



I quaderni di Segesta2000

La Certificazione Qualità nelle strutture residenziali per anziani



SEGESTA2000
SISTEMI INTEGRATI DI ASSISTENZA





Questo Quaderno é frutto del convegno tenuto
durante la manifestazione fieristica
PTE - EXPO -
Tecnologie, Prodotti e Servizi
per la Terza Età
Verona, 22 Febbraio 2002





Q **La Certificazione Qualità nelle strutture residenziali per anziani**



Indice

- 1. Introduzione: la certificazione di qualità come sinergia di persone e procedure finalizzata a soddisfare reali bisogni dell'utenza**
Daniele Verdolini
- 2. La norma UNI EN ISO 9001:2000 nell'ambito di RSA**
Marco Goretti
- 3. Modello di certificazione di Segesta2000**
Camilla Cabri
- 4. Requisiti di base per avviare l'iter di certificazione**
Catina Piantoni
- 5. Il percorso di certificazione: la complessità come ricchezza**
Marco Fornelli - Paola Amaini
- 6. La gestione di un sistema di qualità**
Carmen Tacconi
- 6.1 L'Assicuratore Qualità.**
Analisi e applicabilità all'interno della RSA Sant'Andrea - Monza
Marta Plebani

Appendice

La Politica della Qualità di Segesta2000
Certificato SGS - Segesta2000
Certificato SGS - Casa di riposo Città di Verona - Verona
Certificato DNV - RSA San Martino - Castelmasa
Certificato CISQ - RSA Sant'Andrea - Monza



*P***refazione**

Il Gruppo Segesta, presente sul mercato dei servizi socio-sanitari da oltre un decennio, ha costituito al suo interno la società Segesta2000, con una duplice finalità:

- supportare lo sviluppo manageriale del gruppo stesso, con servizi che vanno dal controllo qualità, al controllo gestione, alle politiche di gestione delle risorse umane, al marketing e alla formazione;
- studiare nuove forme e tipologie di servizi alla persona per quelle fasi della vita che necessitano di supporto assistenziale.

Segesta2000, a partire dalla sua costituzione, ha realizzato numerose iniziative convegnistiche sui temi riguardanti l'organizzazione dei servizi socio-sanitari con lo scopo principale di far conoscere i propri modelli assistenziali, sia nell'ambito residenziale che domiciliare, ma soprattutto di confrontarsi con gli interlocutori istituzionali e con le diverse realtà assistenziali presenti sul mercato.

Tutti i convegni organizzati hanno ottenuto un'ampia partecipazione di pubblico, con presenze massicce di operatori, di enti, di aziende, di cooperative e anche di utenti dei servizi.

L'apertura e il confronto con l'ambiente esterno continua ora con la pubblicazione dei QUADERNI DI SEGESTA2000 con lo scopo di raccontare e rendere trasparente ai committenti, clienti, concorrenti, collaboratori e operatori, quali sono le idee e i modelli assistenziali che guidano il gruppo.

Il Quaderno "La Certificazione Qualità nelle strutture residenziali per anziani" intende sottolineare l'importanza della Certificazione di Qualità all'interno delle RSA, individuandola come valore aggiunto al completamento dei servizi erogati; evidenzia inoltre le problematiche nell'approccio, gli obiettivi da perseguire e i risultati ottenuti dal confronto tra gli addetti ai lavori delle nostre RSA certificate.

Il Presidente del Gruppo Segesta
(Mariuccia Rossini)



1. INTRODUZIONE

Daniele Verdolini - RSA “San Martino” di Castelmasa

L'odierno incontro si pone l'obiettivo di dare conto degli elementi basilari riguardanti l'applicazione delle norme UNI delle Vision e comunque di modelli di certificazione e di portare a confronto dei concetti e dei sistemi di implementazione di logiche di qualità totale nelle Residenze per anziani. Ci interessa approfondire queste tematiche e la dimensione della qualità dei servizi, omogeneizzare le nostre conoscenze, le nostre informazioni, le abilità, il lavoro e la nostra appartenenza ad un sistema aziendale sintetizzato da Segesta2000.

Una visione di flessibilità gestionale, schemi di lavoro sempre più perfezionati, un passaggio verso una valutazione di modelli operativi incentrati sulla priorità dei bisogni dell'ospite e verso un'auto valutazione dei risultati, sopportando spesso anche oneri finanziari, al fine di migliorare la qualità nell'ambiente dei servizi socio sanitari, sono concetti omogeneizzati, in tutte le quattro strutture senza alcuna incombenza di legge, nel senso che la Certificazione di Qualità non è stata richiesta attualmente a livello legislativo. La Dottoressa Rossini l'ha voluta nell'arco di un anno nell'ambito della struttura di Castelmasa, sottoponendo ad un lavoro ed ad uno stress non indifferente tutto il personale, ma con la gioia di aver raggiunto l'obiettivo già due anni fa.

E' chiaro che non c'è stato per noi un grande ritorno, nel senso che esistono liste d'attesa per cui la nostra immagine si spende nell'erogazione di un servizio; ma il fatto stesso che tutto il personale, in auto ed etero formazione, abbia partecipato ed abbia prodotto modelli, certificati e procedure è stata per noi, dal punto di vista organizzativo e motivazionale, una enorme esperienza. Il miglioramento della qualità è dunque un dotarsi di strumenti e metodologie a supporto di questa crescita.

Parleremo non solo di qualità tecnica o intrinseca all'erogazione di un servizio esclusivamente sanitario o socio assistenziale, ma della capacità più globale, di saper allineare un modello aziendale, formato questo da strategie, da strutture, da persone e da meccanismi organizzativi, rivolti ai reali bisogni espressi dalla nostra utenza.

Esiste un ampio dibattito sui sistemi di Certificazione Aziendale, è tutt'ora aperto in Italia, dall'ISO, che evidenzia più i processi che i risultati, alla Joint Commission, che punta soprattutto alla valutazione degli esiti, alla Vision 2000, che rappresenta la nuova versione dell'ISO più orientata verso la valutazione dei risultati.

La realtà delle altre RSA pubbliche e private del territorio sia veneto che lombardo, sono al di sotto degli standard che queste nostre strutture riescono ad erogare all'utenza. Inutile dire che siamo molto orgogliosi dei risultati, dobbiamo

avere peraltro l'umiltà di porci costantemente in discussione, di rinverdire costantemente i nostri processi, di verificare gli indicatori di qualità dell'assistenza offerta propri del "Customer Satisfacion" per porci sul mercato dell'assistenza residenziale per gli anziani non autosufficienti erogando un servizio al top della qualità.

Riusciremo a raggiungere questo obiettivo attraverso l'applicabilità della Norma UNI EN ISO 9001:2000 che il Dottor Marco Goretti, Direttore di Prometeo Engineering & Consulting illustrerà nel dettaglio a seguito di una breve presentazione di Prometeo.

Nello specifico, la Dottoressa Camilla Cabri, Assicuratore Qualità di Segesta2000, svilupperà il Modello di Certificazione Segesta2000, mentre i requisiti di base per avviare l'iter di certificazione, partendo dalla necessità di cambiamento per arrivare alla gestione delle risorse umane verranno illustrati dalla Dottoressa Catina Piantoni, Direttore della RSA S. Giulia di Milano.

Un percorso di certificazione che terminerà entro l'anno in corso, ha scaturito nuove problematiche e impegnative innovazioni per le risorse umane: condizioni necessarie all'ottimizzazione dei risultati; è ciò che sta accadendo nella Casa di Riposo Città di Verona, come andranno ad evidenziare il Direttore della struttura Ragionier Marco Fornelli e l'Assicuratore Qualità della struttura, Dottoressa Paola Amaini.

Relazioneranno sulla gestione di un sistema di qualità, inteso come innovazione migliorativa e sull'applicabilità della norma, finalizzata a rendere la struttura sempre più rispondente ai bisogni dell'utente, la Dottoressa Carmen Tacconi e la Dottoressa Marta Plebani, rispettivamente Direttore e Assicuratore Qualità della RSA Sant'Andrea di Monza, struttura recentemente certificata.



2. LA NORMA UNI EN ISO 9001:2000 NELL'AMBITO DI RSA

**Marco Goretti - Prometeo S.r.l. Engineering
& Consulting**

PRESENTAZIONE

PROMETEO è presente sul mercato dal 1995 (dal dicembre 1996 con il nome di "Bottoni Services S.d.f."). Sfruttando il know-how dei soci fondatori, che hanno messo a disposizione della società la lunga esperienza maturata come tecnici e come imprenditori, PROMETEO ha immediatamente acquisito una posizione di primo piano tra le società di consulenza tecnica che operano per Imprese private ed Enti pubblici, con particolare riferimento al settore socio-assistenziale (risale al 1997 il primo incarico di consulenza per la certificazione ISO di una Casa di Riposo). Attualmente PROMETEO opera con uno staff di 13 consulenti presenti presso la sede centrale di Mantova ed è presente nell'Italia centro-settentrionale con "NET-WORK PROMETEO": una "rete" di collaborazioni e partnership con sedi in Bologna, Firenze, Livorno, Milano, Verona, Viareggio, Vicenza; il progetto "NET-WORK PROMETEO" è tuttora in fase di sviluppo e si prevede nel prossimo futuro una sempre maggiore presenza sul territorio nazionale.

Le aree di intervento sono quelle della consulenza (PROMETEO Consulting) e quelle della progettazione (PROMETEO Engineering) e per entrambe queste aree è stata ottenuta, ad aprile 2000, la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001.

La "Vision" di PROMETEO è basata su alcuni punti-chiave:

- assoluta attenzione alle reali esigenze del Cliente, in un rapporto di fiducia e collaborazione;
- aggiornamento continuo per operare sempre con la massima competenza;
- organizzazione efficiente con il coinvolgimento di tutti i collaboratori;
- competitività dei prezzi;

Grazie a questa politica "di Qualità" PROMETEO sta vivendo una fase di particolare crescita, ottenendo il continuo apprezzamento dei Clienti e dei Partners.

LA NORMA UNI EN ISO 9001:2000

La Norma UNI EN ISO 9001:2000 (o più semplicemente ISO 9001) è una norma internazionale di carattere volontario che permette all'azienda che intende applicarla di creare un Sistema di Gestione per la Qualità e quindi un insieme di elementi tra loro correlati o interagenti per stabilire una politica e degli obiettivi in riferimento alla qualità.

Nell'ambito delle Strutture Residenziali per Anziani non solo è possibile adottare la norma ISO 9001 senza

particolari problemi, ma risulta vantaggioso sia per una migliore gestione dei servizi, sia per l'integrazione con altri sistemi già esistenti quali l'HACCP (D. Lgs. 155/97), la Sicurezza (D. Lgs. 626/94), il trattamento dei dati personali (Privacy L. 675/95), il rispetto delle normative ambientali e la gestione della Carta Servizi. La norma ISO 9001 risale al 1987, ha subito una prima sostanziale revisione nel 1994 e una seconda revisione nel 2000, che ha dato luogo alla attuale norma, conosciuta anche come "Vision 2000"; questa ultima edizione consente una maggiore flessibilità ed è particolarmente orientata ai servizi; l'uso di una terminologia più adeguata, l'approccio per processi, la soddisfazione dell'Utente e altri importanti elementi rendono molto più facilmente utilizzabile che in passato la ISO 9001 nell'ambito delle Strutture socio-assistenziali.

Attraverso un approccio per processi è possibile ottenere vantaggi sia a livello interno, in quanto vengono chiariti i rapporti tra le funzioni in relazione ai diversi obiettivi, sia a livello esterno, in quanto ciò che percepisce il cliente è frutto anche del modo con cui le diverse funzioni riescono ad interagire; ad esempio il cliente riceverà una buona percezione dell'area amministrazione non solo in relazione alle capacità della funzione amministrazione, ma anche in relazione alle capacità di interazione di questa funzione con quella sanitaria o assistenziale.

E' chiaro che i processi devono essere correttamente progettati, gestiti, tenuti sotto controllo, migliorati nel tempo, sottoposti a periodici riesami, discussi con il personale operativo, portati a conoscenza del personale neo assunto.

L'approccio per processi è poi la premessa ideale per instaurare un sistema di "miglioramento continuo", come previsto dal punto 8 della ISO 9001; anche il miglioramento è un processo e quindi si dovranno individuare gli strumenti per una corretta collocazione di questo processo all'interno dell'organizzazione e creare i presupposti per indurre comportamenti di condivisione e partecipazione dei responsabili e del personale operativo ai progetti di miglioramento.

Di seguito sono riportati sinteticamente i punti chiave della ISO 9001, in relazione alle Strutture Socio Assistenziali:

ORIENTAMENTO VERSO L'OSPITE

- Individuazione dei bisogni (impliciti ed espliciti);
- esame approfondito dei dati di ritorno (analisi di questionari, suggerimenti, reclami);
- valutazione e misura della sua soddisfazione;
- attivazione modalità di comunicazione e partecipazione (presenza attiva all'interno della struttura degli ospiti e dei loro familiari);
- maggior trasparenza e chiarezza contrattuale (completezza nel contratto sottoscritto con l'ospite).



LEADERSHIP

- Importanza del coinvolgimento della direzione (la politica della qualità e gli obiettivi dell'azienda devono essere condivisi a tutti i livelli e realmente sentiti a livello direzionale);
- messa a disposizione delle risorse necessarie (risorse per la formazione, per la gestione del SQ, per servizi/attività innovativi);
- unità di intenti e di indirizzo dell'organizzazione (importanza della comunicazione a tutti i livelli).

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

- Partecipazione del personale ad attività formative ed aziendali (formazione sui sistemi interni, sulla qualità, sull'organizzazione al fine di ottimizzare i processi);
- valutazione del personale come fondamentale risorsa per la gestione (attenzione alle competenze ed alle necessità formative, costante monitoraggio delle performance del personale e dell'efficacia della formazione impartita).

STRUTTURA BASATA SUI PROCESSI

- Attività della direzione: politica, obiettivi, pianificazione, riesami;
- gestione risorse: uomini, informazioni, attrezzature, ambiente di lavoro;
- gestione processi: identificazione dei bisogni, progettazione del servizio, approvvigionamenti, erogazione del servizio;
- misurazione, analisi: audit, controlli di processi, gestione Non Conformità, analisi dei dati.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il miglioramento continuo si attua attraverso l'imposizione di obiettivi misurabili, di standard e di indicatori relativi ai processi aziendali. Per ogni processo aziendale si individuano le aree critiche, si definiscono standard numerici e si attribuiscono responsabilità e tempistiche. L'analisi di tali dati consente di misurare il miglioramento ottenuto in relazione agli obiettivi prefissati. Il processo di miglioramento continuo è strettamente correlato con gli "impegni" previsti dalla Carta dei Servizi.

LA CONSULENZA PER LE STRUTTURE SOCIO-ASSISTENZIALI

Un intervento di consulenza mirato al conseguimento della certificazione ISO nelle strutture socio-assistenziali presuppone comunque un approccio che tenga conto delle procedure in essere, cercando il massimo dell'integrazione con il Sistema Qualità da sviluppare, la ricerca della ottimizzazione delle soluzioni, secondo i principi di efficienza ed efficacia e la ricerca della collaborazione con il personale (un aspetto fondamentale in questa fase

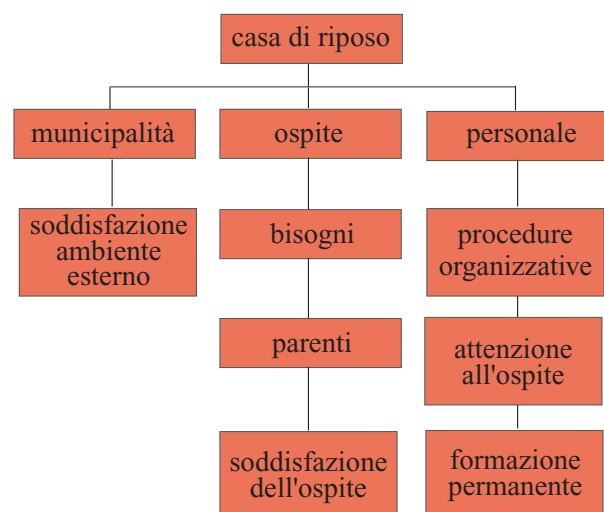
risulta l'esecuzione di attività formative inerenti la qualità). In particolare alcuni elementi-chiave sono:

- modello di Sistema Qualità orientato al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite (impliciti ed espliciti);
- definizione di una politica e di una strategia per la qualità;
- definizione di obiettivi intermedi funzionali alla strategia delineata;
- particolare enfasi al riesame periodico del Sistema Qualità;
- controllo delle risorse professionali e infrastrutturali (ambienti e attrezzature);
- chiara descrizione dei diversi processi/percorsi (riabilitazione, assistenza, ...);
- individuazione di parametri per la misurazione delle "performance";
- interfacce con i servizi territoriali (ospedali, laboratori di analisi, trasporti, ...).

In base alle esperienze di consulenza effettuate in questo settore gli strumenti che risultano essere vincenti, per organizzazioni di qualsiasi tipologia o dimensione, sono l'applicazione di un importante programma formativo e la costituzione di un team di lavoro comprendente i responsabili delle aree dell'organizzazione stessa.

Le maggiori criticità emerse invece sono collegate agli stakeholder coinvolti dal processo:

- ospite e suoi familiari (garanzia di partecipazione e trasparenza);
 - personale interno (organizzazione, costi, turn over, rendimento);
 - municipalità (rapporti con il territorio, ASL, comuni, associazioni correlate);
- così come illustrati nel grafico che segue.





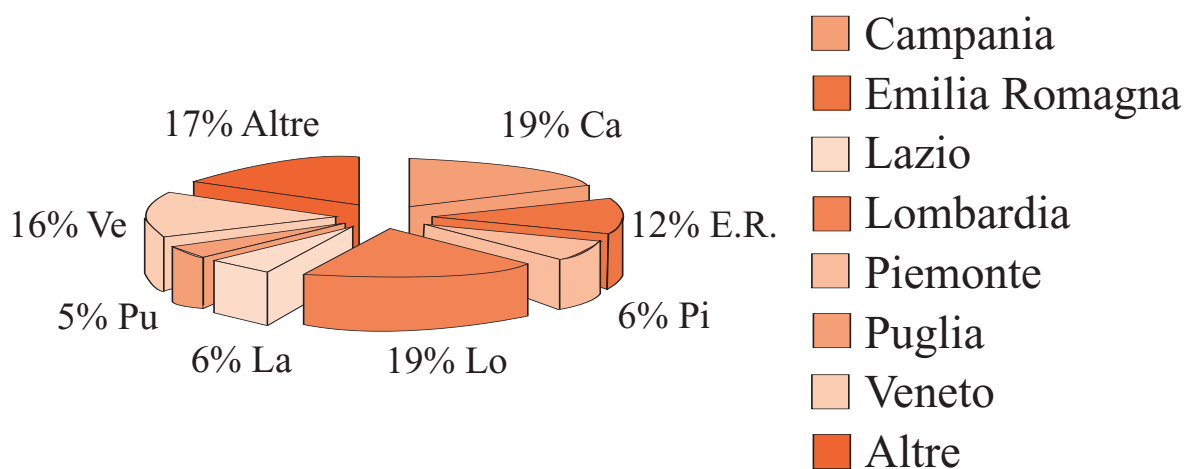
CERTIFICAZIONI ISO NEL SETTORE SANITA' E SERVIZI SOCIALI

Nel settore 38 "Sanità ed altri servizi sociali" sono certificate circa 1200 aziende (dato aggiornato al 31/01/02). Si tratta di certificazioni complete e/o parziali e comprendono organismi tipo:

- Case di Riposo;
- Aziende Sanitarie Locali;
- Cooperative di servizi assistenziali;
- Ospedali o singoli reparti;
- Laboratori di analisi.

Nella tabella e nel grafico che seguono sono illustrate le regioni con più di 50 enti certificati. Come si può vedere la concentrazione maggiore di strutture certificate si concentra in Lombardia, seguita da Campania e Veneto ed Emilia Romagna. Il dato che spicca in modo netto è quello della Campania, unica regione del Sud ad avere un numero così elevato di enti certificati.

Campania	226
Emilia Romagna	137
Lazio	75
Lombardia	235
Piemonte	66
Puglia	54
Veneto	183
Altre	195





INDICE UNI EN ISO 9001

0 INTRODUZIONE

- 0.1 Generalità
- 0.2 Approccio per processi
- 0.3 Relazioni con ISO 9004
- 0.4 Compatibilità con altri sistemi di gestione

1 CAMPO DI APPLICAZIONE

- 1.1 Generalità
- 1.2 Applicazione

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

3 TERMINI E DEFINIZIONI

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- 4.1 Requisiti generali
- 4.2 Requisiti relativi alla documentazione

5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

- 5.1 Impegno della Direzione
- 5.2 L'attenzione al cliente
- 5.3 Politica per la qualità
- 5.4 Pianificazione
- 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione
- 5.6 Riesame della Direzione

6 GESTIONE DELLE RISORSE

- 6.1 Messa a disposizione delle risorse
- 6.2 Risorse umane
- 6.3 Infrastrutture
- 6.4 Ambiente di lavoro

7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO E/O SERVIZIO

- 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto
- 7.2 Processi relativi al Cliente
- 7.3 Progettazione e sviluppo
- 7.4 Approvvigionamento
- 7.5 Produzione ed erogazione di servizi
- 7.6 Tenuta sotto controllo del dispositivo di monitoraggio e misurazione

8 MISURE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

- 8.1 Generalità
- 8.2 Monitoraggi e misure
- 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
- 8.4 Analisi dei dati
- 8.5 Miglioramento

All. A Corrispondenza tra ISO 9001 e ISO 14001

All. B Corrispondenza tra ISO 9001:2000 e ISO 9001:1994



3. MODELLO CERTIFICAZIONE SEGESTA2000

Camilla Cabri - Assicuratore Qualità Segesta2000

SEGESTA2000 si pone come un interlocutore

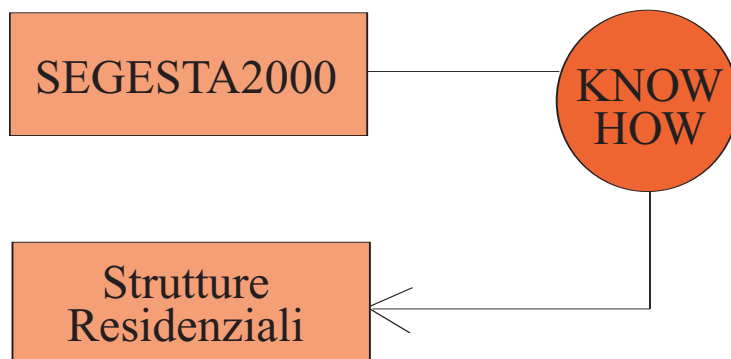
- capace,
- preparato,
- organizzato.

SEGESTA2000 eroga, tramite strutture affiliate e in regime di convenzione con le Aziende Sanitarie Locali, un servizio assistenziale, sociale e sanitario in forma integrata a Persone non Autosufficienti.

Obiettivi e interventi di SEGESTA2000 per l'anno 2002:

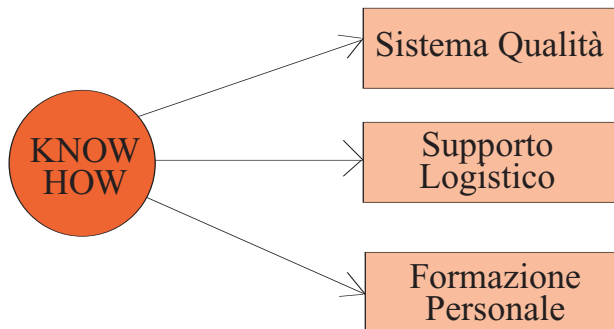
Obiettivi	Interventi
- Interventi personalizzati su ogni Ospite	- Piano Assistenziale Individualizzato
- Ricerca della soddisfazione del proprio cliente (Ospite e Familiare dell'Ospite)	- Indagine di customer satisfaction
- Miglioramento continuo del servizio	- Messa in atto di azioni volte a migliorare il servizio, date dai suggerimenti e dalle indicazioni ricavate dall'indagine customer satisfaction e dalle registrazioni delle Non Conformità
- Monitoraggio del servizio	- Controlli sul servizio erogato e sulle forniture
- Formazione del personale	- Formazione interna ed esterna a tutto il personale
- Garanzia di professionalità	- Rispetto degli standard Regionali del Personale socio-assistenziale e controllo sull'erogazione del servizio

SEGESTA2000 è in grado di soddisfare tali obiettivi trasferendo alle strutture affiliate il proprio *know how* e l'esperienza decennale nella gestione di strutture residenziali per anziani;

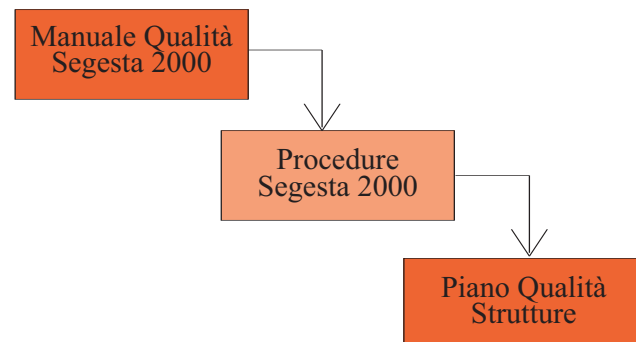


Nello specifico SEGESTA2000 fornisce:

- un sistema qualità certificato
- supporto tecnico logistico
- formazione al personale della struttura affiliata



Piani Qualità, documento che approfondisce, qualora sia necessario, le procedure di SEGESTA2000 perché il Sistema Qualità calzi perfettamente alle esigenze delle strutture che lo mettono in atto.



SEGESTA2000, forte dell'esperienza nel settore, ha costruito un modello di gestione capace di:

- pianificare e mettere in atto attività socio-sanitarie e assistenziali rivolte alle Persone non Autosufficienti;
- migliorare continuamente l'erogazione del servizio.

inoltre, ha messo a punto un modello dinamico capace di:

- adattarsi alle esigenze di strutture diverse;
- contemplare le differenze logistiche delle strutture;
- rispettare le peculiarità delle normative regionali;
- incentivare e valorizzare le professionalità e la creatività del personale interno delle strutture.

Il Sistema Qualità di SEGESTA2000 è composto da:

Manuale Qualità di SEGESTA2000, documento che definisce:

- la tipologia del servizio;
- la ragione sociale;
- le mansioni, le competenze e le responsabilità del personale;
- feedback interni (registrazione dei disservizi / check up aziendale);
- feedback esterni (indagine customer satisfaction).

Procedure di SEGESTA2000, documento che determina il modus operandi:

specifica e soddisfa tutte le aree che sottendono la gestione di una struttura residenziale per anziani non autosufficienti.

Il modello di certificazione di SEGESTA2000 si focalizza sull'erogazione del servizio.

L'erogazione del servizio è composta da tre grandi processi (si intende come "Processo" un insieme di attività messe in atto da figure professionali diverse, finalizzate al soddisfacimento di un unico obiettivo).

Ingresso:

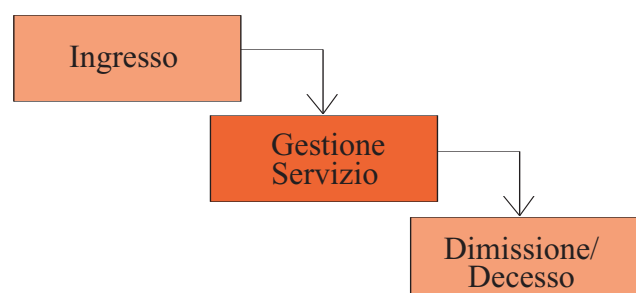
- l'Anziano entra in struttura e viene effettuata la prima valutazione socio-sanitaria.

Gestione servizio:

- i bisogni socio-sanitari dell'Anziano vengono gestiti attraverso la definizione di un piano assistenziale individualizzato e la messa in atto di interventi personalizzati.

Dimissione/decesso:

- vengono erogate tutte le attività sanitarie, sociali e riabilitative fino a quando il rapporto con la struttura termina (dimissione dell'Ospite ed, eventualmente, decesso)

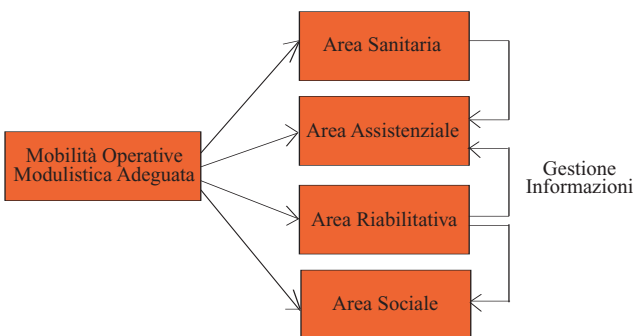


La gestione del servizio è il cuore di una struttura per Anziani ed è composta dall'interazione di diverse aree:

- area sanitaria
- area assistenziale
- area riabilitativa
- area sociale

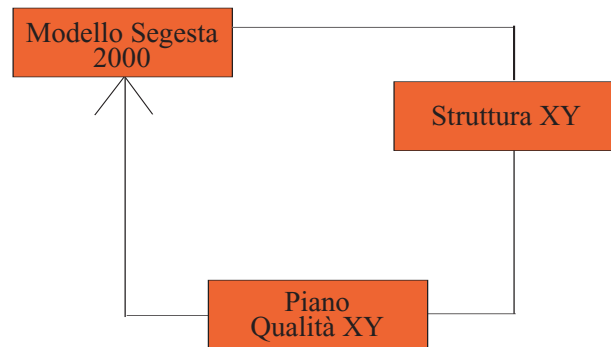
SEGESTA2000 quindi determina:

- **le modalità operative** (i piani di lavoro/l'organizzazione della giornata tipo/pianificazione delle attività degli Operatori socio-assistenziali, degli Infermieri Professionali e dei Professionals);
- **la gestione delle informazioni**: le modalità con cui far circolare le informazioni e interagire i diversi professionisti;
- **modulistica adeguata**: fornisce i moduli standard in grado di registrare le attività messe in atto e di tenere sotto controllo l'erogazione del servizio.



La peculiarità del Modello di Certificazione di SEGESTA 2000 risiede nella capacità di adattarsi alle diverse strutture senza snaturarsi; migliorando il proprio Sistema Qualità recependo le innovazioni delle strutture.

- a) SEGESTA2000 trasmette il proprio Sistema Qualità alla struttura affiliata;
- b) la struttura affiliata recepisce il Sistema Qualità ed eventualmente lo modifica attraverso i Piani Qualità;
- c) SEGESTA2000 analizza i Piani Qualità della struttura e, se ne ravvisa la necessità, li acquisisce rendendoli standard.



E' importante sottolineare come gli sforzi organizzativi messi in atto dalle Strutture Residenziali per Anziani non Autosufficienti rispondano ad un obiettivo ultimo: migliorare la Qualità della Vita degli Ospiti.

Una struttura

- organizzata attraverso **Procedure Operative** patrimonio di tutto il personale;
- capace di far circolare le **Informazioni** al suo interno;
- sufficientemente matura da farsi carico dei **suggerimenti** e delle **critiche** dei propri Ospiti e Familiari;
- è in grado di offrire un miglior servizio socio-sanitario e, come conseguenza diretta, di garantire la Qualità di Vita dei propri Ospiti.

4. REQUISITI DI BASE PER AVVIARE L'ITER DI CERTIFICAZIONE

Catina Piantoni - Direttore RSA "Santa Giulia", Milano

Nel lavoro di supervisore alle coordinatrici della RSA Città di Verona abbiamo spesso discusso delle problematiche legate ai ruoli, alle responsabilità, all'empowerment al senso di appartenenza, alla qualità del servizio dato, all'integrazione, alla leadership, e oggi mi pare di poter leggere quei momenti formativi come una sorta di preparazione all'avvio del processo di certificazione di qualità che la RSA Città di Verona in questi giorni sta concludendo.

Partendo quindi da questa esperienza formativa emerge chiaramente come uno degli elementi fondamentali per l'avvio dell'iter certificativo sia la consapevolezza della necessità di cambiamento e la sua condivisione; un processo di cambiamento, ha successo se è diffusa e condivisa in tutti i membri dell'organizzazione la percezione della necessità di cambiamenti organizzativi, se non si diffonde la condivisione dell'utilità di intraprendere un cambiamento, su di esso non si concentreranno sufficienti energie ed attenzioni, ma al contrario si manifesteranno atteggiamenti di indifferenza ed opposizione.



Non condividere significa costruire una certificazione di qualità solo formale a cui diventerebbe poi difficile attenersi. Inoltre l'elemento dell'aumento del carico di lavoro che si determina in fase di implementazione dato dalla somma degli impegni "quotidiani" con gli impegni relativi alla certificazione, provoca una situazione sicuramente gravosa che richiede una forte motivazione e coinvolgimento da parte di tutti nel condividere e presidiare l'obiettivo.

Inoltre il percorso di certificazione implica un'attenta analisi dei ruoli e delle funzioni partendo "dal chi fa cosa" per giungere, insieme, "al come e perché"; in questo modo si creano da subito occasioni ed iniziative che innescano e sviluppano il livello di realizzazione sul lavoro degli operatori.

Strettamente connesso al bisogno di cambiamento è il requisito relativo alla qualità del clima organizzativo, determinato sia da uno sviluppo circolare della comunicazione, attraverso la creazione di spazi-momenti realmente partecipativi (equipe monoprofessionali, equipe di coordinamento,...), sia da una chiarezza rispetto ai diversi livelli di responsabilità, che da una percepita stabilità dello stile di direzione.

Altro requisito fondamentale è l'esistenza di una politica di gestione orientata alla qualità del servizio erogato. Se nella produzione di beni sono previsti prove e collaudi per misurare la qualità di un prodotto nei servizi socio-sanitari, mi pare che un segno evidente della qualità erogata e percepita sia dato dal livello di soddisfazione del cliente. Va quindi pensata e progettata l'accoglienza a partire dal primo contatto, al momento dell'ingresso, all'inserimento e al consolidamento della permanenza attraverso la personalizzazione degli interventi e più in generale all'umanizzazione trasversale dell'organizzazione; significa pensare all'ospite e al suo familiare come colui che è portatore di capacità contrattuali che richiede e riceve un prodotto-servizio, come risposta alle proprie aspettative e ai propri bisogni.

Nelle strutture di servizio alla persona la gestione delle risorse umane rappresenta uno degli elementi centrali per controllare lo sviluppo del lavoro e la qualità del servizio. Va posta attenzione a intraprendere azioni che sviluppino di il senso di appartenenza alla struttura ovvero, la condivisione della mission, compito sempre più difficile per le organizzazioni come le nostre sia per le implicazioni relazionali/emozionali sia per la presenza sempre più numerosa di operatori stranieri con un bagaglio antropologico di appartenenze e problematiche diverse. Va quindi progettato un momento specifico di accoglienza, di inserimento lavorativo, attraverso un accompagnamento attento, e un addestramento professionale che valorizzi i loro saperi e le loro abilità tenendo costantemente monitorato il loro livello di soddisfazione al lavoro.

Diventa quindi importante adottare una politica di gestione delle risorse umane, orientata alla cultura dell'organizzazione, che preveda alcuni processi quali: la selezione, lo sviluppo

della motivazione, la formazione, la valutazione.

Un'operazione sbagliata nel corso dell'alzata, un bagno malfatto, un comportamento irrispettoso nei confronti dell'anziano si configurano come elementi che abbassano la qualità del servizio e che non possono essere corretti prima che l'ospite/cliente se ne accorga.

Anche se poi si possono intraprendere delle azioni di "riduzione del danno" sono degli errori irrimediabili ed in ogni occasione ricordati.

E' chiaro quindi che al di là del controllo del processo, dei risultati e dell'organizzazione nel suo complesso è fondamentale poter agire sulla qualità degli operatori e quindi sulla sua formazione.

La formazione assume una centralità particolare nei servizi ad alto contenuto relazionale e psicologico oltre a svolgere un ruolo importante nel rimotivare e riorientare gli operatori. Obiettivo della dell'organizzazione diventa quindi offrire continuamente occasioni di apprendimento attraverso lo sviluppo della responsabilità individuale, l'integrazione dei diversi servizi, il lavoro di gruppo.

In conclusione mi sembra di poter riassumere per grandi capitoli i requisiti di base per l'avvio della certificazione:

- presenza della necessità di cambiamento;
- condivisione e partecipazione al processo;
- clima organizzativo adeguato;
- politica di gestione orientata alla qualità;
- attenta gestione delle risorse umane.

Avviare un percorso certificativo significa aiutare tutti gli operatori a cogliere la complessità delle organizzazioni socio-sanitarie e l'interdipendenza delle varie azioni e come tutte siano utili ed importanti per raggiungere l'obiettivo; permette inoltre di comprendere come il successo della mission sia legato alla capacità di vedere e governare, a livelli diversi, tale complessità.

5. IL PERCORSO DI CERTIFICAZIONE: LA COMPLESSITÀ COME RICCHEZZA

**Marco Fornelli - Direttore Casa di Riposo
"Città di Verona"**

**Paola Amaini - Assicuratore Qualità Casa di
Riposo "Città di Verona"**

La Casa di Riposo Città di Verona, come le altre strutture affiliate o comunque facenti parte del gruppo SEGESTA2000, ha intrapreso un percorso che porterà alla Certificazione di Qualità. Percorso iniziato nel corso del 2001 che terminerà nel corso di quest'anno.

E' una attività che ha impegnato molte risorse, tutti gli operatori e le figure operanti nella nostra struttura. E' un



percorso non semplice, che richiede un investimento notevole sia di tempo che finanziario. E' un percorso in cui tante volte non si vede l'obiettivo finale, quindi viene fatto sulla fiducia di quello che sarà il risultato alla fine.

Analizziamo il processo di Certificazione da un punto di vista operativo. Per facilitarne la comprensione abbiamo suddiviso la relazione nella descrizione di quelle che sono state le "Fatiche" della Certificazione e di quali sono stati i "Risultati" che queste fatiche hanno permesso di raggiungere.

1. La prima fatica è stata per noi quella di dedicare delle ore di lavoro per gli incontri con i consulenti. Fra le tante cose da fare in una Casa di Riposo non è stato facile ritagliare una giornata settimanale per complessivi 15 mesi. In questi incontri ci si è innanzitutto concentrati nel descrivere passo per passo lo svolgimento di tutti i servizi offerti dalla Casa di Riposo. Un lavoro questo che richiedeva una conoscenza precisa di tutte le attività. Questa fatica ci ha poi permesso di ottenere una visione complessiva e chiara della Casa di Riposo e soprattutto di individuare i punti forti e quelli deboli presenti nei vari servizi.

2. La seconda fatica è stata quella di un Corso di Formazione rivolto a tutto il personale. Chiedere agli operatori di partecipare a ben 20 ore di formazione ha richiesto una notevole disponibilità da parte di tutti. Questo sforzo è stato particolarmente utile perché ha permesso di informare il personale sullo svolgimento di tutti i servizi della Casa di Riposo. In "Città di Verona" abbiamo assistito al periodo del "Non so". Capitava infatti che quando ospiti o familiari rivolgevano agli operatori delle domande su informazioni che non riguardavano il loro stretto mansionario, questi dichiaravano di esserne a conoscenza e lasciavano l'ospite o il familiare in balia del prossimo samaritano. Nel corso di formazione si è descritto agli operatori tutto ciò che e come avviene in Casa di Riposo. Questo ha alimentato il senso di appartenenza alla struttura da parte del personale e ha ridotto le occasioni in cui si lasciava l'utente senza informazione. Inoltre, non meno importante, è stata raggiunta una maggiore comunicazione fra le diverse figure professionali. In una Casa di Riposo, perché il servizio all'ospite sia adeguato, è assolutamente necessario che le diverse figure siano in collegamento costante. Ciò non avviene spontaneamente ma bisogna mettere in atto una serie di interventi. Uno di questi è stato il Corso di Formazione e ad esso ne seguiranno altri perché questo obiettivo richiede molto tempo.

3. Altro intervento che facilita la possibilità di comunicare fra figure professionali diverse è la modulistica che è anche la nostra terza fatica. Produrla è stato faticoso, utilizzarla lo è ancora di più. Chiedere agli operatori che

hanno tempi stretti per le molte attività da svolgere, di dedicare del tempo per la compilazione di documenti, è un'impresa non poco ardua. I risultati che l'utilizzo di una modulistica più prosperosa dovrebbe raggiungere sono una maggiore comunicazione fra le diverse figure professionali come si diceva prima e poi la controllabilità del servizio. Se da una parte la Casa di Riposo deve compiere lo sforzo di spogliarsi dall'aspetto istituzionale per favorire il più possibile un senso di privacy all'ospite, dall'altra la Casa di Riposo è un'azienda che per garantire l'efficienza del servizio deve realizzare un controllo costante di tutto ciò che accade al suo interno.

Compilare adeguatamente e puntualmente la modulistica aiuta molto in questo obiettivo.

6. LA GESTIONE DI UN SISTEMA QUALITÀ

Carmen Tacconi

Direttore RSA "Sant'Andrea" di Monza

Sono molto orgogliosa di potervi dire che questa è la prima struttura del Gruppo Segesta in ordine di apertura e che su questa esperienza la società Segesta si è fatta le ossa come gestore di residenze sanitarie assistenziali, e si può dire anche come gestore di qualità. A quei tempi ero direttore sociale dell'ASL di Monza e sono stata invitata da SEGESTA2000 a lavorare con loro in un momento in cui ero molto vicina alla pensione!

Ho preso la decisione di affiancarmi alla Dottoressa Rossini per dare vita a questa struttura, che abbiamo aperto avvalendoci di collaboratori favolosi che credevano al nostro progetto.

Siamo invece i secondi nella Certificazione di Qualità perché abbiamo impiegato parecchio tempo nell'assimilarla. Siamo partiti contemporaneamente alla Residenza "San Martino" di Castelmassa e siamo arrivati solo durante lo scorso mese di ottobre.

Mi rivolgo a tutti gli Amministratori, Operatori e Direttori che stanno guardando al percorso di qualità perché l'hanno già iniziato o stanno pensando di iniziarlo.

Noi, come ho detto, siamo certificati dal 2001. E' stato un percorso lungo, anche perché quando abbiamo cominciato noi questa cultura non c'era, o meglio, c'era poco, anche in Lombardia!

Pensate che allora lavoravo in varie Commissioni in Regione; provenivo quindi da un ambiente abbastanza aperto, avanzato, nel senso che lì si faceva cultura in campo sociale, eppure anche lì non si parlava ancora di ISO 9000 per le strutture sanitarie e sociali. Oggi voi siete favoriti; questa cultura è ormai presente anche nella formazione dei nostri operatori. Mi sento di incoraggiarvi ad affrontare la Certificazione. Casomai, se vi occorre, chiedeteci aiuto.



Oggi come oggi, chi di voi opera in Lombardia sa che beati sono quelli che si sono già certificati perché la Regione con la DGR 14/12/2001 n. 7435 introduce criteri di qualità riconducibili alla norma ISO.

Affrettatevi dunque, non perdetevi altro tempo. Se posso darvi un altro consiglio, fate in modo che la cultura della qualità venga acquisita da tutto il personale ancor prima di iniziare le procedure. Se non è maturata nelle persone la convinzione della necessità di lavorare insieme, guardandosi uno con l'altro e avendo come unico scopo quello di adeguare alle esigenze del cliente il proprio lavoro (intendo l'ospite singolo con tutta la sua famiglia intorno, perché è la famiglia che si rivolge a noi, l'ospite è solo una parte, sebbene la più importante, di questo cliente), non riusciremo mai a fare un percorso di qualità finalizzato alla Certificazione, come si deve...

So che non ho più tempo e vorrei dire tantissime cose. Quando parlo in pubblico mi sento stimolata a entrare nei particolari. Non lo farò stavolta.

Vi dico solo che ovviamente anche noi abbiamo avuto fin dall'inizio del percorso un assicuratore qualità che ha sensibilizzato l'ambiente. Siamo andati adagio proprio perché volevamo avere quei presupposti di cui Vi ho appena fatto cenno. Vi presento quindi il nostro Assicuratore Qualità, la Dottorssa Marta Plebani, che Vi dirà che cosa significa adesso essere certificati.

6.1 L'ASSICURATORE QUALITÀ

Marta Plebani - Assicuratore Qualità RSA "Sant'Andrea" di Monza

Mi chiamo Marta Plebani e sono l'Assicuratore Qualità ed anche la responsabile dell'ufficio clienti della Residenza Sant'Andrea.

Svolgo entrambe le funzioni, e la scelta aziendale di assegnare all'Ufficio Clienti anche il ruolo di Assicuratore Qualità è stata strategica in quanto l'ufficio che ha maggiori contatti con i clienti, è quello che più di ogni altro deve avere consapevolezza del processo aziendale. È importante saper presentare al cliente in modo esaustivo cosa la struttura è in grado di offrire, quali sono i servizi e come sono erogati.

Riassumo tutto quanto abbiamo detto stamattina in maniera molto breve e farò poi un piccolo appunto.

Abbiamo detto che per offrire un servizio di Qualità, in linea anche con le ISO, vi deve essere in primis l'intenzionalità della direzione (Politica della Qualità Aziendale), ma soprattutto l'intenzionalità di tutto il personale qualificato che vi lavora ad operare in linea con la mission aziendale, ossia come abbiamo detto finora in grado di offrire un servizio omogeneo costituito da un'integrazione fra i diversi servizi: sanitario, assistenziale, alberghiero, sociale, etc..

Non dimentichiamoci infatti che una RSA offre diversi servizi:

socio-assistenziali, sanitari, ed alberghieri che soprattutto dal punto di vista del cliente sono ritenuti essenziali.

È importante sia offrire un servizio di Qualità (attraverso la condivisione di tutto il personale degli obiettivi aziendali), sia capire come la Qualità è percepita dall'utente, sapere cosa il cliente si aspetta. Tutti i giorni sono a contatto diretto con i clienti che vengono a chiedere informazioni e consigli, vengono con richieste e a volte anche a riportare critiche, che se viste in ottica costruttiva possono aiutarci a rimuovere delle insoddisfazioni. La Qualità del servizio si misura sia verificando il processo relativo all'erogazione del servizio offerto, sia verificando come la qualità del servizio viene percepita dall'utente. Applicare la qualità in azienda significa operare con una mentalità rivolta al miglioramento graduale e continuo delle attività, non limitandosi solo ad assicurare la "conformità" del servizio, ma soprattutto ad operare in modo che l'azienda possa "soddisfare" il cliente migliorando le proprie risorse.

Applicare la qualità in azienda significa operare con una mentalità rivolta al miglioramento graduale e continuo delle attività, non limitandosi solo ad assicurare la "conformità" del servizio, ma soprattutto ad operare in modo che l'azienda possa "soddisfare" il cliente migliorando le proprie risorse.

Lo spunto per un miglioramento può arrivare sia dal cliente-utente sia dagli operatori che lavorano all'interno della struttura; le proposte di miglioramento devono essere analizzate a livello direttivo; la direzione, dopo aver analizzato questi input, può pensare di modificare alcune azioni, alcune procedure attraverso meccanismi di feed-back migliorativo.

Nella fase di preparazione alla Certificazione abbiamo impiegato molte energie per informare tutto il personale del processo di Certificazione ma soprattutto nello stimolarlo a rendersi attore importante nell'obiettivo di "fare qualità", nel coinvolgerlo ad una partecipazione attiva, al continuo miglioramento ed alla crescita dell'azienda.

Lo spunto per un miglioramento può arrivare sia dal cliente-utente sia dagli operatori che lavorano all'interno della struttura; le proposte di miglioramento devono essere analizzate a livello di direttivo; la direzione, dopo aver analizzato questi input, può pensare di modificare alcune azioni, alcune procedure attraverso meccanismi di feed-back migliorativo.

Nella fase di preparazione alla Certificazione abbiamo impiegato molte energie per informare tutto il personale del processo di Certificazione ma soprattutto nello stimolarlo a rendersi attore importante nell'obiettivo di "fare qualità", nel coinvolgerlo ad una partecipazione attiva al continuo miglioramento ed alla crescita dell'azienda.

Ottenuta la Certificazione, abbiamo informato tutti i nostri Clienti, ed ora la nostra attenzione è rivolta a dimostrare al Cliente che l'azienda persegue obiettivi di crescita continua, ma soprattutto che la Residenza Sant'Andrea necessita della collaborazione del Cliente per rilevare ulteriori esigenze che possano essere utili a ottimizzare il servizio. Quindi a mio parere, non solo la Qualità deve essere considerata come interna dell'azienda (attraverso l'espressione di una mission aziendale condivisa, di procedure consolidate, etc) ma è molto importante



considerare come la Qualità viene percepita dal cliente stesso per assicurare una customer satisfaction e poter rispondere alle esigenze del cliente.

In realtà un cliente che non viene ascoltato e non trova riscontro alle sue richieste, non sarà mai soddisfatto nonostante l'azienda sia certificata ISO, non dimentichiamoci che le RSA erogano un servizio integrato molto complesso che richiede l'integrazione di molte abilità. Per concludere ritengo sia molto importante conoscere che cosa il cliente-utente intende per reale Qualità.



Appendice

La Politica della Qualità di Segesta2000

Certificato SGS - Segesta2000

Certificato SGS - Casa di riposo Città di Verona - Verona

Certificato DNV - RSA San Martino - Castelmassa

Certificato CISQ - RSA Sant'Andrea - Monza



Segesta2000

POLITICA DELLA QUALITÀ

SEGESTA2000 è un interlocutore capace, professionalmente preparato, solidamente organizzato, in grado di soddisfare i bisogni della persona in quella fase della vita che necessita di supporto assistenziale.

SEGESTA2000 realizza sistemi integrati di assistenza agli Anziani e risponde ad un'esigenza sempre più diffusa, quella cioè di soddisfare i bisogni della persona, in quella fase della vita, che necessita di supporto assistenziale.

SEGESTA2000 aiuta le persone in stato di bisogno, erogando tramite strutture affiliate, una serie di servizi di assistenza socio-sanitaria volti a migliorare la loro vita nella comunità.

SEGESTA2000 intende, attraverso le strutture affiliate conseguire i seguenti obiettivi misurabili:

- mantenere un rapporto numerico tra il personale ed i degenti tale da garantire una soddisfacente qualità dell'assistenza socio sanitaria;
- pianificare ed attuare programmi di addestramento e formazione del personale mirati alla realizzazione della politica aziendale ed al miglioramento delle capacità individuali e collettive, mediante l'utilizzo di risorse e professionalità interne ed esterne;
- divulgare la Carta dei servizi delle strutture affiliate;
- garantire standard alberghieri di buon livello;
- soddisfare attraverso il servizio fornito i degenti, i loro familiari e le altre parti interessate (Comuni, AULSS, Sindacati, Volontariato);
- garantire al personale ed ai degenti l'utilizzo di mezzi ed attrezzature efficienti e sicure;
- perseguire l'efficacia del servizio offerto, sia dal punto di vista sociale che sanitario;
- rendere efficienti tutte le attività sanitarie, assistenziali e riabilitative pianificando interventi personalizzati (Piani di Assistenza Personalizzata);
- identificare e rendere disponibili risorse umane e materiali adeguate agli obiettivi.

SEGESTA2000 nel 2004 intende mettere a frutto l'esperienza maturata in 10 anni nel settore socio-sanitario offrendo la possibilità al Cliente interno (strutture affiliate) ed esterno di avvalersi di un team di professionisti per un servizio di consulenza.

L'obiettivo della società è infatti quello di costruire, con il Cliente, un piano di obiettivi realizzabili, di intervenire, con specialisti di funzione, nei momenti cruciali della messa in opera di tale piano. Tale "Missione" può solo essere realizzata attraverso una struttura snella, preparata, efficiente ed efficace.

Anni di esperienza in questa professione ci hanno insegnato che, per attuare questi obiettivi occorre innanzi tutto fare leva su tre fattori:

- La formazione delle risorse umane
- Offrire un metodo chiaro, efficace ed efficiente nella gestione di qualsiasi attività
- La personalizzazione del servizio offerto

Il personale di SEGESTA2000 e delle Strutture affiliate applica il Sistema di Qualità nella propria area di influenza tenendo conto della Politica della Qualità sopra descritta.

Il rispetto delle norme ISO 9000, nonché delle regole stabilite nel corso dell'ottenimento della Certificazione, è un impegno etico che SEGESTA2000 si è assunta per offrire a chiunque operi nella sua organizzazione l'opportunità di sentirsi parte di un sistema aziendale che lavora in modo chiaro, ben strutturato all'interno delle diverse funzioni ed impegnato ad operare nel massimo rispetto del Cliente.

Segesta2000 S.r.l.
Amministratore Unico

(Giliola Avisani)



Certificato N° IT02/0377

SGS

Il Sistema di Gestione per la Qualità di:

SEGESTA2000 s.r.l.

Via M. Camperio, 14 - 20123 MILANO

è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti di:



ISO 9001 / UNI EN ISO 9001 - Ed. 2000

Scopo della certificazione:

Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi per persone non autosufficienti in regime residenziale, erogazione di servizi alberghieri e sociali. Progettazione ed erogazione di servizi di formazione nel settore socio-sanitario.

SINCERT

SGS N° 0154
SGS N° 0070
PRD N° 0138
Verificato da S.I.A.S. per gli schemi di certificazione: ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003
e da S.I.A.S. per gli schemi di certificazione: ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003
Signature of S.I.A.S. for the accreditation schemes: ISO 9001, ISO 9002 and ISO 9003
and of S.I.A.S. for the accreditation schemes: ISO 9001, ISO 9002 and ISO 9003

Note: La certificazione è estesa alle Strutture riportate nell'allegato 1 del presente certificato.

Settori EA: 38, 37

SGS Italia S.p.A. - Systems & Services Certification
Il Rappresentante Autorizzato

Paolo Pineschi

Prima emissione: 29/08/2002

Ultima emissione: 17/09/2004

Valido fino al 29/08/2005 subordinato all'esito soddisfacente delle attività di sorveglianza annuale.

I dettagli relativi alle eventuali esclusioni di requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 sono riportati nel Manuale della Qualità dell'Organizzazione certificata.



SGS Italia S.p.A.
Via G. Gozzi, 1/A
20129 MILANO
Tel: 02 73931
Fax: 02 70109489



Allegato 1 del Certificato N° IT02/0377

SGS

SEGESTA2000 s.r.l.

ISO 9001 / UNI EN ISO 9001 – Ed. 2000

Centro di Formazione

Via M. Camperio, 14 – 20123 MILANO

Scopo della certificazione:

Progettazione ed erogazione di servizi di formazione nel settore socio-sanitario.

RSA “Santa Giulia”

Via Pitteri, 81 – 20134 MILANO

Scopo della certificazione:

Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi per persone non autosufficienti in regime residenziale; erogazione di servizi alberghieri e sociali.

RSA “Santa Chiara”

Via Pitteri, 83 – 20134 MILANO

Scopo della certificazione:

Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi per persone non autosufficienti in regime residenziale; erogazione di servizi alberghieri e sociali.

Casa di Riposo “Città di Verona”

Via Lungadige Campagnola, 5/A – 37126 VERONA

Scopo della certificazione:

Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, sanitari, riabilitativi, sociali e alberghieri in strutture residenziali per persone non autosufficienti.



SINCERT
CERTIFICAZIONE SPAGNOLA DI COMPETENZE PERSONALI

SGS INCERT
SGS N° 0010
Verifica di MEA S.A. per gli schemi di certificazione ISO 9001, ISO 14001 e ISO 18001
e di SINCERT per gli schemi di certificazione ISO 9001, ISO 14001 e ISO 18001
Signatory of IAF MEA for the accreditation schemes CML, ENO, Product and Personnel
and of IAF MEA for the accreditation schemes CML, ENO and Product

SGS Italia S.p.A. - Systems & Services Certification

Il Rappresentante Autorizzato

Paolo Pineschi



SGS Italia S.p.A.
Via G. Gozzi, 1/A
20129 MILANO
Tel: 02 73931
Fax: 02 70109489



DET NORSKE VERITAS

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificato No. / Certificate No. **CERT-05842-2000-AQ-VEN -SINCERT**

Si attesta che / This certifies that

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI / THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

SAN PAOLO Soc. Coop. a r.l.
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "S. MARTINO"
Viale Fattori, 2 - 45035 Castelmassa (RO) - Italy

È CONFORME AI REQUISITI DELLA NORMA PER I SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
CONFORMS TO THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS STANDARD

UNI EN ISO 9001:2000 (ISO 9001:2000)

Questa certificazione è valida per il seguente campo applicativo:

This certificate is valid for the following products or services:

(Ulteriori chiarimenti riguardanti lo scopo e l'applicabilità dei requisiti della normativa si possono ottenere consultando l'organizzazione certificata)
(Further clarifications regarding the scope and the applicability of the requirements of the standard(s) may be obtained by consulting the certified organisation)

**Erogazione di servizi sanitari assistenziali e riabilitativi in forma residenziale a favore di
persone non autosufficienti**

Provision of health care, assistance and rehabilitation services for not self-sufficient in patients

Luogo e data
Place and date

Agrate Brianza, (MI) 2003-12-14

Lead Auditor: **MARCO SCARPA FALCE**

Settore EA: 38

Data Prima Emissione:
First Issue Date:
2000-03-13

SINCERT

ACCREDITAMENTO ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE E ISPEZIONE

SGQ Registrazione N. 003A
SGA Registrazione N. 003D
PRD Registrazione N. 003B
SCR Registrazione N. 004F
SSI Registrazione N. 002G

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA e IAF
Signatory of EA and IAF Mutual Recognition Agreements

per l'Organismo di Certificazione
for the Accredited Unit

Det Norske Veritas Italia S.r.l.

Leonardo Omodeo Zorini
Management Representative

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica (ogni 6, 9 o 12 mesi) e al riesame completo del sistema con periodicità triennale
The validity of this certificate is subject to periodical audits (every 6, 9 or 12 months) and the complete re-assessment of the system every three years

Le aziende in possesso di un certificato valido sono presenti nella banca dati sul sito www.dnv.it e sul sito Sincert (www.sincert.it) - All the companies with a valid certificate are online at the following addresses: www.dnv.it and www.sincert.it



Federazione - Federation



a member of IQNet

CISQ è una Federazione sovrasettoriale ed indipendente di enti di certificazione dei Sistemi di Gestione operanti ciascuno nei settori di propria competenza.

CISQ is a multi-sector, independent, non-profit Federation of Italian bodies for the certification of Management Systems, each operating in its own sector of responsibility.

*La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale e al riesame completo del Sistema di Gestione con periodicità triennale.

*The validity of this certificate depends on yearly surveillance and on a full review of Management System every three years.

Riferirsi al Manuale Qualità per i dettagli delle esclusioni ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000.

Details of exclusions to the UNI EN ISO 9001:2000 standard are specified in the Quality Manual.

Mod. 5.27 ED 02 010201



EN45012 Registrat. n° 008A

CERTIFICAZIONE ITALIANA DEI SISTEMI QUALITÀ AZIENDALI ITALIAN CERTIFICATION OF COMPANY QUALITY SYSTEMS



ISTITUTO DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

CERTIFICATO n. _____
CERTIFICATE No 3572/1

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA QUALITÀ DI
WE HEREBY CERTIFY THAT THE QUALITY SYSTEM OPERATED BY

**SANT'ANDREA COOPERATIVA SOCIALE SCARL
RESIDENZA SANT'ANDREA**

UNITÀ OPERATIVE
OPERATIVE UNITS

20052 MONZA (MI) - VIA CRESCITELLI 1

È CONFORME ALLA NORMA **UNI EN ISO 9001:2000**
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ **SETTORE EA 38**
CONCERNING THE FOLLOWING ACTIVITIES

Erogazione di servizi socio-assistenziali e sanitari in regime
residenziale e diurno.

IL PRESENTE CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO
PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE
THE USE AND THE VALIDITY OF THIS CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS
OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

Prima emissione* 25/10/2001
First issue*

Emissione corrente 23/09/2003
Current issue

CERTIQUALITY VIA G. GUARDINO, 4 - 20123 MILANO - ITALIA



1

La Certificazione Qualità
nelle strutture residenziali
per anziani



2

L'animazione non è più sola
nelle strutture residenziali
per anziani



3

Residenza Sanitaria
Assistenziale:
un modello di gestione



4

Nuove e Vecchie figure
professionali da re-inventare
per le RSA



5

Le cure domiciliari
tra Voucher, Qualità
e Partnership



6

Anziani Volanti:
la mobilità degli anziani
in Europa



I quaderni di Segesta2000

Art Work: Claudio e Dimitri Gobbi



SEGESTA2000

SISTEMI INTEGRATI DI ASSISTENZA

SEGESTA2000 s.r.l. - Via M. Camperio, 14 - 20123 Milano - Via M. Quadrio, 14/16 - 20154 Milano
tel. 02-72094318 - fax 02-72094310 - www.segеста2000.it - info@segesta2000.it