

GLOBAL Flash

Associazione Svizzera
per Sistemi di Qualità
e di Management (SQS)



In questo numero ■ Prevenzione ■ Da OHSAS 18001 a ISO 45001 ■ LUKS Lucerna: «Fair Compensation» ■ H&S della MIFA Frenkendorf ■ Gasser Felstechnik AG: Analisi del rischio per ogni cantiere ■ SCS Supercomputing Systems AG: Trovare la semplicità nella complessità ■ Stampfli AG: Pulizia per Sistema ■ Giornata della qualità svizzera ■ Giornata alimentare svizzera ■ Attualità SQS

Prevenzione



Cari lettori,

non basta che le prestazioni siano eccellenti, devono anche essere più veloci e più flessibili. E ovviamente ci si aspetta anche la massima reperibilità, in qualsiasi momento e in ogni luogo. Tutto questo in un contesto economico difficile, dalla direzione incerta e spesso imprevedibile.

Per resistere alla pressione delle prestazioni, le imprese hanno bisogno di sani collaboratori in posti di lavoro sicuri. Per questo le organizzazioni investono sempre più e in modo mirato nella prevenzione.

Le campagne condotte nel settore della sicurezza sul lavoro si sono dimostrate efficaci. I loro effetti sono tangibili. Secondo Felix Weber, a capo di SUVA, «il numero degli infortuni professionali (IP) è diminuito costantemente negli anni». Sono invece aumentati gli infortuni non professionali (INP), sui quali, per la loro natura, è più difficile intervenire.

Forte ascesa della gestione della salute. L'obiettivo non è solo ridurre il numero delle assenze per malattia. I programmi vertono piuttosto sul benessere dei collaboratori, perché in un mondo del lavoro mutevole, è la soddisfazione che rende possibili la performance e lo sviluppo personale.

La prevenzione per una maggiore sicurezza sul lavoro e la prevenzione della salute in azienda richiedono sistema, polso e tenacia. Si tratta di compiti gestionali importanti. L'obiettivo sono collaboratori sani in aziende sane. L'annunciata nuova norma ISO 45001 rispecchia in modo convincente questa ambizione.

Roland Glauser, CEO di SQS

Da OHSAS 18001 a ISO 45001

Salute e sicurezza sul lavoro (H&S) in fase di trasformazione. La norma OHSAS 18001 sarà sostituita dalla norma ISO 45001, per una rivalutazione di questa disciplina di importanza fondamentale. Hubert Rizzi, membro della direzione SQS, ed Eric Schütz, responsabile prodotti per H&S di SQS, ci informano in questa sede sulle questioni principali.



Hubert Rizzi



Eric Schütz

■ **Quando il sistema H&S raggiunge il suo scopo?**
Questo standard punta a mettere le aziende in condizione di gestire i loro rischi di salute e sicurezza sul lavoro e di migliorare la loro performance in termini di contenimento di lesioni e malattie. L'implementazione di un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro rappresenta una decisione strategica perché l'azienda in questione può sfruttare il sistema a beneficio delle sue iniziative di sostenibilità, garantendo peraltro un ambiente di lavoro più sicuro e più sano per le persone occupate e terzi coinvolti.

■ **Come mai la norma OHSAS 18001 viene sostituita ora da ISO 45001?**

OHSAS 18001 è uno standard britannico privato, sostenuto a livello internazionale, risalente al 2007. Poiché in ogni caso sarebbe dovuto essere rivisto, era molto più logico integrarlo nella struttura normativa ISO adeguata di recente. Sul fronte ISO ci sono già standard orientati alla sicurezza per rischi specifici, ma nessun sistema di gestione H&S completo. Con l'attuale bozza per ISO 45001 si va a colmare questa lacuna in modo armonizzato a livello internazionale.

■ **Quali sono le modifiche fondamentali?**

La nuova struttura di base migliora l'integrazione di H&S nei processi dell'organizzazione. Oltre alla comprensione del contesto organizzativo e ai requisiti delle parti interessate, si sostiene la gestione di

opportunità e rischi per il raggiungimento dei risultati H&S auspicati. Si dà maggior importanza alla comunicazione interna ed esterna così come alla codicisione e alla consultazione. L'organizzazione del lavoro, i fattori sociali tra cui il carico di lavoro, l'orario di lavoro, la conduzione e la cultura imprenditoriale diventano più significativi.

■ **Come mai si passa a ISO 45001?**

Con ISO 45001 l'azienda può tradurre in processi sistematici e continuativi l'obiettivo di evitare sinistri. Grazie all'impiego di metodi e strumenti adeguati, è possibile ancorare l'impegno per un miglioramento proattivo delle prestazioni di tutela della salute e sicurezza sul lavoro nell'ambito dell'intera organizzazione.

■ **Per quali imprese è previsto lo standard ISO 45001?**

Lo standard è adatto alle aziende con rischi limitati, ma anche a organizzazioni complesse con un alto livello di rischio. Infatti, oltre al consolidato approccio del sistema di gestione, ISO 45001 offre anche il contesto idoneo per l'integrazione e l'attuazione di un sistema MSSSL ai sensi di CFSL 6508.

■ **Quali vantaggi derivano per la gestione?**

ISO 45001 persegue anche un approccio basato sul rischio. In questo modo si intende garantire che questo sistema sia efficace e venga continuamente migliorato per adeguarsi al contesto in evoluzione dell'azienda.

da. Questo approccio basato sul rischio è in linea con le modalità attraverso cui l'azienda gestisce i propri rischi aziendali. Si semplifica così l'integrazione dei requisiti contenuti nella norma nell'ambito dei processi di gestione superiori dell'azienda.

■ **Quali sono le scadenze per la norma ISO 45001?**
Secondo le informazioni odierne, la pubblicazione è prevista probabilmente all'inizio del terzo trimestre 2017. Dalla data di pubblicazione ufficiale è previsto un periodo di transizione di 3 anni, dopodiché la norma OHSAS 18001 sarà ritirata e non sarà più valida.

■ **Come si procederà per l'adeguamento da OHSAS 18001 a ISO 45001?**

SQS raccomanda i seguenti 8 passaggi:

1. confronto con la nuova ISO 45001
2. identificazione delle lacune del sistema (analisi GAP a cura dell'azienda o valutazione GAP facoltativa tramite SQS)
3. definizione del momento idoneo per l'adeguamento
4. definizione del processo di attuazione (es. piano di progetto)
5. coinvolgimento dei principali gruppi di interesse (management, collaboratori ecc.)
6. aggiornamento del sistema esistente di gestione H&S

7. verifica della corretta implementazione mediante audit interni
8. preparazione alla ricertificazione

SQS offre sostegno con seminari

Vedere il calendario dei seminari su [www.sqs.ch/it/Corsi di formazione](http://www.sqs.ch/it/Corsi%20di%20formazione)

10° concorso nazionale di disegno sull'ambiente

«Come vedi l'impronta ecologica dell'Uomo?»



«Rappresenta in un disegno come, secondo te, l'Uomo si rapporta alla Natura»

È stato questo il compito degli scolari che hanno partecipato al concorso nazionale di disegni ambiente 2016. L'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS), che ha organizzato l'evento, ha ricevuto 3 100 disegni di 248 scuole di tutta la Svizzera. Gli allievi della 1a-9a classe hanno sbrigliato la loro creatività, animati dal coraggio, dall'irriverenza e dalla spontaneità. «E i loro disegni spingono noi adulti a riflettere», così René Wasmer, presidente della giuria, si è espresso alla premiazione della vincitrice più giovane Sofia Gutierrez, tenutasi a Berna.

LUKS – Ospedale cantonale di Lucerna

«Fair Compensation» per collaboratori di 100 professioni e da 66 nazioni

La richiesta di trasparenza salariale è un tema sempre più pressante nell'agenda di politici e imprenditori. Con la certificazione per l'equità salariale, SQS offre alle organizzazioni una verifica del loro sistema salariale in base a criteri riconosciuti. Il LUKS è il primo ospedale svizzero ad aver compiuto questo passo nel 2015.

«Con il certificato «Good Practice in Fair Compensation», SQS attesta la nostra equità salariale rispetto a sesso, età e nazionalità. A questo proposito siamo dei precursori nel settore sanitario», afferma Barbara Flubacher-Maurer, responsabile delle Human Resources presso l'Ospedale cantonale di Lucerna. «Questo certificato stimola la fiducia all'interno e all'esterno, e dimostra che con un'attuazione decisa del sistema salariale abbiamo imboccato la strada giusta». In questa sede il capo del personale del LUKS illustra gli aspetti principali del riuscito progetto HR in un'intervista di GLOBAL Flash.

Signora Flubacher, cos'ha spinto la direzione del LUKS a intraprendere questo progetto? Pressioni politiche o volontà imprenditoriale?

No, non si è trattato di pressioni politiche e non c'era neanche un'urgente necessità d'azione al riguardo. Tuttavia, la percentuale sempre crescente di medici donna imponeva di affrontare il tema dell'equità salariale con una certa sollecitudine. Inoltre, nel nostro ospedale i certificati sono molto importanti per infondere fiducia e sicurezza. Il progetto è stato promosso da un membro della direzione. In seguito, abbiamo valutato possibili varianti e siamo giunti infine alla decisione di affidare il



Barbara Flubacher-Maurer, responsabile HR LUKS

tutto a specialisti esterni, l'Association of Compensation & Benefits Experts (acbe), che ha seguito il progetto.

Chi ha partecipato al processo decisionale?

Il progetto è stato avviato dalla direzione, che ha direttamente trasferito la sua attuazione ai responsabili HR. Poiché si trattava di un ordine della direzione, non abbiamo dovuto convincere nessuno a partecipare. Sono stati coinvolti il controlling, i responsabili dei salari, i responsabili HR e l'acbe. La commissione del personale è stata informata di conseguenza e, sebbene non coinvolta direttamente, si è dimostrata na-



Luzerner Kantonsspital (LUKS)

L'Ospedale cantonale di Lucerna (LUKS) è il principale centro ospedaliero della Svizzera. Nelle sue 4 sedi, Lucerna, Sursee, Wolhusen, Luzerner Höhenklinik Montagna, 6607 collaboratori in totale assistono i pazienti 24 ore su 24, dalle cure di base fino alla medicina altamente specializzata, dalla nascita fino in età avanzata. L'80% degli occupati è costituito da donne.

www.luks.ch



turalmente favorevole al progetto. Le parti sociali sono state informate a cose fatte.

Quali reparti del LUKS sono stati coinvolti?

Il progetto ha coinvolto i reparti menzionati sopra ed è stato possibile mantenerlo così snello perché l'intera analisi dei dati è stata trasferita all'azienda esterna acbe. Il controlling e i responsabili per le questioni salariali del LUKS avevano il compito

«IL RISULTATO CI FA PIACERE»

di controllare se le funzioni dei rispettivi collaboratori erano ordinate correttamente nel sistema. Il team del progetto era composto di 5 rappresentanti del LUKS e 2 specialisti esterni.

La verifica del sistema salariale ha reso necessario effettuare delle modifiche?

No, ci siamo potuti basare sul sistema salariale esistente. Questo sistema è stato analizzato nel dettaglio dagli esperti salariali, tra l'altro in riferimento alle fasce salariali, alle catene di funzione ecc. Sulla base di una prima bozza abbiamo potuto convalidare lo stato attuale e poi abbiamo fatto il punto della situazione per vedere cosa rimaneva da fare. Le modifiche necessarie al sistema salariale attuale erano minime. Dall'analisi abbiamo tratto anche alcuni preziosi insegnamenti, in particolare dove, a causa di gruppi professionali molto numerosi, c'erano anche differenze salariali molto marcate, soprattutto dovute all'età. Attualmente stiamo valutando se dare più peso all'esperienza dei collaboratori mediante una ripartizione più precisa. Desideriamo che il salario tenga conto sia delle prestazioni che dell'esperienza, mentre l'età è meno importante. La tendenza all'accademizzazione di determinate professioni o nuove figure professionali non influiscono sullo sviluppo del salario. Ma, ad esempio, abbiamo fatto delle modifiche nell'inquadramento delle professioni delle scuole universitarie professionali, in modo che adesso il tempo di formazione trascorso a scuola conti come esperienza.

In sostanza, il progetto «Fair Compensation» si presenta oggi non solo come brillante risultato ma anche come base da cui partire per singoli aggiustamenti che desideriamo ancora apportare.

Quale attività ha richiesto più tempo?

Chiaramente l'allineamento dei dati. Per i cosiddetti «valori anomali», ossia al di fuori

della curva salariale, occorre verificare accuratamente in ogni singolo caso perché la persona era posizionata così. Se il posizionamento era giustificato, non c'era bisogno di fare nulla. Nel sistema abbiamo trovato, però, alcuni casi davvero strani, che è stato necessario risolvere con un colloquio. Fortunatamente non abbiamo incontrato nessun caso davvero spinoso. Per la gestione di eventuali casi speciali c'è un piccolo spazio di manovra, che però in pratica non viene utilizzato.



Avete il certificato ormai da un anno. Qual è il suo bilancio ad oggi?

A mio avviso, «Fair Compensation» è uno strumento molto valido per acquisire sicurezza e rafforzare la fiducia. L'equità salariale è un concetto che richiede un'interpretazione più accurata. La nostra visione è la seguente: secondo la nostra politica salariale, 3 fonti definiscono il salario equo, ossia il raffronto esterno (settore, regioni), l'equità propria in relazione al risultato aziendale (team, reparti, impresa nel suo complesso) e il sistema salariale interno (requisiti, prestazioni, esperienza).

Esternamente ci basiamo sui raffronti salariali di perinova (preferred partner dell'Associazione dei manager del personale degli ospedali svizzeri). Nel raffronto perinova sono contenuti principalmente le professioni mediche e paramediche. Un'ulteriore

base di confronto ci è fornita da salarium, la calcolatrice dei salari dell'Ufficio federale di statistica, i cui modelli di calcolo ci aiutano nel posizionamento dei salari, e dal rapporto annuale sui salari di Zurigo da cui otteniamo ulteriori paragoni.

Il certificato «Fair Compensation» ci consente ora di rappresentare l'equità salariale interna in base al profilo dei requisiti, al valore dell'esperienza e alle prestazioni. Questo è il grosso vantaggio. Al momento dell'assunzione non ci affidiamo a criteri esterni di equità salariale, bensì al nostro sistema certificato. L'inquadramento dei nuovi collaboratori nel sistema funziona senza lasciare dubbi e offre sicurezza a entrambe le parti.

Avete già ricevuto i primi feedback?

Reazioni riconoscenti provengono soprattutto dalle donne che in molti settori ricevono un trattamento peggiore. Nel complesso per le donne del LUKS non c'è stato nulla da modificare. Per noi è un esito prezioso perché quasi l'80% del nostro organico è costituito da donne. Questo risultato ci fa piacere. I collaboratori apprezzano

«ACQUISIRE SICUREZZA CON FAIR COMPENSATION»

anche che il sistema salariale sia gestito a livello centrale e che la politica salariale segua «un'unica linea».

Pensa che in futuro ci saranno meno discussioni in merito ai salari?

I salari sono sempre oggetto di discussioni informali tra colleghi. Si fanno confronti, spesso su basi incerte e solo presunte. Ci sta veramente a cuore che il sistema salariale del LUKS sia veramente capito da tutti e a questo scopo offriamo alcuni corsi di formazione. Anche la rivista per i collaboratori «Zusammen arbeiten» riporta una spiegazione dettagliata del sistema salariale e dei relativi concetti.

Che impatto ha avuto la trasparenza salariale sui «luminari»?

Ah, bisognerebbe chiederlo a loro... Una cosa comunque è certa: i requisiti di base sono gli stessi per tutti. E altrettanto importante è che, secondo studi noti, il salario non fa parte dei 5 fattori principali di soddisfazione. Prima vengono l'ambiente lavorativo, le possibilità di sviluppo e altri. Lo slogan del LUKS «Kompetenz, die lächelt» (Competenza che sorride) lo esprime chiaramente.

MIFA Frenkendorf

«Una volta l'anno evacuiamo uno stabile aziendale – come esercitazione»

«E perché lo prevede il nostro piano d'emergenza», sottolinea Fredy Kühnis, addetto alla sicurezza di Mifa AG Frenkendorf, affiliata dell'Industria Migros. «Gli insegnamenti che ne derivano ne valgono ampiamente la pena.»



Claudia Wälchli, vice responsabile Human Resources e Fredy Kühnis, addetto alla sicurezza



Mifa AG Frenkendorf

Con marchi noti dalle divisioni commerciali Home Care e Nutrition, Mifa AG Frenkendorf fa parte del Mibelle Group e, come tale, dell'Industria Migros. In Frenkendorf vi sono complessivamente 22 linee di produzione e 23 linee di riempimento con una prestazione giornaliera di circa 266 tonnellate di prodotti. L'azienda occupa circa 290 collaboratori. Mifa vanta tra l'altro i certificati SQS ai sensi di ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e FSSC 22000.

www.mibellegroup.com

Le esercitazioni di evacuazione si spiegano considerando la particolare posizione di Mifa nell'ambito dell'Industria Migros. A Frenkendorf si fabbricano prodotti per il settore «Home Care» (es. i detersivi per bucato e stoviglie «Total» e «Handy») e «Nutrition» (es. la margarina «Sanissa»). Per i detersivi e i detergenti servono sostanze chimiche. Di conseguenza, un manuale per le emergenze raccoglie le misure in base al livello, in caso di eventuali situazioni di pericolo che «si potrebbero verificare nello stabilimento», spiega Kühnis.

Il piano d'emergenza è integrato in un sistema di gestione professionale per la salute e la sicurezza sul lavoro (H&S), certificato da SQS ai sensi di OHSAS 18001. Il sistema è seguito da Fredy Kühnis quale addetto alla sicurezza e dalla responsabile per la salute dei lavoratori, Claudia Wälchli, vice responsabile Human Resources. Chi s'intrattiene con questi due esperti in loco riceve, tanto per cominciare, tutta una serie di Best Practice: la collaborazione evidentemente orientata ai risultati nei team addetti alla salute e alla sicurezza sul lavoro, il grado di dettaglio in base al livello nel reporting H&S e nella comunicazione, gli insegnamenti da sinistri documentati da misure concrete e la riserva istituzionalizzata per le questioni H&S nella direzione. I seguenti punti fondamentali comprovano questa percezione.

Sistema trasparente

La Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro (CFSL) richiede notoriamente un sistema aziendale di gestione della sicurezza con 10 punti. Mifa va oltre: il concetto H&S è parte integrante del vasto sistema di gestione Mifa. Tutti i relativi documenti sono visualizzabili per tutti i collaboratori sulla piattaforma per docu-



Contenitori per detersivi

menti. Ciò rende il sistema trasparente per tutti gli utenti, consente un efficace controlling a diversi livelli e aiuta a rafforzare la consapevolezza per le questioni H&S. Il feedback è gradito e può avvenire tramite la commissione del personale rappresentata nel team H&S o anche direttamente.

H&S – programma comune per 2 team

Perragionistoriche e, secondo Claudia Wälchli, «anche per motivi di protezione nel trattamento dei dati personali», sono presenti 2 team in Mifa: uno per la sicurezza sul lavoro e uno per la tutela della salute. La mission H&S è un programma comune per i due team, ma le loro aree d'attività si differenziano in base a progetto, incarico e settore specialistico. Tali attività vengono stabilite in riunioni di coordinamento e in una conferenza H&S si discutono regolarmente le sinergie. Nei team si concentrano interdisciplinarietà, grande esperienza e conoscenze speciali

«EQUILIBRIO TRA LAVORO E VITA PRIVATA»

H&S. Il gruppo addetto alla sicurezza, ad esempio, è formato da delegati che possono collegare la loro pluriennale esperienza nell'organizzazione gerarchica con una formazione speciale nel settore della sicurezza. Il responsabile della tecnica nel team è responsabile per la sicurezza degli impianti, il capo dell'infrastruttura per la protezione antincendio, un addetto alla logistica per il trasporto delle merci pericolose, un altro addetto alla logistica per la sanità aziendale e via dicendo. Il responsabile operativo del team è l'ingegnere della sicurezza Fredy Kühnis, anche lui dotato di varie formazioni speciali, ad esempio il corso di competenza specifica nel diritto dei



prodotti chimici o le varie giornate di perfezionamento professionale SUVA nel settore della prevenzione degli infortuni.

Scambio di esperienze a tutti i livelli

Lo scambio di esperienze intensivo e organizzato è incoraggiato dagli esperti della salute, dagli ingegneri della sicurezza e dagli addetti alla sicurezza del gruppo non soltanto in Mifa ma anche a livello dell'Industria Migros e delle cooperative Migros. Ci si appoggia anche alla rete dei circa 300 ingegneri della sicurezza affiliati alla Società svizzera di sicurezza sul lavoro SSSL, di cui fa parte anche Kühnis.

Monitoring da parte della direzione

Presso Mifa la salute e la sicurezza sul lavoro sono regolarmente all'ordine del giorno della direzione. I temi trattati vengono quindi inseriti nel protocollo, il quale – cosa veramente insolita – può essere consultato in Intranet! Le questioni vengono trasmesse alla direzione dall'addetto alla sicurezza o dal responsabile per la salute dei lavoratori, e qui vengono poi rappresentate da uno dei membri.

Le cifre generano misure

Per quanto riguarda le assenze, un fattore fondamentale è l'analisi delle cifre. In particolare, giorni senza infortuni dall'ultimo infortunio, infortuni nell'anno precedente e infortuni nell'anno in corso: queste 3 cifre sono essenziali per l'azienda. Nel settore della salute il sistema di gestione dell'orario di lavoro fornisce al reparto HR il punto di partenza per la valutazione e la gestione delle assenze dovute a malattia. Sono interessanti, ad esempio, le ore di assenza ogni 100 000 ore di lavoro prestate.

La direzione analizza le cifre, i sinistri e le misure prese, poi le confronta con le statistiche SUVA e con i dati dell'Industria Migros. «L'o-

biiettivo centrale è un posto di lavoro sano, un aspetto del Friendly Work Space per l'ap-punto», sottolinea Claudia Wälchli. Da questo si elaborano le misure necessarie a breve e a lungo termine, tra cui controlli aziendali mirati, audit interni, valutazioni del rischio, programmi di e-learning, analisi del valore limite di soglia (Threshold Limit Value – TLV), corsi sanitari e antincendio, conferenze per

«L'OBIETTIVO È LAVORI SANI»

la gestione di sostanze chimiche, test uno a uno dell'organizzazione in caso d'emergenza e, sì, persino l'evacuazione dagli edifici.

Giornata per la salute e giornata per la sicurezza per tutti

Lo scorso anno un highlight H&S sono state la giornata per la salute e la giornata per la sicurezza con particolare attenzione ai problemi riscontrati, un concentrato di know-how dall'intera Industria Migros. L'evento era obbligatorio per tutti e il feedback è stato estremamente positivo. Nell'ambiente di lavoro reale, in fabbrica o in ufficio, ad esempio, sono stati svolti alcuni esercizi con l'aiuto degli esperti della Scuola Club

Migros, per imparare ad affrontare situazioni di stress mentale. I fisioterapisti di Medbase hanno fornito istruzioni pratiche per prevenire problemi alla schiena. Una stazione SUVA insegnava a camminare in modo sicuro e c'era anche un stand dedicato al problema dei rifiuti, presidiato da esperti dell'ambiente.

«Com'è la tua giornata?»

È questo il titolo di una campagna lanciata per l'intero gruppo Migros. Claudia Wälchli spiega che la gestione della salute Mifa ricorre a questa iniziativa «per sostenere i singoli collaboratori in casi specifici o per aiutarli nell'organizzazione della loro giornata lavorativa». Il punto di partenza è la gestione delle assenze, a cui seguono colloqui per gradi in cui i collaboratori ricevono assistenza. In una conversazione riservata si prova a trovare insieme il giusto equilibrio tra mondo del lavoro e vita privata. Claudia Wälchli spiega: «In ogni caso è importante riconoscere insieme i problemi spesso inespressi e discuterne.» Nei casi più complessi sono disponibili anche gli istituti della rete Migros. Nelle situazioni delicate è possibile consultare un medico di fiducia. Se necessario, i superiori coinvolti vengono istruiti su come gestire la situazione. Anche questo fa parte di una gestione professionale H&S.

Miscelazione liquido



Gasser Felstechnik AG, Lungern

Analisi del rischio per ogni cantiere

Felstechnik, un'impresa il cui nome – tecnica per la roccia – lascia supporre che qui si svolgano compiti difficili con un'elevata pericolosità. Effettivamente, la prevenzione e l'eliminazione dei pericoli all'interno e vicino alle rocce sono il settore cardine di quest'impresa familiare del Canton Obvaldo. Per garantire la sicurezza.

Gli incarichi sono tutti spettacolari. E ogni progetto è un'opera unica. Nessuna soluzione fatta in serie, niente di preconfezionato. Ogni volta un'autentica sfida per gli ingegneri, gli specialisti impiegati e il parco macchine. Senza l'assoluta eccellenza nelle varie fasi del processo non sarebbe possibile far fronte ai rischi latenti del lavoro. Il requisito di base è il sistema di gestione certificato da SQS conforme alle norme ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.

Come si presentano i compiti da svolgere?

Matthias von Ah, CEO di Gasser Felstechnik AG, ce ne dà un'idea sulla base di due casi di Best Practice.



Gasser Felstechnik AG

Fondata nel 1922, l'impresa familiare con 10 filiali è gestita oggi dalla sua terza generazione. Circa 300 collaboratori qualificati e specializzati seguono gli ambiti dei lavori in sotterraneo, del consolidamento rocce, delle attività di brillamento, della costruzione di sottostrutture speciali e del servizio di costruzione. Presso lo stabilimento di Lungern si trova inoltre il Brünig Park sotterraneo costruito da Gasser. L'azienda è certificata da SQS conformemente alle norme ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.

www.felstechnik.ch

■ Passaggio sotterraneo di collegamento Melchsee-Frutt (Obvaldo)

Gasser Felstechnik è stata coinvolta già nella fase di progettazione del collegamento sotterraneo tra due nuovi hotel a quota 1920m s.l.m.. L'intera opera da minato-

«IL CAPO DELLA SICUREZZA FUNGE DA GARANTE»

ri per la costruzione del sottopassaggio è stata realizzata mediante avanzamento tramite esplosivo come impresa totale, inclusa la progettazione.

Il cunicolo passa a meno di 5 metri sotto un altro hotel preesistente, il che ha posto ulteriori sfide ai capi artificieri in cantiere. Con piccoli abbassamenti di 0,5 metri, cariche minime da 100 grammi di esplosivo per livello d'innesco e un mirato sistema a tappe, i minatori sono riusciti a ridurre le vibrazioni in modo da non superare mai i valori limite. Parallelamente si sono svolti i lavori per il vano dell'ascensore, collocato direttamente accanto a uno degli hotel di nuova costruzione. Anche in questo caso c'erano severe disposizioni da osservare per le vibrazioni. Un'attenzione particolare e costante hanno richiesto poi le condotte di servizio esistenti, che hanno imposto un approccio particolarmente raffinato. Le opere di scavo sono state concluse con successo nel giro di 9 settimane.

■ Opere di consolidamento dopo la caduta massi nella Schöllenen (URI)

In maggio 2015 tra Göschenen e Andermatt si è verificata una caduta di massi di ampia portata, tanto che l'Ufficio federale delle strade (USTRA) ha deciso per la chiusura della strada. Pertanto, da nord, Andermatt



Matthias von Ah, CEO

era raggiungibile solo in treno. Vista l'urgenza, a Pentecoste 2015 sono stati effettuati i primi rilievi e le relative valutazioni. In collaborazione con i geologi si è deciso di ancorare immediatamente sul posto i blocchi di roccia labili, non fissati, onde evitare ulteriori cadute incontrollate. Il cantiere si trovava in un punto difficilmente raggiungibile e ogni giorno gli esperti venivano portati sul posto in elicottero. La sicurezza sul lavoro aveva la massima priorità e l'evacuazione del personale doveva essere possibile in qualsiasi momento. Per assicurare il coordinamento di tutte le persone coinvolte è stato adottato un ampio concetto di sorveglianza e allarme. Si è lavorato



7 giorni la settimana, al fine di poter riaprire la strada nel più breve tempo possibile. Per ragioni di sicurezza non si è lavorato durante la notte.

I collaboratori di Gasser hanno usato 52 chiodi da roccia lunghi 8 metri, hanno fatto brillare e sgomberato numerosi blocchi di roccia, infine sopra la galleria stradale intessata hanno realizzato un muro di contenimento. Anche il tetto della galleria è stato liberato dall'ulteriore peso. Già dopo un mese, pur con alcune limitazioni, la strada è stata riaperta.

«IMPARIAMO DAL LAVORO QUOTIDIANO»

In cosa consistono i rischi del lavoro?

Per una migliore comprensione va detto innanzitutto che il consolidamento delle rocce e la tecnica di brillamento contano complessivamente per circa il 50% della cifra d'affari, mentre l'altro 50% è costituito da edilizia del soprassuolo e del sottosuolo, costruzione di sottostrutture speciali e costruzione di gallerie. Il sistema informatico di gestione MIS copre tutti questi settori ed è certificato da SQS.

Da noi lavorano molti specialisti. Il lavoro su funi sospese viene insegnato in un corso di formazione supplementare dell'associazione delle guide di montagna. Gli specialisti di questo settore non sono necessa-

riamente scalatori, ma sono tutti molto sportivi ed hanno grande affinità con la montagna. Per questo lavoro è necessaria passione. Anche nelle opere di brillamento. La formazione teorica può essere assolta in corsi esterni. Il principale fattore di successo è però l'esperienza che trasmettiamo noi stessi ai capi artificieri.

Gran parte dei pericoli si nasconde infatti nei punti più nascosti, laddove nessuno si aspetta di trovarli o dove il lavoro è prevalentemente di routine. Capita spesso di inciampare o rimanere impigliati, ad esempio. Questi incidenti riguardano tutti i settori. Dipende molto dall'ordine, dalla disciplina e dalla pulizia. Poiché la consapevolezza per la pericolosità del lavoro su funi sospese è particolarmente viva, gli infortuni qui sono rari e lo stesso vale nella costruzione di gallerie. Nell'uno e nell'altro caso, l'importante è avere una chiara definizione delle misure di sicurezza da adottare.

Cosa si fa per la salute e la sicurezza sul lavoro?

Uno dei classici compiti di QM è quello di elaborare e verificare i concetti di sicurezza. A differenza di quanto avviene in altre aziende, da noi lo si fa in modo specifico per ogni progetto con un'analisi del rischio separata, perché ogni cantiere è diverso dall'altro. E, altra particolarità, non soltanto il collaboratore viene istruito accuratamente in merito al concetto ma lo firma



anche. I responsabili del cantiere e della relativa sicurezza sono il capocantiere e il direttore dei lavori. Un capo della sicurezza a pieno titolo offre sostegno e sorveglianza al cantiere mediante audit regolari. Questo ci permette di verificare l'attuazione del concetto di sicurezza nella pratica e di offrire ai collaboratori l'opportunità di dire la loro sulla sicurezza in cantiere fornendoci anche spunti, ad esempio, sull'attrezzatura di sicurezza. È un approccio molto efficace. Il capo della sicurezza funge un po' da garante nelle questioni relative alla sicurezza, dando al CEO la certezza che i cantieri sono sicuri e individuando i luoghi con potenziale di miglioramento. Esternamente l'auditor SQS verifica l'intero sistema di sicurezza certificato di Gasser Felstechnik AG.

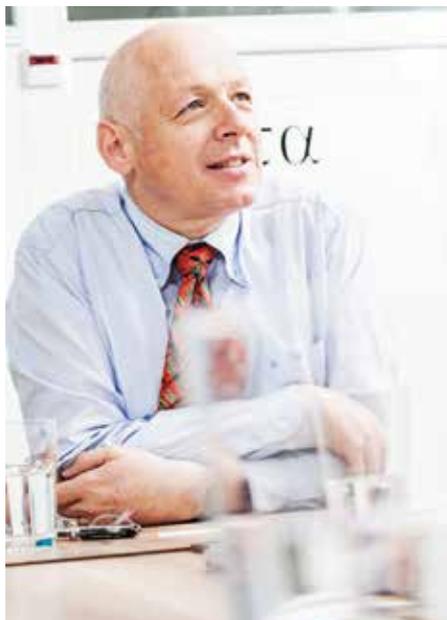
Gli incidenti vengono registrati in un reporting semplice ma sistematico, rivolto a un gruppo di destinatari ben definito, così da poter reagire ai sinistri in modo flessibile e con misure concrete. Se un determinato incidente si ripete più volte, se ad esempio i collaboratori inciampano spesso, questo viene discusso con l'addetto alla sicurezza. A tale proposito la SUVA offre eccellenti modelli di campagne, che nei singoli casi portano ad una riduzione significativa dell'incidente in questione. In merito all'adozione delle campagne viene presa una decisione top-down. Al reporting sono collegati i relativi corsi di formazione (ad-hoc o per tutto il personale) e la comunicazione su diversi canali (ad esempio, con allegati alle buste paga). Il concetto di sicurezza e le relative misure dimostrano la loro validità se si è disposti ad imparare dal lavoro quotidiano. Questo è il nostro dovere.



SCS Supercomputing Systems AG

«Trovare la semplicità nella complessità»

Come fanno i redattori della SRG SSR a trovare istantaneamente il video giusto in 125 000 ore di materiale audiovisivo? E come fa a sapere che strada fare la Mercedes senza guidatore? Al Technopark di Zurigo SCS sviluppa sistemi di questo tipo.



Prof. Dr. Anton Gunzinger, fondatore e presidente CdA



super computing systems

SCS

Fondata nel 1993, l'impresa impiega oggi circa 100 specialisti presso il Technopark di Zurigo. Il team si occupa di un'ampia gamma di tecnologie, dall'hardware fino al system design di massimo livello come ausilio decisionale per la pratica. I clienti SCS possono contare su un bagaglio d'esperienza di oltre 1000 progetti.

www.scs.ch

Professor Gunzinger, SCS costruisce supercomputer. Cosa li contraddistingue?

I supercomputer tradizionali hanno prestazioni elevatissime, sono molto veloci e richiedono molta energia elettrica. Quelli realizzati da SCS per i propri clienti sono molto piccoli e richiedono solitamente pochissima energia. Tuttavia la costruzione di supercomputer non è più il nostro unico settore d'attività: due terzi del nostro fatturato deriva da software estremamente complessi. Per i supercomputer la domanda è: quanta intelligenza riesco a produrre per watt? L'energia è certamente importante, ma spesso è anche questione di grandezza fisica. Ecco un esempio: stiamo sviluppando sistemi di guida assistita in collaborazione con Daimler. Il «supercomputer» si trova nell'abitacolo integrato nello specchietto retrovisore e richiede solo 5 watt di energia.

Cos'ha portato alla fondazione di SCS nel 1993?

Dopo aver partecipato ai campionati mondiali dei computer più veloci negli USA ed esserci classificati tra i Top Five, ci è venuta l'idea di costruire supercomputer. Ma dato che non era un modello commerciale sostenibile, abbiamo modificato ben presto la nostra strategia verso la fornitura di servizi con priorità al computer system design. Grazie a questo nuovo orientamento abbiamo ottenuto il successo economico per l'azienda. Oggi il nostro portfolio è formato per un terzo da hardware e per due terzi dallo sviluppo di software.

Com'è posizionata SCS nel grande mercato IT?

Una differenza essenziale rispetto ai nostri concorrenti internazionali (Estremo Oriente) sta nel fatto che SCS lavora quasi esclusivamente in base a progetti. Anzi, in base a progetti a prezzo fisso! Vi sono solo poche eccezioni in cui lavoriamo su base oraria. Questa politica per noi è molto impegnativa, ma per il cliente ha il grande vantaggio



di garantire un prezzo fisso su cui poter contare. Il calcolo di progetti a prezzo fisso richiede molta esperienza, ma anche processi di sviluppo ben «organizzati».

Com'è stato il vostro percorso di crescita?

Nel 1993 ho fondato SCS Supercomputing Systems AG come spin-off dell'ETH (Politecnico federale) presso il Technopark di Zurigo. All'inizio occupavamo una superficie di 60m², mentre oggi siamo già a 2000m² e stiamo per espanderci ulteriormente. La crescita di SCS è avvenuta a ondate. All'inizio, in seguito ad una situazione difficile, seguiva sempre una nuova spinta per un ulteriore sviluppo. Abbiamo tratto vantaggio dalla nostra capacità d'apprendimento.

«LA SEDE IN SVIZZERA È IMPORTANTE»

Un grosso traguardo è stato naturalmente la realizzazione del primo supercomputer. Ma il passo strategico decisivo è stato la svolta verso un orientamento più commerciale, ossia come fornitori di servizi per sistemi informatici. Così all'inizio del 2000 abbiamo realizzato per la SRG SSR il grande progetto del videoarchivio, che garantiva il rapido accesso a 125 000 ore di materiale audiovisivo. In questo progetto sono contenuti 20 anni-uomo di sviluppo software, tecnicamente un'opera magistrale. Anche da qui abbiamo tratto insegnamenti preziosi per uno sviluppo successivo.

Attualmente ci stiamo addentrando nello sviluppo di sistemi rilevanti per la sicurezza al massimo livello SIL (Safety Integrity Level con livelli da 1 a 4 in base alla norma CENELEC della tecnica ferroviaria). Livello 4 significa: 100 o più persone potrebbero morire (ad esempio, per uno scambio regolato male). Un tale errore può verificarsi solo ogni 100 000 anni.

SCS si occupa di computer system design: un migliaio di progetti in 20 anni. Ad esempio per che cosa?

Un centinaio di collaboratori lavorano contemporaneamente a circa 100 progetti paralleli, da studi di fattibilità della durata di due settimane fino a software complessi da 20 anni-uomo. Ecco alcuni esempi dalla pratica: reti veloci, hardware e software per selezionatrici di patate, misuratori di particelle per il settore alimentare, pulsosimetri, orologi per chiamate d'emergenza per anziani, sistema di comunicazione per la REGA, radio digitale per trasporti pubblici, software per biglietterie automatiche, l'enorme archivio audiovideo per la SRG SSR, sistemi di comando per macchine da imballaggio, sistemi per l'ottimizzazione dell'imballaggio nell'industria tipografica, Smart-Grid, simulazioni d'energia ecc.

Anche il suo ultimo libro «Kraftwerk Schweiz» si basa su simulazioni...

Sì, perché mi rendo conto che nelle discussioni pubbliche sulla svolta energetica persino rinomati esponenti del mondo politico ed economico fanno affermazioni basate su tesi prive di fondamento. Da scienziato ma anche da imprenditore, questo mi ha lasciato stupefatto e allo stesso tempo mi ha piuttosto irritato. In collaborazione con un apprendista dell'ETH, ho iniziato a simulare scenari plausibili. Abbiamo ordinato le varie tesi, «le abbiamo calcolate» e siamo rimasti stupiti di scoprire che gran parte di quanto apprendiamo dai media non corrisponde al vero.

Abbiamo analizzato tutti i dettagli con simulazioni in riferimento a corrente, mobilità e calore. Ho esposto i nostri risultati in una conferenza a Berna. In seguito l'ex direttore della casa editrice Zytglogge Verlag mi ha incoraggiato a scrivere un libro al riguardo. Nel 2015 si è persino classificato nella Top Ten dei best-seller svizzeri per le opere di divulgazione.

«OFFRIAMO A PREZZI FISSI»

La sua azienda è certificata da SQS secondo le norme ISO 9001, ISO 14001.

Quali sono i vantaggi?

Ci sono 2 ragioni principali: innanzitutto lavoriamo con clienti (FFS, REGA ecc.) che richiedono la certificazione; secondariamente siamo obbligati a documentare i nostri processi snelli, oltre che a metterli in pratica. Come computer system designer, i nostri collaboratori sono abituati a pensare in questo modo. In fin dei conti, lo sviluppo di sistemi è il nostro business. Gli auditor rimangono sempre stupiti che i nostri manuali siano così sottili pur illustrando tutto completamente e che vengano veramente osservati... L'eccellenza nel system design ricerca la semplicità più pura nella complessità. Anche nei progetti più ambiziosi, al cosiddetto livello SIL-4, l'arte sta nell'espone i sistemi in modo così semplice da essere certificabili con un dispendio ragionevole.

Ci interroghiamo continuamente su come dobbiamo organizzarci affinché SCS riman-

ga efficiente e incisiva. La domanda è: come possiamo organizzare il system design interno per sostenere i collaboratori nel loro lavoro e per garantire la qualità senza un eccessivo dispendio energetico? Per noi è importante attenerci ai nostri stessi processi, definiti in modo affidabile.

Quale sarà il futuro di SCS?

La nostra competenza spazia dai «Lowest Energy System» (sistemi senza alimentazione energetica propria né batteria) fino a sistemi a prestazioni estremamente elevate. Siamo operativi in tutti i settori dove servono sistemi ben funzionanti e sicuri, ovviamente computerizzati. La nostra attenzione è rivolta all'industria e ai fornitori di servizi, ma anche alla ricerca applicata. E continueremo su questa strada. Un mercato molto importante per SCS è costituito dagli impianti ad alta sicurezza nel settore ferroviario e nell'industria 4.0. Oltre al system design, continuiamo a sviluppare hardware estremamente ambiziosi.

Tutte le nostre creazioni vengono realizzate presso il Technopark di Zurigo. Per me è importante la sede in Svizzera, la sede a Zurigo. Abbiamo addirittura rinomati clienti dalla Corea del Sud, sebbene là gli ingegneri siano 5 volte più convenienti che da noi. Per la riuscita di tutto questo, sono di fondamentale importanza la prossimità al cliente ed un'elevata qualità del processo d'innovazione. Deve essere tutto giusto: il system design, le specifiche, l'attuazione e infine il prezzo.



Stampfli AG, Subingen

Pulizia con sigilli di qualità – per sistema

«La qualità inizia già alla prima telefonata», afferma il capo di Stampfli AG, l'impresa di Facility Management operativa a livello nazionale. Per lui la qualità è «insieme promessa e sicurezza». Come si esprime questo nell'attività quotidiana?

Si tratta soprattutto di un approccio di qualità a tutto tondo. Nel quadro della sua offerta professionale a 360 gradi nel Facility Management, il modello commerciale dell'impresa a conduzione familiare di Subingen/SO si fonda su un ciclo chiuso di 8 sigilli di qualità: customer care, equipment, risorse, corsi di formazione, organizzazione, sondaggi, audit e controlli.

Facility Services con 8 sigilli...

«Questo 'concetto di qualità a 360 gradi' è fondamentale per noi come fornitori di servizi», sottolineano il CEO Simon Stampfli e il responsabile QM Stefan Balsiger. «Pertanto lo comunichiamo sia internamente che esternamente ad ogni occasione». In una conversazione i due esponenti ci spiegano di cosa si tratta:

- **Customer Care:** ogni contatto con il cliente contribuisce alla qualità, quindi è richiesta una cura particolare. Sistemi IT ultramoderni consentono l'assistenza in qualsiasi momento.
- **Equipment:** tecniche, materiale e apparecchi vengono selezionati con fornitori scelti in base al servizio da prestare al cliente.
- **Risorse:** la presenza nazionale facilita la scelta e l'impiego del personale specializzato idoneo presso il cliente.
- **Corsi di formazione:** tutti i collaboratori devono completare una formazione di base orientata al cliente, che spazia dalla salute e sicurezza sul lavoro fino all'aspetto e alla cura della persona stessa.
- **Organizzazione:** Stampfli ha una struttura chiara, si distingue per decisioni rapide e una comunicazione aperta. Ogni cliente ha un referente diretto.
- **Sondaggi:** analisi regolari sulla soddisfazione della clientela assicurano un feedback sul fronte degli incarichi e offrono opportunità di miglioramento.
- **Audit:** sia il sistema di gestione sia le prestazioni, l'organizzazione, i processi, la sicurezza, l'assistenza e la cordialità sono continuamente oggetto di audit.
- **Controlli:** il sistema centralizzato di verifica e controllo funziona in modo completamente digitale e senza carta. I controlli in loco sono effettuati dai quadri. I miglioramenti vengono introdotti immediatamente.

Il concetto degli 8 sigilli di qualità Stampfli rientra in un sistema di gestione integrato. Il requisito di base è costituito dalle certificazioni SQS conformi alle norme ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001, ottenute tutte e tre per la prima volta nel 2004 e illustrate insieme in un unico manuale, che può essere consultato da ciascun collaboratore. Con appositi audit si accerta che le direttive e le prescrizioni siano effettivamente ri-



CEO Simon Stampfli (sinistra) e responsabile QM Stefan Balsiger

spettate. I certificati rispecchiano la filosofia aziendale espressamente orientata alla qualità e, in determinati casi, aprono anche le porte al mercato.

Nella vostra offerta vi sono servizi particolarmente delicati dal punto di vista della salute e della sicurezza sul lavoro?

Stefan Balsiger: Sì, per questo tale settore ci sta molto a cuore e investiamo in corsi di formazione corrispondenti, anche in collaborazione con i committenti. Tutti i collaboratori Stampfli si riconoscono dalle loro uniformi e sono dotati inoltre di un documento identificativo personale. Se ne-

«LA COLLABORAZIONE IN AZIENDA È IMPORTANTE»

cessario indossano anche indumenti protettivi. Ad oggi fortunatamente non abbiamo mai registrato alcun grave infortunio sul lavoro, ma anche il nostro settore presenta possibili pericoli, come ad esempio nei luoghi pubblici quali parchi e stazioni ferroviarie. Infatti, nello smaltimento dei rifiuti c'è il pericolo di ferite da taglio, punture, infezioni ecc. Per quanto riguarda il settore dei trasporti pubblici, nella pulizia dei treni vi sono zone sensibili, in particolare l'attraversamento dei binari, il rischio di inciampare, il pericolo di collisioni e le caratteristiche del lavoro notturno. I requisiti essenziali per lavorare in altezza sono il corso di formazione sugli elevatori e i dispositivi di protezione individuale contro le cadute.

Vi sono poi le condizioni speciali da osservare nelle camere bianche del settore medico, dell'industria e dei laboratori di ricerca. Severe prescrizioni per maschere e indumenti speciali assicurano la sterilità dei locali e ne prevengono la contaminazione.



Stampfli AG

Da piccola impresa di pulizie a importante fornitore full-service per il Facility Management: dalla sua fondazione 28 anni fa l'impresa a conduzione familiare operativa a livello nazionale è diventata un'azienda con 1800 dipendenti. Il segreto di questo rapidissimo sviluppo è, oggi come allora, il contatto personale con qualsiasi cliente, sia grande che piccolo. Questo vale sia per la sede principale di Subingen sia per le altre 9 filiali in Svizzera.

www.stampfliag.ch

Quant'è importante per voi la salute e la sicurezza sul lavoro?

Stefan Balsiger: Investiamo in questo importante settore per proteggere i nostri collaboratori. L'assenza di infortuni nello svolgimento delle mansioni presso il cliente evita inoltre problemi al processo di lavoro. La salute e la sicurezza sul lavoro sono presenti in tutti i nostri corsi di formazione interni come modulo d'apprendimento autonomo. L'osservanza delle prescrizioni è di competenza del diretto superiore di reparto. Possiamo constatare con soddisfazione che finora non abbiamo mai registrato alcun grave infortunio sul lavoro, sicuramente perché i collaboratori osservano correttamente le direttive e sono consapevoli dei potenziali rischi. Inoltre, Stampfli fa prevenzione anche nel settore degli infortuni non professionali, in cui il numero di incidenti è altrettanto contenuto.

Stampfli è un fornitore full-service nel campo del Facility Management. Quali sono state le principali tappe di sviluppo in tale direzione?

Simon Stampfli: I miei genitori hanno fondato l'impresa 28 anni fa. All'epoca l'impre-

sa era gestita ancora in modo molto padronale e gli incarichi erano piccoli e limitati a livello locale.

Nel 1994, dopo il mio tirocinio come disegnatore edile, ho iniziato a lavorare con mio padre. Abbiamo aggiunto ulteriori servizi e

«SIAMO DIVENTATI GRANDI CON PICCOLI CLIENTI»

la nostra presenza sul mercato si è rafforzata grazie ad una sostenuta attività d'acquisizione. In seguito sono nate le filiali, prima Bienne, poi Berna e Lucerna. Un'importante pietra miliare è stata per noi l'Expo 2002, che siamo riusciti ad aggiungere ai nostri clienti. Abbiamo ricevuto l'incarico di effettuare le pulizie agli Arteplage di Bienne e Neuchâtel, dove abbiamo impiegato circa 200 persone. Poco a poco si sono aggiunte altre filiali: Basilea, Herisau, Aarau, nella Svizzera occidentale e in Ticino. Il nostro mercato si ampliava sempre più; abbiamo acquisito nuovi importanti clienti, come società ferroviarie, di autobus, grandi imprese industriali ecc.



Nel 2009 Arthur Stampfli ha consegnato l'azienda ai suoi quattro figli, che hanno fondato una holding e lanciato la Stampfli AG come affiliata. Oggi i 3 fratelli sono tutti operativi in azienda, mentre la sorella detiene le proprie quote esternamente. Nel 2007 mi è stata conferita la funzione di CEO, Jeremias Stampfli è a capo del settore finanziario e Noah Stampfli lavora al reparto IT e sviluppo.

«CI BASIAMO SULLA FIDUCIA»

Nel 2015 è stata comunicata al mercato la strategia commerciale con approccio a 360 gradi per l'offerta full-service e da allora ci basiamo su questo branding. Oggi, con i suoi 1800 collaboratori, Stampfli rappresenta uno dei principali fornitori nazionali nel Facility Management.

Lei è a capo dell'impresa di famiglia per la seconda generazione. In cosa si distingue?

Simon Stampfli: Per me è importante lo stare insieme in azienda. Stimolo i collaboratori che ci mettono del proprio, che hanno qualcosa da dire e che avanzano proposte. Questo si esprime in un'atmosfera quasi familiare tra il personale. Ad esempio, non abbiamo una pausa pranzo prestabilita, né postazioni di lavoro fisse. Ciascuno può lavorare in qualsiasi posto. Ci basiamo principalmente sulla fiducia. Questa cultura aziendale è molto apprezzata, quasi pretesa. Ciò ci consente di delinearci sul mercato del lavoro e di attirare ottimi collaboratori. Attualmente impieghiamo dipendenti da oltre 60 nazioni. E ci capiamo bene.



Giornata della qualità svizzera a Berna

Persone e sistemi

Le loro «braccia» sono sempre più lunghe e i loro «cervelli» sempre più efficienti. Questa è la situazione: i sistemi tecnici e di gestione hanno prestazioni sempre migliori. Dobbiamo ringraziare la digitalizzazione. Ma: i sistemi che valore aggiunto danno all'uomo? E come si gestiscono i sistemi per conseguire gli obiettivi?

**JOURNÉE
SUISSE DE LA
QUALITÉ**




360 esperti della qualità provenienti da tutta la Svizzera hanno discusso questi temi centrali durante la «Giornata della qualità svizzera» che quest'anno si è tenuta al Kursaal di Berna. L'imprenditrice Eva Jaisli in quest'occasione ha sottolineato l'influsso decisivo della strategia sullo sviluppo di sistemi. I sistemi dovrebbero essere gestiti. E i membri della direzione di SQS, René Wasmer e Hubert Rizzi, in questo scenario hanno delineato quali potenziali si potrebbero acquisire con i sistemi di gestione.

Interessante: il tema centrale della zona di networking è stato – si sentiva qua e là nei discorsi – l'adeguamento dei sistemi di ge-

stione alla norma riveduta ISO 9001:2015. Oggetto di forte interesse era soprattutto la

**«COGLIERE ATTIVAMENTE
LE POSSIBILITÀ DI UN SISTE-
MA DI MANAGEMENT»**

questione di come integrare maggiormente il management nel sistema e la durata che questo sistema di adeguamento richiederà.

Nell'ambito del congresso il Prof. Dr. h.c. Hans Dieter Seghezzi è stato premiato per la sua opera di una vita come «pioniere e promotore innovativo della gestione della qualità in Svizzera e in Europa».



La giornata alimentare svizzera

200 rappresentanti del settore

Un Gruyère di Porrentruy è un vero formaggio Gruyère? È consentito aggiungere dell'uovo al vino? Le uova deposte da 20 giorni possono ancora essere vendute? La carne secca dei Grigioni, può essere fatta anche con tagli argentini? Il Bio è veramente biologico?

LMT 
LEBENSMITTELTAG.CH



Dr. Otmar Deflorin, presidente dell'Associazione dei Chimici Cantionali Svizzeri

Questo e molto altro ancora è stato spiegato professionalmente dai relatori ai partecipanti del terzo Lebensmitteltag svizzero tenutosi in aprile 2016 a Lucerna. Sì, spesso infatti noi consumatori abbiamo idee non corrette sulla provenienza, sulla produzione, sulla scadenza o sulla composizione dei nostri alimenti. Se solo sapessimo come stanno le cose prima di fare la spesa...

Ma è davvero possibile sapere se ciò che è contenuto corrisponde a ciò che è scritto? Quanto possiamo fidarci delle scritte sulle confezioni, delle dichiarazioni e delle etichette? E ancora, cos'è veramente reale, cosa illusione e dove inizia l'inganno?

Inganno: questo è stato il tema generale di Lucerna. Rinomati esperti – ingegneri alimentaristi, chimici cantonali e redattori specializzati della stampa e della radio – hanno fatto chiarezza sulle verità, sulle contraddizioni e sui possibili sviluppi alla luce della nuova Ordinanza sulle derrate alimentari. Sono stati discussi i possibili



La presentatrice Daniela Lager e Felix Müller, membro della direzione SQS

modi per non ingannare (e non deludere) i consumatori, per non perdere la loro fiducia nella produzione e nel commercio. Nel settore alimentare l'inganno c'è, ma non è giusto che sia così!

Questo tema spinoso è stato inizialmente affrontato da due esponenti del settore, esperti in materia: Felix Müller, membro della direzione di SQS e Ueli Steiner, amministratore di bio.inspecta.

La prossima giornata alimentare si svolgerà il 30 marzo 2017





Associazione Svizzera
per Sistemi di Qualità
e di Management (SQS)

Bernstrasse 103
3052 Zollikofen
Svizzera

T +41 58 710 35 35
F +41 58 710 35 45
www.sqs.ch



Attualità SQS

Seminari SQS nel secondo semestre 2016 Conoscenza, abilità, competenza

I seminari e workshop SQS si dimostrano efficaci perché rispondono ai requisiti della pratica. I responsabili di progetto e della qualità ampliano così in modo mirato le competenze necessarie in vista di una nuova idea o dell'attuazione e dell'ulteriore sviluppo di un sistema di gestione.

Oltre alle offerte sulle revisioni normative in corso, abbiamo inserito ora nella gam-

ma dei nostri prodotti il seminario «Project management per la costituzione/revisione di sistemi di gestione» e il seminario sui principi «ISO 29990:2010 Servizi di apprendimento per la formazione di base e continua». Tutti i contenuti del workshop sono orientati all'utente e contengono comprovati esempi d'attuazione.

Temi, date, luoghi d'esecuzione sono disponibili su www.sqs.ch/it/Corsi di formazione. Saremo lieti di fornirvi consulenza e di accogliervi ai nostri corsi.



Numeri, dati e fatti: SQS nel 2015

Come ha comunicato il CEO Roland Glauer all'assemblea generale di fine maggio, SQS «ha sviluppato i propri compiti di audit e certificazione per l'economia 2015 portandoli ad un nuovo alto livello»

- Fatturato CHF 43,3 milioni
- Cash Flow CHF 2,9 milioni per reinvestimenti nello svolgimento di mandati
- 159 collaboratori, di cui 100 auditor
- 15 000 audit svolti
- 1 800 partecipanti ai seminari SQS e agli eventi informativi
- Clienti da 74 Paesi in tutti i continenti; al centro il mercato interno Svizzera
- Rete: SQS fa parte di 30 associazioni e siede nel Board of Directors della rete internazionale IQNet
- Valori: «credibilità, neutralità, indipendenza, onestà e incorruttibilità» sono i valori guida su cui si basa il lavoro di SQS

«Best Board Practice» per consigli di amministrazione

Il tempo pone al management, ma anche ai consigli di amministrazione, requisiti ambiziosi sul piano direttivo, tecnico e comunicativo. La professionalizzazione a questo livello progredisce continuamente. Il label «Best Board Practice» offre sostegno e struttura, infonde sicurezza nella collaborazione CdA/management e favorisce la cultura del dialogo nell'ambito dell'organo superiore. Note imprese hanno introdotto il label con successo.

www.sqs.ch/it/Imprese-Certificate



SQS-GLOBAL Flash

Redazione: Ursula Schlatter

Consulente di redazione: Prof. Max W. Twerenbold