto di lavoro e quello associativo comportano dei diritti e dei doveri sanciti dal codice civile, dai contratti collettivi nazionali del lavoro e dal regolamento interno e statuto per i soci-lavoratori. Tutti i lavoratori sono stati portati a conoscenza, attraverso la distribuzione del CCNL, del regolamento interno e del codice etico e l'affissione di apposita comunicazione in luogo accessibile a tutti, dei provvedimenti disciplinari che possono essere adottati in caso di inosservanza dei doveri dei lavoratori e delle modalità di contraddittorio.

Secondo quanto previsto dalle norme a seconda della gravità del comportamento tenuto dal lavoratore, possono essere adottati i seguenti provvedimenti:

- ▶ rimprovero scritto
- ▶ multa
- ▶ sospensione dal servizio e dalla retribuzione
- ▶ licenziamento e esclusione dalla compagine sociale

Nel corso del 2019 sono stati aperti complessivamente 57 procedimenti disciplinari il cui andamento è riassunto di seguito con un confronto rispetto all'anno precedente:

ESITO PROCEDIMENTI	NUMERO		DI CUI CON INTERVENTO OO/SS	
	2018	2019	2018	2019
RICHIAMI	6	5	3	0
MULTE	25	23	5	0
SOSPENSIONI	4	7	0	1
ESCLUSIONE DALLA COMPAGINE/LICENZIAMENTI	8	9	1	1
GIUSTIFICAZIONI ACCETTATE	8	1	0	0
ARCHIVIAZIONI	8	12	0	0
TOTALE	59	57	9	3

Periodicamente l'ufficio del personale mette a disposizione del SPT i dati sui procedimenti disciplinari in modo che questi possano essere discussi e analizzati.

7. ORARIO DI LAVORO

L'orario di lavoro è per tutti sviluppato secondo i CCNL e in relazione alla tipologia di servizio prevista dai contratti. Nel corso del 2019 sono stati monitorati i residui ferie di tutto il personale dipendente e in alcune situazioni questi risultano essere non goduti.

Al fine di consentire a tutti il godimento delle stesse, sono state coinvolte tutte le Direzioni e sono stati richiesti loro piani di rientro del residuo.

8. RETRIBUZIONE

I rapporti di lavoro che si instaurano tra Osa e i lavoratori sono di diversa natura e variano dai CCNL applicati a contratti professionali con possessori di partita iva.

La Cooperativa Osa è una cooperativa di lavoro che ha come obiettivo quello di fornire occasioni di lavoro ai propri soci nel rispetto dei contratti applicabili.

Pertanto è stato verificato che:

► il trattamento economico per ogni lavoratore varia in funzione di alcuni parametri tra cui la tipologia di contratto applicato, l'inquadramento del lavoratore in rapporto alla professionalità espressa, all'attività effettivamente esercitata per cui la persona è stata assunta ed è volta a garantire ad ogni lavoratore un rapporto di equilibrio tra impegno lavorativo (inteso sia come ore impiegate e tipologia del lavoro stesso) e compenso percepito, nel rispetto di quanto previsto dai CCNL di riferimento.

La cooperativa applica l'istituto del ristorno grazie al quale è possibile integrare i compensi dei soci lavoratori al verificarsi di determinate condizioni.

► Sono inoltre presenti forme di benefit e supporto per i soci e per le loro famiglie quali:

a. **"premio nascita figlio"**, corresponsione una tantum per i neogenitori

b. **"fondo di mutualità"** importo a fondo perduto per i soci che ne fanno richiesta per alcune esigenze personali. Le richieste sono sottoposte ad una commissione interna che ne delibera l'erogazione.

c. **iscrizione a "coopersalute"**, società di mutuo soccorso promossa da Confcooperative con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di un Sistema Mutualistico Integrato.

► È attiva una commissione interna per le "politiche retributive" il cui obiettivo è assicurare un monitoraggio sul trattamento economico del personale e facilitare il riconoscimento e la valorizzazione delle risorse umane.

► Da sempre la Cooperativa ha ritenuto prioritaria l'erogazione puntuale delle retribuzioni mensili che sono state di fatto sempre regolarmente corrisposte.

9. SISTEMA DI GESTIONE

La Cooperativa ha aderito agli standard SA8000 da novembre 2016 e da periodiche valutazioni effettuate con lo strumento del Social Fingerprint il sistema di gestione è risultato essere migliorabile rispetto al "coinvolgimento degli stakeholder", all'"efficacia del coinvolgimento interno e comunicazione" e alla "formazione e sviluppo delle capacità". A fronte delle valutazioni fatte nel corso del 2019 sono state adottate le seguenti azioni correttive:

1. Attuazione del "Piano di comunicazione" finalizzato ad aumentare il coinvolgimento degli stakeholder.

2. Intensificazione del processo di formazione/informazione diretto a tutti i lavoratori sulle modalità di gestione del sistema

Nel corso del 2019 è stato rinnovato il programma di formazione sulla responsabilità sociale ed è stato diffuso a più di 600 lavoratori grazie anche alla costituzione di un gruppo di docenti adeguatamente formato sul tema che ha, a cascata, trasferito loro le informazioni in occasione delle classi di "formazione sulla sicurezza L.81/08".

L'efficacia delle azioni adottate è monitorata dal SPT nel corso del 2020; saranno inoltre condotte verifiche da parte dell'ufficio qualità di Osa presso quei fornitori che prestano servizi ritenuti a rischio. Allo stato attuale, nell'ambito delle attività di monitoraggio e valutazione fornitori, non sono stati riscontrati elementi in contrasto con i principi SA8000.

INIZIATIVE PER I LAVORATORI

Progetto Casa Osa

Il progetto nasce dall'idea di istituire un organismo interno alla Cooperativa che favorisca lo scambio, la consapevolezza, la partecipazione di tutti i soci e sappia nel tempo costruire percorsi di fidelizzazione interna, attraverso la creazione di eventi ed incontri ad hoc. Un luogo nel quale raccontare, sperimentare e trasferire in modo orizzontale le esperienze e le conoscenze che quotidianamente le donne e gli uomini della Cooperativa mettono a disposizione dei propri assistiti.

La posizione di partenza del nuovo dipartimento è di ascolto rispetto alle istanze provenienti da ogni area dell'organizzazione, intesa nel senso più ampio e comprendendo le diverse realtà del network.

Il primo appuntamento si è svolto lo scorso 22 novembre: a bordo di un pullman il gruppo formato dalla dirigenza e dal management della Cooperativa ha raggiunto il Convento di Montefiolo a Casperia (Rieti) nell'entroterra sabino dove, oltre alla presentazione del progetto, sono stati protagonisti delle prime attività.

Iniziativa per i soci

Negli anni la Cooperativa ha sviluppato iniziative che in modo diretto e tangibile testimoniano la sua volontà di promuovere la vicinanza e l'aiuto verso la propria

componente sociale, principi alla base del modello cooperativo, che coniuga la solidarietà con le logiche d'impresa.

Da aprile del 2000, ad esempio, Osa ha istituito un fondo di mutualità interno per andare incontro a particolari necessità o difficoltà economiche dei soci.

Il Fondo è gestito da un Comitato composto da tre membri nominati dal C.d.A. di OSA e si finanzia con l'accantonamento che ogni anno gli amministratori della Cooperativa propongono in sede di assemblea ai soci con l'approvazione del bilancio d'esercizio.

Possono accedere ai benefici del fondo tutti i soci effettuando una richiesta scritta e presentando la documentazione a sostegno della domanda; la Cooperativa eroga a favore del richiedente un contributo a tantum a fondo perduto che tiene conto, tra le altre cose, delle effettive condizioni economiche del socio e del suo nucleo familiare.

Nell'ultimo triennio circa 50 Soci hanno beneficiato di un contributo economico attraverso il fondo di mutualità interno di cui 10 nel 2019 anno in cui sono stati erogati € 22.500.

Un'altra forma di sostegno per i soci è rappresentata dalla gratifica nascita figlio, iniziativa che riconosce ai genitori € 500 per la nascita di ogni figlio; nel 2019 sono stati 66 i soci che hanno richiesto il "premio" per un totale di € 33.000.

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Nel corso del 2019 in un quadro di sostanziale aderenza allo standard SA8000, sono state oggetto di analisi sporadiche segnalazioni, tutte riguardanti situazioni riconducibili ad una non perfetta aderenza alle procedure; in tutti i casi si è provveduto ad analizzare le cause delle criticità rilevate e revisionare le procedure in essere.

OBIETTIVI 2020

Di seguito sono riportati gli obiettivi di miglioramento individuati per il 2020:

1. Sviluppo di un progetto in collaborazione con il dipartimento marketing e comunicazione di Osa per aumentare il coinvolgimento e la partecipazione dei principali stakeholders sul tema di responsabilità sociale.
2. Creazione di ulteriori strumenti di informazione e formazione sulla sicurezza fruibili da tutti lavoratori
3. Coinvolgimento attivo dei portatori di interesse con almeno 2 incontri dedicati alla responsabilità sociale
4. Effettuare almeno 1 corso di formazione per aumentare la conoscenza delle diversità culturali.



SEDE LEGALE E DIREZIONE GENERALE

Via Lucio Volumnio, 1 | 00178 Roma (RM) | +39 06 710661 | +39 06 71066440 | info@osa.coop | osa.coop

