



**AertecnoInternational**  
 EnginneringCompany



**Servizi per Strutture**  
**Ospedaliere**  
**Sanitarie ed Assistenziali**

**Qualità Tecnologie**  
 nelle **Strutture**  
**Sanitarie Ospedaliere**  
 e **Socio-Assistenziali**



**23 gennaio 2004**  
**Centro Congressi Milanofiori**



## **INDICE**

<b>Introduzione al Convegno</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Gli obiettivi del Progetto SSOSA</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Le strategie del Progetto</b>	<b>pag. 4</b>
<b>I risultati del Progetto</b>	<b>pag. 4</b>
<b>Le Norme UNI EN ISO 9001 ed. 2000</b>	<b>pag. 5</b>
<b>L'accreditamento al Servizio Sanitario Nazionale</b>	<b>pag. 6</b>
<b>Gli impianti di climatizzazione nelle strutture sanitarie</b>	<b>pag. 7</b>
<b>L'impianto idrico-sanitario nelle strutture sanitarie</b>	<b>pag. 7</b>
<b>Gli impianti elettrici e speciali nelle strutture sanitarie</b>	<b>pag. 7</b>
<b>I gas medicali nelle strutture sanitarie</b>	<b>pag. 8</b>
<b>I relatori</b>	<b>pag. 9</b>
<b>I temi affrontati</b>	<b>pag. 15</b>
<b>Le strutture coinvolte nei temi trattati</b>	<b>pag. 19</b>



## INTRODUZIONE AL CONVEGNO

La giornata che **SSOSA** ha organizzato è finalizzata ad esaminare aspetti organizzativi ed impiantistici riguardanti le strutture sanitarie e socio-assistenziali, nella convinzione che parlare di qualità significhi avere ben chiara l'importanza non solo degli elementi tecnologici ed impiantistici di una struttura, ma una contestuale attenzione agli elementi che caratterizzano il servizio nel suo complesso, che non può prescindere da una crescita culturale sul tema della qualità dell'organizzazione che gestisce il servizio.

Il progetto **SSOSA** nasce dall'unione di soggetti con esperienze specifiche nel settore organizzativo ed impiantistico che intendono fornire strumenti e competenze per gli operatori del settore; il sito che è stato allestito, in tal senso, ha voluto raccogliere e mettere a disposizione degli utenti, in modo molto trasparente, un'ampia panoramica di documentazione di carattere legislativo e normativo, alla quale attingere per analisi e ricerche.

Questa giornata rappresenta un momento di incontro per fare il punto della situazione su tali tematiche e **soprattutto sugli orientamenti** che si stanno delineando, con il coinvolgimento di specialisti che operano da anni sulle tematiche in oggetto.

Il contributo che è stato chiesto ai partecipanti è quindi utile per capire quali meccanismi attivare nel percorso verso la qualità e l'eccellenza.

Ci rendiamo conto che l'argomento si presta ad analisi di ampio respiro, e che quindi la giornata non potrà esaurire tutte le domande, gli interrogativi o le preoccupazioni che si possono presentare; sarà eventualmente possibile, se necessario, organizzare un nuovo appuntamento per chiarire ulteriori aspetti di interesse generale.

## GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO SSOSA

Aertecno International S.r.l. e INN Consulting S.r.l. hanno deciso di unire le proprie competenze per creare un polo di riferimento rivolto alle strutture operanti in ambito sanitario.

Nasce così il **Progetto SSOSA**, il cui obiettivo è quello di fornire una serie di servizi specialistici su temi della "qualità" nel settore della sanità.

Il tema della qualità è affrontato dal punto di vista della progettazione impiantistica, della progettazione organizzativa e della consulenza per la certificazione e l'accreditamento della struttura sanitaria.

Le competenze coinvolte nel **Progetto SSOSA** permettono alla struttura sanitaria l'affidamento di servizi diversi:

- check-up impiantistici, volti alla valutazione dell'adeguatezza degli impianti con riferimento alle normative vigenti,
- check-up organizzativi, finalizzati alla valutazione degli strumenti adottati per la gestione ed il controllo dei processi,
- progettazione di impianti tecnologici per la struttura sanitaria,
- consulenza per progetti UNI EN ISO 9001 e accreditamento al SSN (redazione di documentazione, formazione, analisi dei processi, implementazione di strumenti di controllo),
- programmi di Customer Satisfaction e gestione di Piani di Miglioramento .



## LE STRATEGIE DEL PROGETTO

Il **Progetto SSOSA** supporta tutte le strutture sanitarie che intendono investire nella qualità dei servizi forniti per il miglioramento delle proprie prestazioni.

L'integrazione delle competenze coinvolte nel **Progetto SSOSA** e le esperienze maturate negli anni, garantiscono un servizio qualificato; Aertecno International e INN Consulting annoverano infatti al proprio interno professionisti in possesso di specializzazioni e qualifiche di settore documentabili attraverso le referenze acquisite.

La strategia di supporto è rivolta all'insieme di tipologie di operatori nel settore (strutture ambulatoriali pubbliche e private, cliniche private e day hospital, ospedali generici e specialistici, residenze sanitarie assistenziali).

Tuttavia, in una logica di approccio personalizzato, ogni consulenza è pianificata tenendo conto delle specificità proprie di ogni struttura.

## I RISULTATI DEL PROGETTO

I risultati di una politica votata alla trasformazione delle aziende ospedaliere e sanitarie da un tipo di gestione di livello meramente burocratico - amministrativo ad una gestione di tipo aziendale e programmatica, porterà a trasformare sempre di più il panorama sanitario nazionale.

Sono già evidenti i sintomi di tali cambiamenti ove alcune Aziende Sanitarie Locali hanno intrapreso il cammino delle certificazioni di qualità. Il primo passo è naturalmente rivolto nell'ottenere la razionalizzazione del sistema organizzativo amministrativo, il secondo passo è incentrato sulla certificazione ed assicurazione di qualità nel rapporto ospedale-cittadino (la carta dei servizi), l'ultimo gradino, ed il più oneroso, consta nell'ottenere il marchio di qualità per l'intera struttura ospedaliera, non solo nei servizi e nell'organizzazione ma anche nella fruizione stessa degli spazi architettonici e nell'assicurazione del comfort ambientale al malato.

Come accennato quest'ultimo step investe pesantemente l'intera struttura, tanto da richiedere il più delle volte massicci adeguamenti strutturali e tecnologici.

Diversi regolamenti regionali hanno gettato le basi per degli standard strutturali, architettonici ed impiantistici obbligatori per le nuove e future cliniche, day-hospital, R.S.A. ed Ospedali. Nonostante il raggiungimento degli standard di qualità, imposti nei suddetti regolamenti, sia decisamente più semplice per le strutture di nuova edificazione, già diverse realtà sanitarie locali hanno provveduto a certificare parti consistenti delle proprie strutture (blocchi operatori, reparti specialistici), nello sforzo di assicurare all'utente le condizioni ambientali ed organizzative migliori possibili.

Per raggiungere tali risultati è sempre più necessario affiancarsi non più ad un singolo studio, un singolo professionista oppure di volta in volta una sola di queste figure nel momento della necessità specifica, ora è indispensabile garantire alle aziende sanitarie uno staff completo dove tutte le problematiche legate alla qualità ed al rispetto delle normative vigenti vengano inglobate ed integrate in un progetto unico ed organico.

Il pensare ad una struttura ospedaliera che ambisca a livelli di eccellenza, implica obbligatoriamente il lavoro di un gruppo che sappia integrare in un unico progetto sia le funzioni che gli spazi che le rendono possibili già di Qualità superiore.



## LE NORME UNI EN ISO 9001 ed. 2000

Lo standard riconosciuto a livello internazionale per l'introduzione di criteri organizzativi improntati alla qualità è rappresentato dalla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2000.

La norma attuale rappresenta la seconda versione intervenuta nel corso degli anni.

1987	Emissione	UNI EN 29001 UNI EN 29002 UNI EN 29003
1994	Prima revisione	UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 9002 UNI EN ISO 9003
2000	Seconda revisione	UNI EN ISO 9001

La norma costituisce il riferimento per l'Organizzazione che intenda interpretare il percorso della qualità: essa infatti indica i requisiti di base che caratterizzano una gestione di qualità dei processi aziendali.

I temi affrontati sono i seguenti:

Sistema di Gestione per la Qualità	Impegno per una adeguata documentazione e pianificazione della qualità
Responsabilità della Direzione	Impegno a stabilire obiettivi di qualità nell'ambito di una organizzazione definita
Gestione delle risorse	Impegno a rendere disponibili risorse umane e tecniche adeguate alle attività dell'Organizzazione
Realizzazione del prodotto/servizio	Impegno a gestire in maniera controllata ed efficiente tutte le attività correlate al prodotto/servizio (offerte/contratti, progettazione, produzione, magazzino, dispositivi di controllo)
Misurazioni, analisi e miglioramento	Impegno a monitorare costantemente i prodotti/servizi, il livello di soddisfazione dei Clienti, le non conformità ed i reclami per portare un miglioramento continuo all'organizzazione

L'Organizzazione che intraprende il processo per la qualità può testimoniare il proprio impegno affidandosi ad una verifica interna indipendente di un Organismo di Certificazione.

In Italia operano oltre 70 Organismi di Certificazione, alcuni con competenze e ambiti specifici (Organismi di Certificazione emanazioni di associazioni di categoria), altri con ambiti operativi estesi (Organismi di Certificazione internazionali); ognuno garantisce una verifica iniziale sull'Organizzazione ed un monitoraggio annuale attraverso valutatori qualificati per settori di attività.

La verifica comprende non solo l'esame della documentazione di sistema, ma anche una valutazione diretta presso l'Organizzazione.

### Prospettive in ambito sanitario

L'adesione al modello ISO 9000, che ha interessato inizialmente i settori produttivi (chimica, elettronica, meccanica), sta coinvolgendo in modo crescente il mondo dei servizi, alla ricerca di nuovi modelli gestionali per operare sul mercato con maggiori garanzie nei confronti degli utenti e dei fruitori.



Anche il mondo della sanità e dell'assistenza sanitaria ha iniziato a ricercare, nello schema ISO 9000, risposte alle richieste di trasparenza, professionalità, organizzazione ed efficienza.

Si è così assistito alla certificazione di unità operative interne ad Aziende Sanitarie Locali, di struttura poliambulatoriali, di centri assistenziali per anziani, di ambulatori odontoiatrici e di centri di cura termali; tale spinta ha trovato ulteriore forza negli orientamenti legislativi che tendono a premiare, nell'ottica del decentramento e della privatizzazione, le strutture in grado non solo di erogare servizi di qualità, ma di fornire adeguata garanzia della propria competenza e della propria organizzazione.

## L'ACCREDITAMENTO AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

### Un po' di storia

L'istituzione di regole generali ai fini di un miglioramento e di una diffusione della qualità dell'assistenza sanitaria risale al 1918, quando l'American College of Surgeons fonda il primo sistema di accreditamento rivolto agli ospedali; già nel 1912 i chirurghi dell'American College of Surgeons affermarono nella dichiarazione finale del III Congresso dei Chirurghi del Nord America:

...standardizzare la struttura e il modo di lavorare degli ospedali, per far sì che le istituzioni con ideali più elevati abbiano il giusto riconoscimento davanti alla comunità professionale e che le istituzioni con standard inferiori siano stimolate a migliorare la qualità del loro lavoro...

Nel corso degli ultimi sessant'anni il sistema di accreditamento si è diffuso in quasi tutti i paesi occidentali e più di recente in alcuni paesi del Sud America e dell'Est Europeo.

In Italia l'introduzione di nuovi indirizzi sulla gestione della salute pubblica e sulla centralità del cittadino-utente è avvenuta attraverso i decreti di riordino del Sistema Sanitario Nazionale (DL 502/1992 e DL 517/93): in base a tali decreti, le Strutture sanitarie si sono trovate ad operare in un regime gestionale di tipo aziendale, con l'obbligo di mostrare sempre maggiore evidenza e trasparenza delle proprie capacità organizzative.

Il DPR n. 4 del 14 gennaio 1997 apre la strada all'accREDITAMENTO istituzionale vero e proprio, riportando i requisiti strutturali e organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle Strutture pubbliche e private; il decreto lascia inoltre alle regioni la competenza di determinare gli standards di qualità che costituiscono requisiti ulteriori per l'accREDITAMENTO di Strutture pubbliche e private già in possesso dei requisiti minimi per l'autorizzazione.

Il recepimento di tale decreto è avvenuto, e sta tuttora avvenendo, in modi e tempi diversi da regione a regione: accanto a realtà ben organizzate (vedi regioni quali Emilia Romagna, Lombardia, Toscana, Liguria, etc.), esistono regioni che dimostrano una particolare lentezza nel delineare un percorso per l'accREDITAMENTO; ciò può essere dovuto all'eterogeneità delle realtà regionali in campo sanitario e ad una scarsa conoscenza delle tematiche della qualità.

### Che cos'è l'accREDITAMENTO

Con il termine di accREDITAMENTO si intende un'attività di valutazione periodica per rilevare l'adesione ai criteri previsti da leggi e regolamenti e per promuovere la buona qualità delle prestazioni erogate.

Per quanto riguarda il Servizio Sanitario Nazionale, l'accREDITAMENTO istituzionale è un atto con il quale viene riconosciuto ai soggetti già in possesso dell'autorizzazione all'esercizio di attività sanitarie[1], lo stato di potenziali erogatori di prestazioni nell'ambito e per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

Per ottenere l'accREDITAMENTO di una Struttura è necessario seguire un iter che prevede:

1. la presentazione dell'istanza di accREDITAMENTO, ovvero della richiesta di accREDITAMENTO predisposta dall'Azienda richiedente per le proprie strutture, contenente l'insieme delle domande e delle risposte relative ai requisiti richiesti dalla normativa vigente. La richiesta è anche autocertificazione per i requisiti soddisfatti e deve essere predisposta per ciascuna struttura dell'Azienda (molte regioni



- hanno predisposto Software per l'accreditamento e relativi Manuali messi a disposizione dell'Azienda richiedente ai fini della presentazione dell'istanza),
2. Esame documentale e visite di verifica presso l'Azienda richiedente,
  3. Se l'iter ha avuto esito positivo, viene emanato il Decreto di accreditamento della/delle Struttura/e,
  4. Se l'iter ha avuto esito negativo possono essere notificate delle prescrizioni con i relativi termini di adeguamento; di seguito verrà eseguita una nuova verifica (vedi punto 2.),

L'iter di accreditamento può portare alla definizione di elementi utili alla promozione della cultura della qualità all'interno della Struttura, alla individuazione di attività finalizzate al miglioramento continuo delle prestazioni ed allo sviluppo di una maggiore sensibilità nei confronti delle esigenze dei Pazienti.

[1] Autorizzazione: provvedimento amministrativo che rende lecito l'esercizio delle attività sanitarie da parte di qualsiasi soggetto pubblico o privato in possesso di requisiti minimi prestabiliti e verificati

## **GLI IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE (HVAC) NELLE STRUTTURE SANITARIE**

In una struttura sanitaria complessa come quella di un grande ospedale, si verificano continuamente situazioni disparate che richiedono altrettante soluzioni impiantistiche. Tutti i componenti e le apparecchiature installate sono chiamate a soddisfare le condizioni necessarie di sicurezza e comfort, ma la parte fondamentale è ricoperta soprattutto dagli impianti HVAC. Se poi si applica la tecnologia degli impianti di ventilazione e climatizzazione nei casi più critici (blocchi operatori, terapie intensive, degenze infettivi), ci accorgeremo di come la corretta progettazione di ogni singolo aspetto impiantistico divenga fondamentale per la gestione funzionale di ogni attività svolta all'interno della struttura.

## **L'IMPIANTO IDRICO SANITARIO NELLE STRUTTURE SANITARIE**

### **L'impianto idrico nelle strutture sanitarie, il problema delle infezioni batteriche.**

Un aspetto fondamentale concernente la sicurezza negli impianti in una struttura sanitaria è legato sicuramente all'impianto idrico-sanitario. L'igiene batteriologica nelle distribuzioni sanitarie di acqua calda, con particolare riferimento all'infezione batterica denominata legionellosi deve indubbiamente rivestire un ruolo di primaria importanza nello studio e la progettazione degli impianti tecnologici presenti non solo nelle strutture ospedaliere, ma in tutte le diverse tipologie edilizie.

## **GLI IMPIANTI ELETTRICI E SPECIALI NELLE STRUTTURE SANITARIE**

### **L'importanza di una corretta progettazione degli impianti elettrici**

Come per tutte le tipologie impiantistiche presenti in una struttura sanitaria, anche gli impianti elettrici e speciali, ricoprono un'importanza fondamentale, sia per la loro utilità legata intrinsecamente alle attività curative (apparecchiature elettromedicali), sia per il grado di sicurezza che tali installazioni devono avere partendo dalla progettazione sino ad arrivare all'utilizzazione da parte dell'utente finale e del malato stesso che indirettamente e direttamente ne usufruisce.

In virtù delle considerazioni sopraesposte, bisogna dunque tenere ben presente che:

- gli ospedali sono luoghi a maggior rischio di incendio, sia per l'elevata densità di affollamento che per l'elevato tempo di sfollamento;
- il paziente è per definizione in stato di salute precaria e quindi maggiormente vulnerabile;
- le apparecchiature elettromedicali sono spesso applicate al paziente stesso per mezzo di pasta conduttrice o addirittura con cateteri per applicazione cardiaca.



## I GAS MEDICALI NELLE STRUTTURE SANITARIE

### I gas medicali secondo la norma UNI

"Negli ospedali moderni diventa quindi sempre più importante considerare gli impianti di distribuzione dei gas medicinali, di aria per strumenti chirurgici o altro, come uno degli elementi chiave per elevare moltissimo il livello di sicurezza e di prestazione della struttura, a garanzia di un servizio che deve tendere all'eccellenza. A questo proposito è stata studiata in Europa una specifica norma tecnica chiamata UNI EN 737-3 "Impianti di distribuzione dei gas medicali - Impianti per gas medicali compressi e per vuoto". Questa norma considera i requisiti fondamentali per l'installazione, il funzionamento, le prestazioni, la documentazione, le prove e l'accettazione degli impianti di distribuzione dei gas medicali compressi e del vuoto, generalmente installati negli ospedali e nei centri di cura, per garantire la sicurezza dei pazienti". Un impianto di distribuzione è, secondo la norma, "...un sistema completo che comprende la centrale, la rete di distribuzione e le unità terminali nei punti dove i gas medicali o l'evacuazione dei gas anestetici possono essere richiesti".



## I RELATORI

### Egidio Agosto

Oopera nel campo dei sistemi di gestione per la qualità dal 1978 prima come dipendente di società primarie operanti nei settori elettrico ed elettronico e successivamente come consulente per l'implementazione dei sistemi qualità in aziende di vari settori merceologici; dal 1994 in SGS Italia prima come responsabile di gruppi di verifica per la certificazione e dal 2000 è responsabile tecnico dell'Organismo di Certificazione SGS Italia.

### Piero Livolsi

Dopo aver conseguito la Laurea in Medicina e Chirurgia (Pisa 1974), si specializza in Clinica Pediatrica, Neonatologia, Adolescentologia e Anestesia/Rianimazione; autore di numerosi lavori clinici pubblicati sulle principali riviste di settore.

Mentre inizia (1974) e prosegue la propria attività professionale medico-clinica presso l'Ospedale Civile di La Spezia, ottenendo il ruolo di Primario Pediatra nel febbraio 1991 e l'idoneità a Direttore Generale delle AA.SS.LL. per le Regioni Liguria, Toscana e Lazio nel 1997/98, focalizza ed amplia le proprie competenze dapprima in Gestione ed Organizzazione Sanitaria, frequentando i C.OR.GE.SAN 1° e 2° Edizione (1989 – 1998) presso l'Università L.Bocconi di Milano e pubblicando lavori a tema organizzativo e gestione in Sanità; successivamente, nell'Ottobre 1999 frequenta il Corso di 40 ore dell'Azienda SGS Italia sulla valutazione di Sistemi di Qualità mediante V.I. con superamento dell'esame finale; attualmente, dopo aver eseguito oltre 50 Visite Ispettive è RGV a contratto per SGS Italia Srl.

Ha inoltre collaborato quale consulente e docente con le Società "Decathlon Consulting" di Milano, G.L.M. Consulenze di Chivasso (TO) e MACROAZIENDA di Isernia.

Attualmente, per l'Azienda Sanitaria n.5 – Spezzino, è Direttore della U.O. Complessa Assistenza Consultoriale e Direttore Vicario del Dipartimento Materno-Infantile.

### Alberto Musa

Education: General Certificate of Education in Monza, Milan; Doctor Degree in engineering at Polytechnic Institute of Milan (Italy).

Professional experiences:

1978 - 1981 Ercole Marelli EMG

Quality control and quality assurance activities carried out with Quality Direction and Mechanical Technology Laboratory, as regards orders for construction of: rotors for electric machines, turbo-generator and hydraulic generators, traction engines, power plants.

1981 - 1986 NIRA (Nuclear Italian Advanced Reactors) later ANSALDO NIRA Division Genoa, Italy.

Carried out the following activities with the Quality Assurance Division:

-responsible for the activities of modifying Trino and Latina extant nuclear power plants;

-in charge of quality assurance activities on systemistic design of PEC, CIRENE and PUN nuclear power plants projects.

-Carrying out these activities, underwent (by Customers and Safety Authorities) and carried out several audits and assessments either inside his own organisation or outside with suppliers.

1986 - 1997 SIET SpA (Thermohydraulic Tests Information Society)

Quality assurance manager, directly carried out quality and certification problems, with particular regard to national and European certifying systems, accordingly to EN Standards, 9000 and 45000 series.

- In 1990 passed examinations expected by AICQ-SICEV (n°09) for the certification of quality system assessor and was nominated councillor of Italian Association for quality system assessor (AIVSQ)

-In 1995 EOQ Quality Auditor.

-Since '89 carried out inspections over laboratories and firms on behalf of SINAL, ICIM, CERTITEX and UNI for laboratory accreditation, Quality system and products certification.

-Since '90 carried out inspections for accreditation of Certification Bodies on behalf of SINCERT.



1997 – present SINCERT: the Italian Body providing accreditation of certification and inspection activities, as Technical Manager, since December 2002, then General Director:

- Co-ordinator of all accreditation activities in QMS, EMS, SCR, SSI, PRD, PERS and INSPECTIONS;
- Co-ordinator of internal W.G. for the application of QMS, EMS and PROD in specific fields;
- Teacher in QMS, Certification and Accreditation courses;
- Participation at UNI and EA Committee.
- EA Assessor

## Antonio Bezzola

Studi: Laurea In Economia Politica presso l'Università Bocconi di Milano.

Esperienza 1977 - 1982

Professionale: Presso la Direzione Pianificazione Marketing di Honeywell Information Systems Italia Spa con compiti di Ricercatore di Mercato e Product Manager di pacchetti applicativi.

1982-1983

Presso Alfa Laval Spa come responsabile Ricerche di Mercato

1983-1986

Presso CGM International Spa (società di trading creata da Cariplo, Assicurazioni Generali e Merzario trasporti per l'assistenza agli scambi con l'estero delle piccole e medie imprese italiane) come Direttore Marketing svolgendo l'attività di consulenza alle imprese clienti sui temi dell'internazionalizzazione.

1986 - 1991

Presso Sintecna Srl (società di Consulenza di direzione) con compiti di capoprogetto per interventi di riposizionamento strategico, sviluppo commerciale, riorganizzazione.

Dal 1991

Partner di INN Consulting Srl, società di consulenza di direzione per servizi professionali nel campo della qualità e del marketing. Ha sviluppato e condotto progetti di revisione strategica e organizzativa per società industriali e di servizi. Ha sviluppato il modello di approccio ai Sistemi Qualità per il settore assistenziale/sanitario.

Specializzazione

- Programmi di Customer Satisfaction
- Analisi organizzative e riprogettazione dei processi
- Progettazione e implementazione di Sistemi Qualità in imprese di servizi

## Tiberio Pelis

Nel corso degli studi universitari presso l'Università degli Studi di Bergamo - Facoltà di Economia e Commercio - incomincia a manifestarsi ed a prendere consistenza un particolare interesse verso la Pubblica Amministrazione ed in particolare sugli Enti che permettono una integrazione fra il versante sanitario e sociale a livello locale, che alla fine sfocia con la presentazione della tesi di laurea in Diritto Amministrativo dal titolo "Responsabilità degli amministratori e dei dipendenti degli enti locali". Subito dopo la conclusione degli studi, si consolida l'interessamento verso il settore socio-sanitario e assistenziale, ed in particolare sulle tematiche che riguardano gli Enti che erogano servizi agli anziani e agli handicappati.

Nel corso del 1993 ho frequentato il corso "Gestione e organizzazione delle IPAB" e il corso "Controllo economico e finanziario nelle IPAB" presso la SDA Bocconi - Scuola di Direzione Aziendale dell'Università Bocconi - di Milano. All'inizio 1993 ho assunto l'incarico libero come Segretario Direttore Amministrativo della IPAB Casa di Riposo "Piatti-Venanzi" di Palosco (Bg). Nel corso del 1994 ho collaborato alla predisposizione dei piani di fattibilità economica e gestionale (D.M. 321 e FRISL) per le seguenti strutture:



- RSA Casa di Riposo con annesso CDI "Pio Albergo Bolognini" di Seriate (Bg)
- RSA Casa di Riposo con annesso CDI di Trescore Balneario (Bg)
- RSA Casa di Riposo con annesso CDI "Villa Serena" di Pontoglio (Bs)
- RSA Casa di Riposo con annesso CDI "Maggi" di Castrezzato (Bs)
- RSA Casa di Riposo con annesso CDI "Piatti-Venanzi" di Palosco (Bg)
- Casa di Riposo Parrocchiale di Predore (Bg)
- CDI Casa di Riposo "DelBarba Maselli Dandolo" di Adro (Bs)

L'esperienza acquisita ha inoltre permesso di collaborare nel 1994 con il Ministero della Funzione Pubblica per la definizione del sistema sperimentale della Carta dei Servizi del settore "Anziani-Strutture Residenziali". A contorno di questo panorama di interessi vi è stato un costante aggiornamento mediante partecipazioni a diversi corsi e convegni sulle problematiche gestionali e giuridiche degli Istituti Socio Assistenziali Pubblici. Particolare attenzione è stata dedicata al tema del sistema informatico, elemento di particolare rilevanza nella conduzione, in termini manageriali, del servizio pubblico. Nel corso del 1995 ho assunto l'incarico come Segretario Amministrativo della IPAB Casa di Riposo "Maggi" di Castrezzato (Bs). Dal giugno 1995 all'aprile 1996 ho coperto l'incarico libero professionale come Segretario Amministrativo, per sostituzione maternità, della IPAB Casa di Riposo "DelBarba Maselli Dandolo" e della IPAB "Asilo La Vittoria" di Adro (Bs). Nel corso degli anni ho inoltre svolto attività di consulenza e supporto amministrativo-burocratico e gestionale nei seguenti enti:

- RSA Casa di Riposo "Don. G.Martinazzoli" di Capriolo (Bs)
- IPAB "Ospizio Calepio" di Castelli Calepio (Bg)
- IPAB "Orfanatrofio Galignani" di Palazzolo S/O (Bs)
- IPAB "Maria Monzini" di Casatenovo (Lc)
- Istituti Pii per handicappati "Beato Luigi Palazzolo-Suore delle Poverelle" di Rosà (Vc)
- Istituto S.Chiera per handicappati e minori "Beato Palazzolo-Suore delle Poverelle" di Vicenza

Gli incarichi sino ad ora citati riguardano le seguenti aree:

- Area della gestione amministrativo contabile
- Area del management e della direzione

In considerazione della professione svolta, gli ultimi anni sono stati caratterizzati, dagli approfondimenti (studi, partecipazione a corsi e convegni sia come uditore che relatore) sulle tematiche legate alle nuove disposizioni legislative per le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) e alla trasformazione della Istituzione Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB), in particolare:

- DGR della Regione Lombardia n.7435 del 14.12.2001 "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accREDITAMENTO delle RSA per anziani"
- L.R. 13 febbraio 2003 n.1 "Riordino della disciplina delle IPAB in Lombardia"

## Andrea Bambini

Esperienza generale: Supervisione e coordinamento progettazione integrata nel campo edilizio. Coordinamento e gestione di commesse di realizzazioni di opere nel campo alberghiero, ospedaliero e terziario in Italia ed Estero; tecniche di Project Management, Programmazione e Pilotaggio, Controllo Costi. Gestione del contenzioso, Arbitrato Internazionale.

Posizione attuale: Socio, Amministratore Unico e Direttore Tecnico della società PROGETTO M.C.K. S.r.l.- Monza (MI) Esperienza professionale.

Alle dipendenze di società :

1979-1983 Responsabile attrezzature medicali di un nuovo Ospedale Generale Mafraq (Emirati Arabi) da 520 posti letto, esperienza presso la National Medical Ent. ( Los Angeles - USA).



1984-1986 Contract Manager per la costruzione di un albergo della catena Sheraton di 300 camere in Luxor (Egitto).

1987-1989 Proposal Manager studio di massima e della progettazione preliminare Istituto Europeo di Oncologia (IEO) (Milano).

Project Manager ed Hospital Planner: studi e progetti relativi al Centro Diagnostico Italiano (Milano), reparto di infettivologia dell'Ospedale di Piacenza, studi fattibilità dell'Ospedale Maggiore (Milano), dell'Ospedale S. Anna (Como), Nuovo Ospedale (Varese) e dell'Ospedale generale (Treviglio); progettista di Istituto Clinico Humanitas (ICH) (Milano). Project Manager: progettista e Direttore Lavori nuovi uffici Techint, Via Monte Rosa (Milano).

La società Progetto MCK S.r.l. è stata costituita nel maggio '99 dall'ing. Andrea Bambini che ricopre anche la carica di Amministratore Unico e Direttore Tecnico.

## Giorgio Bosaia

Socio AICARR (Associazione Italiana Condizionamento dell'Aria Riscaldamento e Refrigerazione) e fondatore della Aertecno International S.r.l., ha inizialmente lavorato come progettista prima e Project Manager poi per gli impianti meccanici ed in particolare degli impianti HVAC presso la società Aerotecnica Marelli. In seguito ha ricoperto il ruolo di Project Manager e direttore tecnico della società Aereco International. Successivamente ha ricoperto, per breve tempo, il ruolo di direttore tecnico presso la società Ansaldo Aerimpianti S.p.a. sino al 1985. Attualmente ricopre il ruolo di Project Manager per gli impianti meccanici ed elettrici, socio ed Amministratore delegato della società Aertecno International S.r.l.

Da oltre 20 anni Aertecno International fornisce servizi di ingegneria, dalla semplice progettazione preventiva a quella esecutivo-costruttiva, fino all'avviamento ed il collaudo finale dell'impianto. Sono progettati impianti HVAC, idrici, sanitari, antincendio ed elettrici per strutture civili, industriali, ospedaliere, terziarie, navali e militari ad alti contenuti tecnologici.

## Michelangelo Nardelli

Istruzione e Formazione : 1998 - Diploma Maturità Perito Chimico Industriale; Istituto Tecnico "Luigi Dell'Erba" - Castellana Grotte (BA)

Esperienze Professionali:

- 1999 - 2004 SAPIO INDUSTRIE S.r.l. – Capo della Filiale di Bari SAPIO S.r.l. – Responsabile del Deposito di Bari
- 1988 – 1991 CARACCIOLLOSSIGENO SUD S.r.l. – Funzionario Tecnico Commerciale
- 1981 – 1988 RIVOIRA S.p.A. - Funzionario Tecnico Commerciale
- 1980 – 1981 TRIGGIANI GIUSEPPE - Funzionario Tecnico Commerciale

Settori merceologici di maggiore specializzazione:

- Gas Medicinali nel settore ospedaliero
- Gas nell'industria alimentare

## Federico Repossi

Studi compiuti : Diploma di Liceo Scientifico; Laurea in Ingegneria Elettrotecnica conseguita presso il Politecnico di Milano.

Attività lavorative:

1975 – 1980

R.T. Impianti in qualità di coordinatore di montaggi elettrici.

1980 – 1982

PETROCHEMICAL I. I. Co.(società internazionale specializzata in impiantistica elettro-strumentale), in qualità di coordinatore elettrico e strumentale con la responsabilità del budget di commessa e la gestione del rapporto coi Clienti.

Sviluppate commesse per impianti nucleari (Creys - Malville e Brasimone) ed impianti industriali (Pontile a Tobrouk, stazioni di pompaggio in Irak).

Principali Clienti: Nira, C.M.I., U.I.E., Zanon, Tosi, Breda, Inso.



In questo periodo ho conosciuto le metodologie di lavoro in regime di Garanzia delle Qualità.

1982 – 1984

INGECO (società internazionale di impiantistica), in qualità di coordinatore elettrico, con analoghe mansioni dell'impiego precedente, ma con gruppi di lavoro più numerosi e commesse di maggior rilevanza economica del tipo "chiavi in mano".

Sviluppato progetto di Raffineria sotterranea (P 28) per conto di Seorgi (Irak) e ristrutturazione della Raffineria Sarom (Ravenna).

Per quest'ultimo progetto effettuata supervisione ai montaggi ed avviamento.

In questo periodo ho intrattenuto rapporti col Cesi per le certificazioni di materiali.

1984 – 1985

QAS (società di consulenza industriale), in qualità di responsabile tecnico, ho sviluppato procedure inerenti alla Garanzia della Qualità, organizzazione e pianificazione dei lavori, curando inoltre la selezione del personale.

In questo periodo ho intrattenuto rapporti con Enel, Enea, Ansaldo etc.

1985 – 1996

ERRE ESSE Engineering (società di ingegneria), in qualità di fondatore con funzioni di direttore generale e responsabile tecnico ho curato lo sviluppo e la crescita dell'azienda sino alla struttura di circa 70 dipendenti.

1997 – 2003

MCE – The Milan Company of Engineering.

Di seguito si elencano le principali attività svolte:

ingegneria elettrica per ospedale per bambini, Casa di cura "La Nostra Famiglia" (Bosisio Parini – Lecco);

ingegneria elettrica e impianti per correnti deboli per ospedale 600 posti letto, Nuovo Ospedale "F. Miulli" (Acquaviva delle Fonti – Bari);

- studio di fattibilità per impianti elettrici e speciali per l'Ospedale del Felettino (La Spezia);
- studio di base per ristrutturazione impianti elettrici dell'Ospedale Sant'Andrea di Roma;
- studio di fattibilità per Ospedali Civili di Base, Brescia
- adeguamento del sistema di Media Tensione e Bassa Tensione principale, e Direzione Lavori per ristrutturazione elettrica dello stabilimento AMSA di Via Zama;
- ingegneria impiantistica per nuovo impianto di compostaggio per Ecosesto (Cologno Monzese, Milano);
- ingegneria impiantistica per fabbricati ad uso civile per Serim S.p.A., Borio Magiarotti e CMB.

## Enrico Castellani

Ingegnere Edile e direttore s.c. gestione tecnica I.S.T. di Genova

Ha maturato una notevole e variegata esperienza nella gestione di aziende nel settore privato; ha operato infatti nel settore edile, tessile ed alimentare prima di approdare otto anni fa nel mondo della Sanità, prima come consulente e poi dipendente nel settore privato e poi accettando due anni fa la carica che tuttora ricopre presso l'Istituto dei tumori di Genova.

## Mauro Moroni

Mauro Moroni, ingegnere civile, ha lavorato presso un importante studio di progettazione strutturale e infrastrutturale, poi - dopo una breve esperienza industriale - è stato per alcuni anni ricercatore del Consiglio Nazionale delle Ricerche, attivo presso I.C.I.T.E. (Istituto centrale per l'industrializzazione e la tecnologia edilizia, ora CNR-ICT). Dal CNR è ritornato al Politecnico di Milano per conseguire un dottorato di ricerca sull'ingegneria della qualità. Dopo il dottorato - concluso con una tesi relativa all'ingegneria della qualità - ha continuato e continua tuttora l'attività universitaria in qualità di professore incaricato di Fondamenti di architettura tecnica e qualità". Nel 1991 ha fondato mm ingegneria e poi la M&B, società di consulenza per la qualità. Dal 2002 è Amministratore delegato di Inarcheck SpA, società di servizi di ingegneria per il controllo e la verifiche della qualità dei progetti di opere di ingegneria e architettura.



## **Claudio Bosaia**

Architetto, ha lavorato da principio, circa cinque anni, come libero professionista presso la società TecnoLine S.n.c. in qualità di tecnico ed in seguito progettista di impianti meccanici, dal 1996 lavora presso la società Aertecno International S.r.l. in qualità di Direttore Tecnico e responsabile della qualità. Nello specifico l'attività svolta copre la progettazione d'impianti meccanici nei diversi settori d'intervento con particolare specializzazione nel settore sanitario, ospedaliero ed assistenziale. Nelle proprie competenze rientrano le pratiche della Legge 10/91, Legge 46/90, verifica della sicurezza degli impianti (decreto 6 aprile 2000) e coordinamento per la progettazione e l'esecuzione delle opere (D.Lgs. 494/96 – D.Lgs. 528/99).



## I TEMI AFFRONTATI

### **Il contributo di un sistema di gestione per la qualità nella sanità pubblica e privata (Piero Livolsi, Egidio Agosto)**

Piero Livolsi illustrerà le motivazioni che stanno alla base della scelta di gestire una struttura sanitaria seguendo un modello di riferimento stabilito dai requisiti espressi dalla ISO 9001:2000 e le relative finalità in termini di efficacia ed efficienza dei servizi resi.

Egidio Agosto oltre a fornire una breve descrizione dell'iter di certificazione seguito dagli Organismi di Certificazione, illustrerà i vantaggi derivanti dalla scelta di sottoporre il proprio sistema di gestione ad una verifica di una terza parte indipendente.

### **Linee guida per l'accreditamento e la certificazione delle strutture sanitarie (Alberto Musa)**

Vengono illustrati i punti salienti presenti nella revisione del Documento SINCERT RT-04 "**Prescrizione per la valutazione e la certificazione dei sistemi di gestione per la qualità nel settore EA 38 Sanità e altri servizi sociali**", che è in fase finale di elaborazione e verrà resa disponibile sul sito web di SINCERT, non appena approvata da Comitato di Accreditamento.

- Significato della corretta applicazione e verifica di un SGQ nel settore critico della sanità;
- Importanza della documentazione medico-scientifico di riferimento;
- Approccio per processi;
- Compatibilità con altri sistemi di gestione;
- Aspetti connessi alle verifiche rispetto alla Norma ISO 9001:2000 (esclusioni, applicabilità della progettazione, outsourcing, dispositivi di misurazione e controllo, ecc.)
- Criteri di competenza dei Gruppi di Verifica Ispettiva
- Criteri per la definizione dei tempi di verifica ispettiva;
- Criteri per la corretta formulazione dello scopo di certificazione;
- Esempi.

### **Qualità nei servizi ad alta intensità di relazione ospite-personale (Antonio Bezzola)**

Le Case di Riposo possono essere considerate imprese di servizi ad alta intensità di contatto: la qualità dei servizi erogati è molto influenzata dal contatto tra il personale della struttura e l'ospite; altri elementi quali le infrastrutture, ad esempio, risultano essere meno determinanti nel definire la qualità del servizio. Questo è dovuto principalmente all'elevata presenza di ospiti parzialmente o totalmente non autosufficienti.

In questo genere di strutture l'erogazione di un servizio di qualità (che soddisfa il cliente) è strettamente connesso alla qualità delle risorse umane impiegate: a maggior ragione vale l'equazione "servizio di qualità=personale di qualità".

INN Consulting ha messo a punto un modello di sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità che pone molta attenzione allo sviluppo delle risorse umane, basato su:



- formazione
- sviluppo di protocolli/schede comportamentali per codificare il comportamento nelle fasi critiche dell'erogazione del servizio
- sistemi di controllo e valutazione del personale

L'applicazione del modello permette l'implementazione di Sistemi di Gestione per la Qualità efficaci ed in grado di migliorare concretamente il servizio erogato senza gravare sull'operatività con l'introduzione di attività burocratiche. L'intervento descrive e presenta le principali caratteristiche del modello sviluppato.

## **Motivazioni e aspettative di una piccola R.S.A. nei confronti della certificazione di qualità. (Tiberio Pelis)**

La Casa di Riposo di Palosco è una piccola RSA della provincia di Bergamo.

Recentemente ha iniziato ad affrontare il tema della Qualità per i servizi offerti agli ospiti.

Il primo passo è stato fatto con la ristrutturazione e il parziale rifacimento delle strutture per allineare l'offerta agli standard richiesti dalla Regione Lombardia. Il secondo passo è relativo alla qualità del servizio erogato.

Le motivazioni che ci hanno spinto ad affrontare questo tema sono da riconducibili a fattori esterni e fattori interni.

I fattori esterni sono collegati alla spinta verso la concorrenza che la Regione Lombardia favorisce e quindi alla mancanza di certezze alla copertura dei posti letto per i prossimi anni; in questa situazione crediamo che potersi fregiare della certificazione di Qualità secondo le norme ISO 9001 possa costituire un elemento di richiamo e di differenziazione rispetto ad altre strutture. Già oggi comunque l'immagine della nostra RSA è di eccellenza presso il proprio bacino di utenza. Sempre di origine esterna è scelta di anticipare quelli che probabilmente diventeranno degli obblighi imposti dalla Regione Lombardia per essere accreditati.

Esistono poi delle motivazioni interne, espresse dal gruppo dirigente (Responsabile Sanitario e Caposala) che credono nella certificazione ISO 9001 come strumento di crescita professionale e di garanzia del rispetto delle norme da parte di tutto il personale. La costruzione del sistema garantisce infatti che il cambiamento di persone chiave non abbia una ricaduta negativa sulla qualità dei servizi erogati.

## **La progettazione integrata delle strutture ospedaliere, qualità e tecnologie al servizio del degente, l'esperienza dell'Ospedale modello. (Andrea Bambini)**

Esperienza di partecipazione al Progetto di ricerca finalizzata, promossa dalla Agenzia Servizi Sanitari Regionali, avente per titolo "Principi guida tecnici, organizzativi e gestionali per la realizzazione e gestione di ospedali ad alta tecnologia e assistenza", conclusasi nell'ottobre 2003, nell'ambito del sottoprogetto per la Progettazione, con lo sviluppo delle linee guida per la progettazione della struttura edilizia e degli impianti. I risultati della ricerca sono stati pubblicati nel Supplemento al numero 6 sett.-ott. 2003 della rivista bimestrale Monitor edita dalla ASSR. Illustrazione del percorso operativo e dei risultati della ricerca, concepito come insieme di indicazioni metodologiche, operative e funzionali da seguire nell'intero percorso progettuale, nei quattro principali paragrafi:

- organizzazione funzionale
- ospedale ed il territorio
- organismo architettonico
- requisiti prestazionali

Applicazione progettuale esemplificativa di due scenari: un ospedale urbano o metropolitano e un ospedale d'area di medie dimensioni, con lay-out organizzativi e flussi. Particolari verifiche sono state effettuate con



l'Ispettorato Generale del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco per la prevenzione incendi ed il Servizio Sismico Nazionale.

## **I nuovi standard qualitativi tecnologici nelle strutture ospedaliere, il comfort ambientale come necessità primaria. (Giorgio Bosaia)**

La climatizzazione è un argomento essenziale poiché in un ospedale, notoriamente ricettacolo di tutte le malattie che, naturalmente ivi risiedono per essere debellate, la qualità dell'aria che tutti respiriamo deve essere la migliore possibile, nonché pura cioè superfiltrata, raffreddata e deumidificata d'estate, riscaldata ed umidificata d'inverno.

I sistemi di climatizzazione applicabili sono molteplici ma noi propendiamo per sistemi semplici, facilmente gestibili ed , il più possibili, batteriologicamente incontaminabili.

Al riguardo, riteniamo che un ospedale debba essere dotato di sistema con trattamento esaustivo di tutt'aria esterna, bandendo così qualunque sistema di ricircolazione diretta o indiretta di aria già trattata e già umidificata.

Con questo concetto, legato ad un massiccio numero di ricambi d'aria all'ora, ci porterà ad ottenere una situazione ambientale il più possibile priva di microbatteri che, comunque presenti poiché portati dai degenti, dai visitatori e dal personale stesso, non potranno, nei limiti del possibile essere travasati da un locale all'altro attraverso il sistema di climatizzazione.

Pertanto sono fondamentali i seguenti criteri di progettazione:

- Filtrazione dell'aria esterna immessa
- Attenzione al sistema di espulsione
- Quantificazione del numero di ricambi di ogni reparto od area
- Attenzione alle modalità costruttive delle U.T.A. e della loro possibilità di sanitarizzazione
- Attenzione ai sistemi di umidificazione, recupero di calore, raffreddamento con deumidificazione, riscaldamento, distribuzione e controllo del microclima ambientale

Esistono normative abbastanza note e diffuse, che delineano le linee guida di una corretta progettazione, che comunque non devono intendersi come un traguardo da raggiungere, ma bensì un obiettivo minimo e non certamente qualificante per una corretta e qualitativa progettazione. Infatti i requisiti ottimali di un impianto ospedaliero superano di molto i requisiti minimi imposti dalle Norme di riferimento.

## **La qualità della alimentazione elettrica nelle strutture ospedaliere. (Federico Repposi)**

L'intervento analizza le mutate esigenze di un impianto elettrico di una struttura ospedaliera.

La qualità dell'alimentazione elettrica, che deve essere garantita negli anni, dipende dal lavoro di una serie di figure professionali: dal progettista di base, all'installatore, sino al manutentore interno dell'ospedale.

Di tutte le possibili problematiche riguardanti l'impiantistica elettrica di un ospedale, vengono circoscritti e analizzati i seguenti aspetti:



- Affidabilità delle fonti di energia elettrica
- Affidabilità della rete principale di distribuzione all'interno dell'ospedale.
- Valutando problemi e possibili soluzioni con le ricadute tecnico economiche di ciascuna scelta.

## **La trasformazione dell'Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro in un ottica di sviluppo sostenibile. (Enrico Castellani)**

E' un titolo beneaugurante in quanto non si può ancora dire di aver ideato un prototipo valido ed applicabile n volte, ma questi due anni di lavoro presso l'Ist di Genova, segnano già un percorso ed un modus operandi abbastanza netto innovativo ed a quanto pare efficaci, pur tenendo conto delle dimensioni ridotte di questo istituto.

Questo percorso sostenibile, si basa su principi del tutto condivisi da altri percorsi di ristrutturazione d'impresa ed altri del tutto originali, peculiari del settore sanitario pubblico.

Tra i primi a titolo di esempio cito l'identificazione della mission del nostro ospedale o istituto che sia, i fattori critici di successo , i punti di forza e di debolezza; questa analisi deve essere la più ampia possibile senza riserve ed è uno dei motivi che mi ha confermato nella convinzione, già maturato quando operava in ambito privato, che per dar vita ad una ristrutturazione profonda e duratura di un'azienda occorra entrare fisicamente dentro la struttura avere lì la propria scrivania svolgere lì il proprio lavoro. Condividere in una parole con gli altri manager dirigenti impiegati il rischio e la vita quotidiana dell'azienda.

Altri punti di analisi sono peculiari del mondo sanitario pubblico, e mi riferisco,..... forse è meglio che precisi come premessa che non sono qui per parlare male del pubblico, anzi aggiungo che a mio parere la sanità non può essere lasciata in mano al privato, ma deve poter contare su un controllo pubblico efficiente preparato di altissima professionalità...occorre fare una seconda premessa,ed è che io adoro le affermazioni disarmanti per la loro banalità, le trovo molto efficaci, e così dico che il sogno di ogni manager che si occupa di risanamento di aziende è di prendere voci di bilancio che si trovano nel passivo e trasferirle all'attivo, l'effetto sul risultato finale è evidente...ciò premesso la peculiarità sempre presente nel pubblico e che a modesto parere di chi parla può variare da una incidenza minima del 10% sino a punte più frequenti del 25/30% del fatturato. LO spreco può essere camuffato in diverse forme...locali di sgombero pieni di apparecchiature di fatto fuori uso...spazi assegnati con criteri clientelari....ovvero irrazionale collocazione dei diversi servizi...

Impianti obsoleti diseconomici da gestire...

Questo sommariamente come analisi dello stato di fatto e definizione delle priorità di intervento,analisi finalizzata a liberare risorse, ovvero a liberare spazi per destinarli ad attività produttive.

Dal punto di vista operativo, e qui il mio compito è facilitato dal fatto di essere stato preceduto da meriti colleghi professionisti di altissima specializzazione nel settore sanitario...dico questo perché dal punto di vista operativo io ci tengo a ribadire che sono nato ignorante e voglio morire ignorante. L'intelligenza sta di affiancarsi collaboratori preparati, saper dare indirizzi corretti di massima qualificazione della spesa, che vuol dire spendere i soldi senza risparmi laddove è conveniente farlo, non sprecare nemmeno una lira laddove ciò è possibile..che tradotto in termini molto pratici ben vengano pareti in cartongesso , bagni prefabbricati ecc....ma assolutamente impianti di altissima qualità ,modernità , controllo...del tutto ispezionabili sezionabili by-passabili...stanze dignitose e facilmente gestibili...linoleum per pavimenti e pareti, serramenti a buona insonorizzazione ecc.....



## LE STRUTTURE COINVOLTE NEI TEMI TRATTATI

### Sincert

#### Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione

SINCERT, Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione, è stato costituito nel 1991, in forma di Associazione senza scopo di lucro, legalmente riconosciuta dallo Stato Italiano con Decreto Ministeriale del 16 Giugno 1995.

La compagine associativa di SINCERT comprende tutti i principali Soggetti istituzionali, scienti-fici e tecnici, economici e sociali aventi interesse diretto e indiretto nelle attività di accreditamento, quali le Pubbliche Amministrazioni, gli Enti di Normazione, le principali Organizzazioni di Ri-cerca, le maggiori Associazioni di categoria dell'industria, commercio e agricoltura, le Camere di Commercio, i grandi Fornitori di servizi di pubblica utilità (energia e trasporti), le Associazioni rappresentative degli Organismi di Certificazione e Ispezione, nonché numerosi altri Soggetti facenti riferimento a o ripienti affidamento su le attività di accreditamento.

L'Associazione ha come obiettivo primario quello di contribuire al buon funzionamento del Sistema Italiano per la Qualità, tramite la verifica ed attestazione delle capacità professionali degli Operatori che svolgono attività di valutazione di conformità a Norme e Regole Tecniche di pro-dotti, servizi, sistemi, processi e persone, e precisamente:

- Organismi di Certificazione di sistemi di gestione aziendale, quali sistemi di gestione per la qualità, sistemi di gestione ambientale, sistemi di gestione per la sicurezza ed altri;
- Organismi di Certificazione di prodotti;
- Organismi di Certificazione di personale;
- Organismi di Ispezione.

A tal fine, valuta ed accredita suddetti Operatori, accertandone la conformità ai requisiti istituzionali, organizzativi, tecnici e morali stabiliti dalle Norme Tecniche consensuali e da altre Pre-scrizioni applicabili, in termini tali da ingenerare, in tutte le parti sociali ed economiche interessate e, in particolare, nel mercato degli utenti e consumatori, un elevato grado di fiducia nel loro operato e nei corrispondenti risultati.

### SGS Italia S.r.l.

#### Systems & Services Certification

SGS è presente in Italia dal 1915 ed opera come organismo indipendente di verifica, prova, analisi e certificazione di beni, servizi e sistemi,

Il network nazionale di SGS include 19 uffici operativi, 8 laboratori e 2 centri di formazione situati a: Bari, Bologna, Cagliari, Civitavecchia, Genova, Livorno, Milano, Napoli, Novara, Padova, Palermo, Pescara, Portoscuso, Ravenna, Roma, Savona, Torino, Trieste and Venice.

SGS Italia è strutturata in otto linee di business, operanti in modo snello e capillare per soddisfare le esigenze dei Clienti. Esse sono: Servizi Agroalimentari, Servizi Ambientali, Servizi Beni di Consumo, Servizi Industriali, Servizi di Certificazione & Formazione, Prodotti Petroliferi & Petrochimici, Prodotti Minerari, Servizi Governativi e Istituzionali.

### INN Consulting S.r.l.

#### Servizi per l'innovazione di impresa

Inn Consulting è una società che opera dal 1991 nella consulenza di direzione. E' costituita da professionisti con competenze diverse ma con strategie comuni.

La missione: Aiutare i nostri Clienti a creare e a mantenere il vantaggio competitivo. Impegnarci perché l'impresa sia in grado autonomamente di crescere e di creare valore.



La strategia: Progetti di consulenza finalizzati ad "obiettivi tangibili"; Personalizzazione del servizio;  
Collaborazione con altre società di consulenza per arricchire e completare le competenze  
Personalizzazione: Ogni progetto è studiato sulla base delle esigenze, della complessità e degli obiettivi del Cliente

Capo Progetto: Per ogni progetto è individuato un responsabile che rappresenta l'interlocutore del Cliente per la qualità del servizio erogato

Programma tempi: Per ogni progetto è elaborato il programma dei lavori per il monitoraggio continuo dell'avanzamento

Risultati: Il risultato finale di ogni progetto si misura attraverso il raggiungimento dell'obiettivo iniziale e la soddisfazione del Cliente

## Progetto MCK S.r.l.

### Management Consulting Knowledge

La PMCK è una Società di servizi con expertise nel campo della progettazione integrata di edifici ad alto contenuto tecnologico: dalla stesura degli studi di fattibilità alla progettazione esecutiva, con significative esperienze di gestione di commesse di progettazione e realizzazione, in Italia e all'estero, di opere quali edifici ospedalieri, alberghi, palazzi per uffici e capannoni industriali, utilizzando le correnti metodiche di Project Management.

I servizi prestati dalla Società includono:

- la produzione di studi di fattibilità a contenuto tecnico, commerciale, organizzativo, amministrativo e urbanistico nel settore immobiliare;
- la produzione di studi e lo sviluppo di progetti integrati (architettonici, strutturali, impiantistici) dal progetto di massima agli esecutivi, in coordinamento con progettisti di altre discipline specialistiche;
- la produzione e lo sviluppo della documentazione tecnico-amministrativa richiesta da Enti ed Autorità (Comuni, ASL, VV.FF., Regione, ecc.);
- la elaborazione dei piani della sicurezza, in accordo con il D.Lgs.494/96;
- l'effettuazione di tutti i servizi di ingegneria connessi alla realizzazione delle opere, quali:
  - il coordinamento di commessa;
  - la programmazione e pilotaggio, in collaborazione con altra società collegata;
  - il controllo costi;
  - gli acquisti ed expediting;
  - la supervisione alla realizzazione;
  - la direzione lavori;
  - la sicurezza dei cantieri;
  - la chiusura amministrativa di appalti e contratti;
  - il mantenimento dei rapporti con Enti ed Autorità.

## Aertecno International S.r.l.

### Engineering Company

Aertecno International S.r.l. è stata fondata nel dicembre 1985 rilevando l'attività della Società Aertecno S.n.c., fondata nel 1981. La società si avvale di specialisti preposti all'esecuzione dell'ingegneria di base e di dettaglio che operano da anni nell'ambito dei seguenti settori: Civile, Industriale, Navale, Off-shore, Militare, Nucleare, Ospedaliero e farmaceutico.

La progettazione di base, dettaglio, consulenza, controllo qualità, direzione lavori, prove e collaudi, è realizzata con particolare riferimento ai seguenti settori impiantistici: Climatizzazione, Idrico sanitario, Antincendio, Gas medicali, Cogenerazione, Energetico, Elettrico e strumentale. Nel 2002 la società ha acquisito la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 ed. 2000 ed è inserita nell'elenco dei fornitori di servizi di ingegneria per la Commissione Europea.



## **MCE S.r.l.**

### **The Milan Company of Engineering**

MCE è una società di Engineering, Consulting e Project Management operante nel campo Industriale, Terziario e Civile. Nasce nel 1997 da un gruppo di Dirigenti e Tecnici componenti la struttura portante di una Società di Ingegneria che per oltre 15 anni ha operato con i più importanti "Main Contractor" italiani ed esteri. Ereditandone esperienza e capacità operative.

## **Gruppo Sapio**

La SAPIO, costituita a Monza nel 1922, ha iniziato la sua attività industriale con la produzione di ossigeno ed idrogeno da elettrolisi dell'acqua: da qui l'acronimo Società Anonima Produzione Idrogeno ed Ossigeno.

Da allora si è sviluppata su tutto il territorio nazionale, allargando continuamente la gamma di prodotti e servizi da offrire al mercato, realizzando nuove unità di produzione e stazioni di condizionamento ed abbinando la propria crescita anche allo sviluppo dei principali settori manifatturieri (industria chimica e petrolchimica, industria siderurgica, industria alimentare, industria ambientale, ecc.).

L'attiva partecipazione alla vita economica del paese e del suo sviluppo hanno dato vita ad un Gruppo industriale, composto da oltre 50 società, riunite in un network efficacemente organizzato in grado di soddisfare completamente le richieste e le necessità del mercato con la capacità di sviluppare nuove tecnologie e nuovi servizi personalizzati alle singole realtà imprenditoriali.

Il principale settore di attività è quello dei gas tecnici e medicinali: ossigeno, azoto, acetilene, anidride carbonica, idrogeno, argon, elio, miscele e gas iperpuri, gas e miscele F.U..

## **Inarcheck S.p.a.**

### **Ispezione controllo verifica certificazione miglioramento della qualità nella programmazione progettazione costruzione gestione di opere di ingegneria civile e di architettura**

Inarcheck è una società di servizi di ingegneria altamente qualificati e specialistici complementari a quelli tradizionalmente offerti dagli organismi di progettazione. La società è partecipata da operatori bancari, assicurativi, industriali e finanziari caratterizzati da un tradizionale coinvolgimento istituzionale e operativo con il settore della progettazione di opere di ingegneria civile e architettura.

I soci attuali sono: Banca Popolare di Sondrio, Cassa Nazionale di Previdenza e Assistenza dei Geometri Liberi Professionisti, DEI Tipografia del Genio Civile, Inarcassa, Unipol Assicurazioni.

Tra i diversi servizi che Inarcheck offre al mercato tre sono quelli che ne connotano maggiormente l'azione e che più di altri contribuiscono al perseguimento della mission aziendale: controllo e verifica della qualità del progetto di opere pubbliche (art. 30 commi 6 e 6bis della legge 109/94 e artt. 46, 47 e 48 del DPR 554/99), controllo tecnico delle costruzioni in corso di realizzazione, progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale per gli operatori del settore dell'ingegneria civile e dell'architettura.

Inarcheck è accreditata da SINCERT (Certificato n° 015E rilasciato il 23.10.02 e valido fino al 22.10.06) come "organismo di tipo A" per l'erogazione di servizi di ispezione e controllo relativamente a costruzioni edili, opere di ingegneria civile in generale ed impiantistica connessa e opera come organismo indipendente super partes in questo settore, cercando di creare le condizioni per un continuo miglioramento della qualità delle opere edili, del rapporto tra queste e l'ambiente in cui si insediano, e cercando di garantire ai committenti e agli utenti di tali opere l'ottimizzazione degli investimenti e la massima soddisfazione possibile delle diverse esigenze che hanno motivato la progettazione e la costruzione dell'opera.

I destinatari dell'azione e dei servizi di Inarcheck sono indifferentemente operatori pubblici e privati, organismi istituzionali, operatori industriali e imprese di costruzione: protagonisti a qualunque titolo del



complesso processo del costruire che condividano con Inarcheck la tensione verso una sempre crescente qualità delle opere e verso la minimizzazione dei costi globali dell'edilizia.

## **I.S.T.**

### **Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro**

L'Istituto Nazionale per la Ricerca sul Cancro (IST) e' un Ente di Diritto Pubblico; dal 1978 e' un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), dedicato allo studio e alla cura dei tumori.

L'Istituto svolge attivita' di ricerca di base e di ricerca clinica. L'impegno principale è di sviluppare e potenziare l'integrazione della ricerca sperimentale e delle attivita' cliniche in campo oncologico (ricerca traslazionale).

Nello svolgimento delle sue attivita' di ricerca, formazione e servizio clinico l'IST è strettamente integrato, anche attraverso una convenzione formale con l'Università di Genova, con il Dipartimento di Oncologia, Biologia e Genetica dell'Università stessa.

### **Casa di Riposo Piatti Venanzi Palosco**

La Casa di Riposo di Palosco è una piccola RSA della provincia di Bergamo.

Recentemente ha iniziato ad affrontare il tema della Qualità per i servizi offerti agli ospiti.

Il primo passo è stato fatto con la ristrutturazione e il parziale rifacimento delle strutture per allineare l'offerta agli standard richiesti dalla Regione Lombardia. Il secondo passo è relativo alla qualità del servizio erogato.

Già oggi comunque l'immagine della nostra RSA è di eccellenza presso il proprio bacino di utenza. Sempre di origine esterna è scelta di anticipare quelli che probabilmente diventeranno degli obblighi imposti dalla Regione Lombardia per essere accreditati.

Esistono poi delle motivazioni interne, espresse dal gruppo dirigente (Responsabile Sanitario e Caposala) che credono nella certificazione ISO 9001 come strumento di crescita professionale e di garanzia del rispetto delle norme da parte di tutto il personale. La costruzione del sistema garantisce infatti che il cambiamento di persone chiave non abbia una ricaduta negativa sulla qualità dei servizi erogati.