



SIQURA - Sistema Integrato per la Qualità nelle Residenze Assistenziali

I servizi offerti da **G&A** rappresentano un insieme di strumenti innovativi, integrati e personalizzati per ogni specifica struttura e sono gestiti con competenze multidisciplinari per contribuire all'efficienza dei servizi socio-assistenziali, sanitari, alberghieri erogati agli ospiti:

Programma di Sviluppo dei Sistemi di Gestione: progettazione e realizzazione di Sistemi di Gestione per la Qualità, Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro in accordo alle norme volontarie di riferimento;

Programma di Igiene e Sicurezza Alimentare: per l'applicazione della normativa cogente in ambito alimentare (Pacchetto Igiene, L. 283/62, D.P.R. 327/80, L.R. 12/03);

Programma Dietetico e di Benessere Nutrizionale: progettazione e realizzazione di programmi dietetici personalizzati e menù per la cucina;

Programma di Igiene e Sicurezza sul Lavoro: progettazione e realizzazione di Sistemi di Prevenzione e Protezione sui Luoghi di Lavoro, in accordo al D.Lgs81/2008;

Programma di Gestione dei Processi e dei Dati: progettazione e realizzazione di Sistemi per il Controllo di Gestione e di Protezione dei Dati Personali, in accordo al D.Lgs. 196/03.

G&A si prefigge l'obiettivo di **supportare la gestione dei processi aziendali**, facendo riferimento a modelli innovativi agili ed efficienti e permettendo al Committente di concentrarsi sulle **"attività essenziali"**, e rendere i processi flessibili per rispondere più rapidamente ai mutamenti legislativi ed alle aspettative degli ospiti e delle loro famiglie.

Il supporto nella gestione dei processi aziendali è accompagnato dall'attivazione di **percorsi formativi mirati** per garantire un puntuale **coinvolgimento e responsabilità del personale**, la tensione motivazionale e lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze acquisite, in accordo al ruolo ricoperto e al contratto di lavoro di riferimento.

PROGRAMMA DI SVILUPPO DEI SISTEMI DI GESTIONE

La corretta implementazione di un Sistema integrato Qualità e Sicurezza, creato in accordo alle norme volontarie ISO 9001 e OHSAS 18001 e alle linee guida UNI 10881, specifiche per il settore assistenziale, prevede di verificare costantemente la conformità del Sistema di Gestione alle **norme cogenti**, considerate pre-requisiti imprescindibili per il successo del Sistema, ottimizzando la gestione e riducendo gli sprechi.

Il percorso verso la certificazione è in grado di accompagnare la struttura lungo il suo **naturale percorso di crescita**: l'Autorizzazione al funzionamento, l'Accreditamento, il percorso di eccellenza con lo standard Joint Commission adottato da più enti regionali.

L'Accreditamento rappresenta, rispetto alla costruzione del Sistema Qualità, sia una fase di partenza per l'avvio del lavoro all'interno della struttura, sia un momento di verifica che rimette in gioco, tramite una valutazione esterna e oggettiva, un possibile processo di revisione.

Il rispetto puntuale delle norme volontarie, mediante l'attivazione del Progetto SIQURA, consente di attuare economie che incidono positivamente sul budget annuale della struttura, dimostrando come questo programma abbia un **effetto positivo sui risultati finanziari**:

- la pro-attività che genera nel Committente permette di ottenere vantaggi gestionali a breve termine, con benefici sulla lealtà degli attori del sistema e sulla visibilità esterna;
- il miglioramento dei processi di erogazione dei servizi garantisce la soddisfazione degli ospiti, delle famiglie, delle Istituzioni e riduce, nel medio termine, i costi di gestione diretti e indiretti.



SIQURA - Sistema Integrato per la Qualità nelle Residenze Assistenziali

PROGRAMMA DI IGIENE E SICUREZZA ALIMENTARE

L'evoluzione dell'interesse degli ospiti e delle loro famiglie verso la **salubrità degli alimenti** induce a considerare come priorità strategica il raggiungimento di severi standard igienico-sanitari sul prodotto, processo e servizio di ristorazione.

La strada da percorrere si snoda attraverso il rispetto delle norme vigenti, l'applicazione del Piano di Autocontrollo e del monitoraggio batteriologico, la capacità di attuare preventive misure di tutela di fronte a potenziali emergenze sanitarie che dovessero manifestarsi.

L' **applicazione idonea** di questo programma permette di ottenere molteplici vantaggi:

- la riduzione dei rischi derivanti da non conformità e la prevenzione dei potenziali danni alla salute degli ospiti;
- la comunicazione di fiducia agli ospiti, dimostrando che i prodotti sono acquistati da fornitori qualificati e i piatti sono preparati in modo sicuro e professionale;
- la riduzione degli scarti, l'ottimizzazione dei costi e il miglioramento dell'efficienza;
- la possibilità per il Committente di richiedere ai fornitori la certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità insieme con le verifiche periodiche pagate dal fornitore stesso.

PROGRAMMA DIETETICO E DI BENESSERE NUTRIZIONALE

Un modello alimentare coerente rappresenta, sul piano quantitativo e qualitativo, uno dei più importanti determinanti della **salute, soprattutto nella popolazione della terza età**, che deve trarre beneficio dall'assunzione controllata degli alimenti **attraverso una dietoterapia sostenibile**.

Nel menù predisposto con il **controllo del medico e del dietista**, devono essere presenti in modo equilibrato alimenti tradizionali e prodotti speciali-integratori che garantiscono un corretto apporto di nutrienti in condizioni fisio-patologiche e croniche particolari per gli ospiti.

Lo **staff di cucina, insieme con il dietista, deve essere formato e preparato** a soddisfare qualsiasi esigenza dietoterapica anche per quanto riguarda le tecniche di preparazione, cottura, conservazione sino al momento della somministrazione agli ospiti.

PROGRAMMA DI IGIENE E SICUREZZA SUL LAVORO

La rilevanza strategica della sicurezza, ovvero il suo contributo alla creazione di valore da parte della struttura, può essere tradotta anche in **termini di impatto economico e gestionale**.

I costi aziendali, inoltre, non sono gli unici costi legati alla sicurezza nei luoghi di lavoro: il verificarsi di infortuni o malattie professionali e la loro prevenzione generano anche **costi a carico del lavoratore** e **costi sociali a carico della collettività**. Per un'organizzazione consapevole delle proprie responsabilità verso tutti gli interlocutori, interni ed esterni, in particolare consapevole del ruolo sociale, questi effetti non possono essere trascurati.

Molti dei fattori coinvolti, sia nell'accadimento di un evento critico per il lavoratore sia nelle iniziative messe in atto dalla Direzione dell'Ente per migliorare la sicurezza globale della struttura, sono la risultante dei costi diretti e dei costi indiretti stimabili in termini di costo figurato, cioè di **mancata produzione o inefficienza dei servizi erogati**.



SIQURA - Sistema Integrato per la Qualità nelle Residenze Assistenziali

L'**obiettivo strategico** consiste, dunque, nella corretta gestione dei costi aziendali della sicurezza, mentre l'**obiettivo economico** è espresso in termini di minimizzazione del costo totale. È possibile, infatti, gestire l'allocazione delle risorse in modo che a livelli di sicurezza più elevati corrispondano costi totali operativi inferiori.

PROGRAMMA DI GESTIONE DEI PROCESSI E DEI DATI

Le Residenze erogano servizi complessi alla persona e necessitano di **infrastrutture tecnologiche e procedure di tipo informativo per comunicare** all'interno e all'esterno della struttura, migliorando la gestione dei servizi erogati e la velocità di risposta rispetto a qualsiasi sollecitazione.

Un sistema articolato "a misura d'uomo" contribuisce a snellire le attività manuali ripetitive e a controllare l'efficienza dei processi lavorativi, attraverso il monitoraggio costante della qualità dei risultati raggiunti e del costo-beneficio dei capitali impegnati.

Dal 1° Gennaio 2004 è in vigore il "**Codice in materia di protezione dei dati personali**" che innova la disciplina e abroga le precedenti leggi in materia, riunendo in un unico contesto la normativa sulla riservatezza delle informazioni e dei dati, la cui mancata adozione rende penalmente e civilmente perseguibile il Committente.

Il Codice richiede l'adozione di **due tipi di misure di sicurezza minime ed idonee** per i **dati comuni e per i dati sensibili** al fine di garantire che le informazioni siano custodite e controllate al riparo da rischi dolosi e accidentali di qualsiasi natura.

La predisposizione di una rete informatica e di procedure, contenute nel **Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)**, sono in grado di proteggere le informazioni patrimoniali, i dati amministrativi e commerciali, ma anche e soprattutto i dati personali degli ospiti e degli operatori tutelati dalla sorveglianza sanitaria del Medico Competente.

I CONTRIBUTI PUBBLICI E LE AGEVOLAZIONI DI LEGGE

L'UE, le Regioni, le Camere di Commercio, le Province, mettono a disposizione annualmente **fondi** per le **spese sostenute per l'implementazione e la certificazione dei Sistemi** di Gestione per la Qualità (ISO 9001) e dei Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro (OHSAS 18001).

L'INAIL prevede una riduzione del tasso medio di tariffa, in relazione agli interventi effettuati nell'anno solare precedente, per il **miglioramento delle condizioni di sicurezza e di igiene** nei luoghi di lavoro, secondo quanto indicato dalla Legge n. 144/99.

Ciò conferisce specifico ed autonomo risalto alle iniziative volontarie assunte dal Committente in tema di sicurezza e prevenzione, superando gli interventi minimi previsti dalle norme vigenti.