



# LO SVILUPPO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ secondo la nuova ISO 9001:2008 nelle strutture socio-sanitarie ed assistenziali

EVENTO ACCREDITATO ECM 7 CREDITI  
Bologna, 9 Giugno 2009



## DESTINATARI

Strutture Sociali, Socio-Assistenziali e Socio-Sanitarie, Pubbliche e Private (Case Protette, RSA, Case di Riposo, Strutture per Invalidi e altre Organizzazioni del Settore)

### In Particolare:

Direttori, Responsabili per la Qualità, RAA e Coordinatori.

## OBIETTIVI

- far acquisire ai partecipanti il quadro concettuale di riferimento delle norme UNI EN ISO 9000 serie 2000 e della nuova UNI EN ISO 9001:2008, secondo un'ottica orientata alla loro specifica interpretazione e applicazione nelle organizzazioni del settore sociale, socio-assistenziale e socio-sanitario
- trasferire le conoscenze di base necessarie per interpretare la norma UNI EN ISO9001:2008, quale strumento a disposizione dell'organizzazione per tenere controllo i propri processi e conseguire gli obiettivi di carattere sociale, socio-assistenziale e socio-sanitario indicati nella normativa nazionale di settore
- fornire gli elementi necessari per valutare l'opportunità di sostenere lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità all'interno della propria struttura

## CONTENUTI

Nel contesto di riferimento sociale e socio assistenziale italiano che è sempre maggiormente orientato alle logiche della Certificazione di qualità, lo sviluppo di un **Sistema di Gestione** rappresenta un **vantaggio competitivo** a disposizione dell'organizzazione:

- nei rapporti con AUSL Comuni e altri partners istituzionali: in quanto, oltre ad aumentarne la visibilità a livello nazionale, fornisce l'evidenza della capacità da parte della struttura di corrispondere servizi in linea con quanto stabilito dalla normativa nazionale in materia
- nel controllo di gestione interno: in quanto strumento per l'efficace gestione delle risorse a disposizione per il conseguimento degli obiettivi aziendali.
- nei confronti dell'utente: quale evidenza dell'impegno della struttura di fornire al cliente/utente e ai suoi familiari una risposta professionale in linea con le loro esigenze esplicite ed implicite, per aumentarne conseguentemente il livello di soddisfazione

## DOCENTE

**Dott. Averardo Orta** - Coordinatore Nazionale della Consulta AIOP Giovani. Consigliere Nazionale ANASTE. Docente qualificato del corso CERMET per Auditor SGQ nel settore sanitario. Auditor qualificato CERMET dei Sistemi di Gestione Qualità nelle strutture sanitarie e socio-sanitarie, iscrizione al Registro CEPAS n.003.

## SEDE DEL CORSO

"Aula Formazione" CERMET , Via Cadriano 23 – Cadriano di Granarolo (BO)

## ORARIO DEL CORSO

Orario: 9.15 – 12:30 13:30 – 17.15

## PROGRAMMA DELLA GIORNATA

### **Il contesto normativo nazionale in materia di autorizzazione e accreditamento**

**Le norme della serie UNI EN ISO 9000:2000 e i principi del Sistema di Gestione per la Qualità**

**L'integrazione della logica del Sistema di Gestione per la Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9000:2000 con le logiche della Normativa nazionale di settore**

**La nuova norma UNI EN ISO 9001:2008- Principi ed elementi di base di un Sistema di Gestione per la Qualità in strutture sociali e socio-assistenziali:**

- Il ruolo della Direzione e le sue Responsabilità
  - \* La Politica per la Qualità e la definizione delle linee strategiche dell'organizzazione
  - \* La definizione dei ruoli e delle responsabilità
  - \* Monitoraggio delle esigenze dei clienti/utenti e diffusione interna dei risultati
- Le risorse umane come elemento fondamentale dei servizi sociali e socio-assistenziali
  - \* L'attenzione alla fase di selezione e al processo di inserimento del personale
  - \* I percorsi di aggiornamento continuo per lo sviluppo e il mantenimento delle competenze
  - \* La motivazione e il coinvolgimento dei professionisti per il raggiungimento dei risultati
  - \* La condivisione degli obiettivi
- La gestione delle risorse infrastrutturali (ambienti e attrezzature)
  - \* Cenni sulla gestione in qualità della sicurezza sui luoghi di lavoro
- Pianificazione, progettazione ed erogazione del servizio
  - \* Il significato della pianificazione delle caratteristiche dei prodotti/servizi nelle strutture sociali e socio assistenziali: l'individuazione degli obiettivi; l'assistenza personalizzata : il PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato), il PA di struttura
- Misurazioni, analisi e miglioramento nelle strutture socio-sanitarie
  - \* Gli strumenti per la misurazione e la valutazione delle performances:
    - Obiettivi ed indicatori del processo e del servizio all'utenza
    - La misurazione dei risultati: presentazione di un pannello di indicatori
    - La gestione del miglioramento: definizione e monitoraggio nel tempo
    - Gli audit interni e l'autovalutazione

## SCHEDA DI PARTECIPAZIONE SEDE DI BOLOGNA

(da inviare al Servizio Formazione via fax al numero **051/764902**)

SN7 - "Lo sviluppo del sistema di Gestione per la qualità secondo ISO 9000:2000 nelle strutture socio-sanitarie ed assistenziali" - Bologna, 9 giugno 2009

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Azienda \_\_\_\_\_ Tipologia prodotto/servizio \_\_\_\_\_

Mansione Svolta \_\_\_\_\_

Indirizzo (azienda) \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

### **DATI PER LA FATTURAZIONE**

Intestazione \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Cap \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_ Partita Iva \_\_\_\_\_

### **QUOTA DI ISCRIZIONE**

QUOTA STANDARD €200,00 + IVA\* -  QUOTA CLIENTE\*\* €150,00 + IVA\*

(\*)Se esente IVA ai sensi art 10 DPR 633/72 barrare qui

(\*\*)Per **CLIENTE CERMET** si intende l'azienda che ha usufruito di almeno uno dei nostri servizi:

metrologia, certificazione volontaria di prodotto, marcatura CE, certificazione di sistemi di gestione aziendale – qualità, ambiente, sicurezza -, prove di collaudo e taratura presso i nostri laboratori accreditati SINAL e SIT, corsi di formazione.

**La quota comprende il materiale didattico su CD-R, il coffee-break  
A tutti i partecipanti verrà rilasciato l'attestato di partecipazione**

### **NOTA PER IL PARTECIPANTE**

**Per iscriversi al corso, è necessario compilare la scheda di iscrizione ed inviarla via fax. Il corso deve considerarsi confermato, salvo disdetta comunicata da CERMET.** CERMET è autorizzato ad annullare il corso per esigenze di natura organizzativa o qualora non si raggiungesse il numero minimo di partecipanti per garantirne l'efficacia didattica. CERMET provvederà ad inviare disdetta **3 giorni** prima della data di inizio del corso ed a restituire tempestivamente le quote versate.

### **CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

Il pagamento dovrà essere effettuato tramite bonifico bancario presso la Banca BNL Agenzia di S. Lazzaro sul c.c. **IT 07 H010 0537 0700 0000 0001 100**, intestato a CERMET (indicando nella causale il titolo del corso). **Copia dell'avvenuto pagamento dovrà essere trasmesso via fax (n. 051764902) al Servizio Formazione o consegnata il primo giorno del corso.** In caso di rinuncia dopo l'iscrizione, la disdetta scritta dovrà pervenire al Servizio Formazione CERMET, **entro e non oltre 3 giorni precedenti la data di inizio del corso.** In caso contrario, l'azienda dovrà versare il **50% della quota di iscrizione.**

**PER INFORMAZIONI** Servizio Formazione - Tel. 051/764811 - [formazione.bo@cermet.it](mailto:formazione.bo@cermet.it)  
[www.cermet.it](http://www.cermet.it)

### **TRATTAMENTO DATI**

CERMET opera nel rispetto del D.lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") e secondo le modalità indicate nel documento di "Policy Privacy" visionabile sul sito [www.cermet.it/InfoPrivacy](http://www.cermet.it/InfoPrivacy), preso visione del quale dò il consenso (barrare):

per i fini indicati nell'informativa sopra citata

per ricevere materiale informativo sulle attività di CERMET

Il Titolare del trattamento dati che ci sta rilasciando è CERMET Soc. Cons. a r.l. Lei potrà in ogni momento richiedere l'accesso ai suoi dati per la modifica o la cancellazione oppure opporsi al loro utilizzo, inviando una richiesta via e-mail a [marketing@cermet.it](mailto:marketing@cermet.it) oppure via fax a 051/764.902, specificando il nome dell'azienda/privato e il numero di fax e/o indirizzo e-mail.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_