

SANITHAD SERVIZI SOCIALI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



Notizie sull'impresa

SANITHAD SERVIZI SOCIALI SOC. COOP. SOCIALE ONLUS

è una cooperativa sociale nata nel 1982, che conta oggi 134 addetti di cui 109 soci lavoratori. La sua attività consiste nella gestione di SERVIZI SOCIO – ASSISTENZIALI SANITARI ED EDUCATIVI

Il 100% dei servizi è destinato al mercato italiano.

Sede principale: Mantova

Sedi operative: BADIA POLESINE (RO)

Fatturato ultimo anno: € 5.953.939,00

Sito web aziendale: www.legacoop-mantova.it

Descrizione delle buone pratiche attuate dall'azienda

La **SANITHAD** ha iniziato un esplicito percorso di responsabilità sociale a partire dal 2000 per volere del Consiglio di Amministrazione. Dal 2000 è stato adottato il Bilancio sociale a cui si è poi aggiunta la certificazione di qualità nel 2001 e la carta dei servizi nel 2002. I sistemi sono stati integrati in modo da creare un solo modello di gestione in grado di costituire il riferimento dell'attività aziendale. La realizzazione di "servizi d'assistenza" concepiti come lavoro professionale nel privato, è stata pensata come struttura cooperativa formata da giovani motivati, aventi come obiettivo l'intervento su portatori di bisogni assistenziali da svolgere direttamente al domicilio delle persone. Molta attenzione è perciò rivolta alla gestione e valorizzazione del personale, che è prevalentemente costituito da donne.

Luogo di Lavoro

L'azienda mantiene e sviluppa una relazione diretta e personalizzata con tutti i lavoratori che sono stati coinvolti sin dall'inizio nel processo di implementazione del sistema integrato di gestione. E' attenta ai bisogni di formazione dei propri lavoratori e al miglioramento della loro situazione di benessere lavorativo. A tal fine, è stata adottata una particolare attenzione alla salute e sicurezza, che va oltre gli obblighi di legge della normativa 626/94 e seguenti. Il personale è molto motivato, sia per il tipo di lavoro che richiede contatti con le persone e servizi di cura, sia perché è richiesta flessibilità. D'altro canto l'azienda stessa provvede a organizzare turni e orari che rispettano le singole esigenze degli impiegati o degli operatori e si è organizzata, nel primo caso, con turni settimanalmente concordati, nel secondo caso con turni concordati mensilmente. Sempre a turno è prevista la reperibilità, per risolvere eventuali problemi dell'ultimo momento. La percentuale più alta di lavoratori è composta da donne (96%), che ricoprono anche i ruoli di responsabilità, e vi è una forte sensibilità per la conciliazione dei tempi di lavoro e per quelli famigliari. Si fa molta formazione sia per il personale che opera negli uffici sia per quello esterno. La "persona" è dunque messa al centro dell'organizzazione ed è valorizzato il lavoro di gruppo, la gestione partecipativa, mirata al

coinvolgimento e all'autonomia dei collaboratori.

Clients e Consumatori

Un passo significativo per la stabilizzazione della Cooperativa è stato, nell'anno 2001, l'acquisto dell'attuale sede sociale a Mantova mentre, come coronamento della modalità di gestione dei servizi e dell'esperienza nel settore, è stato fondamentale il raggiungimento della certificazione qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 per il seguente oggetto: "Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi". Tale traguardo ha permesso il raggiungimento di un obiettivo il cui percorso è durato oltre due anni, periodo in cui la Cooperativa si è rimessa in gioco e i Soci si sono interrogati su diversi temi: la mission, la responsabilità d'impresa, il codice etico, la carta dei servizi, la qualità e la peculiarità dei servizi in gestione, la relazione con l'utente. Si è ragionato su una nuova organizzazione, nella consapevolezza di essere impresa sociale e il significato che questo comporta per la comunità in cui Sanithad opera e lavora.

E' proprio per mantenere il contatto con la comunità in cui si opera, che viene puntualmente utilizzato il questionario di customer satisfaction, al fine di verificare il grado di soddisfazione del servizio ricevuto da parte dell'utenza.

Motivazioni

La Sanithad ha maturato la convinzione che alla base del lavoro dell'azienda ci fosse l'esigenza di esplicitare caratteristiche che erano nel DNA della cooperativa: la MUTUALITA' PREVALENTE e la DEMOCRATICITA' INTERNA A FAVORE DEGLI STAKEHOLDER INTERNI ED ESTERNI. Lo stimolo maggiore per il Consiglio di amministrazione è stata la volontà dell'Assemblea dei soci. Sono infatti partiti con la consapevolezza di voler e dover esplicitare le azioni e i comportamenti "Responsabili socialmente" agli Stakeholder interni (Soci Lavoratori)

La Sanithad ha maturato la convinzione che la logica alla base del lavoro dell'azienda dovesse andare oltre ai temi già apprezzati della qualità aziendale per affrontare gli aspetti più ampi correlati con il benessere sociale. Tale idea è rafforzata anche dalla consapevolezza della tipologia di clientela cui ci si rivolge.

Ostacoli e criticità

Il lavoro fatto all'interno dell'azienda nella fase di stesura delle procedure è stato molto lungo e scrupoloso, con l'attenzione a generare motivazione tra le persone coinvolte.

Ciò ha permesso di lavorare e di confrontarsi rispetto al tema e agli strumenti adottati con stakeholder sia interni che esterni.

Risultati per l'impresa (costi e benefici)

I costi sostenuti dall'azienda sono quelli relativi al costo della certificazione e del personale che ha operato per l'implementazione del sistema organizzativo.

L'IMPRESA ha acquisito maggiore competitività, immagine e reputazione, miglioramento dei rapporti con partner commerciali; soprattutto sono aumentati la motivazione e il senso di appartenenza del personale e si è notato un notevole miglioramento sia a livello organizzativo, sia nei rapporti con le istituzioni.

Benefici per la società/parti in causa (stakeholders)

Per il PERSONALE, i benefici sono stati quelli relativi alla conciliazione dei tempi della famiglia e del lavoro, il clima aziendale improntato sulla collaborazione e la serenità sul luogo di lavoro.

Riguardo ai CLIENTI/CONSUMATORI i benefici sono i servizi organizzati in modo efficiente e professionale e il poter contare su una organizzazione flessibile, che investe giorno per giorno sui servizi "alla" persona e "sulla" persona.

Comunicazione delle buone pratiche

Le azioni sono state comunicate e rese visibili agli stakeholder attraverso lo strumento del bilancio sociale.

A seconda poi delle attività intraprese, l'azienda realizza diverse forme di comunicazione: riunioni interne, comunicazioni via e-mail, comunicazioni a clienti e fornitori. Tutte le azioni aziendali in

tema di responsabilità sociale sono comunicate ai dipendenti.

Strumenti di gestione utilizzati

- Bilancio sociale (o bilancio di sostenibilità), dal 2000
- Norma ISO 9001, dal 2001
- La Carta dei Servizi, dal 2002

Riconoscimenti pubblici

Nessuno

Fonti per recuperare maggiori informazioni sulle azioni di RSI praticate

Sul sito web della Lega delle Cooperative di Mantova www.legacoop.mantova.it