

I SAGGI

# GUIDA PRATICA ALLA CONCILIAZIONE



 PROGES



 PROGES



# INDICE

## CAPITOLO 1

Premessa: le buone prassi, forme e misure di flessibilità ..... 8

## CAPITOLO 2

L'incontro di Proges con la certificazione Family Audit.

**Di Michela Bolondi - Vice presidente Proges** ..... 14

## CAPITOLO 3

Considerazioni su forme di lavoro flessibile e su smart work.

**Di Filippo Finardi - Direttore Risorse Umane** ..... 18

## CAPITOLO 4

Work life balance e welfare aziendale.

**Di Giovanna Passeri - Responsabile Ufficio Soci** ..... 22

## CAPITOLO 5

Raccolta di buone prassi - Le esperienze dei servizi ..... 27

## CAPITOLO 6

Sperimentazioni:

2 casi di progetti di flessibilità che hanno utilizzato la mappatura delle competenze ..... 39

## CAPITOLO 7

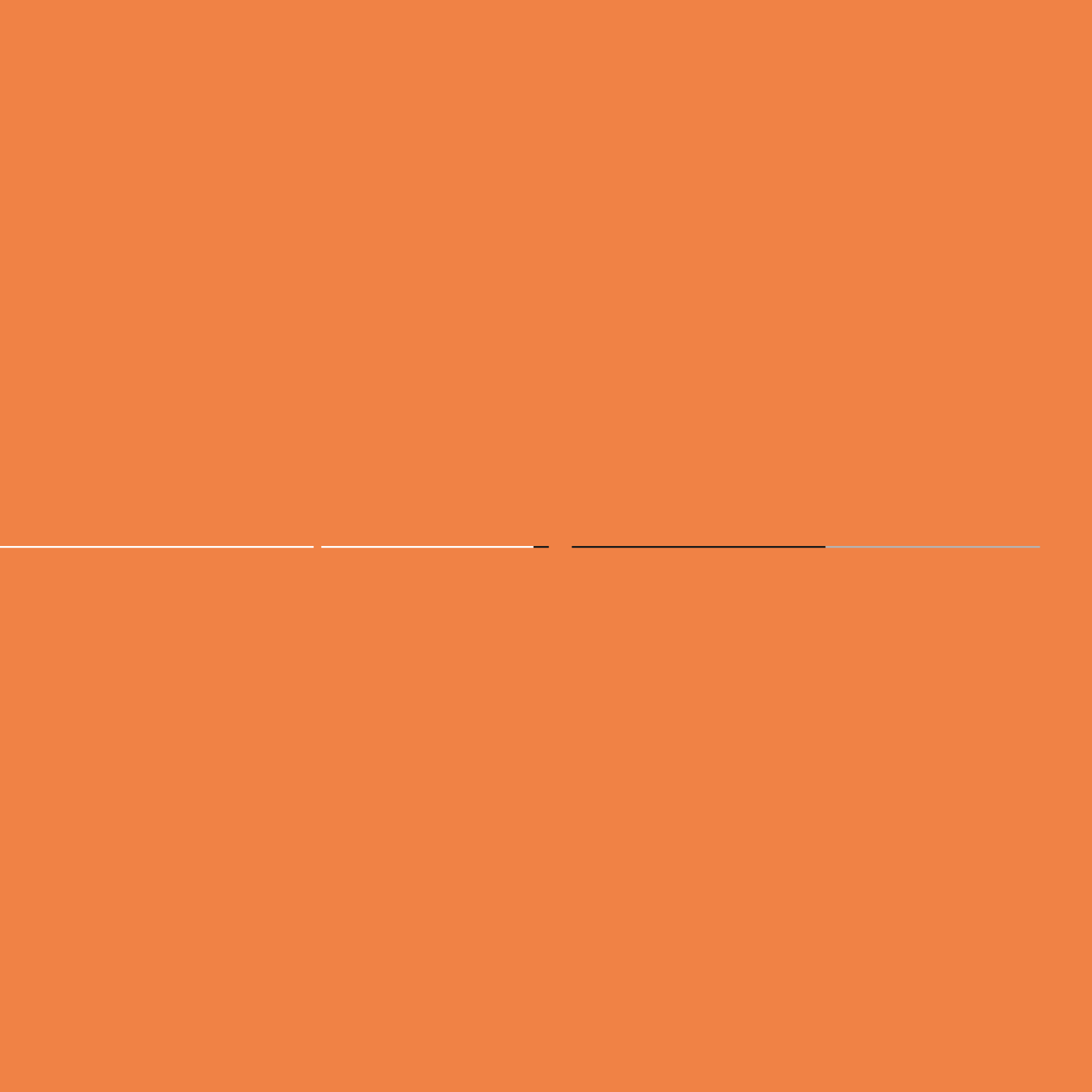
Utilità, l'utilizzo degli strumenti di conciliazione ..... 48

## CAPITOLO 8

Conclusioni.

**Di Gaetana Capelli - Referente Family Audit PROGES** ..... 60

*Ringraziamenti* .....





**CAPITOLO 1**

---

**PREMESSA:  
LE BUONE PRASSI,  
FORME E MISURE  
DI FLESSIBILITÀ**

# LE BUONE PRASSI, FORME E MISURE DI FLESSIBILITÀ

In questo elaborato si trovano le conclusioni di una serie di attività, buona parte delle quali ha a che fare con l'organizzazione del lavoro, che sono state programmate **nel piano Family audit**.

Dalla stesura iniziale delle azioni di miglioramento del Piano Family Audit ci sono stati aggiustamenti, monitoraggi e accoglienze di sensibilità raccolte durante il cammino, che hanno permesso di migliorare ciò che avevamo pensato inizialmente. In particolare, ascoltando le persone e le esigenze espresse sui servizi, abbiamo intrapreso direzioni un po' diverse da quelle preventivate.

In questo scritto si troverà un insieme di buone prassi su orari e flessibilità raccolte nei servizi (sono solo alcuni esempi di applicazione di formule di flessibilità cresciute all'interno delle strutture), che ci auguriamo possano essere di esempio. Si tratta di mettere a disposizione l'esperienza non perché essa debba essere completamente copiata, ma perché funga da stimolo, da germoglio per la promozione di azioni di conciliazione adattabili ad altri servizi/strutture.

Sono linee guida utili per rispondere ad esigenze di conciliazione tenendo conto di differenti contesti e profili professionali, anche attraverso la pianificazione di presenze, attività e incontri.

Fanno parte di questa parte descrittiva anche le varie sperimentazioni che hanno utilizzato la mappatura delle competenze per favorire le possibilità di intercambiabilità tra colleghi e colleghe, quale strumento sia di miglioramento e flessibilità organizzativa, sia di opportunità di maggiore utilizzo delle forme di flessibilità introdotte da parte del personale. Il tutto per rispondere ad esigenze di conciliazione che, in realtà, hanno avuto un significativo effetto positivo sull'organizzazione.

Inoltre, rientrano in questa analisi i risultati dello studio fatto sull'applicabilità, nel periodo ottobre 2013 giugno 2014, riguardanti alcune misure di conciliazione come la personalizzazione dell'orario di lavoro in periodi particolari e limitati nel tempo, il part time reversibile per continuità lavorativa in alternativa a lunghe assenze per conciliazione, turni di lavoro programmati con anticipo hanno rilevato:

## **1. Part time reversibile**

Il dato statistico delle richieste di part time da ottobre 2013 a giugno 2014 è: **numero richieste part time 135**, di queste la maggior parte sono dovute a necessità di conciliazione. I part time concessi sono del tipo: **12 part time verticale; 153 part time orizzontale; 24 part time misto**.

In particolare, quest'ultima tipologia è possibile nei servizi per i più piccoli (nidi e scuole d'infanzia) ed è particolarmente gradita dalle neo mamme che possono usufruire del periodo di non-lavoro estivo per il



tempo di cura della famiglia. La consuetudine, ad oggi, non è quella di chiedere un part time reversibile, cioè per un periodo di tempo determinato, per rientrare poi, al termine del periodo, all'orario di lavoro pieno o "più pieno", ma quella di decidere l'orario di lavoro insieme al responsabile del cantiere cercando di conciliare le proprie disponibilità con le esigenze del servizio.

Si tratta di una buona pratica che, tuttavia, difficilmente potrebbe essere standardizzata, proprio perché dipende dalle singole situazioni. In base a questo dato, e al fatto che non è stata fatta alcuna richiesta "formale" di part time reversibile (pur ammettendo la scarsa conoscenza dello strumento contrattuale da parte dei lavoratori e delle lavoratrici), si è pensato che, per l'organizzazione della cooperativa, fosse più indicato lavorare alla realizzazione di una **linea guida per la buona prassi della gestione della reversibilità dei contratti** (da part a full e viceversa), capace di tenere in considerazione quell'aspetto intermedio di *trasformazioni "leggere"* in aumento o in diminuzione dell'orario di lavoro. Il documento è nel **capitolo "Utilità"** nella seconda parte del testo.

## 2. Personalizzazione dell'orario di lavoro

La personalizzazione dell'orario di lavoro può essere, in alcuni casi, una soluzione soddisfacente sia per il lavoratore, sia per l'azienda. La condivisione di piani orari personalizzati, o un certo margine di flessibilità degli stessi, possono offrire semplici vie di superamento di quegli ostacoli che impediscono al lavoratore di mantenere il necessario equilibrio tra lavoro e vita familiare, e alla cooperativa di raggiungere la produttività attesa. L'applicabilità di questa tipologia di azione di conciliazione è riservata in particolare ai lavoratori degli uffici ed a quelli con funzioni di coordinamento (coloro, cioè, che non hanno una mansione diretta all'accoglienza dell'utenza o che la possono condividere con altri colleghi).

Alcune modalità con cui si è realizzata la flessibilità oraria sono:

- flessibilità negli orari di ingresso e di uscita;
- contrazione/estensione del tempo di pausa-pranzo;
- collegamento dell'orario di lavoro con l'orario delle vacanze scolastiche o con il sistema dei trasporti;
- riunioni di lavoro convocate non oltre uno specifico orario pomeridiano;
- banca delle ore;
- gestione di turni di lavoro;
- individuazione di fasce orarie di compresenza.

Anche in questo caso, nella **sezione "Utilità"** si trovano le modalità con le quali accedere alle azioni di conciliazione.

### 3. Programmazione dell'orario di lavoro

La programmazione con sempre maggior anticipo dei turni di lavoro è molto apprezzata perché consente ai lavoratori anche la programmazione del proprio tempo di non-lavoro. Le linee guida sull'organizzazione dei turni sono nella **sezione "Utilità"** ma risultano molto interessanti le applicazioni che si trovano tra le buone prassi, in particolare l'applicazione del **turno a matrice** nella struttura di Torino.

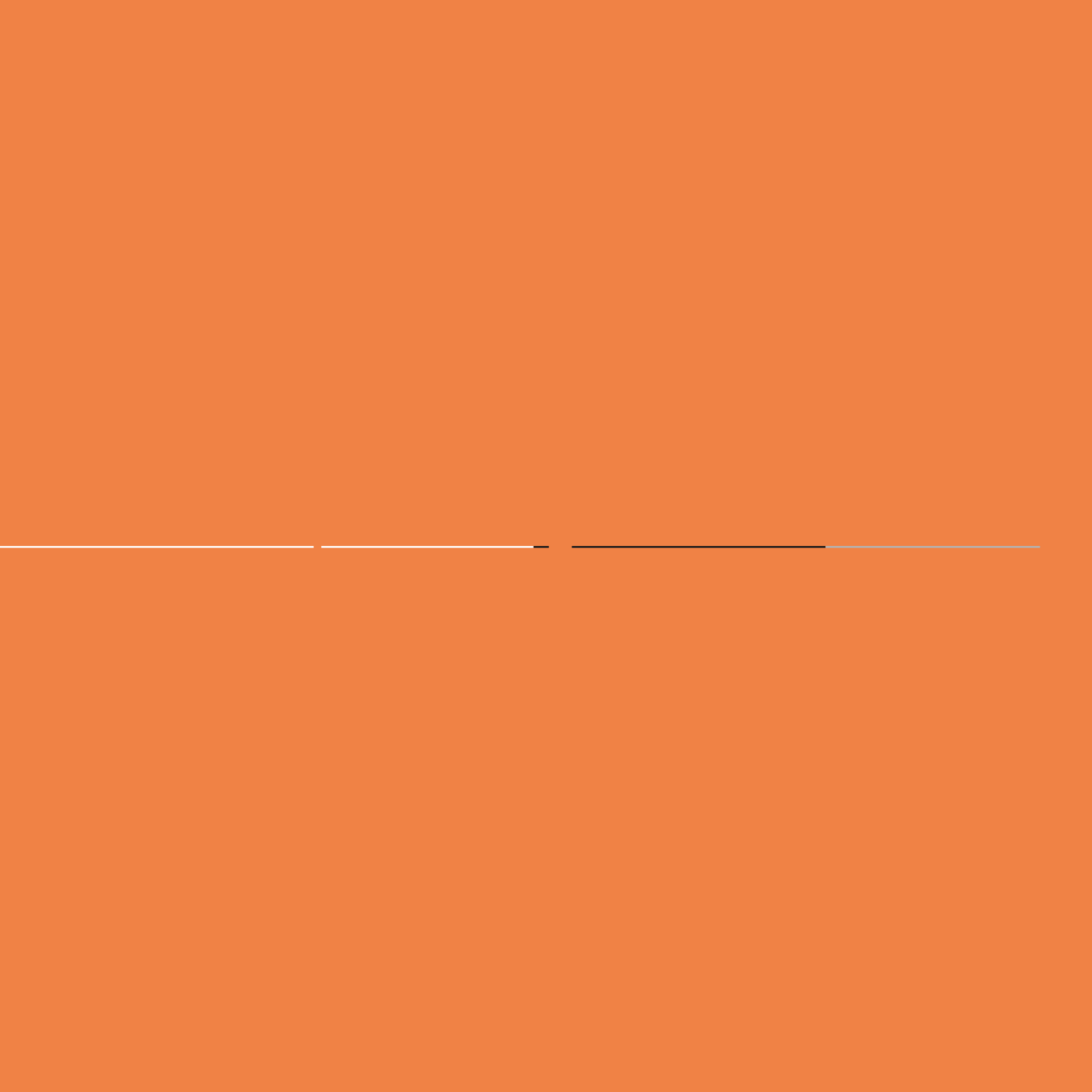
All'interno della guida si troveranno alcune considerazioni sullo **smart working** nate dalle riflessioni sull'osservazione dell'utilizzo sempre crescente di strumenti multimediali.

Il materiale riportato in questa guida viene inserito nel portale aziendale per una sua diffusione più capillare su tutti i territori di lavoro. L'aggiornamento continuo di questi documenti avverrà on-line anche attraverso notizie su NEWSLETTER e giornale WECOOP, per permettere una diffusione rapida ed efficace degli strumenti.



i disegni qui riprodotti sono stati elaborati dai bambini che hanno partecipato all'iniziativa "*Oggi vengo anch'io!*", giornate di apertura del luogo di lavoro ai bambini.







**CAPITOLO 2**

---

**L'INCONTRO DI PROGES  
CON LA CERTIFICAZIONE  
FAMILY AUDIT**

# L'INCONTRO DI PROGES CON LA CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT

**Michela Bolondi - Vice presidente Proges**

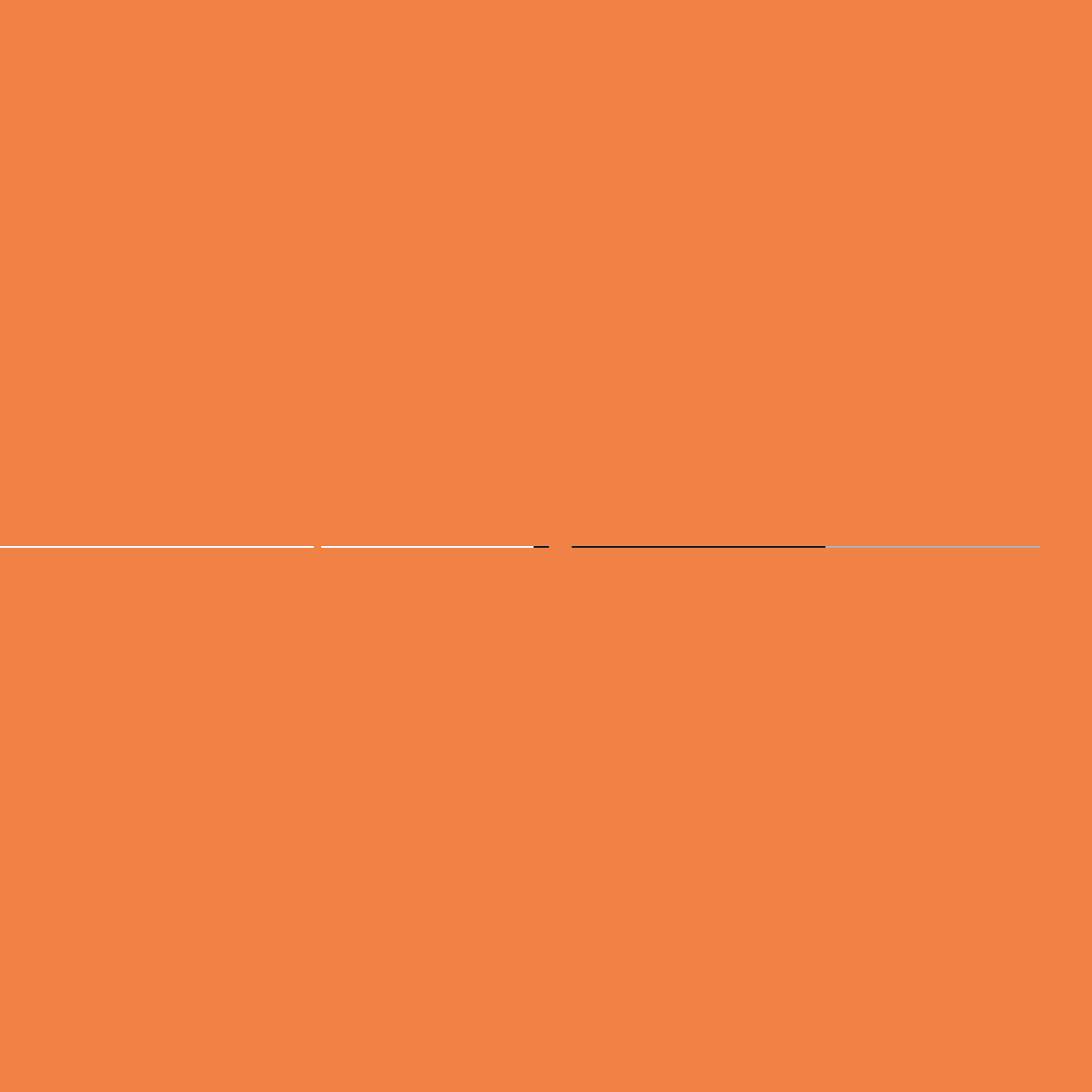
**L'incontro di PROGES con la certificazione Family Audit è avvenuto ormai più di tre anni fa** grazie alla sollecitazione delle colleghe del Trentino che hanno tenuto i primi contatti con la Provincia Autonoma di Trento e con il Dipartimento per le Politiche della famiglia, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. Un lavoro che ci ha permesso di rientrare tra le 50 aziende ammesse, attraverso un bando aperto, all'interno di un percorso di sperimentazione dello standard partito con la nostra partecipazione ad un seminario a Roma durante il quale è stato presentato il progetto sul Family Audit e consegnato il materiale utile per l'avvio della parte operativa della sperimentazione.

**Lo standard Family Audit costituisce un processo partecipato di certificazione aziendale**, nonché uno strumento di management attraverso il quale la cooperativa si è impegnata ad ottimizzare le proprie politiche gestionali ed organizzative.

Da subito ci è sembrato interessante aderire ad uno standard in grado di mettere in evidenza le buone pratiche sulla conciliazione dei tempi. Attraverso il confronto con la consulente, messa a disposizione dal progetto di sperimentazione, ci siamo resi conto che la nostra cooperativa aveva già fatto tante cose: sperimentazioni, progetti per il sostegno alle lavoratrici madri, azioni di pari opportunità, insieme ad un lavoro di implementazione dello sportello soci. Questo percorso sul Family Audit ci ha permesso di riordinare tutto quello che era stato fatto e di presentarci ai soci con una rendicontazione più puntuale che permetteva, inoltre, una maggiore capacità di ascolto e di risposta alle sollecitazioni dei lavoratori e delle lavoratrici. La guida della consulente è stata fondamentale per la strutturazione di un piano d'azione concreto ampio e complesso così come è complessa e, a volte complicata, la nostra organizzazione. Il piano delle attività iniziale (molto ambizioso!) era composto da 27 Azioni a cui nel corso dei due anni ne sono state aggiunte 6 fino ad arrivare al numero di 33.

Oggi buona parte delle azioni sono state realizzate, realizzate in parte, modificate, migliorate ed anche questa guida vuole essere parte tangibile di questo work in progress.









**CAPITOLO 3**

---

**CONSIDERAZIONI  
SU ALCUNE FORME  
DI LAVORO FLESSIBILE  
E SMART WORK**

# CONSIDERAZIONI SU ALCUNE FORME DI LAVORO FLESSIBILE E SMART WORK

**Filippo Finardi - Direttore Risorse Umane**

Per "**lavoro flessibile**" possiamo intendere tutte quelle forme d'impiego e organizzazione del lavoro che si differenziano dal modello abituale e più tradizionale, che prevede un orario di lavoro prestabilito e stabile, una sede fissa ed un'attività lavorativa tendenzialmente costante. Nei decenni recenti il mondo del lavoro, la normativa in materia e gli stessi contratti di lavoro, si sono arricchiti di formule contrattuali sempre più differenziate, da una parte in risposta alle esigenze produttive o di erogazione di servizi, ma anche per far fronte alle necessità proprie degli individui e delle famiglie. Il tema della "**conciliazione**" tra **tempi/attività lavorativa e tempi/attività familiari** e genitoriali, trova nelle forme di lavoro flessibile, e nella flessibilità anche contrattuale, un possibile punto di incontro. Il genitore impegnato nella cura a domicilio di un figlio piccolo, ad esempio, può trovare nel telelavoro la soluzione ai suoi problemi logistici (dove lasciare il figlio?), di organizzazione degli orari ed in generale delle sue giornate, senza rinunciare appunto al lavoro, al reddito ed alle relazioni sociali che ne derivano.

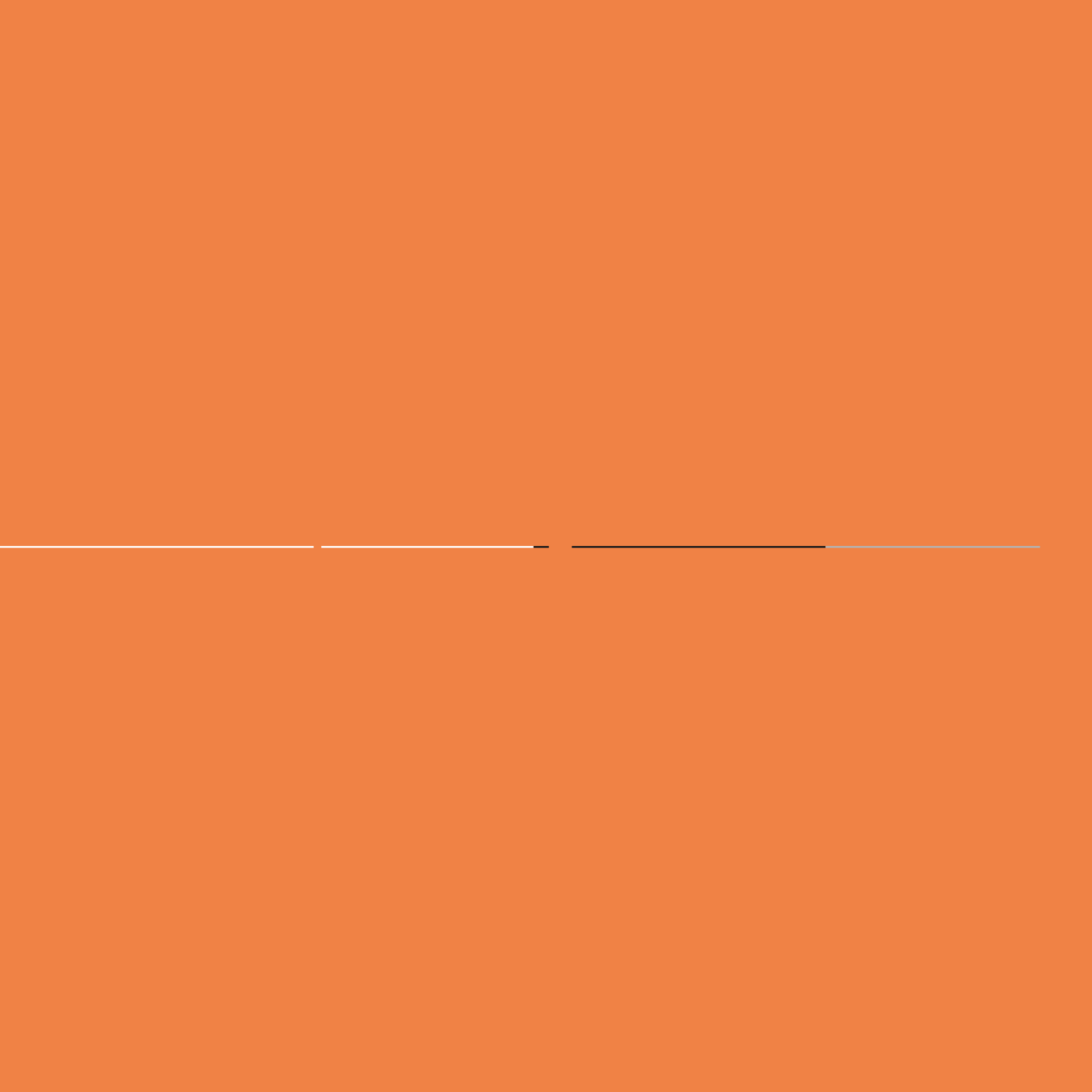
Pro.Ges., nel tempo, ha fatto spazio a queste nuove modalità e forme contrattuali, ora per esigenze legate ai servizi, ma spesso per andare incontro alle richieste dei propri Soci-lavoratori, in particolare le donne, tenendo conto che la componente femminile rappresenta oltre l'88% del Personale. Il tema della conciliazione, ed in questo caso quello delle forme contrattuali flessibili, è infatti argomento cui sono sensibili principalmente le donne, poiché su di loro grava normalmente anche l'accudimento dei figli e della casa.

Occorre poi considerare che sono numerosi in Pro.Ges. i soci e le socie che rivestono ruoli di responsabilità, a vari livelli, per i quali la definizione ed il rispetto rigido di un orario di lavoro risulterebbe sconveniente, andando a compromettere anche l'efficacia della loro azione. Pensiamo ad esempio ai Responsabili di struttura, o addirittura di Funzione o di Area, che devono gestire riunioni in orari anomali (ad esempio di sera), incontri ad elevata distanza dalla sede abituale di lavoro (Proges è presente in tutta Italia), visite ispettive presso il Servizio o presso gli Uffici, ecc. Per questi colleghi ha certo senso ed utilità superare il discorso dell'orario di lavoro, spesso anche quello della sede, e considerarli invece assegnatari di una responsabilità, di un compito complesso, di obiettivi strategici per Pro.Ges., prevedendo per loro ampi margini di discrezionalità appunto su orari, tempi e luoghi di lavoro.

In sintesi, quindi, il discorso della flessibilità ed adattabilità del lavoro e degli orari in cui svolgerlo rappresenta una possibilità in più per favorire il conciliarsi dei tempi di vita e di attività dei nostri Soci; in linea di massima, se un orario part time o un orario flessibile di inizio e termine dell'orario di lavoro, non compromette la funzionalità e l'organizzazione propriamente lavorativa, non dovrebbero esserci ostacoli alla sua applicazione, ed al rispondere positivamente alla richiesta della Socia/o.

Certo, non va mai dimenticato che esiste anche la necessità di trattare in modo uguale, equo e mai discriminatorio, tutte le Socie ed i Soci di Pro.Ges.; non si può ad esempio ricevere due richieste di flessibilità da due Socie che operino nel medesimo Servizio o Ufficio, accogliendone una e rifiutandone un'altra (se non per motivi chiaramente oggettivi e mai soggettivi).

In conclusione, pur nell'accogliere, valutare e sperimentare in Pro.Ges. ogni forma di adattabilità degli spazi ed orari di lavoro in modo da favorire la conciliazione degli impegni lavorativi con quelli non lavorativi, è sempre necessario accostarsi a questo avendo chiaro da una parte le necessità che non possono essere compromesse (organizzative, metodologiche, economiche, ecc.) dei Servizi e degli Uffici, dall'altra che esiste un criterio di equità ed uguaglianza tra i lavoratori che pure non può essere sacrificato né compromesso.





CAPITOLO 4

---

**WORK LIFE BALANCE  
E WELFARE AZIENDALE**

# WORK LIFE BALANCE E WELFARE AZIENDALE

**Giovanna Passeri - Responsabile Ufficio Soci**

Nel Piano Family Audit sono previste una serie di iniziative per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Proges ha sempre avuto tra i propri obiettivi, in termini di welfare aziendale e politiche sociali, **un progetto volto a elevare il valore dello scambio mutualistico e individuare nuovi linguaggi e spazi per trovare risposte ai bisogni della vita quotidiana dei soci e delle famiglie.**

**Le attività sviluppate in questi anni, quindi, coniugano le esigenze della certificazione Family Audit con i macro-obiettivi individuati dalla Cooperativa in termini di politiche sociali.**

A fianco degli strumenti classici e "tradizionali" come **prestito al socio, libretto di risparmio e remunerazione del capitale sociale investito (attraverso rivalutazione della quota e/o ristorno) sono state introdotte una serie di novità.**

Cosa abbiamo fatto noi: sintesi delle iniziative più significative.

- **Semplificazione e accesso on line a tutti i documenti** attraverso un portale dedicato e riservato. Implementazione del sito [www.proges.it](http://www.proges.it) con una sezione "Io sono socio" e focus su Family Audit e convenzioni e vantaggi per i soci.
- **Innovazione tecnologica** (gestionali/software/pc portatili e smartphone) **e telelavoro**: flessibilità dei luoghi di lavoro.
- **Raccolta delle buone prassi di gestione dei servizi.**
- **Mobility Management**: Piano Spostamento Casa-Lavoro per il personale della sede (circa 200 persone coinvolte), iniziative di car pooling e convenzioni per l'utilizzo dei mezzi pubblici (es. ATM Milano). Campagne di sensibilizzazione e attività di promozione che hanno portato Proges a vincere il Premio Azienda Virtuosa 2016, da parte di TEP e Comune di Parma. Inoltre il progetto di mobilità sostenibile, strettamente intrecciato con iniziative di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, è stato presentato tra i case history di successo sia durante l'European Mobility Week che al 16° Convegno nazionale Moby-Dixit.
- **Bimbi in Ufficio**: nel 2016, per la prima volta, una giornata di apertura della sede alle famiglie per condividere gli ambienti di lavoro attraverso un simpatico gioco rivolto ai più piccoli. Nel 2017 si estenderà l'iniziativa alle zone di Milano, Torino e Tradate.
- **Salute**: iniziative di prevenzione gratuita per i soci (es. Ottobre Rosa prevenzione del tumore al seno,

controllo nevi, prevenzione cardiologica) che hanno coinvolto 620 persone in due anni. Distribuiti i Buoni Salute (benefit di 100€ a favore dei soci e familiari). Attivata la copertura della assistenza sanitaria integrativa che, nel corso del 2016, ha rimborsato più di 30 mila Euro ai soci che ne hanno fatto richiesta.

- **Centri Estivi convenzionati e sostegno all'acquisto dei libri scolastici.** Questa iniziativa attivata a Parma, Milano e Torino, prevede la possibilità di sconti e pagamenti agevolati.
- **Alfabetizzazione informatica e corsi intermedi di computer** (negli ultimi due anni hanno partecipato circa 200 persone).
- **Sconti per acquisti agevolati** a favore delle famiglie e **servizi di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro** (es. consulenza bancaria e assicurativa, servizio consegna prodotti da forno, servizio lavanderia, teatri e tempo libero, shopping, farmacie e centri di ottica).
- **Omaggio Nuovi Nati:** oltre all'integrazione dello stipendio nel periodo della maternità obbligatoria, iniziativa attiva da molti anni in Proges, dal 2017 si prevede la consegna di un omaggio rivolto ai nuovi nati, realizzato in collaborazione con Tena- SCA Corporate.
- **Tessera Socio:** una card identificativa per accedere a tutti i vantaggi riservati ai soci.
- **Prestito Speciale Welfare:** in caso di consulenza legale limitatamente al diritto di famiglia e presso lo studio legale convenzionato. Inoltre, in caso di cure presso il Centro Medico Spallanzani (Parma) di proprietà della Cooperativa.

L'idea stessa di attivare un Ufficio Soci esprime la volontà chiara e precisa della Presidenza di **concentrarsi sulla relazione col Socio** e di attivare un programma fondato su alcuni temi centrali: **sviluppo della mutualità, identità e qualificazione del Socio, partecipazione e rappresentanza.**

In ogni riunione soci vengono raccolte le firme per la presenza e trattati temi diversi, tra cui ad esempio:

- **Essere Soci:** partecipazione e responsabilità; la quota sociale e il patrimonio della cooperativa
- **Bilancio Sociale e altri strumenti di relazione e comunicazione con i soci**
- **Tessera Soci, Convenzioni e nuove iniziative per Soci**
- **Presentazione dei bilanci** e dello sviluppo della Cooperativa e Gruppo Cooperativo
- **Prestito da Socio** (Libretto di Risparmio) e **Prestito a Socio** (Finanziamento di Solidarietà)

- **Family Audit** o SA 8000
- **Assistenza Sanitaria Integrativa**

	2015	2016
<b>N° RIUNIONI CON I SOCI</b>	62	97
<b>N° SOCI PRESENTI</b>	1.240	1.722

**QUESTIONARI FAMILY AUDIT – UFFICIO SOCI:** un'occasione di ascolto e di revisione dei percorsi intrapresi.

1. 2014: distribuito al termine delle riunioni con i soci Proges, su un campione di 19 servizi. Sono state raccolte e rielaborate 230 schede.

Obiettivi del questionario:

- Rilevare l'interesse dei Soci sulle tematiche inerenti la mutualità cooperativa
- Dialogo e informazione: un'indicazione sulla frequenza delle riunioni

2. 2015: sono state raccolte e rielaborate 730 schede anonime, equivalenti al 30% della partecipazione complessiva.

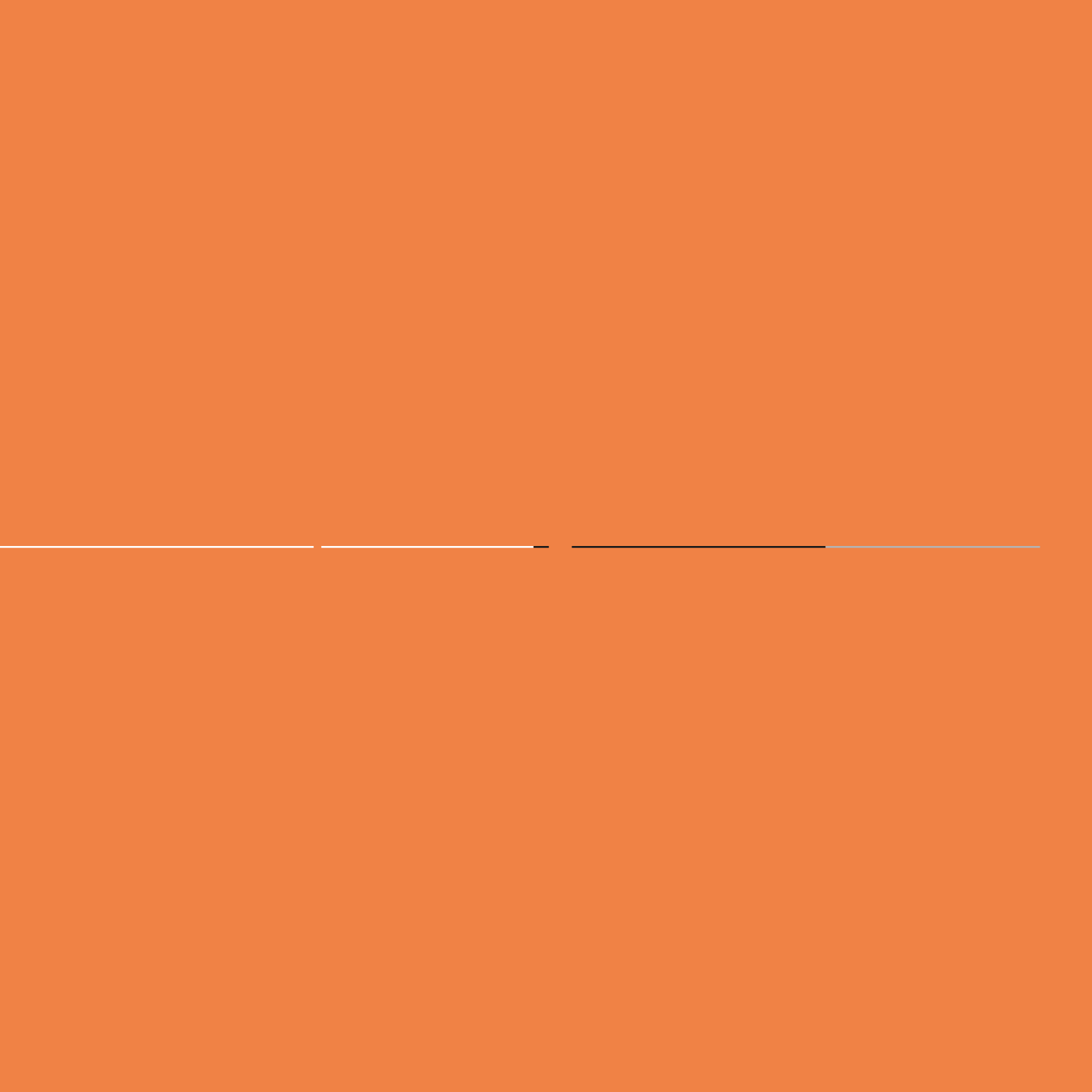
Obiettivo del questionario:

- Rilevare l'andamento delle azioni intraprese in ottica di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, coerentemente con gli impegni assunti nel Piano Family Audit e le possibili evoluzioni delle varie iniziative di welfare sociale.

Il nostro welfare aziendale si sta sviluppando con il contributo di tutti e attraverso molteplici strumenti e tavoli di ascolto, coniugando le esigenze delle persone e delle famiglie con la valorizzazione del rapporto tra socio e cooperativa.









**CAPITOLO 5**

---

**RACCOLTA  
DI BUONE PRASSI:  
LE ESPERIENZE  
DEI SERVIZI**

## **CENTRO DIURNO DI TORRILE**

località: **San Polo di Torrile**

### **Il Servizio:**

Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale a carattere diurno destinato ad anziani e adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche, con diversi gradi di non autosufficienza. Il Centro Diurno garantisce la permanenza dell'utente al proprio domicilio il più a lungo possibile, offrendo al contempo sostegno e supporto alla famiglia. Il Centro Diurno di Torrile accoglie anziani provenienti dai Comuni di Torrile, Mezzano Inferiore e Colomo. È presente una équipe multi-professionale composta da: Responsabile del servizio, OSS, Infermiere territoriali, Personale ausiliario, Autista.

*Tutte le figure professionali sono inserite in un percorso di formazione e aggiornamento permanente.*

### **Azioni di conciliazione intraprese:**

**TURNO DI LAVORO:** pianificazione di un turno a matrice fissa, la disponibilità al cambio turno, combinati con la segnalazione delle richieste di cambio turno fatte dall'organizzazione e dal lavoratore.

### **Descrizione completa**

La proposta di un turno a matrice fissa è nata dall'esigenza di combinare la continuità nell'erogazione del servizio e quella del lavoratore di poter sapere con buon anticipo il proprio impegno lavorativo. Questo dà la possibilità di concedere cambi turno con un po' più di agilità ma rimane la necessità, per dare continuità all'erogazione del servizio rivolto ad un'utenza fragile, di dover richiamare in turno un lavoratore. Negli operatori restava, però, la sensazione che i richiami in turno per esigenze di servizio fossero molti. Il coordinamento aveva una lettura diversa del problema e, per questo, ha proposto all'équipe di lavoro di verificare insieme quale fosse il dato di realtà oggettivo.

La proposta della coordinatrice è stata di evidenziare sul turno con colori diversi la motivazione del cambio turno: rosso se richiesto dall'organizzazione, blu se richiesto dal lavoratore. Alla fine di un periodo di tre mesi di sperimentazione gli operatori hanno potuto concludere che la sensazione ed il dato di realtà erano differenti: le richieste di cambio turno più numerose erano quelle chieste proprio dai lavoratori. La nuova lettura dei dati ha avuto una influenza positiva sul clima dell'ambiente di lavoro.

## **RSA CASA SERENA**

località: **Torino**

### **Il Servizio:**

Casa Serena è una struttura Socio-Assistenziale che accoglie Anziani con limitata autonomia e quindi con differente grado di non autosufficienza.

È una comunità che s'impegna a creare condizioni di vita e un ambiente il più accogliente possibile, limitando i disagi connessi all'uscita dal suo domicilio e dall'abituale contesto sociale e familiare.

È un luogo in cui l'Anziano trova il giusto equilibrio tra esigenze individuali e vita collettiva, in cui trova la serenità e il senso di partecipazione di cui ha bisogno.

L'intento del nostro lavoro è quello di tutelare la salute dell'anziano, sostenere le sue capacità ed attitudini, rispettare il suo sistema di relazioni con la famiglia e con le persone che conosce, insieme alle sue idee e convinzioni.

La gestione della residenza è attuata in osservanza dalle leggi nazionali e regionali del settore.

### **Azioni di conciliazione intraprese:**

**TURNO DI LAVORO:** pianificazione di un turno a matrice fissa esposto con largo anticipo, disponibilità di usufruire di 6 cambi turno.

**RIUNIONI DI LAVORO:** organizzate al cambio turno.

### **Descrizione completa**

Nella RSA lavorano moltissimi operatori sui tre turni mattino, pomeriggio, notte. Una delle esigenze più rilevanti è quella della possibilità di sapere con largo anticipo il turno di lavoro in modo da riuscire ad organizzare il proprio tempo non lavorativo; d'altra parte era necessario trovare un modo per dare la possibilità di fare qualche cambio turno senza dover utilizzare ferie e permessi. La strategia individuata è la seguente:

I turni vengono stampati ed appesi nelle guardiole OSS con un mese di anticipo. Sono su matrice fissa quindi la turnazione è regolare ed il lavoratore è in grado di prevedere i propri turni con molto anticipo.

- Sui turni appesi un mese prima (definiti provvisori), è possibile fare tre cambi turno.
- Sui turni definitivi e quindi del mese in corso, è possibile richiedere, con appositi modulo, fino a tre cambi turno.

Si crea così la possibilità, per ciascun operatore di usufruire di 6 cambi turno all'interno dello stesso mese senza destabilizzare i turni dei colleghi e l'organizzazione del lavoro.

Inoltre, all'interno della struttura le riunioni di lavoro vengono indette nel momento del cambio turno in modo da permettere a quanti più lavoratori possibile di partecipare senza dover rientrare in struttura appositamente, riducendo in tal modo gli spostamenti casa-lavoro con un risparmio di tempo e risorse. In aggiunta, la riduzione degli spostamenti incide sulla diminuzione dell'inquinamento e del traffico cittadino. Anche quest'azione è molto apprezzata dai lavoratori ed incide positivamente sull'organizzazione che può contare su una alta partecipazione durante le riunioni di lavoro e di formazione.



## **RSA/CD CASA PER CONIUGI**

località: **Milano**

### **Il Servizio:**

La RSA è ubicata nella zona Sud di Milano (Zona Corvetto) ed accreditata per 210 posti letto di cui 199 a contratto con l'ASL.

I posti letto sono suddivisi in 12 nuclei di degenza (di cui 1 nucleo Alzheimer accreditato ed 1 nucleo "protetto" per patologie da decadimento cognitivo) disposti su tre piani, con camere singole e doppie.

È dotata di ampi spazi comuni, bar interno, giardino e di un servizio di lavanderia interno.

Dei 200 posti a contratto con l'Asl, 140 sono destinati ad utenti inviati direttamente dal Comune di Milano (70%), 59 posti sono a disposizione di utenti paganti in proprio la quota alberghiera (30%).

All'interno della struttura è collocato il Centro Diurno Integrato Alzheimer con una capienza di 30 posti. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì, domenica e festivi esclusi.

Vi è la possibilità di accedere ai servizi della RSA e del CDI anche in forma totalmente privata.

### **Azioni di conciliazione intraprese:**

**TURNO DI LAVORO:** pianificazione e cambi turno.

### **CREAZIONE DI UNA RETE DI PROTEZIONE PER PERSONE FRAGILI**

#### **Descrizione completa**

Nella struttura lavorano molti operatori sui tre turni: mattino, pomeriggio, notte. Le esigenze più forti, rilevate a seguito dell'analisi di ascolto effettuata, sono state le seguenti:

- La necessità di organizzare il proprio tempo di non lavoro;
- L'esigenza di conservare ferie e permessi per esigenze gravi utilizzando cambi turno;

Inoltre, sono giunte diverse segnalazioni da parte di enti esterni/professionisti (Centri per la Famiglia, Assistenti Sociali, psicologi) e/o di organizzazioni sindacali rispetto a personale in forza che attraversa una fase di fragilità e necessità di una turnazione agevolata.

Per la risoluzione delle prime due richieste è stata istituita una turnazione avente una matrice fissa che ruota su 25 settimane, il turno viene esposto in bacheca e consente al lavoratore di conoscere i propri turni con largo anticipo.

Il lavoratore ha a disposizione la possibilità di richiedere 4 cambi turno al mese che sono concessi

secondo regole condivise da tutto il gruppo di lavoro e consentono, nel contempo, la continuità necessaria per l'erogazione del servizio del nucleo di lavoro. Infine il turno viene esposto entro le 11 del 27 del mese precedente con le modifiche derivanti da cambi turno, ferie e permessi.

Da gennaio 2014 è stata attivata una rete informale tra PROGES, che gestisce la struttura, enti o professionisti interessati di volta in volta, centri per le famiglie, assistenti sociali e psicologi per accogliere le richieste, sostenute anche da organizzazioni sindacali, di tutela di lavoratori/lavoratrici in difficoltà che hanno bisogno di un turno agevolato. All'interno del "turno matrice" sono state create due fasce che comprendono turni di "solo mattina" o "solo pomeriggio" che vengono dedicate alle persone individuate per il tempo necessario.





## **RSA ROBERTO NOBILI**

località: **Magliano (LU)**

### **Il Servizio:**

RSA e OSPEDALE DI COMUNITÀ "R. NOBILI": via San Luigi, loc. Magliano di Giuncugnano (Lu) RSA: 17 posti convenzionati, 2 posti privati - Ospedale di Comunità: 8 posti convenzionati.

Gli Ospedali di comunità sono strutture intermedie tra l'assistenza domiciliare e l'ospedale. In sostanza, sono un ponte tra i servizi territoriali e l'ospedale per tutte quelle persone che non hanno necessità di essere ricoverate in reparti specialistici ma necessitano di un'assistenza sanitaria che non potrebbero ricevere a domicilio.

Le persone assistite sono: pazienti, prevalentemente con patologia cronica, provenienti da una struttura ospedaliera, per acuti o riabilitativa, che clinicamente possono essere dimessi da ospedali per acuti, ma non in condizione di poter essere adeguatamente assistiti a casa; pazienti fragili e/o cronici provenienti dal domicilio.

Gli Ospedali di comunità sono quindi strumento di integrazione ospedale-territorio e di continuità delle cure, erogate sulla base di una valutazione multidimensionale della persona da assistere, attraverso un piano integrato e individualizzato di cura. Non vanno intesi come strutture ex novo, ma come la riconversione di posti letto per la degenza in strutture già esistenti, che vengono rimodulate all'interno del nuovo modello organizzativo.

### **Azioni di conciliazione intraprese:**

#### **RIUNIONI E INCONTRI FORMATIVI AL CAMBIO TURNO**

### **Descrizione completa**

La struttura è lontano da molte delle abitazioni dei lavoratori e delle lavoratrici e, per questo, rientrare per incontri di lavoro o per la formazione è complesso; per ottimizzare i tempi e ridurre gli spostamenti casa-lavoro tutte le attività che prevedono il rientro in struttura vengono pianificate tra la fine di un turno e l'inizio di quello successivo, in modo da permettere a quanti più lavoratori possibili di partecipare senza dover tornare in struttura appositamente.

In questo modo è aumentata la partecipazione agli incontri producendo un beneficio all'attività specifica. Nello stesso tempo, la riduzione degli spostamenti casa-lavoro/lavoro-casa incide in modo positivo su tempo e risorse dei lavoratori e questo concorre al miglioramento del clima lavorativo.

## **RSA SANT'ANDREA**

località: **Cassano Magnago (VA)**

### **Il Servizio:**

La RSA di Cassano Magnago ospita 60 persone in tre nuclei con 20 posti ciascuno. Vi lavorano 26 operatrici ASA che turnano su mattina, pomeriggio, notte.

### **Azioni di conciliazione intraprese:**

**INDIVIDUAZIONE DI UN MOMENTO STABILITO PER LE COMUNICAZIONI CON IL COORDINATORE/REFERENTE**

**GESTIONE CONCORDATA E DETTAGLIATE DELLE FERIE E DELLE PRESENZE DURANTE LE FESTIVITÀ**

**PIANIFICAZIONE CONCORDATA DELLO SMALTIMENTO DI BANCHE ORE POSITIVE**

**TURNO DI LAVORO MENSILI ESPOSTI IN ANTICIPO/POSSIBILITÀ DI CAMBIO TURNO**

### **Descrizione completa**

Individuazione di un momento stabilito per le comunicazioni con il coordinatore/referente: durante l'attività lavorativa spesso i lavoratori cercavano spazi per chiarimenti o richieste amministrative che, per forza di cose, venivano sbrigate in tempi rapidi e non sempre con il successo della comunicazione. Per ovviare a questo, si è condiviso con gli operatori uno spazio temporale preciso per la consegna di eventuali permessi o ferie o altre pratiche amministrative. L'orario individuato, in cui è sempre presente la figura di riferimento, è quello del cambio turno.

L'aver attuato questa buona pratica ha portato risultati significativi: innanzitutto quello di dare ascolto e, se possibile, risposta immediata alle richieste del lavoratore dedicandovi il tempo necessario (chiarimenti sulla busta paga, disbrigo di atti amministrativi come richieste di assegni nucleo, richieste di permessi e ferie), ma anche non abbandonando i nuclei durante l'erogazione del servizio. La cosa che ha però creato maggiore effetto positivo è che il lavoratore può trovare un momento a lui dedicato in cui ricevere l'attenzione necessaria alla risposta dei quesiti.

È in questi momenti dedicati che vengono concordati:

- La gestione dettagliata delle ferie e delle presenze durante le festività: pianificare le ferie con largo anticipo ha permesso una migliore gestione delle stesse e una migliore gestione nei periodi "rossi" (quelli maggiormente critici) consentendo, tra l'altro, un'ottimizzazione dell'organizzazione delle proprie ferie anche in termini di budget. Questo ha permesso di ragionare insieme a tutto il personale e di trovare soluzioni che tenessero conto di più variabili (periodi degli anni

precedenti, ecc...). Allo stesso modo si è proceduto per la scelta di una festività non lavorativa legata al periodo natalizio, cosa non scontata visto che il servizio non può prevedere giorni di chiusura. Anche quest'ultima pianificazione nasce dall'esigenza dei lavoratori di avere una giornata da pianificare con la propria famiglia.

- Lo smaltimento delle banche ore positive (ore effettuate dal lavoratore per esigenze organizzative del servizio) ha portato a condividere e accontentare gli operatori laddove è possibile usufruirne in giornate comode a loro ed ai loro impegni. Ciò ha come impatto positivo sull'organizzazione l'incentivazione di questo tipo di collaborazione.

I turni vengono consegnati dieci giorni prima della fine del mese e per tutto il mese, come concordato anche con le parti sociali, esposti in bacheca. Assegnando la turnazione con questo anticipo, il personale ha maggiori opportunità di organizzazione della vita non lavorativa. Inoltre è stata inserita la possibilità di chiedere due cambi turno al mese. Una gestione con effetti positivi per il lavoratore che non deve utilizzare ferie e permessi, ma anche per la RSA che vede continuità nell'erogazione del servizio.



## **HOSPICE LA CASA DI IRIS**

località: **via Bubba 98, 29122 Piacenza**

### **Il Servizio:**

L'Hospice è destinato all'ospitalità di persone con malattie in fase avanzata a rapida evoluzione, per le quali ogni terapia finalizzata alla guarigione non è più possibile. La struttura può accogliere 16 pazienti, l'equipe è composta da 6 infermieri e 9 OSS che garantiscono l'assistenza sulle 24 ore, 1 infermiere referente diurnista, 1 fisioterapista, 1 coordinatrice, 1 psicologa, 1 direttore sanitario e personale amministrativo.a.

### **Azioni di conciliazione intraprese:**

**TURNO DI LAVORO:** pianificazione di un turno a matrice fissa con settimana di riserva e turni esposti entro il 20 del mese precedente, la disponibilità fino a 6 cambi turno al mese,

**ORGANIZZAZIONE DEI PIANI FERIE:** con anticipo e condivisione in riunioni dedicate.

**FLESSIBILITÀ IN ENTRATA/USCITA:** possibilità di entrata posticipata / uscita anticipata rispetto al turno assegnato.

**RIUNIONI E INCONTRI FORMATIVI:** programmazione annuale, effettuate alla fine del turno di mattina.

Descrizione completa (come mai si è pensato a proporre questa attività di conciliazione, quali obiettivi ci si è posti, quali criticità riscontrate e quali obiettivi sono stati raggiunti)

### **TURNO DI LAVORO**

I turni di lavoro sono pianificati secondo una matrice fissa concordata dall'apertura del servizio. Tale programmazione prevedeva però l'auto-sostituzione per fruizione ferie e permessi generando una sequenza gravosa. Inoltre, la compresenza di malattie e assenze (programmate o meno) creava disagi per la necessità di saltare riposi e di provvedere alla copertura turni con colleghi della CRA in provincia. Le attività in Hospice richiedono una formazione specifica nell'ambito delle cure palliative e la presenza di personale non formato, pur a fronte della necessità di copertura del turno, creava disagio agli operatori del servizio e agli ospiti. Alla turnazione vigente è stata quindi aggiunta una settimana di riserva al fine di fronteggiare malattie e assenze impreviste aumentando gli operatori in forza al cantiere.

I turni vengono esposti entro il 20 del mese precedente ed il lavoratore ha a disposizione la possibilità di richiedere 6 cambi turno al mese concessi secondo le normative vigenti, gli accordi sindacali locali e le regole condivise da tutto il gruppo di lavoro. La programmazione delle ferie estive e delle festività natalizie avviene in due riunioni annuali dedicate.

In aggiunta, alla possibilità di cambio turno è stata introdotta la possibilità di chiedere l'uscita anticipata o l'entrata posticipata secondo due modalità:

- Da lunedì a venerdì in orario diurno accordo per l'uscita (con richiesto di permesso orario) alle 13 anziché alle 14 o entrata alle 15 anziché alle 13,45 con la coordinatrice che garantisce personalmente, o con l'aiuto dell'infermiere referente durante tale orario, la copertura delle esigenze di reparto.
- Nelle ore serali, o al cambio del mattino o nei festivi, accordo con il collega (autorizzato dalla coordinatrice).

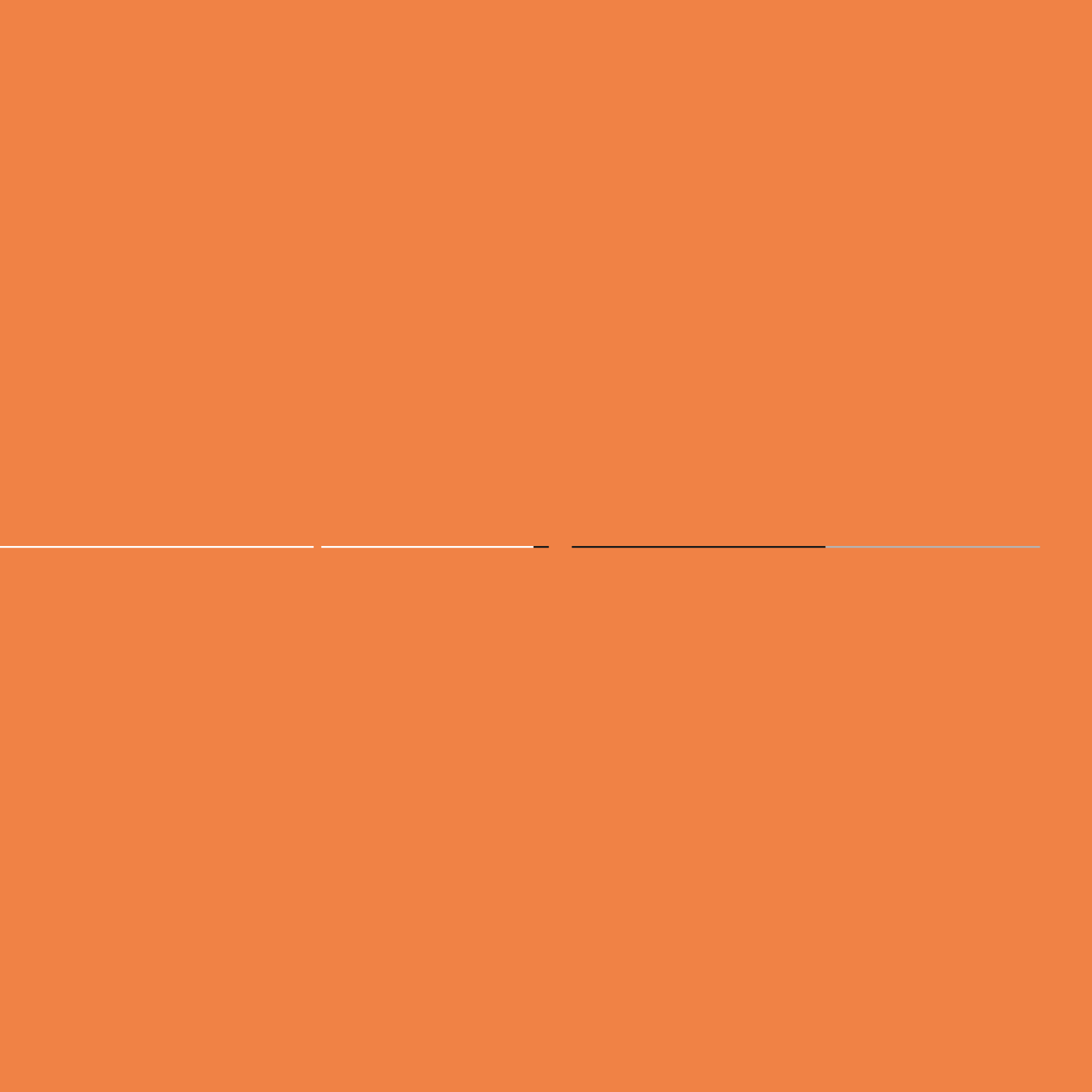
In seguito a queste variazioni abbiamo osservato una riduzione importante delle assenze per malattie del gruppo OSS (più che dimezzate), una maggior continuità del lavoro, la possibilità di concedere più assenze contemporanee programmate, un aumento della partecipazione alle ore di formazione e la possibilità di accordare a più infermieri l'avvio di percorsi formativi esterni quali master di I livello.

## **RIUNIONI E INCONTRI FORMATIVI**

Per ottimizzare i tempi e ridurre gli spostamenti casa-lavoro tutte le attività di formazione, supervisione e le riunioni organizzative sono organizzate alla fine del turno del mattino. La difficoltà espressa dai lavoratori era organizzare la propria vita familiare per rientrare al di fuori del turno se comunicato con poco preavviso e ricordare le date previste con molto anticipo. Inoltre gli infermieri segnalavano la difficoltà a raggiungere i crediti formativi ECM. Abbiamo quindi messo in atto le seguenti azioni:

- A gennaio predisposizione di un calendario annuale con le date programmate dei 10 incontri formativi, delle 3 giornate di supervisione (attività volta alla prevenzione del burn-out) e delle 3 riunioni organizzative. Sul calendario le date sono segnalate con colori diverse a seconda della finalità dell'incontro.
- Sui turni le date programmate sono evidenziate con gli stessi colori utilizzati per il calendario.
- I 10 incontri formativi sono accreditati ECM come Formazione Sul Campo.

La riduzione degli spostamenti casa-lavoro/lavoro-casa incide in modo positivo su tempo e risorse dei lavoratori, la programmazione anticipata e con questo sistema permette un'organizzazione che facilita la partecipazione agli eventi senza interferire con la vita familiare, il riconoscimento ECM permette agli infermieri di ridurre la formazione accreditata esterna (effettuata nel tempo del non lavoro) da dover sommare alle attività di formazione interna.





CAPITOLO 6

---

**SPERIMENTAZIONI:  
DUE CASI DI SUCCESSO**

## **SERVIZI PER L'INFANZIA DI TORINO**

località: **Torino**

### **Il Servizio:**

Sul territorio di Torino, La Cooperativa Proges gestisce 7 servizi Nido d'Infanzia, accogliendo in totale 337 bambini.

I nidi sono dislocati in città e provincia e si differenziano in:

### **Nidi Comunali in appalto**

- Nido del Comune di Trofarello "Italia 150"
- Nidi del Comune di Nichelino "Puccini" e "Cacciatori"
- Nidi del Comune di Moncalieri "Aquilone" e "Quadrifoglio"

### **Nidi in concessione**

- Nel Comune di Torino, concessione trentennale a gestione privata con posti in convenzione per il Comune di Torino, Nido "Moby Dick". Dal mese di Settembre 2017 abbiamo aperto, in questo servizio, una sezione Scuola dell'Infanzia

### **Nidi aziendali**

- Nido del Comando Militare Regione Nord "Riberi – Lo scoiattolo" Inoltre Proges gestisce per il Comune di Trofarello una sezione Primavera e per il Comune di Nichelino il servizio di pre/post scuola cui hanno accesso bambini di scuola dell'infanzia e scuola primaria.

### **Azioni intraprese:**

## **MAPPATURA DELLE COMPETENZE**

Per favorire la possibilità di interscambiabilità delle coordinatrici interne ai servizi nido per favorire la flessibilità; l'aumento delle Competenze e la Valorizzazione del Ruolo del Coordinatore Interno.

### **Descrizione completa**

Nel mese di Marzo 2013 le Coordinatrici Interne dei Nidi di Via Fossano, Via Gioberti, Via Ferrari, Mobydick, Puccini, Aquilone e Quadrifoglio si sono incontrate per una formazione sul Family Audit condotta dalla referente che, durante l'incontro, ne ha delineato gli aspetti principali.

L'invito alle coordinatrici a seguito della presentazione è stato quello di riflettere sulle prassi adottate normalmente



nei rispettivi Nidi per consentire al personale, unicamente femminile, di conciliare i tempi dell'attività lavorativa con i tempi delle esigenze personali e familiari e, al contempo, di osservare quali azioni si dovessero operare al fine di dare sostegno all'attività dell'équipe educativa, così da prevenire quelle possibili situazioni di disagio che possono insorgere nello svolgimento di un lavoro di relazione (con i bambini, le famiglie o con i colleghi).

A seguito di questo input la raccolta delle osservazioni ha fatto emergere:

- 1) Un atteggiamento di flessibilità e abilità delle coordinatrici nell'organizzare il Servizio tenendo conto delle esigenze del personale: ad esempio, una coordinatrice è abituata a raccogliere le esigenze settimanali da parte di ciascuna lavoratrice prima di proporre la turnazione annuale, al fine di andare incontro ad almeno una esigenza di ciascuna persona; alcune coordinatrici stabiliscono già ad inizio anno un calendario o un giorno fisso al mese per i collettivi in modo che le persone si possano organizzare per tempo; tutte riferiscono di dare la disponibilità ad organizzare cambi turno per consentire alle persone di far fronte ad eventuali esigenze improvvisate).
- 2) Una forte disomogeneità nelle buone prassi applicate nei diversi servizi: molte delle regole interne al servizio sono delegate alle scelte individuali della coordinatrice e questo è stato rilevato come un elemento di forte difficoltà da parte dei coordinatori che sentono l'incarico, emotivo, organizzativo e della flessibilità che garantiscono ai gruppi, ricadere sulle loro spalle; ciò si aggiunge alla difficoltà insita nel ruolo generato dall'essere al contempo dentro e fuori dal gruppo, con tutta la criticità che può conseguire sul piano della comunicazione e della relazione con le colleghe.

### Queste due riflessioni hanno portato:

- a spostare il focus di attenzione dal benessere dei gruppi di lavoro alla salute dei coordinatori interni (da cui spesso ne consegue anche la salute dei gruppi)
- a pensare ad un PROGETTO per l'aumento delle Competenze e la Valorizzazione del Ruolo del Coordinatore Interno

## RACCOLTA DEI BISOGNI E ANALISI DELLE COMPETENZE

Osservando questa difficoltà comune, il coordinamento dell'area ha ritenuto di incontrare tutte le coordinatrici per individuare insieme a loro le criticità legate al loro ruolo. In Sintesi i principali punti evidenziati da questa prima fase di analisi sono:

- 1) Il senso di solitudine che talvolta i Coordinatori sentono nell'affrontare i gruppi di lavoro;
- 2) Le difficoltà a gestire alcune dinamiche relazionali specifiche che si innescano in ciascun gruppo di lavoro;

- 3) L'assenza di una procedura chiara e condivisa per gestire le richieste di ferie e permessi da parte del personale;
- 4) La mancanza di alcune competenze e conoscenze specifiche in merito ad ambiti legislativi specifici;
- 5) Le difficoltà in cui si trovano quando sono assenti dal servizio per malattia poiché nessuno è in grado di sostituirle nei compiti più urgenti (sostituzioni, presenze, Banca Ore);
- 6) La svalutazione del ruolo, spesso poco riconosciuto dalle colleghe.

### **Provando a tradurre le fatiche espresse dalle coordinatrici emergono i seguenti bisogni:**

- 1) La necessità di formare un Gruppo stabile di Coordinamento (che si incontri una volta al mese) per creare uno spazio di confronto e condivisione su mansioni, compiti e responsabilità del coordinamento interno. Questo Gruppo dovrà svolgere la funzione anche di "contenitore" emotivo per le fatiche del coordinamento e consentire al singolo di non operare in solitudine, ma di entrare in una rete di rapporti professionali in grado di rappresentare un supporto e confronto in caso di diverse necessità pratiche (come per esempio la movimentazione da un servizio all'altro di personale per le sostituzioni, la condivisione di materiale progettuale, la condivisione di atteggiamenti nei confronti del personale in caso di criticità)
- 2) Il bisogno di arricchire e tenere sempre aggiornate le competenze pedagogiche;
- 3) Il bisogno di rinforzare le competenze in merito alle adempimenti obbligatorie per legge come la sicurezza, l'haccp e la privacy (e di conseguenza l'organizzazione dell'archivio della documentazione) attraverso una formazione specifica con alcune Risorse della Cooperativa;
- 4) Il bisogno di avere uno spazio di supervisione almeno una volta ogni due mesi con le seguenti finalità: rinforzare gli strumenti per la gestione delle dinamiche di gruppo, riflettere sul ruolo del coordinatore dentro e fuori dal gruppo, monitorare la progettualità annuale dei Servizi.
- 5) Definire con il Coordinatore Pedagogico delle Linee Guida e alcune procedure condivise in merito alla gestione delle presenze, ferie, banca ore, sostituzioni.
- 6) Riconoscere e valorizzare il ruolo del coordinatore interno anche dal punto di vista economico.
- 7) Organizzare dei tempi di lavoro favorevoli a conciliare esigenze personali.

## **IL PROGETTO**

- 1) **Il livello formativo e la supervisione** con l'attuazione di un Progetto Formativo per Coordinatori interni;
- 2) **Il livello Contrattuale**: riconoscendo da Settembre 2014 un inquadramento contrattuale superiore e un migliore trattamento economico alle coordinatrici interne per valorizzare il ruolo e il valore all'interno dei gruppi

e per gratificare le fatiche e le responsabilità;

- 3) Il livello Organizzativo:** stabilendo turni di lavoro appropriati rispetto alle esigenze di servizio ma anche alle esigenze personali (riconoscendo per esempio un pomeriggio libero alla settimana e un tempo fuori dal rapporto numerico con bambini).

Queste azioni hanno avuto la funzione di formare un profilo del coordinatore interno unico in tutte le strutture, riconosciuto in modo chiaro dai gruppi di lavoro, e delle procedure analoghe per ciascun servizio, con la finalità di alleggerire il carico dei singoli coordinatori che in questo modo potranno sostituirsi a vicenda in caso di necessità organizzative o assenze prolungate.

**Il gruppo di Coordinamento ha dato quindi avvio alla sperimentazione delle nuove procedure:**

- 1)** Attivando la rete, iniziando a mettersi in contatto direttamente tra coordinatrici in caso di alcune necessità (sostituzioni, confronto su procedure, scambio di materiali didattici o prodotti).
- 2)** Condurre in autonomia i primi incontri di sezione con gli educatori al fine di assumere anche un ruolo di monitoraggio e supervisione per la realizzazione dei progetti e delle modalità educative.



## **GRUPPI APPARTAMENTO DISABILI**

località: **Parma**

### **Il Servizio:**

I G.A. per Disabili sono 6 appartamenti di civile abitazione che ospitano persone che in comune hanno le loro difficoltà. Sono stati aperti negli anni 80 e in molti di essi abitano ancora persone che hanno partecipato alla loro apertura. Ogni appartamento ha una capacità di accoglienza diversa relativa sia alla quantità che alla qualità: abbiamo 2 appartamenti che storicamente hanno una copertura a 24 h, che ospitano 6 e 5+1 (posto in emergenza) Utenti con caratteristiche di disabilità più invalidanti, che quindi hanno da sempre necessità di una copertura continuativa. Gli altri 4 hanno sempre avuto una copertura diurna ma l'invecchiamento e il cambio generazionale degli utenti ha portato la necessità di avere maggiore copertura comprensiva anche di quella notturna. Si è arrivati quindi alla soluzione di avvicinare 3 locandoli in un unico stabile sullo stesso pianerottolo, mantenendo le loro caratteristiche. In tal modo ogni gruppo ha il suo appartamento e la sua turnazione di operatori (quello che successivamente chiameremo "Polo Budellungo" dal nome della via dove è locato perché i nostri G.A. hanno sempre avuto la caratteristica di chiamarsi come la via in cui è situata l'abitazione, ed anche i G.A. trasferiti hanno portato con sé lo stesso nome). Questo ha portato ad una serie di miglioramenti di qualità vita e relazione, insieme alla possibilità di intrecciare collaborazioni tra loro o relazioni amicali molto importanti.

### **Azioni intraprese:**

#### **IMPLEMENTAZIONE DELLE COMPETENZE PER FAVORIRE UNA RISPOSTA PERSONALIZZATA ALLE RICHIESTE DI CAMBIO TURNO PER ESIGENZE DI CONCILIAZIONE**

L'attività è stata programmata circa tre anni fa in una situazione molto diversa da quella odierna dei gruppi appartamento. Siamo partiti da 6 gruppi appartamento con orari diversi a cui va aggiunta la caratteristica peculiare che ogni tipologia di turno è coperta da un solo operatore.

Dopo aver raccolto le esigenze degli operatori, valutato quelle dei servizi e considerato le risorse, si è deciso e poi condiviso in équipe di lavorare sulle competenze degli operatori e, quando possibile, sugli orari.

#### **Per l'implementazione delle competenze degli operatori si è proceduto attraverso:**

- Momenti di affiancamento presso un GA diverso da quello di riferimento, dapprima con il referente e, in un secondo momento, con gli utenti;
- Presa visione dei materiali di lavoro (consegne giornaliere - agenda del gruppo - progetti individuali e collettivi – équipe con il coordinatore – incontri con referenti del caso) e conoscenza dei luoghi significativi degli utenti.

Si è, inoltre, verificata la disponibilità oraria per le sostituzioni e valutata, caso per caso un'eventuale minima variazione oraria del servizio.

Le attività "di conoscenza" degli utenti sono continuate attraverso la condivisione di momenti o progetti particolari come gite, uscite o pranzi in occasioni speciali e, infine, soggiorni estivi condivisi attraverso di mezzi di trasporto, locazioni e collaborazioni fra gli operatori.

Ad Aprile 2015 è iniziato un lungo momento di incertezza dovuto ad una sospensione del rinnovo dell'appalto di gestione. Cambiamenti, anche logistici, hanno influito sull'organizzazione in maniera così importante da dover rimodulare il progetto. **Il Polo Budellungo** di cui si parlava prima, **è formato dai Gruppi Appartamento Euclide – Pozzuolo – Menconi** che, appunto, sono stati trasferiti in tre appartamenti attigui. Questa vicinanza ha reso possibile la attuazione della copertura notturna dalle 22.00 alle 8.00 sui tre gruppi con un solo operatore, che alloggia in un piccolo appartamento dedicato come base per la copertura notturna, accoglienza d'emergenza nel caso di utenti con improvise criticità, per incontri e o riunioni. L'aggiunta di una copertura notturna su un altro gruppo appartamento, e di alcune ore di compresenza da utilizzare per emergenze e eventi significativi per l'utenza, completano gli aspetti positivi del cambiamento.

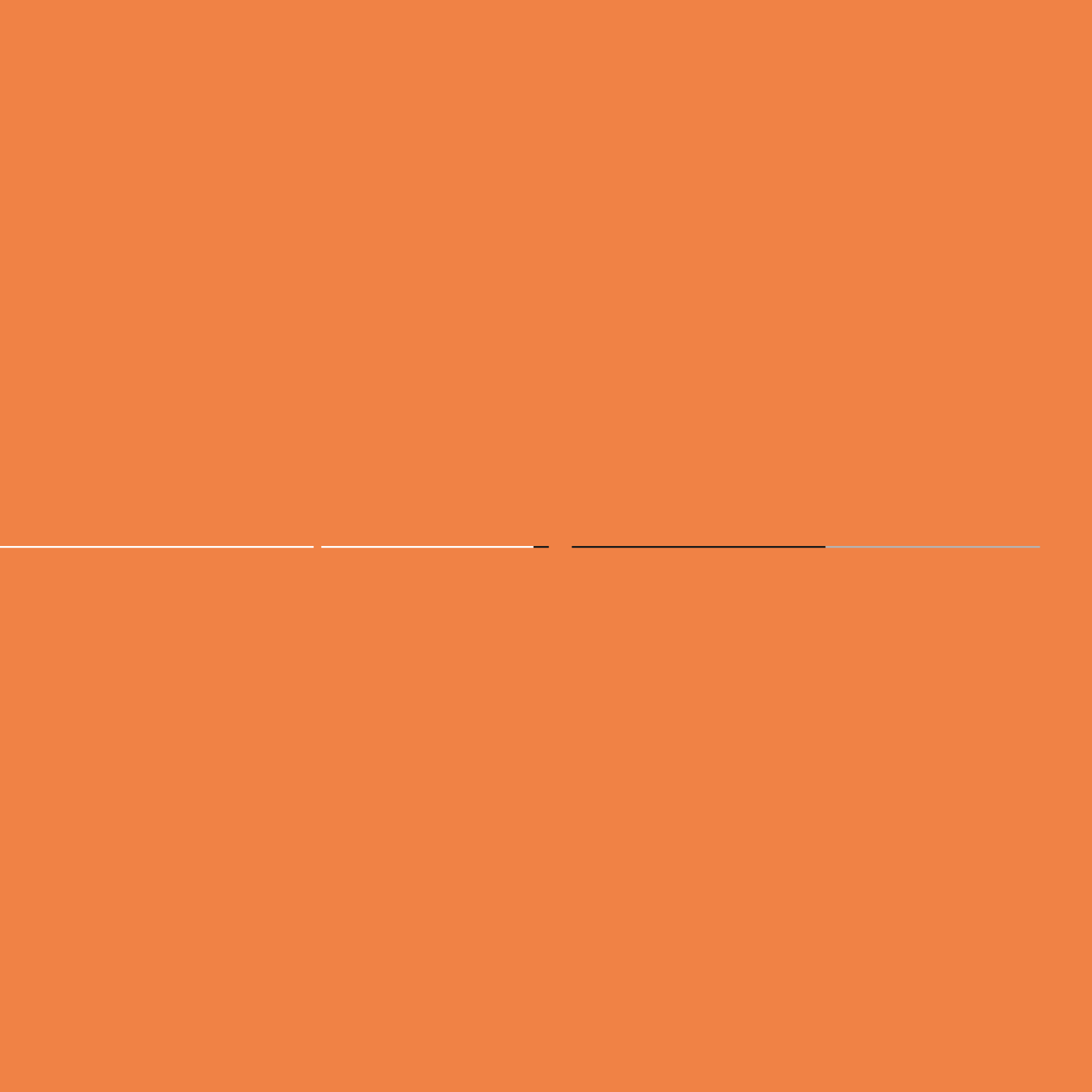
Oggi la maggioranza degli operatori dello staff dei G.A. disabili, ha la competenza necessaria per poter sostituire un collega e il coordinamento ha chiare le disponibilità e le esigenze dei lavoratori. Questo ha reso possibile dare una risposta personalizzata alle richieste di cambio turno, di esonero da turni notturni o altre necessità dovute a esigenze di conciliazione.

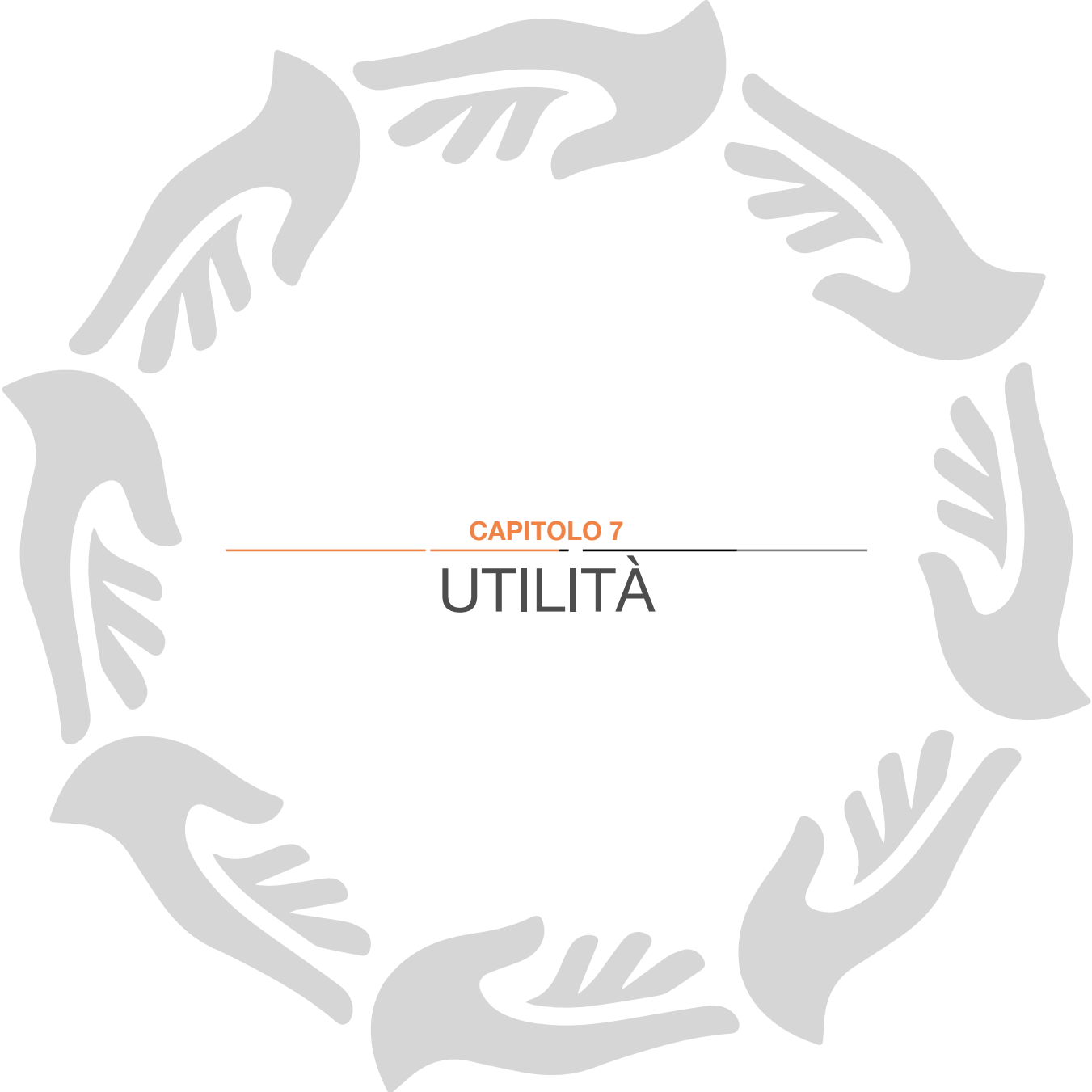
Trattandosi di un servizio rivolto ad una fascia debole della popolazione, è stato importante verificare anche la ricaduta della nuova organizzazione sui fruitori del servizio che, in effetti, oggi possono contare su di uno staff un po' più allargato ma stabile. Questo è possibile perché la maggior parte delle sostituzioni avviene all'interno dello stesso gruppo di lavoro. Attorno agli utenti di ogni gruppo è costruita anche una rete di conoscenze di relazioni, famiglie, amici e operatori degli altri gruppi

Il progetto prosegue mettendo in campo **la sperimentazione di incontri di équipe "incrociati" tra diversi gruppi**, supervisioni ed attività di collaborazione nella gestione dell'utenza, per attuare più sinergie possibili.

Nel tempo si sono verificate necessità di utenti che potevano essere risolte da un G.A. non di loro appartenenza: trasferito l'ospite, anche un collega dello staff si è spostato per preparare l'equipe alla nuova entrata, facendo da "traduttore" di comportamenti e "facilitatore" di relazioni.

Stessa attenzione si pone alle esigenze degli operatori, da quelle nel qui ed ora del più banale permesso, a quelle di conciliare le proprie esigenze (esami universitari – corsi di riqualificazione – allattamento – esonero dalle notti). Abbiamo inserito personale jolly, formato e competente in modo trasversale, sui vari appartamenti in modo da poter allargare le opportunità di sinergie e conciliazione di tutti.





CAPITOLO 7

---

# UTILITÀ

# UTILITÀ

In questa sezione il lavoratore/la lavoratrice, troverà una serie di indicazioni utili per richiedere gli strumenti di conciliazione messi a disposizione dalla cooperativa ed anche le linee guida che li ordinano. Inoltre, sono indicate le altre attività di work life balance caratteristiche più del welfare aziendale che non delle risorse umane, ma che possono incidere in modo positivo sulla quotidianità.

## **PART TIME**

### **Che Cos'è**

In generale, con "part time" (tempo parziale) si intende un contratto in cui è previsto che l'attività lavorativa sia svolta per un numero di ore settimanali inferiore a quanto indicato nel contratto di categoria. All'interno di Proges sono applicate le tre tipologie di part time previste dalla normativa, ovvero: orizzontale; verticale; misto.

### **Part time ORIZZONTALE**

È definito orizzontale quando la riduzione di orario viene effettuata riducendo il normale orario giornaliero di lavoro. Ad esempio: se la giornata lavorativa normale è di 6 ore, un contratto part time orizzontale prevede che sia invece di 4 ore.

### **Part time VERTICALE**

È definito verticale quando prevede che l'attività di lavoro debba essere svolta a tempo pieno ma soltanto in alcuni periodi della settimana, del mese o dell'anno. Ad esempio: se la giornata lavorativa normale è di 6 ore per 6 giorni alla settimana, un contratto part time verticale prevede che sia invece di 6 ore per 4 giorni alla settimana.

### **Part time MISTO**

È definito misto quando il contratto combina la forma verticale con quella orizzontale, prevedendo una riduzione sia del tempo di lavoro durante la giornata, sia del numero di giorni lavorativi settimanali. È il caso, ad esempio, di un contratto che preveda 4 ore di lavoro per 3 giorni alla settimana.

Il contratto part time può essere anche temporaneo, e quindi reversibile (si può ritornare al contratto a tempo pieno), purché questa temporaneità sia concordata e specificata nel contratto.

### **Chi lo può richiedere**

In linea di massima, ogni lavoratore può chiedere di trasformare il proprio contratto da tempo pieno a part



time. La concessione del part time è però sempre preceduta da una valutazione di compatibilità, vale a dire dal verificare che l'incarico ricoperto dal lavoratore (ad es.: operatore assistenziale), l'organizzazione del lavoro e degli orari nei quali è inserito consentano la riduzione dell'orario di attività.

### **Come richiedere il part time**

Per richiedere il part time occorre presentare una domanda all'Ufficio Risorse Umane di Proges, all'attenzione del Direttore Risorse Umane. Sulla domanda occorre specificare, oltre al proprio nome e cognome, quale tipo di orario di lavoro s'intende richiedere. In alternativa, è possibile utilizzare un modulo standard, distribuito dall'Ufficio Risorse Umane; il medesimo ufficio è a disposizione per aiutare il lavoratore nel presentare la domanda.

## **TELELAVORO**

### **Che Cos'è**

Il telelavoro è una forma di organizzazione e/o di svolgimento dell'attività lavorativa regolarmente svolta fuori dai locali dell'azienda; consiste nella possibilità di lavorare indipendente dalla localizzazione geografica dell'ufficio o dell'azienda. La forma più diffusa è il lavoro da casa propria, reso possibile sempre più dalla diffusione di strumenti informatici e telematici. Il telelavoro è caratterizzato da flessibilità sia nell'organizzazione sia nelle modalità di svolgimento, ed ha come presupposto il fatto che determinate attività tradizionalmente svolte in ufficio possono essere invece svolte da ogni altro parte, tramite appunto strumenti specifici. Il telelavoro non pregiudica il fatto che il lavoratore sia assunto ad ogni effetto e titolare di un contratto di lavoro anche a tempo pieno e indeterminato. Nella sua forma e organizzazione, il telelavoro implica sempre che il lavoratore acceda comune agli uffici, pur in quantità molto ridotta e secondo cadenze e frequenze prestabilite; questo ha la finalità anche di prevenire l'emarginazione del lavoratore dalla realtà aziendale.

### **Chi lo può richiedere**

Può essere richiesto da chi svolge un'attività lavorativa che non risulti pregiudicata, limitata o danneggiata dall'essere svolta al di fuori dell'ufficio. Contabilità, imputazione e/o elaborazione di dati, caricamento informatico di documenti, stesura di progetti e relazioni, sono ambiti di possibile applicazione del telelavoro. Non è mai applicabile nelle attività che prevedono una relazione diretta con l'Utenza. La concessione del telelavoro consegue ad una valutazione di compatibilità, svolta dal Responsabile dell'Ufficio cui si appartiene.

### **Come richiedere il telelavoro**

Per richiedere il telelavoro occorre presentare una domanda all'Ufficio Risorse Umane di Proges, all'attenzione del Direttore Risorse Umane. Non esiste e non è previsto un modulo standard per presentare richiesta.

## **FLESSIBILITÀ ORARIA**

### **Che Cos'è**

La flessibilità oraria individuale consiste nella possibilità di variare gli orari d'ingresso e di uscita dall'azienda entro certe fasce orarie predeterminate, pur rimanendo invariato il numero di ore di lavoro giornaliero previste; questa variazione di orari di ingresso e uscita può comprendere anche, ad esempio, la riduzione o l'ampliamento della pausa pranzo. Un esempio di flessibilità diffuso è quello in base a cui viene definita una fascia oraria (ad es. dalle 8.00 alle 9.00) entro cui il lavoratore deve timbrare il suo ingresso al lavoro; sta a lui scegliere, anche di giorno in giorno, a che ora giungere al lavoro purché sempre all'interno di quella fascia oraria e nel rispetto della quantità di ore giornaliere di lavoro previste.

### **Chi lo può richiedere**

In linea di massima può essere richiesta da chi svolge un'attività non necessariamente e rigidamente legata ad un orario di inizio e di fine, svincolata da orari di sportello rivolti al pubblico, e che non preveda il lavoro necessariamente insieme ad altri colleghi. Abituamente, la flessibilità è destinata a chi svolge lavoro presso uffici.

### **Come richiedere la flessibilità**

Per richiedere la flessibilità oraria occorre presentare una domanda all'Ufficio Risorse Umane di Proges, all'attenzione del Direttore Risorse Umane.

## **SMART WORK**

### **Che Cos'è**

Chiamato anche "lavoro agile", e traducibile con "lavoro intelligente", è una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato che non comporta rigidi vincoli di orario o di luogo di lavoro: l'attività lavorativa viene eseguita in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno, senza una postazione fissa, ed in cui è data maggiore rilevanza agli obiettivi, al risultato, agli esiti. La produttività è quindi il dato essenziale, adottando il concetto secondo cui lasciando il lavoratore libero di organizzarsi spazi, tempi e luoghi di lavoro, egli si rende più responsabile del proprio operato e degli obiettivi da raggiungere in totale autonomia. È una modalità di impiego in cui le esigenze individuali del lavoratore si compenetrano in modo complementare con quelle dell'impresa e rappresenta una forma evoluta di telelavoro.

### **Chi lo può richiedere**

Lo Smart work è adatto a quegli incarichi indirizzati al raggiungimento di obiettivi aziendali importanti e tangibili quali, ad esempio, la realizzazione di progetti sul territorio, la gestione di opere o di cantieri anche dislocati a distanza, il coordinamento di attività e persone.

## Come richiedere lo Smart work

Per sua natura, lo Smart work non si presta ad essere considerato tanto una tipologia contrattuale da richiedere, quanto più un patto, un accordo, un'intesa tra lavoratore e azienda, nonostante rappresenti sempre una forma di lavoro subordinato, quindi con contratto di assunzione. Discende innanzitutto, appunto, da un accordo con il proprio Responsabile a cui in prima istanza ci si deve rivolgere. Si sta comunque valutando un modello di accordo individuale per la prestazione di attività lavorativa in modalità smart.

## TIROCINI E STAGE IN AZIENDA

### Che Cos'è

S'intende per "tirocinio" un'esperienza svolta presso gli ambienti di lavoro, finalizzata ad acquisire nuove conoscenze e capacità o per perfezionare le conoscenze acquisite, ad esempio nel corso degli studi. Esistono vari tipi di tirocini e stage, tra cui comprendiamo anche gli stage per gli studenti che abbiano frequentato il quarto anno degli istituti superiori (come prevedono le normative attuali in materia). Proges accoglie numerosi tirocinanti e stagisti, andati via via aumentando di anno in anno, impiegati sia presso gli Uffici che presso i Servizi. Il tirocinante o stagista non è soggetto ad un contratto di assunzione e non percepisce quindi uno stipendio; è però sempre coperto da un'assicurazione contro gli infortuni. Per facilitare il percorso formativo e professionalizzante, abbiamo in corso l'intento di accogliere le richieste di stage e tirocinio provenienti dalle Socie/i, relativi ai loro figli, siano essi nel corso del percorso scolastico o universitario o si tratti di tirocini successivi.

### Chi lo può richiedere

Senza escludere le richieste provenienti dall'esterno (ad esempio direttamente da Scuole, Università, Agenzie formative, ecc.), ogni Socia/o che abbia un figlio (o il figlio del coniuge) interessato ad uno stage o un tirocinio, può fare richiesta che questo venga svolto presso gli Uffici e/o i Servizi gestiti da Proges.

### Come richiedere lo stage o il tirocinio

In Proges è presente un Ufficio, che si occupa anche di selezione e formazione, che gestisce stage e tirocini. Per fare richiesta è sufficiente porsi in contatto con l'Ufficio, illustrare la situazione e fare richiesta. Prima dell'attivazione, è sempre necessario un colloquio di conoscenza con il futuro stagista / tirocinante.

## FINANZIAMENTI, PRESTITO SOCIALE E PRESTITO SPECIALE WELFARE, RISPARMIO

Ecco un elenco delle possibilità riservate ai soci e ai loro familiari:

- 1. Il Prestito a Socio** offre la possibilità di ottenere un finanziamento (massimo €1.500) dalla Cooperativa a fronte di specifiche richieste da parte dei soci.
- 2. Il Prestito Speciale Welfare** si rivolge a chi è socio da almeno 7 anni e prevede la possibilità di

finanziamenti fino a €5.000 in caso di cure mediche presso il Centro Medico Spallanzani e/o consulenza legale sul diritto di famiglia presso lo Studio Legale in convenzione.

Il regolamento approvato dall'Assemblea dei Soci che definisce i criteri di accesso e le modalità del prestito definisce che, per accedere al Prestito, è necessario compilare un modulo, disponibile presso l'Ufficio Soci della Cooperativa.

**3. La convenzione con Unicredit e altri istituti di credito:** offre prodotti bancari riservati ai Soci del Gruppo e un servizio di consulenza 24 ore su 24.

**4. La convenzione con BCC Parma:** offre opportunità di credito e risparmio riservati ai soci e la possibilità di un servizio di prossimità.

**5. Libretto di Risparmio:** Una possibilità di risparmio riservata ai Soci e a condizioni eccezionali!

Il Libretto di Risparmio è come un salvadanaio: puoi mettere da parte piccoli risparmi, remunerati e svincolati, cioè disponibili in qualsiasi momento e senza spese di gestione. È uno strumento dal grande valore sociale, che promuove la capacità di risparmio e, al tempo stesso, contribuisce allo sviluppo della cooperativa e quindi del nostro lavoro.

#### **Caratteristiche del Libretto di Risparmio in Cooperativa:**

- Costi e Spese Zero: apertura, operazioni, estinzione e qualsiasi tipo di comunicazione. Tutte le operazioni sono gratuite.
- Remunerazione netta molto vantaggiosa su un deposito a vista, cioè ritirabile in qualsiasi momento.
- Possibilità di accreditare sul Libretto una parte dello stipendio e fare un "piano di risparmio" mensile.
- Non è vincolato: non ci sono vincoli di durata, si può sempre prelevare quanto depositato.

#### **Come richiedere**

Basta chiamare l'Ufficio Soci che darà consulenza e supporto per individuare il percorso migliore e attivare gli strumenti più adeguati.

### **SMA - ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA**

#### **Che Cos'è**

L'assistenza sanitaria integrativa è un obbligo derivante dal CCNL. Il lavoro fatto dalla Cooperativa è di forte informazione e formazione sull'utilizzo di questo benefit, volto ad incentivare meccanismi di salute e prevenzione. In particolare il lavoro dell'Ufficio Soci negli ultimi due anni è stato a supporto della Direzione del Personale: i soci sono stati informati e spesso accompagnati nella richiesta dei rimborsi. Il riscontro è stato

positivo, sia in termini di raccolta della modulistica necessaria all'attivazione della tutela, sia in termini di volumi di rimborsi erogati.

Infatti nell'arco del triennio 2014-2016 si è passati da un rimborso complessivo di €4.000 ad un valore di €30.000 che è stato restituito ai richiedenti. Segno che l'attività di informazione ha dato esiti positivi.

### **Come accedere alla tutela e alle informazioni: tante possibilità a disposizione**

1. Contattare Ufficio Soci
2. Sito internet della Cooperativa: <http://www.proges.it/sono-socio/assicurazione-sanitaria-integrativa/default.aspx>
3. WECoop, il magazine aziendale e IO Sono Socio, la newsletter aziendale
4. Portale documenti personali on line

## **TESSERA SOCIO E CONVENZIONI**

### **Che cosa è la tessera socio e come funziona**

La Tessera Socio è una card nominativa distribuita dall'Ufficio Soci e consegnata ad ogni socio della Cooperativa. Consente di poter usufruire di numerosi vantaggi, convenzioni e iniziative esclusive. Esiste un regolamento di utilizzo che prevede la restituzione al termine del rapporto con la cooperativa.

In caso di informazioni, smarrimento e per maggiori dettagli contattare l'Ufficio Soci.

**È possibile fare richiesta della Tessera Socio anche on-line, scaricando il MODULO DI RICHIESTA; Una volta compilato, inviare all'indirizzo [ufficiosoci@gesinproges.it](mailto:ufficiosoci@gesinproges.it)**

I Soci hanno accesso a convenzioni con diverse attività commerciali per acquisti e servizi a prezzi vantaggiosi.

Sono una cinquantina le opportunità di acquisto agevolato, sono estese a livello nazionale e accessibili ai soci e ai famigliari.

È possibile usufruire delle convenzioni attraverso la Tessera Socio. Per essere sempre informato sulle novità consultare il sito nella sezione "**Novità per i soci**" oppure su WECoop e newsletter IO sono socio, oppure contattare l'Ufficio Soci. **Le nuove convenzioni vengono sempre segnalate ai servizi e divulgate tramite molteplici strumenti di comunicazione.**

L'obiettivo è quello di **rispondere alle esigenze delle famiglie e offrire soluzioni utili alla vita di tutti i giorni.** Inoltre, periodicamente si realizzano iniziative speciali per offrire vantaggi e promuovere particolari attività. Il Gruppo Cooperativo ha individuato nel tema salute e prevenzione uno dei pilastri del welfare per i soci.

Le convenzioni attivate riguardano:

- Salute
- Benessere E Fitness
- Risparmio E Finanziamento
- Assicurazione Auto
- Studio Legale
- Farmacie
- Ristoranti e Bar
- Trasporti
- Manutenzione Auto e Patenti Di Guida
- Ottica e Lenti a Contatto
- Scarpe, Borse, Pelletteria e Accessori
- Parrucchiere o Cosmetica, Abbigliamento, Casalinghi, Elettrodomestici
- Articoli e Abbigliamento per L'infanzia
- Centri Estivi
- Libri e Materiale Didattico
- Informatica e Assistenza
- Vacanze
- Lavanderie
- Cultura e Teatri
- Alimenti Naturali e Biologico
- Controllo Apparecchi Acustici

## PIANO SPOSTAMENTI CASA LAVORO: LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E I SERVIZI SALVA TEMPO

### Che cosa è questa azione?

Nel 2016 è stato redatto il **piano spostamenti casa-lavoro** con l'obiettivo di tracciare i flussi di traffico e valutare l'opportunità di introdurre incentivi all'utilizzo dei mezzi pubblici, e soprattutto una migliore accessibilità alla sede di Via Colomo. Il questionario, sottoposto al personale degli uffici, ha dato un buon esito in termini di partecipazione, offrendo dati interessanti. Nel corso degli ultimi anni sono state attivate molte iniziative in chiave di sostenibilità ambientale e per promuovere un corretto stile di vita.

Si tratta di un **percorso di Responsabilità Sociale e Ambientale che il Gruppo ha intrapreso** da tempo e di seguito sintetizzato attraverso alcune delle azioni più significative.

Per avere maggiori informazioni e per partecipare alle iniziative è necessario contattare l'Ufficio Soci.

## CORSI DI FORMAZIONE PER SOCI E FAMILIARI: ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA, CORSI AVANZATI E INGLESE ON LINE

### INGLESE PER I SOCI

#### Corsi di inglese on line e per tutti i livelli: nuova proposta per i soci!

Tra le varie proposte della Cooperativa a favore dei soci eccone una nuova: corsi di inglese per tutti, gratuiti e on line! Per fare il corso è necessario avere a casa un computer o un Tablet e la connessione a internet.

In questo caso abbiamo optato per la formazione on line perché consente una migliore gestione del tempo e la partecipazione di tutti, ciascuno per il proprio livello di preparazione e per territorio di provenienza. Infatti si offre largo spazio ai soci più lontani, che avevano manifestato il desiderio di fare questo corso.

La scelta della piattaforma Speexx, e l'attivazione del 1° corso di inglese per i Soci, nasce dalla collaborazione tra ufficio soci e ufficio formazione e rientra in un piano di iniziative più ampie, in cui si inserisce anche la proposta di corso Computer Avanzato che verrà attivato nei prossimi mesi.

Informazioni sull'iniziativa:

- 1) 6 mesi la durata del corso: 24 le unità didattiche per completare il percorso di formazione.
- 2) 3 i profili di utenza: base, media, avanzata. Segmentato in livelli da A.1. a C.2.
- 3) Le ore, le giornate, il tempo da dedicare al corso...lo scegli tu!

### Chi è SPEEXX

Società fondata nel 1994 a Monaco di Baviera. Uno staff di 1.500 persone e sedi in Germania, Italia, Regno

Unito, Francia, Spagna, Cina, Brasile e partnership nel resto del mondo.

Presente in Italia dal 2002 con sedi operative a Roma, Milano e Pavia.

Oltre 8.000.000 di studenti in 80 Paesi del mondo.

Più di 200 premi vinti come miglior sistema d'apprendimento linguistico a livello internazionale.

**METODO SPEEXX:** si fonda su standard universalmente riconosciuti (CEFR) e prevede acquisizione di competenze realmente applicabili, deduzione di strutture linguistiche da contesti concreti, autonomia di spazi e tempi nella gestione dello studio, attività di studio interattive, obiettivo comunicativo personalizzato.

### **Come posso partecipare a un corso?**

Per l'iscrizione ai corsi contattare l'ufficio soci oppure scaricare la modulistica dal sito della Cooperativa e inviarla all'ufficio soci.

### **CORSI DI ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA RISERVATI AI SOCI:**

L'interesse e la partecipazione dei soci a queste iniziative ha portato ad un nuovo sviluppo: livelli avanzati e pacchetti specifici, come richiesto durante le riunioni con l'Ufficio Soci.

Tra le varie iniziative di welfare aziendale che la Cooperativa ha attivato per i soci, ha riscosso molto successo la possibilità di frequentare gratuitamente i corsi di informatica.

Nel 2017 sono stati attivati 6 corsi per un totale di 68 partecipanti:

3 corsi avanzati su Parma (totale 34 persone)

1 corso avanzato a Torino (10 persone)

1 corso avanzato a Solero (AL) (12 persone)

1 corso avanzato a Saronno (12 persone)

Abbiamo due corsi distinti che focalizzano su tematiche differenti:

- EXCEL: 4 edizioni, da 12 partecipanti ciascuna, 24 ore per edizione.
- POWER POINT e GRAFICA: 2 edizioni, 10 partecipanti ciascuna, 16 ore per edizione.

L'iscrizione è aperta a tutti nei limiti delle disponibilità. Per iscriversi è necessario prendere contatti con l'Ufficio Soci della Cooperativa: [ufficiosoci@gesinporges.it](mailto:ufficiosoci@gesinporges.it) oppure 0521.600189.

**CORSO BASE:** introduzione all'utilizzo del pc (salvare e archiviare documenti, strumenti di gestione delle funzioni base), pacchetto office (word, p.point, excel), navigazione (utilizzo motori ricerca ecc.), posta



elettronica.

Alcuni focus tematici vengono individuati in aula.

Il corso si svolge presso la sede della Cooperativa, in Via Colomo. (Date e orari da concordare in base alle esigenze dell'aula)

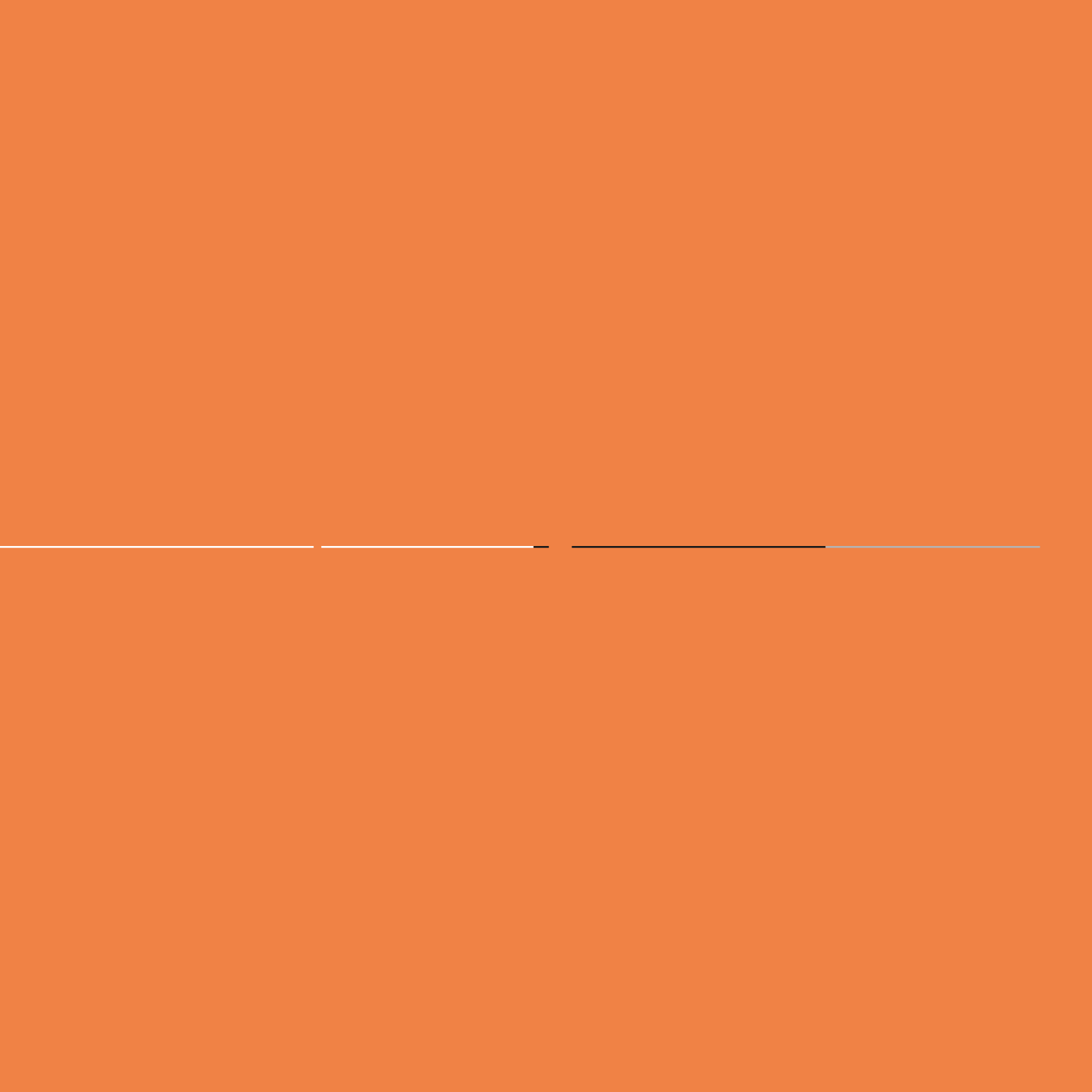
### **Come posso partecipare a un corso?**

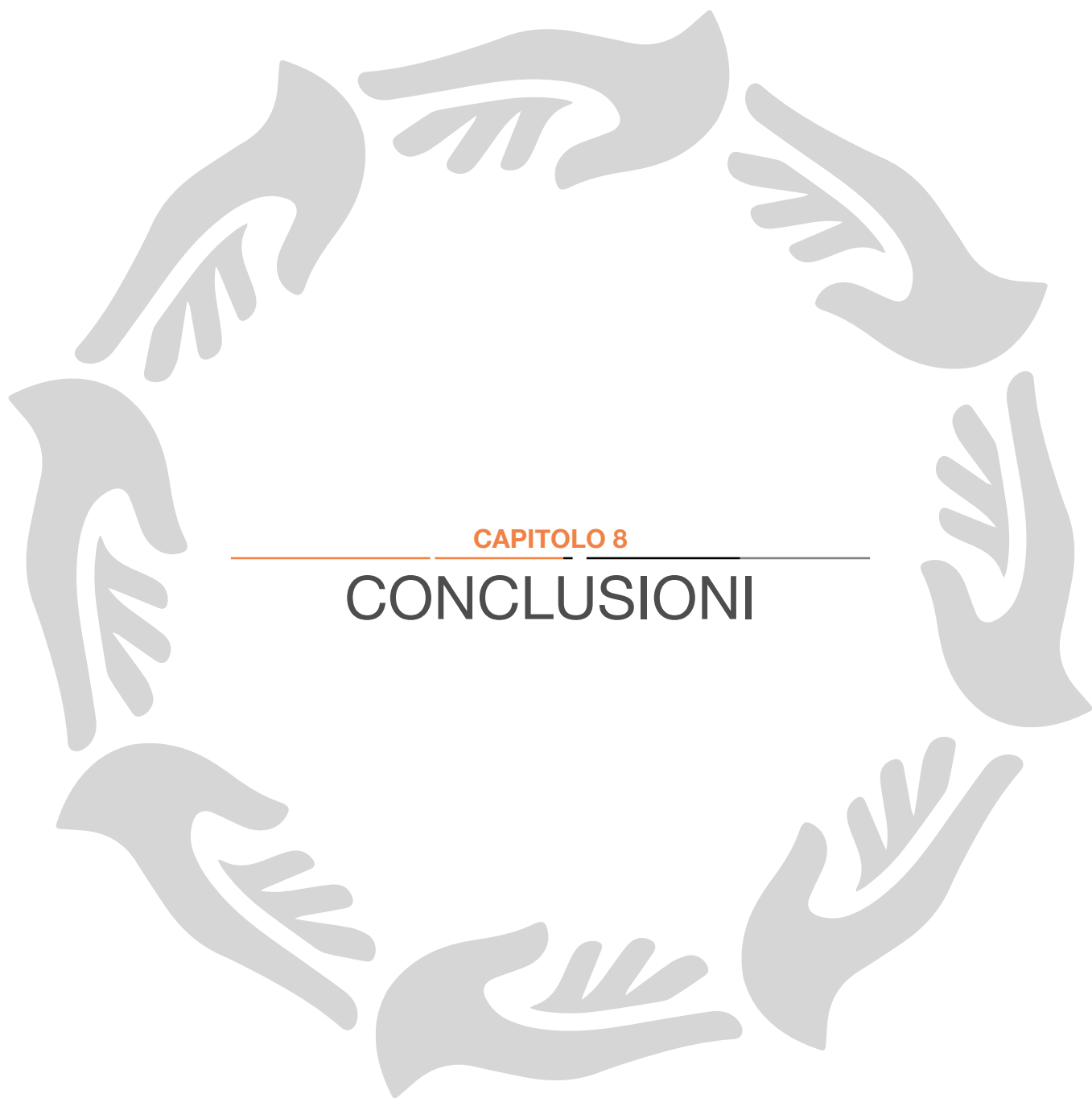
Per l'iscrizione ai corsi contattare l'ufficio soci oppure scaricare la modulistica dal sito della Cooperativa e inviarla all'ufficio soci.

### **LA SALUTE E LA PREVENZIONE: LE PERSONE AL CENTRO DEL WELFARE AZIENDALE DEL GRUPPO.**

Negli ultimi anni il Gruppo ha offerto ai soci e ai familiari molte opportunità di viste specialistiche e campagne di prevenzione gratuite o a costo molto agevolato. Come evidenziato, i risultati sono stati molto positivi, sia in termini di gradimento sia di promozione culturale sul tema delicato e complesso come quello del benessere e della cura. Un'azione fondamentale è stata l'apertura presso la sede del Centro Prelievi Spallanzani, per favorire iniziative rivolte al personale della zona. I soci che hanno aderito alle iniziative gratuite: totale 619

**Per essere sempre informati** su queste iniziative basta controllare il sito di PROGES, oppure WECOOP o la newsletter e poi contattare il centro medico ai numeri presenti sulle locandine.





CAPITOLO 8

---

# CONCLUSIONI

# CONCLUSIONI

## Di Gaetana Capelli - Referente Family Audit PROGES

Sono passati tre anni e insieme è passato il primo iter di certificazione. E' arrivato anche il momento di decidere se proseguire o lasciare l'ente per continuare da soli il cammino. Diventa necessario, quindi, fare il punto della situazione: valutare pro e contro.

Sicuramente, almeno per ora, aderire allo standard non ci ha sostenuto nelle gare perché l'unica regione che da un punteggio (tra l'altro piuttosto significativo) all'adesione allo standard Family Audit è quella trentina nella quale PROGES non lavora più direttamente da quando è nata PROGES Trento. D'altra parte è altrettanto vero che la Provincia di Trento si è fatta parte attiva per promuovere il riconoscimento della certificazione in altre regioni, come dimostra l'Accordo Stato Regioni del 3 agosto 2016 "... concernente la promozione e diffusione nel mercato pubblico e privato del lavoro della certificazione della qualità dei processi organizzativi inerenti le misure di conciliazione famiglia e lavoro." Nel punto 1 dell'accordo si legge: "La presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le politiche della famiglia e le Regioni, nell'ambito delle rispettive competenze, collaborano alla promozione e diffusione su scala nazionale dello standard "Family Audit" nel quadro di quanto disciplinato dal presente accordo."

Alla luce di questo accordo, la direzione della cooperativa ha preso in considerazione tre fattori significativi dedicati all'ottenimento del triennio di certificazione: l'impegno economico, le risorse umane dedicate ed infine l'esperienza di applicazione del Tentino.

L'impegno economico, legato direttamente al costo vivo del mantenimento presso l'ente che ci certifica, è davvero esiguo mentre sono più impegnative le spese delle risorse umane dedicate: all'interno del progetto è presente, infatti, un tavolo permanente composto da soci che provengono da varie realtà lavorative e territoriali che, insieme all'ufficio soci, all'ufficio gestione sistemi integrati ed all'ufficio comunicazione, valuta le azioni intraprese e collabora nella diffusione dei contenuti e nella promozione delle azioni stesse ed, infine, ne propone di nuove. Il mantenimento di questo tavolo è un impegno importante per la cooperativa che vede, però, con la redazione e la strutturazione di un piano condiviso, la messa a sistema e la sintesi delle tante azioni di conciliazione diffuse tra servizi e territori differenti.

Infine, l'esperienza di applicazione nella regione trentina e la possibilità che essa venga trasferita (almeno così ci auspichiamo) in altre regioni italiane, ha fatto pensare che la prosecuzione dell'impegno verso il mantenimento dello standard sia un'opportunità da cogliere.

C'è anche qualcosa in più in questa certificazione, qualcosa che diventa molto evidente tutte le volte che si riunisce il tavolo tecnico: la sensazione di prenderci cura della nostra cooperativa e delle persone che ne fanno parte, di mettere in valore azioni belle ed importanti che altrimenti rischiano l'oblio solo perché piccole o relegate ad una realtà distante dalle altre. Una bella sensazione.

Perciò questo volume è una sintesi del lavoro fatto, un momento di riesame dell'organizzazione ma, allo stesso tempo, è il documento di "rilancio" delle attività del prossimo triennio.

# RINGRAZIAMENTI

Questa pubblicazione è un tentativo di sintesi di tre anni di lavoro che non sarebbe stato possibile fare senza la preziosa collaborazione di:

**Nicoletta Crosignani**

**Claudia Reggiani**

**Claudia Zerletti**

**Sacha Coruzzi**

**Manuela Bondi**

**Térèse Staderoli**

E di tutti i componenti del tavolo permanente:

**Anna Bertorelli**

**Guido Cavalli**

**Germano Colla**

**Valentina Costa**

**Thomas Devoti**

**Barbara Falcone**

**Stefano Mambriani**

**Elena Mendicino**

**Giuseppe Massimo**

**Giovanna Passeri**

**Massimiliano Ravanetti**

**Manuela Vanni**

**Assunta Vinci**



**A tutti loro va un sentito ringraziamento!**

 PROGES



 PROGES