

COLISEE

Piano di Vigilanza

Introduzione

Contesto

L. 27 marzo 2017, n. 2017-399, relativa all'obbligo di vigilanza delle società controllanti e delle società appaltatrici.

« Art. L. 225-102-4.-I.- Le società che, al termine di due esercizi consecutivi, impiegano almeno cinquemila dipendenti nella propria società e nelle proprie controllate dirette o indirette con sede legale in Francia, o almeno diecimila dipendenti nella propria società e nelle proprie controllate dirette o indirette con sede legale in Francia o all'estero, redigono e attuano in modo efficace un piano di vigilanza.

Le società controllate o controllate che superano le soglie di cui al primo comma si considerano in regola con gli obblighi di cui al presente articolo non appena la società che le controlla, ai sensi dell'articolo L. 233-3, redige ed implementa un piano di vigilanza relativo all'attività della Società e di tutte le società controllate o controllate dalla stessa.

Il piano comprende misure di vigilanza per individuare i rischi e prevenire gravi violazioni dei diritti umani e delle libertà fondamentali, della salute e della sicurezza delle persone e dell'ambiente, derivanti dalle attività della società e delle società da essa controllate ai sensi dell'articolo L, punto II. 233-16, direttamente o indirettamente, nonché dalle attività dei subappaltatori o fornitori con i quali ha un rapporto commerciale consolidato, laddove tali attività siano collegate a tale rapporto. Si intende che il piano sia elaborato in collaborazione con gli stakeholder della società, se del caso nell'ambito di iniziative multi-stakeholder all'interno delle industrie o a livello locale. Esso comprende le seguenti misure:

1. mappatura dei rischi per identificare, analizzare e assegnare priorità ai rischi;
2. procedure per valutare regolarmente la situazione delle controllate, dei subappaltatori e dei fornitori con i quali abbiamo un rapporto commerciale consolidato, in merito alla mappatura del rischio;
3. azioni appropriate per attenuare i rischi o prevenire gravi danni;
4. un meccanismo per allertare e raccogliere le segnalazioni sull'esistenza o sul verificarsi di rischi, stabiliti di concerto con i sindacati rappresentativi della società;
5. Un sistema di monitoraggio delle misure attuate e di valutazione della loro efficacia.»

Questo piano di vigilanza fornisce una panoramica delle misure attuali e delle aree di miglioramento identificate. Per illustrare le misure, abbiamo scelto una o più best practice per filiale, senza intendere essere esaustivi.

Colisée

Attore di riferimento nel settore della terza età in Europa, Colisée si impegna in una visione dell'assistenza agli anziani basata sull'ascolto e sul rispetto di ogni individuo. Colisée propone una gamma completa e complementare di servizi per rispondere alle sfide poste dall'invecchiamento della popolazione, tra cui RSA, appartamenti di servizio, cliniche di riabilitazione e servizi di assistenza domiciliare. Promuovendo un approccio incentrato sulle persone, Colisée fornisce una risposta stimolante alla complessa sfida dell'invecchiamento. Colisée è diventata un'azienda con missione sociale nel marzo 2021, con lo scopo di: "Promuovere l'invecchiamento positivo per far progredire la società".

Cifre chiave (2022)

- 371 strutture
- Più di 55.000 persone anziane assistite
- Più di 20.400 dipendenti

Perimetro

Il piano di vigilanza valuta i rischi esistenti per i dipendenti, i clienti e la società nel suo insieme nell'ambito delle sedi centrali, delle strutture Colisée, nonché delle filiere legate agli acquisti diretti e indiretti. Il piano di vigilanza informa sulle azioni attuate nei quattro principali paesi in cui opera Colisée: Francia, Belgio, Spagna e Italia.

Redazione del piano di vigilanza

Alla redazione del presente documento hanno contribuito i seguenti organi:

- Comitato Esecutivo
- Dipartimento ESG
- Dipartimento Medico
- Dipartimento Controllo Operativo
- Dipartimento IT
- Ufficio Legale
- Dipartimenti Risorse Umane
- Dipartimenti operativi
- Dipartimenti Procurement

Questi organismi sono stati coinvolti dalla definizione dei rischi all'attuazione dei piani d'azione.

1. Mappatura del rischio

Colisée è tenuta a identificare e ridurre al minimo l'impatto delle sue attività sulla società. Nel 2022, Colisée aggiorna la mappatura dei rischi che potrebbero verificarsi all'interno del perimetro delle proprie sedi e strutture, nei confronti dei propri clienti e dipendenti. Nell'ambito del piano di vigilanza, un'analisi delle sfide che il settore deve affrontare ha contribuito a perfezionare tale valutazione delle questioni sociali e ambientali. La mappatura dei rischi di acquisto è distinta da quella dei principali rischi delle attività di Colisée, a causa della natura specifica delle metodologie utilizzate per ciascuna di esse.

Principali rischi associati alle attività di Colisée

Emissioni	Rischi	Descrizione del rischio
Diritti umani e libertà fondamentali	Inosservanza delle otto convenzioni fondamentali dell'Organizzazione internazionale del lavoro	Rischio di inosservanza delle otto convenzioni fondamentali dell'Organizzazione internazionale del lavoro: Convenzione sull'associazione e la protezione del diritto di organizzazione, Convenzione sul diritto di organizzazione e di contrattazione collettiva, Convenzione sul lavoro forzato, Convenzione sull'abolizione del lavoro forzato, Convenzione sull'età minima, Convenzione sulle peggiori forme di lavoro minorile, Convenzione sulla parità di retribuzione, Convenzione sulla discriminazione (lavoro e occupazione), ecc.
	Offesa alla dignità dei clienti	Rischio di maltrattamenti nei confronti dei clienti: violenza, malnutrizione, abuso di restrizioni fisiche, furto di effetti personali, discriminazione, ecc.
	Difetti nella qualità della cura	Rischio di incidente e uscita inattesa di un residente, rischio di errori terapeutici
	Rischi professionali	Rischio per la salute e la sicurezza legato alle condizioni di lavoro dei lavoratori: rischio psicosociale e rischio fisico
	Carenza di personale medico	Rischio di deterioramento della qualità del servizio e delle condizioni di lavoro a causa della difficoltà nel reclutare e trattenere personale medico
Salute e sicurezza	Epidemie e pandemie	Rischio di un nuovo ceppo di Covid o insorgenza di epidemie/pandemie
	Contaminazione alimentare e qualità dell'acqua	Rischio di contaminazione di alimenti o acqua per clienti, dipendenti e visitatori
	Insicurezza delle strutture	Rischio di danni alle strutture, con conseguente rischio per la sicurezza di clienti, dipendenti e visitatori
	Violazione della normativa sulla riservatezza dei dati	Rischio di violazione della riservatezza dei dati
	Cyberattacco	Rischio di intrusione di terzi in infrastrutture e sistemi, con conseguente: indisponibilità dei servizi informatici, interruzione delle operazioni; perdita, furto o divulgazione di dati personali; rischio di corruzione dei dati e richieste di riscatto.
Ambiente	Corruzione	Rischio che un dipendente o un terzo che agisce per conto di un'entità Colisée chieda o accetti tangenti o altri vantaggi in cambio di favori, rischio che uno stakeholder modifichi le informazioni in una relazione di ispezione.
	Impatto ambientale delle attività di Colisée	Rischi per l'ambiente generati dalle attività di Colisée: eccessivo consumo di risorse negli edifici (energia, acqua), inquinamento (acqua, aria, suolo).

Rischi di acquisto

La mappatura del rischio di acquisto identifica le questioni ESG relative a prodotti e servizi acquistati dalle catene di fornitura di Colisée.

Colisée analizza le seguenti categorie di acquisto: Energia, Servizi e attrezzature, Prodotti farmaceutici e procedure mediche, Dispositivi medici, Alimenti e bevande, Biancheria e abbigliamento da lavoro, Pulizia, Acqua, Piccole forniture e mobili, Trasporti, Gestione dei rifiuti, Manutenzione e servizi IT, Servizi e subappalto.

Ogni categoria di acquisto è analizzata sulla base delle quote ISO 26 000:

- Diritti umani: diritti civili e politici, diritti economici, sociali e culturali, diritti fondamentali del lavoro
- Lavoratori: condizioni di lavoro e sicurezza sociale, rapporti di lavoro e sindacalizzazione, salute e sicurezza negli edifici
- Ambiente: inquinamento, uso sostenibile delle risorse, cambiamento climatico, protezione della biodiversità
- Comunità: istruzione e cultura, creazione di posti di lavoro e di ricchezza per la comunità, promozione della salute, collegamenti sociali
- Pratiche etiche: corruzione, impegno politico responsabile, concorrenza legale, diritti di proprietà e brevetti

Ad esempio, i principali rischi identificati per la categoria Alimenti e bevande sono i seguenti:

- Diritti umani: rischio di lavoro minorile, rischio di lavoro forzato
- Lavoratori: rischio per la salute e la sicurezza degli agricoltori con l'uso di pesticidi e fertilizzanti chimici, rischio di inosservanza delle convenzioni fondamentali dell'OIL, rischio di lavoro nero per i lavoratori stagionali, ecc.
- Ambiente: rischio di contaminazione dell'aria, dell'acqua e del suolo, danni alla biodiversità mediante l'utilizzo di fertilizzanti, macchinari e trattamento del suolo. Anche la lavorazione degli alimenti e i trasporti sono responsabili delle emissioni di gas a effetto serra.

Le azioni volte a mitigare i rischi correlati agli approvvigionamenti sono descritte nella sezione 3.13 del presente documento.

2. Procedure di valutazione

Per garantire la conformità alle normative e alle pratiche etiche, Colisée effettua ispezioni in tutte le sue strutture. Tali controlli permettono di identificare eventuali malfunzionamenti e di predisporre di conseguenza piani d'azione. Le ispezioni si svolgono in varie forme, come di seguito precisato.

Autovalutazione da parte della struttura

Le autovalutazioni sono effettuate dal comitato di gestione di ogni struttura, ogni sei mesi. Si occupano di Assistenza, Risorse Umane, Sicurezza degli edifici, Sicurezza alimentare, Manutenzione e Igiene. I risultati di tali autovalutazioni, poste in essere nel 2022, sono comunicati al Direttore Regionale e al Direttore Operativo. Se necessario, danno luogo a verifiche da parte delle divisioni di supporto della filiale.

Audit specifici da parte dei dipartimenti di supporto della filiale.

Per ciascuno degli argomenti di seguito riportati, le direzioni regionali di supporto della filiale effettuano audit specifici. I risultati sono presentati ai direttori dei siti, ai direttori regionali e ai direttori operativi per il follow-up del piano d'azione.

Questi audit vengono attivati in base a criteri specifici (ad esempio, risultati dell'autovalutazione, acquisizione di una struttura, reclami o richieste di risarcimento, sondaggio sulla soddisfazione). Ogni struttura è sottoposta a un audit almeno una volta all'anno.

Temi	Esempi di soggetti sottoposti a revisione
Attenzione	Qualità dell'assistenza per residenti e pazienti, Circuito dei farmaci
Risorse Umane	Osservanza del Codice del Lavoro, Osservanza della normativa vigente, Osservanza dei contratti stabiliti
Sicurezza degli edifici	Controllo di caldaie e impianti di condizionamento, manutenzione e sicurezza, malattia Legionellosi
Sicurezza alimentare	Qualità della ristorazione, Trattamento delle superfici, Quantità di cibo, Igiene degli strumenti di produzione
Manutenzione e igiene	Qualità della manutenzione

Controlli interni del Direttore del Controllo Operativo

I controlli interni sono effettuati dal Direttore del Controllo Operativo di Colisée, che riferisce al Presidente. Nella seconda metà del 2022 nelle strutture francesi sono stati effettuati 22 controlli. Questi controlli servono a identificare le aree di miglioramento operativo. Nel 2023 saranno organizzate visite di controllo operativo nei quattro Paesi in cui opera Colisée.

Controllo da parte delle autorità pubbliche

Oltre alle ispezioni interne, vengono effettuate anche ispezioni da parte delle autorità pubbliche. Nel 2022 Colisée ha effettuato 339 ispezioni (*cfr. pagina 27 della relazione del Comitato per le missioni del 2022*).

Certificazioni indipendenti

Le controllate spagnole e italiane sono certificate ISO 9001. Tale norma definisce i principi di gestione della qualità, focalizzazione sul cliente, motivazione della gestione e impegno, approccio al processo e miglioramento continuo.

3. Misure di mitigazione e prevenzione dei rischi

Per ciascuno dei rischi individuati nella mappatura del rischio sono messe in atto misure appropriate.

Al fine di prevenire alcuni dei rischi identificati, Colisée si impegna a rispettare un Codice etico, condiviso con tutti i dipendenti. Essa definisce le norme e i principi fondamentali cui le controllate, i dipendenti e le parti interessate devono attenersi nei rapporti professionali. Si applica a tutti i dipendenti Colisée, indipendentemente dalla natura della loro collaborazione (funzionari aziendali, dirigenti, personale temporaneo o terzi che operano per conto di Colisée).

Il Codice etico di Colisée prevede il rispetto dei principi fondamentali in materia di diritti sociali e ambientali:

- Osservanza degli standard di qualità e delle procedure di vigilanza per i residenti
- Lealtà e integrità nei rapporti professionali
- Protezione dei dati personali
- Dignità e benessere dei dipendenti, con divieto di qualsiasi forma di molestia e promozione della diversità e dell'inclusione
- Tutela delle risorse di Colisée e dell'ambiente
- Fornitura di un meccanismo di allerta

3.1 Inosservanza delle otto convenzioni fondamentali dell'Organizzazione internazionale del lavoro

Oltre all'applicazione del Codice etico da parte di tutti i dipendenti, all'interno di Colisée sono state intraprese alcune azioni per garantire il rispetto delle Convenzioni fondamentali dell'Organizzazione internazionale del lavoro, in particolare:

Garantire la libertà sindacale

Presenza di delegati sindacali e rappresentanti locali in tutte le controllate per garantire un dialogo sociale quotidiano. Nel 2022, un gruppo speciale di negoziazione, costituito dai dodici membri delle delegazioni sindacali che rappresentano i quattro paesi europei in cui opera Colisée, definiranno i contorni del futuro Comitato aziendale europeo.

Garantire che le nostre pratiche siano conformi al Codice del lavoro

Colisée sta adottando misure per garantire che le sue pratiche siano conformi ai codici nazionali del lavoro.

In Francia, garantiscono l'osservanza gli audit effettuati dai direttori dei siti e dai responsabili regionali delle Risorse Umane. Il dipartimento Affari sociali attua iniziative di comunicazione e prevenzione su richiesta dei direttori dei siti, come la formazione in diritto del lavoro.

Lotta alla discriminazione

Le filiali hanno messo in atto iniziative specifiche per combattere ogni forma di discriminazione. Per garantire la parità di genere, Colisée misura l'indice di parità di genere nei quattro principali paesi in cui opera. Nel 2022, è pari a 94.

In Francia, dal 2022, una partnership con MadeinTH ha fornito supporto ai dipendenti con disabilità. È stata creata una linea di comunicazione per aiutarli con le formalità amministrative, come la richiesta di finanziamenti per adattare le loro postazioni di lavoro o la gestione di AGEFIPH.

In Spagna, i rappresentanti dei lavoratori elaborano e approvano un piano per la parità. Questo piano definisce le misure di uguaglianza attuate nei settori della formazione, dello sviluppo della carriera, della retribuzione, della prevenzione delle molestie e della salute e sicurezza sul lavoro. Oltre a questo piano di parità, Colisée Spain collabora con le associazioni per l'occupazione e l'integrazione, in particolare riguardo i disabili (Fondazione Adecco, Croce Rossa, Novaterra), l'esclusione sociale (Novaterra, Accem, Croce Rossa, SEPE), i giovani (centri di formazione) e i rifugiati (YMCA).

3.2 Offesa alla dignità dei clienti

Al fine di limitare il rischio di offendere la dignità dei clienti, tutti i dipendenti, attraverso il Codice Etico, si impegnano a osservare gli standard di qualità e le procedure di vigilanza poste in essere per i residenti. Per prevenire situazioni di rischio è stato implementato un processo di gestione dei reclami (*si veda 4. Meccanismi di allerta e reclami*). Colisée implementa anche una serie di azioni.

Il Piano di supporto personalizzato

Il Piano di supporto individualizzato garantisce a ciascun residente l'assistenza e le cure adeguate alla propria età, necessità, desideri e patologia. È redatto insieme al residente, al personale di supporto e alla famiglia nel mese successivo all'ingresso del residente nella struttura ed è aggiornato almeno ogni sei mesi. Oltre a garantire la qualità dell'assistenza per ogni residente, il piano favorisce gli scambi con le famiglie e aiuta a disinnescare situazioni di rischio. Nel 2022, l'80% dei residenti ha un piano di supporto personalizzato aggiornato.

Mini valutazione nutrizionale (MNA®)

Inoltre, Colisée ha introdotto la Mini valutazione nutrizionale (MNA®) per contribuire a prevenire e anticipare la malnutrizione dei residenti. L'MNA® è uno standard riconosciuto a livello internazionale che fornisce una semplice e regolare valutazione dello stato nutrizionale di una persona.

Riduzione della contenzione fisica

In linea con la filosofia di Colisée di preservare l'autonomia, i team riducono il più possibile la contenzione fisica, il che significa adattare i protocolli. Ogni filiale elabora un piano d'azione con pratiche alternative. La percentuale di residenti senza contenzione fisica è del 79% nel 2022.

Ridurre l'uso di psicofarmaci

La politica di riduzione dell'uso di psicofarmaci aiuta a preservare le capacità fisiche e cognitive di ogni residente. Per trattare e alleviare alcuni sintomi ci si avvale di nuovi approcci. Nel 2022, la percentuale di residenti che non assumono farmaci psicoattivi è del 46%.

Formazione sul trattamento benessere

Colisée offre formazione obbligatoria sul trattamento benessere in ogni filiale.

3.3 Difetti nella qualità dell'assistenza

Le politiche di qualità sono attuate dai direttori medici delle controllate e dai direttori della qualità, coordinati dal direttore medico della sede centrale. A livello di struttura, l'infermiere capo, il medico coordinatore e il direttore della struttura sono responsabili di garantire la qualità dell'assistenza. Oltre agli audit effettuati dalla struttura e dalle funzioni di supporto delle controllate, ai controlli delle autorità pubbliche (si veda 2. *procedure di valutazione*) e alla formazione impartita al personale sanitario, Colisée utilizza strumenti informatici per garantire la tracciabilità degli atti di assistenza. A livello di ciascuna filiale sono state intraprese azioni specifiche.

Tracciabilità delle procedure di assistenza

Colisée si è dotata di strumenti informatici per garantire la tracciabilità delle procedure di assistenza e la dispensazione dei farmaci. Tali strumenti, che riuniscono tutte le informazioni relative ad un residente (cartella clinica, Personal Support Plan, MNA®), consentono di garantire il coordinamento del personale.

Azioni specifiche attuate in ciascuna filiale

In Francia, ogni anno il medico coordinatore di ciascuna struttura redige una relazione medica che viene inviata all'organismo istituzionale regionale di assistenza sanitaria (Agence Régionale de Santé). Presentata ai team della struttura, propone misure per migliorare l'assistenza generale e l'approccio ai farmaci. Inoltre, vengono valutati i rischi per ciascun residente (aggressività, valutazione del dolore, rischio di uscita imprevista, ecc.) e vengono adeguate le azioni e la presenza.

In Belgio, ogni struttura redige un piano di qualità nel primo trimestre. Si basa su tutti i rapporti di ispezione, audit, opinioni dei clienti e, in particolare, su un audit annuale della qualità. Per garantire la qualità delle cure viene stilato un elenco di quattordici controlli chiave. Questi punti vengono analizzati su base giornaliera, settimanale o mensile dai team di assistenza (completamento dello strumento di monitoraggio dei farmaci, rapporti su cadute/peso/infezioni, piani di assistenza, ecc.). Anche le cure igieniche sono oggetto di particolare attenzione. Un modulo di monitoraggio fornisce una descrizione dettagliata dell'assistenza prestata ai residenti.

3.4 Rischi professionali

Colisée mette in atto processi per identificare i rischi professionali, nonché misure per prevenire i rischi psicologici e fisici. In ogni filiale, un dipartimento per la salute e la sicurezza elabora un piano d'azione per la prevenzione. Di conseguenza, le misure adottate nel corso di diversi anni per ridurre il numero di incidenti sul lavoro stanno dando i loro frutti, con un tasso di incidenza in calo e un livello di gravità stabile. La frequenza degli infortuni sul lavoro è di 29 nel 2022 e la gravità degli infortuni sul lavoro è di 1,5 (*cfr. pagina 30 della relazione del 2022 del Comitato per le missioni*).

Identificazione di rischi professionali

- Attraverso verifiche interne ed esterne

In Belgio, il direttore per la salute e la sicurezza e il fornitore di supporto (Securex) esaminano annualmente le varie funzioni della società e individuano i rischi professionali per ciascuna di esse.

In Italia, ogni sito è sottoposto ad una valutazione del rischio attraverso audit annuali redatti dal dipartimento salute e sicurezza, da un medico e da rappresentanti del personale. Le problematiche oggetto di valutazione riguardano la tutela della salute dei lavoratori, la disponibilità di dispositivi di protezione nel luogo di lavoro, le istruzioni per l'utilizzo di dispositivi medici, ecc. I rapporti di audit sono consultati dall'organo di vigilanza italiano. Questo organismo si riunisce ogni sei mesi per valutare la gestione delle strutture.

- Attraverso sondaggi sulla soddisfazione e rappresentanti del personale

Colisée conduce sondaggi sulla soddisfazione dei dipendenti due volte all'anno. Questo questionario sicurezza valuta l'esperienza dei dipendenti su diversi argomenti (*vedi pag. 12 della relazione del Comitato per le Missioni 2022*). Attraverso questo canale vengono identificati alcuni rischi occupazionali. In Francia, due volte all'anno viene effettuato tra tutti i dipendenti un sondaggio sulla soddisfazione relativo alla qualità della vita sul lavoro.

Inoltre, il feedback dei rappresentanti dei dipendenti contribuisce a prevenire i rischi psicosociali e fisici.

Prevenzione dei rischi psicologici

- Aumentare la consapevolezza

Nelle filiali si realizzano diverse forme di sensibilizzazione.

In Francia, un gruppo di discussione per i direttori delle strutture facilita lo scambio delle best practice e delle difficoltà incontrate. Guidate da un coach, le sessioni si svolgono ogni trimestre su base volontaria. In Belgio, i dipendenti hanno accesso all'e-learning per ridurre lo stress e migliorare la qualità della vita sul lavoro. In Spagna vengono condotte regolarmente campagne di informazione sulla salute dei dipendenti.

- Audit

In Francia gli audit psico-sociali sono effettuati dal responsabile regionale delle risorse umane o da una società di consulenza esterna, a seguito di determinati fattori (clima sociale teso, casi sospetti di molestie, acquisizione di una struttura). Nell'ambito di un audit, viene intervistato il 100% dei dipendenti della struttura. Il direttore regionale e il direttore del sito sono tenuti a riferire ai team e ad attuare il piano d'azione.

- Supporto psicologico

Il supporto psicologico è disponibile tramite la hotline PsyFrance, disponibile in tutte le strutture francesi. In caso di eventi importanti (azione industriale, incendio), gli impianti possono disporre che PsyFrance intervenga sul posto.

In Belgio, Securex gestisce due programmi per i dipendenti: una linea telefonica di supporto psicologico e consultazioni con gli psicologi.

Prevenzione dei rischi fisici

- Rischio di disturbi muscoloscheletrici (MSD)

Per combattere gli incidenti sul lavoro, Colisée fornisce formazione in merito ai Disturbi muscoloscheletrici. Questa formazione fa parte del piano annuale di formazione. Vengono effettuati investimenti in attrezzature per ridurre il rischio di MSD. In Francia, le camere sono dotate di guide di trasferimento (moduli che facilitano il sollevamento). La filiale belga si è data l'obiettivo di installare questa attrezzatura nel 100% delle stanze in unità convenzionali entro la fine del 2025.

- Rischi di esposizione a sostanze pericolose

Tutto il personale medico e paramedico di Colisée ha accesso ai dispositivi di protezione individuale appropriati (maschere, guanti, camici). Il personale è formato per la manipolazione di prodotti dannosi e nel corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale.

In Belgio, si effettuano valutazioni dei rischi relativi all'esposizione a sostanze pericolose, il che, laddove possibile, comporta raccomandazioni per alternative meno nocive.

3.5 Carenza di personale medico

La carenza di personale medico qualificato e la scarsa attrattiva di queste professioni sono le cause principali della carenza. Colisée sta lavorando in tre aree per porre rimedio a questa situazione e garantire la presenza di personale competente: consentire al personale di accedere alla formazione, diversificare i canali di reclutamento e garantire la continuità dell'assistenza.

Formazione dei dipendenti

La formazione dei dipendenti è un settore di sviluppo importante. Colisée si adatta alle esigenze locali per proporre corsi di formazione che portino a qualifiche o diplomi. Nel 2022 la percentuale di dipendenti che seguono una formazione che porti a una qualifica o a un diploma è dell'11,2%.

In Italia, ad esempio, è stato istituito un programma di formazione specifico per il personale paramedico. L'Accademia OSS propone un corso di formazione di sei mesi per la professione di assistente di cura. Si basa su corsi e tirocini in strutture mediche, con rilascio finale di un diploma riconosciuto dallo Stato.

In Francia, oltre ai corsi già esistenti, viene offerto a tutto il personale di servizio e ospitalità del Colisée un corso di formazione digitale, é-Clore. Questo training garantisce la professionalizzazione del personale del servizio e dell'ospitalità ed è il primo passo del percorso formativo degli assistenti di cura. Strutturato in circa 80 ore di formazione a distanza, é-Clore mira a sviluppare e rafforzare le competenze del personale di servizio e ospitalità, consentendo loro di fornire supporto ai residenti e ai pazienti. Alla fine del 2022, sono iscritte al programma più di 600 persone, il 40% delle quali ha completato con successo la propria formazione e desidera proseguire con un corso di qualificazione. L'obiettivo è che in futuro ogni personale di servizio e ospitalità possa beneficiare di questa formazione.

Diversificazione dei canali di reclutamento

In Belgio, la collaborazione con le università mediche consente di ampliare i canali di reclutamento (facilitando i tirocini, la visibilità attraverso i corsi offerti). In Spagna, per reclutare personale medico di paesi di lingua spagnola ci si rivolge ad agenzie specializzate.

Continuità delle cure

In Francia, nel 2022 è stato creato uno "team d'intervento" in grado di trasferirsi su richiesta in caso di carenza di personale per garantire la continuità dell'assistenza nelle strutture. Coordinato dal direttore regionale, può essere inviato su richiesta. Il team prevede tutte le funzioni: caposala, medico, direttore del sito, chef. Un piano d'azione "modalità essenziale" viene attivato anche in caso di carenza di personale. Ciò consente di riorganizzare i compiti in base al numero di persone mancanti.

Inoltre, la filiale francese sta sviluppando la telemedicina e il coordinamento medico remoto per combattere i deserti medici.

3.6 Epidemie e pandemie

Colisée ha una procedura per trattare epidemie e pandemie. L'obiettivo è di contenere la diffusione di epidemie e pandemie mantenendo al contempo la qualità della vita dei clienti.

Il processo di gestione delle epidemie è definito e regolarmente aggiornato dalla sede centrale di Colisée, prima di essere adattato a livello nazionale in conformità alle normative in vigore. Colisée ha attuato specificamente una procedura di gestione dell'epidemia di COVID. Un processo digitale comune a tutte le strutture permette di monitorare lo sviluppo delle ondate epidemiche in "tempo reale" al fine di allocare le risorse necessarie.

Le campagne di vaccinazione contro l'influenza e il COVID vengono condotte presso la sede di Colisée su base settimanale. Gli infermieri e i medici sanitari sono responsabili della sensibilizzazione dei dipendenti, e si facilitano programmi di vaccinazione per aumentare il tasso di copertura.

Inoltre, ogni sito garantisce di avere uno stock sufficiente di dispositivi di protezione individuale (DPI). I dati vengono comunicati alle controllate e alla sede su base settimanale.

Le scorte minime di DPI sono specificate nel "Plan Bleu" di Colisée France (un documento che illustra tutte le procedure di gestione delle crisi: freddo estremo, inondazioni, ondate di calore, attacchi terroristici, ecc.).

3.7 Contaminazione alimentare e qualità dell'acqua

Contaminazione da alimenti

Colisée è soggetta alle norme europee in materia di salute e sicurezza. Per soddisfare questi requisiti, in ogni struttura sono implementate le procedure HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) e un piano di gestione sanitaria. Laboratori esterni ne garantiscono la corretta applicazione controllando la conformità dei processi e dei locali, e effettuando analisi microbiologiche di prodotti e superfici. Inoltre, vengono effettuati internamente audit annuali sulla sicurezza alimentare (*si veda 2. Procedure di valutazione*). I cuochi ricevono una formazione annuale sulla manipolazione degli alimenti, gli allergeni e l'analisi per limitare il rischio di contaminazione alimentare.

In Belgio, oltre ai controlli obbligatori effettuati dall'Agenzia federale per la sicurezza della catena alimentare, alcune strutture sono certificate SMILEY per un periodo di 3 anni, garantendo la massima sicurezza alimentare. "SMILEY" è un adesivo che certifica che la società ha creato un sistema di autocontrollo credibile, convalidato e certificato.

Qualità dell'acqua

Per garantire la qualità e la potabilità dell'acqua, in tutte le nostre strutture almeno una volta all'anno sono effettuate delle analisi da un laboratorio esterno. Le anomalie vengono segnalate entro 24 ore e trattate tramite processi tecnici e piani d'azione specifici dell'impianto interessato. Una controanalisi sistematica conferma che l'anomalia è stata rettificata.

Un rischio maggiore derivante dall'acqua nelle strutture è il rischio di legionellosi. Al fine di gestire tale rischio, tutte le strutture effettuano le seguenti azioni:

- Analisi dell'acqua effettuate da un laboratorio esterno più volte all'anno
- Sostituzione regolare di tubi flessibili e aeratori, almeno una volta all'anno o disinfezione ogni 6 mesi
- Controllo della temperatura dell'acqua nei circuiti chiusi
- Scarico settimanale di serbatoi di acqua calda per evitare ristagni

3.8 Insicurezza delle strutture **Controlli normativi**

In linea con gli obblighi di legge, tutte le strutture di Colisée vengono ispezionate annualmente per certificare la sicurezza degli edifici. In caso di non conformità, vengono attuati piani d'azione correttivi.

In Francia, le strutture sono conformi ai controlli normativi:

- Audit specifici, effettuati da fornitori esterni di servizi su: elettricità, gas, cucina (annuale); sistema antincendio (triennale); ascensori (quinquennale)
- La Commissione esterna per la sicurezza si riunisce ogni 3 anni per rinnovare l'autorizzazione di sicurezza necessaria per aprire la struttura. Questa commissione riunisce prefettura, vigili del fuoco e direttore del sito.

Controlli interni

La sicurezza degli edifici è supervisionata da un addetto alla manutenzione di ogni sito. Per quanto riguarda la sicurezza antincendio negli edifici, in tutte le nostre strutture vengono effettuate esercitazioni di evacuazione. I nuovi dipendenti ricevono una formazione sulla sicurezza antincendio e un opuscolo sulla sicurezza. Inoltre, contratti di manutenzione con aziende specializzate garantiscono livelli di sicurezza ottimali. Vengono inoltre effettuate ispezioni sulle attrezzature (caldaie, impianti di condizionamento, estintori, ecc.).

3.9 Violazione delle norme sulla riservatezza dei dati

Al fine di rispettare il Regolamento generale sulla protezione dei dati, Colisée ha implementato politiche specifiche in ogni filiale. Una persona di contatto presso la sede centrale di Colisée garantisce che Colisée sia conforme nella sua totalità. Le politiche nazionali sono gestite da delegati nazionali formati sulla protezione dei dati. Gestiscono tutte le richieste (diritto di cancellazione, violazioni, ecc.) e garantiscono l'applicazione delle procedure. Le violazioni dei dati (distruzione, perdita o divulgazione non autorizzata dei dati personali) sono monitorate mensilmente da ogni filiale.

I dipendenti firmano una carta IT che incorpora i requisiti del RGPD da rispettare quando entrano in Colisée. Sono state inoltre condotte due campagne di sensibilizzazione:

- una campagna rivolta ai manager,
- una campagna in corso, rivolta ad altri dipendenti attraverso riunioni di reparto, una formazione in loco e una piattaforma di e-learning

Nel 2022:

% di manager formati in GDPR	% di dipendenti formati in GDPR
Francia: 50%.	Francia: 50%.
Belgio: 100%.	Belgio: 10%.
Spagna: 100%.	Spagna: 92
Italia: 100%.	Italia: 81

Il rischio di violazione delle normative sulla riservatezza dei dati dipende anche dalle parti coinvolte, in particolare dai fornitori. Per garantire l'osservanza, tutti i fornitori coinvolti nella raccolta, elaborazione e conservazione dei dati personali devono firmare una Carta GDPR. L'archiviazione dei dati è gestita da server ospitati da outsourcer certificati per l'"accreditamento dei dati sanitari".

Tra il 2021 e il 2022, Colisée ha lavorato con una società di esperti per aggiornare la conformità, la governance, i processi e la documentazione sussidiaria.

3.10 Cyberattacco

Nel 2022 è stata varata una politica di sicurezza informatica formalizzata. Il sistema di sicurezza è in fase di rafforzamento con un centro operativo di sicurezza esterno (SOC) per supervisionare i flussi di dati, rilevare il traffico sospetto e bloccare i tentativi di attacchi remoti.

Sono state implementate altre azioni per prevenire e porre rimedio al rischio di attacchi informatici, inclusi aggiornamenti tecnici in corso sulla sicurezza, modifiche delle password, revisioni degli eventi con l'outsourcer, ecc. In tutte le filiali vengono inoltre eseguiti audit informatici annuali da parte di fornitori di servizi esterni.

Per limitare il rischio di attacchi informatici, Colisée ha definito dei requisiti per i propri fornitori IT. Al fine di garantire la best practice, i contratti prevedono una Carta sulla sicurezza informatica. In alcuni casi, è possibile concordare un piano di miglioramento con il fornitore per consentirgli di soddisfare i requisiti di Colisée. Il 100% dei fornitori IT che trattano dati sensibili di Colisée aderisce alla carta.

3.11 Corruzione

Per limitare il rischio di corruzione, Colisée ha redatto un codice etico che si applica a tutte le sue controllate.

A maggio 2022 è stata formalizzata una politica anti-corruzione di Colisée France. Essa descrive i valori e i principi fondamentali che Colisée e le sue parti interessate si impegnano a rispettare nella lotta contro la corruzione e il traffico di influenze. Identifica le aree di rischio in relazione alla natura specifica dell'attività di Colisée e fornisce strumenti per stabilire il comportamento da adottare al fine di preservare i valori, l'immagine e la reputazione di Colisée. La politica anticorruzione è allegata alle normative interne pubblicate in ciascuna sede ogni struttura. Inoltre, nel 2022 i dipendenti più a rischio, in particolare il comitato esecutivo, il dipartimento immobiliare, i direttori regionali e i direttori dei siti hanno seguito un programma di e-learning sul tema della corruzione.

In Italia, dal 2018 è in vigore una politica anticorruzione. Esso illustra i valori e i principi rilevanti che guidano l'attività aziendale, nel rispetto del D. Lgs. 231/2001. Per conformarsi alla legge italiana, Colisée Italy sta attuando le seguenti azioni:

- Mappatura dei rischi di possibili reati
- Clausole contrattuali con soggetti esterni
- Codice etico italiano che stabilisce le norme applicabili a parti interne ed esterne per evitare la corruzione (distinte dal Codice deontologico Colisée, anch'esso applicato in Italia)
- Una procedura di whistleblowing
- Procedure interne per limitare i reati
- Una procedura per garantire la sicurezza dei dipendenti

3.12 Impatto ambientale delle attività di Colisée

Per ridurre il suo impatto ambientale, Colisée sta attuando una strategia a basse emissioni di carbonio in linea con l'accordo di Parigi. Colisée definisce azioni mirate attraverso una valutazione annuale della sua impronta di carbonio. Tale valutazione, effettuata dal 2020, riguarda gli ambiti 1, 2 e 3. Le emissioni di gas serra (GHG) sono pari a 178 kt eq. CO₂, di cui 14,4% da Ambito 1, 4,3% da Ambito 2 e 81,3% da Ambito 3. La traiettoria per ridurre le emissioni di gas serra entro il 2030 è convalidata dalla Science Based Target Initiative nel 2022.

Impatto del cibo

Gli alimenti sono una delle principali fonti di emissioni di gas serra e rappresentano circa un terzo dell'impronta di carbonio dell'azienda.

Laddove possibile, viene data priorità ai prodotti locali (<100 km), stagionali ed etichettati. I pasti sono "cucinati in casa" in ogni struttura, il che consente di controllare da dove proviene il cibo e come viene trattato, oltre a promuovere metodi di cottura efficienti dal punto di vista energetico. Nel 2022, la percentuale di cibo servito nelle strutture di ristorazione che proviene da prodotti responsabili (locali, biologici, etichettati) è salita al 62% della spesa totale di ristorazione.

In Francia si cerca di ridurre il consumo di carne promuovendo alternative vegetariane, pur continuando a fornire nutrienti essenziali. Vengono intraprese azioni per ridurre l'impronta di carbonio associata al trasporto degli acquisti di cibo (ad es. consegne settimanali, ottimizzazione dei flussi logistici).

In Spagna, lo strumento "Control Cook" rende più fluida la gestione delle scorte e aiuta a sviluppare menu, quantità e assunzioni nutrizionali in base alle esigenze dei residenti. Lo strumento aiuta a ridurre al minimo gli sprechi alimentari.

Impatto del consumo energetico

La seconda maggiore fonte di emissioni è l'energia, che rappresenta circa il 20% delle emissioni di gas a effetto serra di Colisée. I team di Colisée hanno lavorato all'attuazione di azioni specifiche per limitare e guidare le scelte di consumo.

La prima leva di azione è il tipo di energia utilizzata. Colisée si è prefissata l'obiettivo di utilizzare il 100% di elettricità verde entro il 2023. Entro il 2022, la percentuale di elettricità verde è del 75%.

Dall'estate 2022, la maggior parte delle strutture francesi è stata fornita di biogas, con emissioni inferiori rispetto al gas fossile.

Inoltre, la seconda leva d'azione prevede il miglioramento dell'efficienza energetica degli edifici. Una campagna di audit energetici condotta da aziende esperte contribuisce a individuare modi per aumentare l'efficienza energetica degli edifici.

La terza leva di azione consiste nel lavorare sulla quantità di energia consumata. La sensibilizzazione del personale e dei residenti è fondamentale per creare un impegno collettivo nei confronti di comportamenti eco-responsabili. Ad esempio, in Francia è in atto un piano di sobrietà per ridurre il consumo di energia. Il piano prevede risparmi energetici in lavanderia, illuminazione e abbassamento della temperatura nelle strutture.

Impatto della mobilità

Una terza area è costituita dai viaggi dei dipendenti, che nel 2022 rappresentano circa il 10% dell'impronta di carbonio di Colisée. Di conseguenza, Colisée ha attuato i seguenti piani d'azione:

- Conversione del parco veicoli in modelli elettrici
- Installazione di punti di ricarica negli impianti
- Facilitare l'uso delle biciclette: installazione di parchi biciclette in alcune strutture, facilitazione del noleggio biciclette in Italia, ecc.

Impatto dei rifiuti

I rifiuti generati presso Colisée rappresentano circa il 10% dell'impronta di carbonio. In generale, i rifiuti sono gestiti dalle strutture secondo le procedure stabilite e le normative locali. Colisée sta adottando una serie di misure per ridurre, tra l'altro, i rifiuti alimentari e sanitari.

- Rifiuti alimentari

Nell'ambito della legge EGALIM, la Colisée France si è posta l'obiettivo di ridurre i rifiuti alimentari del 50% entro il 2030. A tal fine, viene impartita ai team una formazione specifica. In Francia e in Belgio, una partnership con TooGoodToGo contribuisce a ridurre ulteriormente i rifiuti alimentari offrendo eccedenze di pasti cotti a prezzi ridotti.

Inoltre, alcune strutture hanno messo a punto un sistema di recupero dei rifiuti sprechi alimentari, utilizzando un fornitore di servizi per la metanizzazione. Altre strutture hanno installato dei composte.

- Rifiuti derivanti da attività di assistenza a rischio infettivo

La gestione dei rifiuti derivanti dalle attività di assistenza a rischio infettivo rappresenta una vera e propria sfida in termini di riduzione dell'impatto ambientale delle attività di Colisée. L'impatto di carbonio sul trattamento dei rifiuti sanitari è tre volte superiore a quello dei rifiuti domestici. Al fine di sensibilizzare i dipendenti si tengono in loco sessioni di formazione e sensibilizzazione.

In Francia, le tonnellate di rifiuti infettivi nel dicembre 2022 rispetto alla primavera 2022 sono state ridotte di tre volte. In Belgio, la riduzione è di circa una tonnellata di rifiuti infettivi tra il 2020 e il 2022 (19,7T nel 2020 rispetto a 18,8T nel 2022).

Impatto sull'acqua

- Consumo di acqua

Colisée sta lavorando per ridurre l'impronta ambientale riducendo il consumo di acqua nei suoi edifici. Nella maggior parte delle strutture sono installati contatori d'acqua collegati per monitorare continuamente il consumo d'acqua e identificare potenziali perdite. Sono stati installati anche collettori di acqua piovana nelle strutture. L'acqua recuperata viene utilizzata per mantenere gli spazi verdi e, nel caso del Belgio, per le strutture sanitarie.

- Inquinamento dell'acqua

L'acqua inquinata viene trattata prima di essere reintrodotta nei circuiti dell'acqua. Per garantire la qualità dell'acqua scaricata negli impianti sono installati dispositivi di prevenzione del riflusso e valvole di non ritorno.

Colisée rispetta il requisito legale di effettuare un'analisi annuale delle acque reflue provenienti da pozzi e impianti di trattamento. L'obiettivo è di garantire che la composizione dell'acqua sia conforme ai livelli normativi prima del rilascio nell'ambiente. Ulteriori analisi sono svolte internamente e da società specializzate per garantire la qualità dell'acqua scaricata.

Impatto sulla biodiversità

Per limitare l'impatto delle sue attività sulla biodiversità causato dall'artificializzazione dei terreni necessaria per la costruzione di nuovi edifici, prima di ogni progetto di costruzione vengono sistematicamente effettuati studi d'impatto. Per preservare la biodiversità sui siti di Colisée vengono realizzate alcune iniziative molto locali. È il caso della Francia, con una struttura che ha ottenuto il marchio Eco-jardin (certificazione della gestione ecologica degli spazi verdi).

3.13 Rischi di acquisto

Nell'ambito della sua politica di acquisto, Colisée si impegna a rendere responsabile la sua intera sfera di influenza, coinvolgendo le sue controllate e i suoi partner. A tal fine, Colisée ha formalizzato i propri impegni e aspettative nei confronti dei propri fornitori in una Carta dei fornitori per gli acquisti responsabili. Essa è sistematicamente collegata ai bandi di gara e ai contratti quadro. Alla fine del 2022, il 91% del volume di acquisti è stato effettuato da fornitori che avevano sottoscritto la Carta in Francia. In Belgio, nel caso di fornitori che lavorano con subappaltatori, il fornitore sottoscrive un documento simile specifico per il subappalto.

Uno degli obiettivi principali è la riduzione dell'impronta di carbonio degli acquisti. Ad esempio, nel 2022 Colisée France sta lavorando con diversi fornitori per elaborare piani di riduzione dell'impronta di carbonio in tre categorie: prodotti per la pulizia, dispositivi medici ed energia.

In Belgio, vengono effettuate visite ai principali fornitori di alimenti per verificare che le azioni comunicate siano applicate correttamente e per individuare i settori da migliorare al fine di ridurre al minimo l'impatto.

La riduzione dell'impronta di carbonio delle principali fonti di emissione è descritta al punto 3.9.

4. Meccanismi di allerta e reclami

I meccanismi di allerta e di reclamo sono a disposizione di tutti i residenti e i dipendenti della Colisée, in tutte le strutture. Gli avvisi e i reclami vengono segnalati direttamente o in forma anonima.

Meccanismo di allarme diretto e reclami

Un reclamo può essere scritto o orale, da parte di un residente, un parente o un dipendente.

- Di persona: per residenti e parenti tramite dipendenti / direttori di struttura,... per i dipendenti tramite il rappresentante / direzione del personale
- Per telefono: usando numeri di telefono visibili a tutti per avvisare la sede, un sito o un rappresentante dei dipendenti
- Via e-mail: attraverso gli indirizzi e-mail e la pagina di contatto sul sito web
- Modulo cartaceo: tramite modulo disponibile presso la reception della struttura
- Recensioni verificate: tramite il sistema di recensioni verificato creato da Colisée
- Sistemi specifici per le controllate: ad esempio in Francia (mediatore, consigli per la vita sociale, piattaforma di psicologi), in Belgio (fornitore di supporto psicologico Securex)

Tutti i reclami devono essere dichiarati su uno strumento informatico utilizzando un modulo in modo che possano essere monitorati, elaborati e chiusi. Il direttore della struttura è informato di ogni reclamo riguardante la sua struttura. Li gestisce con il supporto delle risorse che ritiene necessarie (comitato di gestione del sito, direzione regionale, ufficio legale, ufficio qualità). È responsabile della risposta fornita alla persona che ha presentato un reclamo.

Pareri verificati, un sistema di ascolto basato sul miglioramento continuo

Negli ultimi tre anni, Colisée ha sviluppato e rafforzato il sistema utilizzato per l'ascolto dei clienti, ai quali viene regolarmente chiesto di fornire un feedback sulla qualità dei servizi e sulle aree di miglioramento. Un soggetto terzo di fiducia gestisce l'intero processo certificato ISO (ISO 20488). Il questionario di sicurezza, che comprende una dozzina di domande, valuta l'esperienza dei residenti e dei loro familiari attraverso una serie di temi. Colisée chiede ai clienti con quale livello di probabilità consiglierebbero una serie di servizi o una struttura. Queste informazioni sono utilizzate per calcolare il Net Promoter Score (NPS). Il questionario raccoglie anche commenti ponendo domande aperte e analizzando attentamente le risposte. A tal fine, Colisée ha collaborato con Better World, la cui soluzione di intelligenza artificiale esegue un'analisi semantica per classificare i feedback dei clienti e dei membri della famiglia.

I team delle strutture Colisée si impegnano a rispondere ai commenti lasciati dai parenti entro 72 ore, che il parere sia positivo o negativo. Le valutazioni e i commenti sono pubblicati con la massima trasparenza sui siti web Colisée. Lo stesso processo è stato implementato per i dipendenti Colisée, nel rispetto dell'anonimato.

Procedure per eventi indesiderabili gravi

In Francia, a seconda del tipo di reclamo, può essere segnalata come un evento indesiderabile o un evento indesiderabile grave. L'obiettivo principale di questa procedura è quello di implementare un approccio alla gestione del rischio. Comporta inoltre il miglioramento continuo delle pratiche professionali e l'organizzazione della formazione su temi che siano regolarmente oggetto di eventi indesiderabili.

Ogni evento viene segnalato tramite un modulo che viene conservato per l'elaborazione interna prima di essere reso anonimo e inviato all'ente istituzionale sanitario regionale (Agence Régionale de Santé) e al Consiglio Dipartimentale. Il comitato di gestione dei rischi dello stabilimento valuta la criticità dell'evento indesiderabile segnalato e ne identifica le cause al fine di definire un piano d'azione volto ad eliminare il rischio di recidiva. Dei responsabili sono incaricati di garantire che le azioni correttive vengano adottate entro i termini stabiliti. Il monitoraggio statistico di questi eventi consente di analizzare frequenza, tipo, sviluppo e cause delle relazioni.

Meccanismo di segnalazione e di reclamo anonimi

Le piattaforme o procedure interne consentono a residenti, parenti o dipendenti di inviare commenti in forma anonima.

In Francia, il sistema di whistleblowing professionale “Integrity Line”, introdotto nel 2022, consente a qualsiasi stakeholder (residente, parente, dipendente) di segnalare in forma anonima gli abusi trasmettendo le informazioni. Su una piattaforma dedicata, la segnalazione è sotto forma di un modulo semplificato per raccogliere i fatti essenziali per la gestione dell’allerta. Il sistema garantisce la riservatezza dell’identità del segnalante. Le tipologie di segnalazioni interessate sono:

- Un reato o un illecito
- Grave e manifesta violazione della legge o di una normativa
- Una violazione grave e manifesta di un impegno internazionale debitamente ratificato o approvato dalla Francia
- Grave e manifesta violazione di un atto unilaterale di un’organizzazione internazionale compiuta sulla base di un impegno internazionale debitamente ratificato o di una minaccia grave o pregiudizio all’interesse pubblico.

Un comitato è responsabile del ricevimento, dell’elaborazione e dell’archiviazione delle segnalazioni ricevute. Tutte le segnalazioni devono essere comunicate entro 48 ore e il segnalante deve essere tenuto informato dei progressi in ogni fase.

In Belgio, Spagna e Italia le segnalazioni anonime vengono inviate per posta, per telefono o online.

Comunicazione dei meccanismi

I meccanismi sono chiaramente comunicati ai residenti, ai parenti e al personale attraverso vari canali:

- Contratti e manuali di onboarding
- Bacheche per ogni struttura
- Riunioni informative
- Sito web
- Informazioni via e-mail

5. Monitoraggio delle misure attuate e valutazione della loro efficacia

Governance

Tutti gli organismi coinvolti nella stesura del piano sono coinvolti anche nella gestione del piano di vigilanza.

Il nostro obiettivo è di aggiornare questo piano in funzione delle variazioni dei rischi e delle relative misure di prevenzione.

Indicatori di monitoraggio

Al fine di monitorare le misure attuate e valutarne l'efficacia, Colisée si basa in particolare su indicatori stabiliti nell'ambito della sua informativa extra-finanziaria.

Nella relazione annuale del Comitato di missione di Colisée viene pubblicata una selezione di indicatori: [Relazione del Comitato di missione 2022](#).

Tali indicatori sono sottoposti a revisione da parte di un'organizzazione terza indipendente.

COLISEE