

IL WELFARE IN SANOFI E ASTRAZENECA

Come superare momenti di criticità in azienda? Due casi di successo di welfare aziendale raccontati dai direttori del personale

LAURA BRUNO

DIRETTORE RISORSE UMANE SANOFI

Obiiettivo fondamentale di SANOFI è migliorare la salute degli oltre 7 miliardi di persone che vivono sulla Terra. Per raggiungerlo, poniamo la Responsabilità Sociale d'Impresa al centro di tutte le nostre attività. E lo facciamo proprio a partire dalle nostre persone: oltre 2500 collaboratori suddivisi nelle sedi di Milano, Roma e Modena (sede Genzyme) e nei siti produttivi di Origgio (Varese), Garessio (Cuneo), Anagni (Frosinone), Scoppito

(L'Aquila), Brindisi e Noventa Padovana (Padova – sito Meril, società del Gruppo specializzata nella salute animale).

Come welfare aziendale offriamo ai dipendenti una serie di iniziative e servizi per migliorare il loro benessere psico-fisico. Tra i vari servizi quello offerto da ISSIM, una delle poche società in Italia che svolge attività di supporto alle aziende con la presenza fisica in sede di assistenti sociali, oltre al servizio telefonico a distanza. Per SANOFI il loro lavoro è veramente prezioso: basti pensare che collaborano con l'azienda da circa 20 anni e che solo negli ultimi 3 hanno gestito quasi 200 casi.

Più nello specifico, le assistenti sociali di ISSIM offrono supporto ai nostri dipendenti ad ampio raggio, per questioni relative alla sfera personale e lavorativa. Per quanto riguarda la sfera familiare possono essere situazioni di difficoltà in caso di malattia personale o di familiari, separazione, affido o adozione o convivenza. Oppure problemi relazionali con figli adolescenti. Inoltre ci possono essere complicazioni per la gestione di persone anziane o disabili. In questi casi viene anche offerta un'assistenza pratica nell'individuare le strutture territoriali dedicate più idonee, oppure fornisce informazioni e chiarimenti su

aspetti previdenziali, quali pensione d'invalidità, permessi di maternità/paternità, riconoscimento d'invalidità civile e permessi di assistenza alle persone disabili familiari dei nostri dipendenti (Legge 104). In numerose situazioni le assistenti sociali collaborano strettamente con il medico aziendale per un supporto completo.

Per quanto riguarda invece la sfera lavorativa i problemi riguardano eventuali relazioni difficili in azienda con colleghi e/o superiori. Ma un capitolo a sé vorrei dedicarlo ai nostri colleghi con disabilità che lavorano per SANOFI in un numero consistente in base alla Legge 68/99. Per loro, il supporto delle assistenti è fondamentale: li aiutano a integrarsi nell'ambiente di lavoro, supportano le loro famiglie e fanno da collegamento con le strutture territoriali, come ad esempio consultori, cooperative territoriali o centri riabilitativi nei quali si svolgono visite mediche, sedute psicologiche o incontri formativi.

UN IMPEGNO CONTINUATIVO DA 70 ANNI PER LE IMPRESE ITALIANE

Cento aziende con un totale di 100mila dipendenti seguiti solo negli ultimi 10 anni

ISSIM (Istituto per il Servizio Sociale dell'Impresa) è un'associazione apolitica e senza fini di lucro che opera nel settore del welfare aziendale offrendo servizi ad imprese ed enti pubblici dal 1945.

Agli iscritti fornisce professionisti - assistenti sociali, counselor e psicologi - tenuti al segreto professionale secondo il codice deontologico dei rispettivi Albi professionali e specializzati nell'aiuto in momenti di crisi e cambiamento personale, familiare, sociale e lavorativo.

4 livelli di intervento: lavoro, sociale, salute e legale.

1. AREA LAVORO Servizi dedicati alla persona nel suo ruolo di lavoratore. Rientrano in quest'area tutti gli interventi individuali relativi al supporto nella gestione di conflitti interpersonali, disagi relazionali e sostegno al ruolo in azienda. I servizi si sviluppano su 3 attività: Azienda (presenza settimanale nelle strutture aziendali di personale qualificato), Contact (assistenza telefonica), Mobile (assistenza da cellulare).

2. AREA PERSONALE-SOCIALE Servizi che migliorano la relazione della persona con il contesto familiare e sociale. Consulenze per affrontare al meglio situazioni di incertezza e di transizione riguardanti la persona, la coppia, la famiglia.

3. AREA SALUTE Servizi di supporto quando emergono condizioni di difficoltà dovute a malattia o infortuni. Orienta verso la scelta di risorse funzionali per la risoluzione dei problemi e aiuta nella fase del reinserimento lavorativo.

4. AREA LEGISLATIVA Servizi di supporto nel reperimento di informazioni di legislazione sociale finalizzate alla risoluzione di bisogni specifici, come la fruizione dei periodi di maternità/paternità e permessi per assistenza di persone disabili.

Vorrei così chiudere proprio su una best practice in SANOFI, con una storia emblematica a lieto fine. Un nostro collaboratore con problemi psichici stava affrontando una situazione di particolare difficoltà che si stava ripercuotendo anche nella relazione con i colleghi. La situazione era purtroppo acuita da una condizione di disagio in famiglia. Grazie all'intervento delle assistenti di ISSIM, che hanno coinvolto sia il medico aziendale sia le strutture esterne di

supporto, tutta la famiglia è stata guidata in un percorso di assistenza dedicato, che ha previsto anche l'assenza della persona dal lavoro per un certo periodo, in modo che potesse essere adeguatamente curato. E così è stato: ora la persona è rientrata e ha ripreso a lavorare in serenità. Sempre con il costante sostegno delle assistenti sociali che, in questa ultima fase di reinserimento, hanno coinvolto anche i suoi colleghi. Con ottimi risultati. ■

Laura Bruno e la sede milanese che ospita il quartier generale italiano. SANOFI, azienda biofarmaceutica francese e quarto gruppo farmaceutico al mondo, conta oltre 110.000 collaboratori in più di 100 Paesi, 107 stabilimenti e oltre 20 Centri di Ricerca & Sviluppo.



PATRIZIA FABRICATORE **VICE PRESIDENTE RISORSE UMANE ASTRAZENECA**

Telelavoro, homeworking, banca ore, english corner, smart desk, e poi ancora assistenza legale, assicurativa e medica e borse di studio. Sono solo alcuni dei benefit del welfare aziendale messi in campo dal team HR di ASTRAZENECA diretto da Patrizia Fabricatore e offerto agli 800 dipendenti, 150 nella nuova sede di Milano e 650 in tutta Italia.

“Forse il servizio più delicato e in cui crediamo particolarmente è quello in corso ormai da

oltre 20 anni con ISSIM” - racconta Fabricatore. “Al tradizionale supporto settimanale di un’assistente sociale in sede, abbiamo aggiunto da inizio dello scorso anno la possibilità di avere una consulenza psicologica telefonica. Dai dati raccolti possiamo dire che i casi seguiti sono circa 80 in un anno e trattano tematiche sia in ambito familiare sia lavorativo. Il servizio è gestito da professionisti, i counselor ISSIM, che possono affiancare i dipendenti nei loro momenti di maggiore criticità. Ritengo interessante evidenziare quanto i servizi ISSIM CONTACT e MOBILE siano particolarmente richiesti perché consentono alle persone che ne fanno uso di sentirsi maggiormente tutelate nella loro privacy, nonostante sia assicurato loro l’assoluto anonimato anche nel caso dell’incontro in sede. Così il

contatto telefonico rappresenta il canale dove si verifica una maggiore apertura a pareri e suggerimenti su come affrontare particolari criticità non gestibili in autonomia per il nostro personale. Negli ultimi tempi abbiamo inoltre notato una trasformazione del bisogno, sempre più legato al disagio psicologico ed emotivo, esteso dal singolo dipendente a tutto il suo nucleo familiare. Le dipendenze da alcool e droga, ad esempio, si stanno purtroppo diffondendo e su questi temi viene richiesto sempre più spesso un parere o un punto di vista alternativo e competente: dalla gestione del familiare in crisi alla tutela legale dei figli, nei particolari e delicati casi limite”. In 20 anni di attività ISSIM ha gestito in ASTRAZENECA oltre 1500 casi. ■



Patrizia Fabricatore e il terrazzo della sede a Basiglio, confinante con Milano. ASTRAZENECA è un’azienda biofarmaceutica inglese che si impegna, su scala globale, nella ricerca, nello sviluppo e nella commercializzazione di farmaci etici.