

GLOBAL Flash

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



In questo numero ■ Best Practice ■ Sicurezza pazienti ■ Cambio di presidenza per SQS ■ Gruppo Vetropack: «Leadership in Quality»
■ Altola AG: Riciclaggio di rifiuti speciali ■ Lufthansa Aviation Training ■ Thommen Medical AG: «Pure Player» ■ BÜCHI Labortechnik
AG: «Quality in your hands» ■ Giornata svizzera degli alimenti ■ «Giornata della qualità svizzera» ■ Attualità SQS

Best Practice



Care lettrici e cari lettori,

«Best Practice», la brillante espressione proveniente dal mondo dell'economia aziendale, viene spesso citata e si può interpretare in due modi diversi:

- **sul piano della risoluzione dei problemi**, l'espressione descrive le procedure valide e generalmente efficaci per affrontare i compiti futuri. Si tratta di promettenti «ricette» e strumenti che possono contribuire a trovare una soluzione;

- **sul piano aziendale**, invece, si parla di Best Practice quando sono stati raggiunti i migliori risultati possibili per l'intera organizzazione. Best Practice, in questa interpretazione, non è quindi facile da replicare perché nasce da una situazione ben precisa per ogni singola azienda, sulla base dei propri valori e strategie, dei propri comportamenti e in un contesto specifico.

Ciò che le due interpretazioni hanno in comune è il fatto che sono esemplari.

Per questo si può imparare molto dagli esempi «Best Practice». Motivano infatti ad analizzarli più da vicino e a riflettere sui prossimi passi da fare a vantaggio dell'azienda. La Best Practice diventa così un'ispirazione per le proprie azioni.

In questo numero di «GLOBAL Flash» presentiamo quindi **cinque ritratti di aziende che adottano la «Best Practice».** Le storie di successo rendono orgogliosi, anche noi, poiché tutti gli esempi si basano su sistemi di gestione integrati, certificati e verificati da SQS.

Felix Müller, CEO SQS

Sicurezza pazienti

Norme più severe per i dispositivi medici

Conformemente alla decisione dell'Assemblea federale nella sessione di marzo, la Svizzera adotterà norme UE più severe sui dispositivi medici. Lo scopo di questo giro di vite è aumentare la sicurezza dei pazienti.

I casi di impianti difettosi hanno sollevato dubbi in Europa riguardo al controllo dei dispositivi medici e l'UE ha risposto con disposizioni più severe. La Svizzera ha adottato la decisione parlamentare, affinché i produttori svizzeri possano mantenere l'accesso al mercato UE.

Necessaria una regolamentazione più severa

Per l'adozione della normativa UE sui dispositivi medici, è stato necessario modificare la Legge sugli agenti terapeutici (LATer) e la Legge sulla ricerca umana (LRUm). In futuro, tutti coloro che operano sul mercato saranno soggetti a requisiti più rigorosi per i dispositivi medici, le procedure di valutazione della conformità, la registrazione e l'identificazione dei prodotti. Questo è ancora più importante se si considera che i dispositivi medici, a differenza dei medicinali, non sono approvati da un'autorità, ma da organismi di valutazione della conformità privati, che concedono ai produttori il marchio CE, e quindi l'accesso al mercato, solo dopo la certificazione.

I produttori devono dimostrare l'utilità e l'adeguatezza dei prodotti ad alto rischio

con studi clinici, valutandone anche la sicurezza. In Svizzera, la sorveglianza del mercato viene effettuata da Swissmedic, l'istituto per gli agenti terapeutici.

Verrà inoltre prescritta la tracciabilità dei prodotti, accessibile a tutti in forma comprensibile. Il quadro di riferimento è la banca dati europea per i dispositivi medici. Il Consiglio federale ha il potere di rendere vincolante il diritto d'esecuzione europeo anche per la Svizzera.



©Thommen Medical AG

Un mercato di rilievo

Sul mercato europeo e su quello svizzero sono presenti circa 500.000 dispositivi medici, che includono non solo impianti, ma anche cerotti, occhiali, deambulatori, misuratori di pressione sanguigna, oltre a dispositivi per la diagnosi medica all'interno degli studi. In Svizzera sono attive in questo settore circa 1.350 aziende con circa 54.500 posti di lavoro. Su un fatturato di 15,8 miliardi di franchi, 11,3 miliardi di franchi vengono esportati.

Trasparenza per i membri del Consiglio

Su iniziativa di SQS, all'inizio di marzo i parlamentari interessati si sono incontrati a Berna per un dibattito informale, in vista delle deliberazioni dei Consigli. I protagonisti dei settori dell'approvazione, della garanzia di qualità, della produzione e dell'applicazione di impianti hanno fornito informazioni sui loro compiti ed esperienze nel contesto normativo esistente. Si è fatto luce su argomenti come «I compiti di Swissmedic nella regolamentazione dei dispositivi medici» (dr.ssa Karoline Mathys-Badertscher, Swissmedic), «L'industria dei dispositivi medici» (Peter Studer, Swiss Medtech), «Il ruolo dell'organismo di certificazione e la procedura di certificazione dei dispositivi medici» (Felix Müller, CEO di SQS) e «La responsabilità degli utilizzatori di impianti» (dr. med. Thomas Guggi, clinica Schulthess).

Cambio di presidenza per SQS

Da Xaver Edelmann ad Andrea Grisard

Come annunciato due anni fa, il presidente di SQS, il dr. Xaver Edelmann, ha rassegnato le dimissioni in occasione dell'Assemblea generale del 6 giugno 2019. L'imprenditrice Andrea Grisard è stata eletta all'unanimità come suo successore.



La nuova presidente, Andrea Grisard, insieme al suo predecessore dr. Xaver Edelmann (a destra) e Felix Müller, CEO

Xaver Edelmann ha sostenuto SQS dal 2001 come membro del Consiglio e dal 2003 come presidente. «Per plasmare il futuro, bisogna imparare dal passato e comprendere il presente. Chi agisce in questo modo ha migliori prospettive di successo». Questo principio guida ha influenzato profondamente il suo mandato presidenziale. Sono nate varie iniziative importanti, ad esempio nel quadro della regolamentazione volontaria. Ha fornito nuovi impulsi sia nell'ambito della digitalizzazione sia nella sicurezza cibernetica, tema di grande attualità, all'interno del quale SQS, in collaborazione con i suoi partner, ha creato uno strumento che viene utilizzato con successo nel corso degli audit presso i clienti, in particolare le PMI. Nel suo ruolo di fondato-

re e presidente del World Resources Forum, il rafforzamento della consapevolezza delle imprese e della società nei confronti delle risorse e dell'ambiente è stato per lui una priorità assoluta. L'orientamento di SQS alla promozione di un'imprenditorialità sostenibile costituisce un risultato chiave di questa linea di condotta. Lui stesso era solito ripetere: «La sostenibilità è la nuova qualità. Questo è il futuro!».

Con la sua natura lungimirante e comunicativa, il dr. Xaver Edelmann ha contribuito in maniera significativa allo sviluppo di SQS. All'interno dell'organo del Consiglio si è dimostrato una persona disponibile, creativa, oltre a una fonte di ispirazione e motivazione. L'Assemblea generale lo ha

ringraziato per il suo impegno e i suoi grandi meriti, nominandolo all'unanimità presidente onorario.

La nuova presidente di SQS Andrea Grisard desidera sfruttare le basi poste dal suo predecessore. In occasione della sua entrata in carica, ha dichiarato: «Ritengo importante che SQS sia sempre un passo avanti, che sia lungimirante e che affronti le nuove opportunità in maniera proattiva. Solo coloro che sapranno distinguersi in questo modo saranno coronati dal successo. Sono molto lieta di intraprendere questo percorso con i collaboratori esperti e di vecchia data di SQS, e desidero ringraziare sia loro sia il dr. Xaver Edelmann per l'enorme impegno profuso negli ultimi 16 anni».

Gruppo Vetropack

«Leadership in Quality» – la chiave del successo

Nel 2018, Vetropack ha prodotto circa 5,16 miliardi di bottiglie e vetro per imballaggi, tutti di ottima qualità. È una cifra enorme! Abbiamo intervistato il CEO Johann Reiter sulla storia di successo dell'azienda a conduzione familiare.



Johann Reiter, CEO

Signor Reiter, quanto sono sostenibili gli imballaggi in vetro effettivamente in uso?

Esiste un imballaggio più durevole del vetro? No, nel confronto diretto con altri materiali, gli alimenti si conservano meglio nel vetro. E il vetro è riciclabile al 100%, quindi può essere sempre riutilizzato per produrre altro vetro di qualità.

E quanto sono sostenibili la produzione e la logistica?

Più vetro riciclato viene utilizzato, meno energia viene consumata nella produzione. Con ogni tonnellata di vetro raccolto e riutilizzato, risparmiamo circa 670 kg di CO₂. L'impronta ecologica della produzione del vetro è influenzata, tra l'altro, dalla tecnologia di produzione, dal consumo energetico, dalla percentuale di vetro usato, dal peso degli imballaggi così come dalla distanza e dalla modalità di trasporto.

Per Vetropack, una gestione ecologicamente compatibile è parte integrante della filosofia aziendale. La quota di vetro usato nella produzione di vetro è in costante aumento. Inoltre minimizziamo costantemente l'uso di energia investendo nel risanamento e nelle nuove produzioni di vasche di fusione. E grazie alla tecnologia del vetro leggero possiamo risparmiare materie prime e risorse. Le leghe di vetro leggero, inoltre, hanno un impatto positivo sul trasporto.

«I COLLABORATORI SI ESERCITANO UNO AD UNO»

Non solo il vetro leggero è in tendenza, ma anche l'impiego di bottiglie riutilizzabili sta aumentando. In questo campo abbiamo sviluppato una nuova bottiglia riutilizzabile in vetro leggero, del 30% più leggera di una in vetro standard. La nuova bottiglia in «vetro VIP» (Vetropack Improved Performance) è già sul mercato e al momento, insieme a un nostro cliente, stiamo valutando come viene recepita. Con questa innovazione abbiamo fatto un passo avanti verso una salvaguardia delle risorse più sostenibile. In concreto: il cliente riempie circa 6,5 milioni di bottiglie all'anno. Ma grazie alla bottiglia riutilizzabile in vetro leggero, il peso per il trasporto su strada si riduce annualmente di 585 tonnellate. Nel trasporto si consuma così meno

vetropack 

Gruppo Vetropack

Vetropack rientra fra i principali produttori europei di imballaggi in vetro per bevande e alimenti. L'azienda dispone di stabilimenti di produzione all'avanguardia e di uffici commerciali in Svizzera (sede centrale), in Austria, nella Repubblica Ceca, in Slovacchia, in Croazia, in Ucraina e in Italia. Nel 2018, con un organico di 3219 persone, ha realizzato un fatturato netto di 690,7 milioni di franchi, di cui 117,9 milioni sono stati investiti. Vetropack è certificata SQS secondo ISO 9001.

www.vetropack.com





ficazione, collegamento a sistemi informatici e molto altro. Le nostre attività di esportazione verso i paesi limitrofi acquistano sempre più importanza.

Quali sfide state affrontando attualmente?

■ Per la prima volta nella storia di Vetropack stiamo pianificando un investimento greenfield. Costruiremo una nuova vetreria a Bofalora sopra Ticino (Italia). Sarà uno dei punti nevralgici della strategia del nostro Gruppo. Il mercato italiano gioca un ruolo fondamentale nel nostro sviluppo, in quanto già oggi, con un buon 20%, è uno dei più importanti mercati di esportazione del Gruppo Vetropack.

■ Anche il prodotto «vetro VIP» ha un grande valore per Vetropack. La bottiglia riutilizzabile in «vetro VIP» ha le stesse qualità degli imballaggi convenzionali in vetro e come questi è anche riciclabile al 100% e inerte chimicamente. Questo significa che il vetro è inodore, insapore, impermeabile e non contamina ciò che è contenuto al suo interno. Il «vetro VIP» è una vera innovazione e viene esclusivamente prodotto da Vetropack.

■ I nostri collaboratori sono l'anima della nostra missione. La loro promozione nell'ambito della formazione e del perfezionamento avviene da molto tempo in programmi di sviluppo. Nel 2016 abbiamo investito in un centro di formazione a livello di gruppo presso la sede di Pöchlarn in Austria. I collaboratori dell'intero gruppo possono simulare ed esercitare tutti i processi essenziali in «tempo reale», per così dire, su impianti appositamente installati. Nei prossimi anni queste attività verranno intensificate.

«LA NOSTRA IMPRESA DI FAMIGLIA PENSA A LUNGO TERMINE»

■ L'ambiente e l'impronta ecologica sono dei temi importanti da affrontare per noi. Siccome queste sfide a lungo termine non possono essere risolte da singole aziende, siamo impegnati in comitati internazionali, promuoviamo le innovazioni attraverso gruppi specialistici, investiamo in nuove tecnologie e monitoriamo i dati ambientali a livello di gruppo.

■ Vetropack è quotata in borsa. Come impresa di famiglia, in posizione di azionista di maggioranza, il nostro pensiero e il nostro operato guardano al futuro, con ripercussioni significative su gestione e strategia. Elaboriamo le nostre strategie e definiamo i nostri «core values» da questa prospettiva. Entro fine 2019 saremo pronti.

carburante e, a monte, nella produzione il risparmio di materie prime è notevole.

Per quanto riguarda ancora il trasporto, le grosse quantità di vetro usato vengono trasportate su rotaia alle fabbriche di vetro. Da alcuni anni, il numero di camion che trasportano vetro è in calo. Siamo ben preparati a questo, grazie al passaggio del trasporto da gomma a rotaia e a una borsa dei trasporti per i viaggi con camion creata appositamente da noi. In questa borsa dei trasporti vengono costantemente pubblicate nuove offerte di trasporto e così possiamo scegliere l'opzione che più ci conviene.

Cosa «determina» la qualità dei prodotti Vetropack?

Teniamo sotto controllo tutta la qualità dei nostri prodotti, non ci concentriamo cioè solo sulla produzione, ma anche sull'intera catena del valore. Per questo aderiamo con orgoglio a «Leadership in Quality». La leadership nella qualità è per noi un vantaggio competitivo centrale nonché chiave fondamentale per il successo. Questo comporta inevitabilmente processi ben definiti e audit severi, disponibilità a imparare, formazione e perfezionamento, espansione dell'automatizzazione e della digitalizzazione.

La vostra gamma di prodotti comprende oltre 2500 forme diverse di imballaggi in vetro. Come si gestisce tutto ciò?

La velocità con cui le esigenze del mercato influenzano l'azienda è aumentata signi-

ficativamente. Per questo, da una parte, servono continuità e stabilità per ottenere una qualità costante, mentre dall'altra, serve maggior flessibilità per soddisfare le esigenze dei clienti in continuo aumento quanto a dimensioni dei lotti e personalizzazione degli imballaggi in vetro. Questo ci riesce solo grazie a ottimi collaboratori, di cui ci si può fidare totalmente.

Oltre ai prodotti standard, per i clienti realizziamo anche imballaggi in vetro personalizzati. Nella fase di pianificazione della produzione definiamo il colore (verde, marrone, ecc.) e la forma direttamente nei nostri siti produttivi. L'obiettivo è quello di fare sempre il minor numero di colorazioni e di avere comunque abbastanza prodotti disponibili nel posto giusto. Questo è un compito di pianificazione impegnativo.

Come si «muove» Vetropack sul mercato?

A livello europeo Vetropack si trova attualmente in ottava posizione. Rientriamo fra i maggiori produttori di imballaggi in vetro in Europa. Nei mercati importanti, per noi conta restare sempre vicini ai nostri clienti, non solo dal punto di vista geografico, ma anche culturale. Infatti i nostri siti produttivi si trovano dove ci sentiamo a casa: in Svizzera, Austria, Repubblica Ceca, Slovacchia, Croazia, Ucraina e Italia. E, questa è una priorità, ci consideriamo un «fornitore globale di servizi», che va ben oltre la semplice consegna di contenitori in vetro. Infatti, il nostro pacchetto di servizi aggiunti comprende consulenza per il design, piani-

Altola AG, Olten

Riciclaggio di rifiuti chimici speciali: «La sicurezza prima di tutto»

I rifiuti speciali sono tossici: un rischio per l'umanità e la natura! Per questo il riciclaggio è soggetto a regolamentazioni severe. A tale scopo sono necessarie strutture tecniche speciali, una catena logistica affidabile e una grande quantità di know-how ed esperienza. Ed è proprio in quest'ambito che Altola riveste un ruolo di primo piano.

«La sicurezza è la nostra priorità assoluta, per le persone, l'ambiente e gli impianti». È così che i due «Altolani» intervistati definiscono la missione della propria azienda. Roland Meier, CEO, e Dominik Mathys, responsabile qualità e SGA, conoscono il proprio business a fondo. Insieme, vantano oltre 54 anni di esperienza in Altola. Nel corso dell'intervista, descrivono le azioni intraprese da Altola per tenere fede a questo principio guida in maniera responsabile.

Di cosa si occupa esattamente Altola?

RM: Da oltre 50 anni Altola si occupa di riciclaggio, recupero e smaltimento di rifiuti speciali, il tutto unito alla consulenza e alla raccolta su tutto il territorio di rifiuti speciali, provenienti dalle attività industriali e degli enti pubblici. I nostri speciali impianti di lavorazione a Olten e a Pieterlen ci per-

mettono di acquisire e trattare anche rifiuti speciali provenienti dall'estero. Ci occupiamo principalmente della trasformazione di oli e solventi in combustibili alternativi per l'industria svizzera, oltre all'acquisizione di miscele olio-acqua. Grazie a 50 veicoli in servizio ogni giorno, siamo un importante partner per i nostri clienti svizzeri che ci affidano rifiuti speciali in quantità esigue, tramite la raccolta mobile nei Comuni, o con i carri cisterna ferroviari. Altola è inoltre un partner autorizzato per il riciclaggio di rottami elettrici ed elettronici e gestisce un impianto a Zuchwil per la lavorazione del legno di scarto. Il nostro settore principale è quello automobilistico, mentre non ci occupiamo dello smaltimento di rifiuti ospedalieri e di materiale esplosivo. Siamo specializzati in rifiuti liquidi, che gestiamo fino allo smaltimento definitivo.

Qual è la vostra posizione sul mercato?

RM: In Svizzera ci sono circa 1,6 milioni di tonnellate di rifiuti speciali, di cui circa 600.000 tonnellate di fanghi derivati da separatori di olio, oltre a vari terreni contaminati. Altola non è attivo in nessuna di queste due aree, mentre nel settore dei rifiuti chimici speciali siamo leader di mercato. Il nostro vantaggio competitivo risiede nella tecnologia degli impianti e nel loro funzionamento, nella determinazione dei prezzi e nell'integrazione del tutto in un concetto logistico organizzato in maniera decentrata. A questo si aggiunge il know-how plurennale dei collaboratori, che possono contare su un'infrastruttura ben sviluppata. Il know-how e l'esperienza rivestono un'importanza davvero cruciale. Stiamo inoltre puntando molto sulla digitalizzazione, che garantisce anche una maggiore tracciabilità. Ormai il nostro sistema di gestione dei documenti non occupa più nemmeno un metro di spazio e i clienti sono integrati nel sistema ERP con Webshop.



Roland Meier, CEO (a destra) e Dominik Mathys, responsabile qualità e SGA

Altola possiede una tripla certificazione SQS...

DM: Quando nel 1996 abbiamo deciso di ottenere la certificazione ISO 9001, eravamo ancora in fase di crescita. Ci occorreva quindi un sistema che ci sostenesse in questa direzione e, allo stesso tempo, ci permettesse di stabilire determinate linee guida. Ciò si è rivelato al tempo particolarmente utile nel settore automobilistico. Oggi l'esistenza di processi ben documentati e concreti non è di minore importanza per i clienti, i collaboratori e gli altri stakeholder. Il nostro sistema di gestione guida le attività quotidiane. La revisione periodica da parte degli auditor SQS consente di disporre di input esterni cui non vorremmo mai rinunciare. Possiamo contare su auditor specifici del settore, in grado di suggerire miglioramenti sulla base della loro profonda esperienza. Anche la preparazione interna di un audit rappresenta una «spinta» di grande utilità.

«LA MENTALITÀ DI TUTTI I PARTECIPANTI CONTA»

Quali effetti ha avuto la certificazione ISO 14001 (sostenibilità)?

DM: Nel 1996 siamo stati la prima azienda di smaltimento rifiuti in Svizzera a ottenere la certificazione ISO 14001. I suoi effetti sono tangibili sia all'interno che all'esterno. I nostri stakeholder sanno che Altola dispone di un sistema di gestione ambientale efficace. Nel 2007, ad esempio, siamo riusciti ad avviare una cooperazione con l'Ufficio per l'ambiente del Cantone di Soletta, contribuendo così al miglioramento continuo dell'impatto ambientale, in uno spirito di collaborazione.

Qual è stato motivo della certificazione ISO 45001 (SSL)?

DM: La diversità e il potenziale di rischio dei materiali smaltiti da Altola pongono la



Altola AG

Fondata nel 1969 per la raccolta e il recupero degli oli esausti, Altola è oggi un'azienda leader in Svizzera per la trasformazione e la rigenerazione di rifiuti speciali provenienti dalle attività commerciali, dall'industria e dagli enti pubblici. Ogni giorno Altola è operativa con 50 veicoli, gestiti dai suoi vari partner logistici. Ha sedi a Olten, Pieterlen e Zuchwil. Altola (80 collaboratori) fa parte del gruppo Vigier (1.150 collaboratori) ed è certificata SQS secondo le norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

www.altola.ch

sicurezza sul lavoro e la salute dei nostri collaboratori al centro delle nostre preoccupazioni. Di conseguenza, focalizziamo l'attenzione sulle situazioni di rischio e sull'individuazione dei pericoli, al fine di definire le possibili misure da adottare. Ciò si rivela particolarmente utile per le nuove tecnologie di processo. Le misure vengono coordinate con il gruppo e riesaminate periodicamente mediante visite reciproche in loco. Non si tratta solo di aspetti tecnici, ma anche della «mentalità» di tutti i partecipanti. I progressi sono tangibili di volta in volta.

Dal 2000 Altola è membro dell'associazione di categoria delle industrie chimiche di Eco Swiss. Nel 2009 abbiamo ottenuto la certificazione OHSAS 18001 e nel 2018 la nuova certificazione ISO 45001, le quali hanno contribuito a migliorare ulteriormente la nostra azienda. Il coinvolgimento precoce dei collaboratori nelle decisioni, nell'individuazione dei rischi, nonché nelle valutazioni per l'ottimizzazione dei processi e dei DPI, che abbiamo mantenuto fin dall'introduzione dei primi sistemi di sicurezza operativa, favorisce l'accettazione e l'attuazione delle misure. Il nostro sistema di gestione della sicurezza sul lavoro e della tutela della salute rafforza la fiducia di tutti i nostri stakeholder.

Per quanto riguarda la questione malattie professionali e stress, fino a oggi, siamo

stati risparmiati. Probabilmente perché, tra le altre cose, l'attività sensibilizzazione si è rivelata efficace. Poiché in Altola raffreddori e influenza sono questioni di primo piano, offriamo ai collaboratori campagne di vaccinazione su base volontaria. Un altro aspetto degno di nota è che nel 2018 è stato registrato un solo caso di assenza per infortunio. Inoltre, i dati relativi agli infortuni possono essere visualizzati ogni settimana tramite telefono cellulare.

«LA TRACCIABILITÀ È UN ARGOMENTO IMPORTANTE»

In che misura Altola beneficia della sua integrazione nel gruppo Vigier?

RM: Percepriamo l'impegno della direzione del gruppo in maniera molto diretta «dall'alto al basso». In generale, questo aiuta nell'attività di persuasione, nel monitoraggio e nell'attuazione degli «apprendimenti». Esempi: un gruppo per la sicurezza sul lavoro assicura uno scambio regolare di esperienze a livello di gruppo. Attualmente è in fase di sviluppo uno strumento unificato per l'analisi degli infortuni. Nell'ambito della promozione della salute, inoltre, collaboriamo con Vigier all'organizzazione di una staffetta durante la 100 km di Biel/Bienne. Il programma prevede sempre anche un'iniziativa contro il fumo.



Quali sono i piani per il futuro?

RM: Il nostro team, che ha dato prova di sé nel corso degli anni, ha l'ambizione di mantenere Altola in continuo movimento. Che si tratti di manutenzione, attività di vendita o nuove tecnologie, sono in corso diversi progetti, da integrare nella pianificazione continua dello sviluppo nel gruppo Vigier. Nella sede di Olten, ad esempio, ci occorre maggiore spazio: per aumentare l'efficienza, l'area sarà ampliata di 5500 m². L'obiettivo dichiarato è lo sviluppo ulteriore dell'azienda secondo la catena del valore e le esigenze dei clienti.



Lufthansa Aviation Training Switzerland AG

Sicuri tra le nuvole con la norma ISO 29990

Le compagnie aeree fanno parte delle organizzazioni ad alta affidabilità (High Reliability Organizations – HRO). I loro tratti distintivi sono «Safety first» (la sicurezza prima di tutto) e l'affidabilità. Coloro che ricevono una formazione professionale o continua nel settore devono mostrarsi all'altezza di queste aspettative. «Operiamo ai massimi livelli da oltre 60 anni», afferma Rudolf Schmid, responsabile della sicurezza e della garanzia di qualità presso Lufthansa Aviation Training.

Lufthansa Aviation Training, nata nel 2017 dalla fusione di Lufthansa Flight Training e Swiss Aviation Training, è la più grande organizzazione di addestramento nel suo genere in Europa, è uno dei principali fornitori in tutto il mondo e opera in quattro settori:

- formazione professionale e continua per piloti: da pedone a pilota di linea;
- addestramento per il personale di cabina: dalla formazione di base in servizio, alla sicurezza fino ai corsi di leadership;
- servizi per altre compagnie aeree, tra cui Safety Management System Training, Fatigue Risk Management Training, Regulatory Training;
- Human Factors Training per organizzazioni esterne al settore (ospedali, centrali nucleari, ristorazione); questo ramo ha principalmente lo scopo di trasferire il know-how ad altri settori e non fa parte dell'attività principale.

La reputazione di Lufthansa Aviation Training nel settore dell'addestramento aeronautico è elevata. Sig. Schmid, su cosa si basa un così grande successo?

Il nostro successo è essenzialmente determinato da quattro vantaggi competitivi:

- l'ampio portafoglio prodotti di Lufthansa Aviation Training si basa sulla nostra vasta e preziosa esperienza pratica in oltre 60 anni di brillante formazione aeronautica in un'ampia gamma di aeromobili;
- sappiamo gestire la complessità dei compiti che ci vengono assegnati; l'orientamento pratico e la vicinanza al cliente garantiscono soluzioni efficienti ed efficaci per le esigenze specifiche dei vari paesi e clienti;
- scuole di volo negli Stati Uniti, in Germania, Austria e Svizzera nonché un'ampia gamma di simulatori e attrezzature di addestramento in dodici sedi in tutta Europa, permettono un addestramento decentrato e l'ottimizzazione dei costi di addestramento complessivi;
- ci occupiamo di istruzione e addestramento con competenza interculturale. I no-



Rudolf Schmid, responsabile della sicurezza e della garanzia di qualità, LAT

stri istruttori lavorano fianco a fianco con gli apprendisti.

Chi sono i vostri istruttori?

Ci avvaliamo di specialisti con esperienza pratica, selezionati in base alle direttive legali dell'aviazione civile e alle esigenze supplementari dei nostri clienti (es. SWISS). Oltre alle competenze linguistiche e alla conoscenza tecnica, l'esperienza professionale nel settore dell'aviazione svolge un ruolo fondamentale, così come la capacità pedagogica di trasmettere tali conoscenze tecniche e l'orientamento al servizio.

Su quali standard di qualità si basano i corsi di addestramento?

Definiamo la qualità come la misura dell'adempimento delle esigenze dei nostri gruppi d'interesse, nei limiti della fattibilità.



Lufthansa Aviation Training

Lufthansa Aviation Training (LAT), nata nel 2017 da Lufthansa Flight Training e Swiss Aviation Training, è una filiale interamente controllata dal gruppo Lufthansa. Con la sua competenza nella formazione professionale e continua del personale di cabina e dodici sedi dedicate alla formazione e all'addestramento, rappresenta una delle società leader nel settore del Flight Training. LAT vanta oltre 60 anni di esperienza nel settore. Il portafoglio clienti comprende le società del gruppo Lufthansa e oltre 200 compagnie aeree di fama nazionale e internazionale. L'azienda ha sede a Hallbergmoos, vicino a Monaco di Baviera. Circa 1000 collaboratori sono impiegati nelle sedi LAT in Europa e in Nord America. Lufthansa Aviation Training Switzerland, con sede all'aeroporto di Zurigo, è certificata SQS secondo la norma ISO 29990.

www.lufthansa-aviation-training.com



Esistono norme legali di ampia portata, in primo luogo le disposizioni legali dell'aviazione civile elaborate dall'Agenzia europea per la sicurezza aerea (EASA). Ad esempio, è richiesto un sistema di gestione. Solo ora si comincia effettivamente a parlare di qualità nel settore del volontariato: aspiriamo a raggiungere un livello di prestazioni sempre più elevato, ad esempio impegnandoci per ottenere la certificazione ISO 29990 (servizi per l'apprendimento nel campo della formazione professionale e continua).

«LA REALTÀ VIRTUALE CREA UN POTENZIALE DI UTILIZZO»

La sicurezza è l'esigenza primaria dell'aviazione. La nostra concezione è che nel settore della sicurezza non ci si debba mai accontentare. In qualità di organizzazione ad alta affidabilità, operiamo come un atleta di alto livello: mettiamo costantemente in discussione i risultati raggiunti, restiamo aperti alle critiche, pensiamo fuori dagli schemi e sperimentiamo novità. Sono proprio questi i fattori che favoriscono un miglioramento continuo.

Un valore speciale è attribuito alla creazione di una cosiddetta «cultura della giustizia» («just culture»), tra l'altro prescritta legalmente, che persegue lo scopo di imparare dagli errori commessi e non riconoscibili con facilità dall'organizzazione. Se una persona viene a conoscenza di una situazione che potrebbe mettere in pericolo la sicurezza, può riferire il fatto al Flight Safety Officer, che agisce come persona di



fiducia, estrapolando il fatto dalla segnalazione, senza alcuna possibilità di risalire alla persona coinvolta. Per un'organizzazione, è un'enorme opportunità venire a conoscenza di errori e rischi che può scoprire solo grazie alla segnalazione di una persona potenzialmente coinvolta. D'altro canto, questo risultato può essere raggiunto solo se gli errori vengono affrontati in maniera non repressiva (cioè senza punizioni) e senza attribuire colpe. Sono ovviamente escluse la negligenza grave e il dolo. Il rischio di decesso per incidente aereo su un volo di linea è estremamente basso (1 su 10 milioni) e la cultura della giustizia è un fattore chiave in questo senso.

Cos'è importante tener presente nell'addestramento alle competenze «soft»?

In questo caso vige una maggiore libertà. Facciamo tutto ciò che è in nostro potere per rendere le sessioni di addestramento comprensibili. Nel settore dell'addestramento alla sicurezza, ad esempio, con strumenti di realtà virtuale. Stiamo investendo nella realtà virtuale e nella realtà aumentata, perché riconosciamo un alto potenziale di utilizzo per tutti i gruppi d'interesse, vale a dire maggiore sicurezza, risparmio sui costi e un apprendimento più interessante.

Che ruolo svolge l'Head of Compliance Monitoring Management durante i corsi?

Dal diritto dell'aviazione civile risulta l'obbligo di un sistema integrato di gestione della qualità. Esso richiede una separazione dei poteri tra il settore specializzato e il

Compliance Monitoring Manager: funziona quindi in modo simile alla gestione della qualità secondo la norma ISO 9001. Mentre i settori specializzati sono responsabili del rispetto delle direttive legali, il Compliance Monitoring Manager assicura il rispetto della legge attraverso controlli, audit e ispezioni. Il Compliance Monitoring Manager agisce analogamente a un sensore di parcheggio, che non frena mai direttamente in caso di pericolo, ma attira l'attenzione del conducente con spie luminose e segnali acustici, influenzandolo indirettamente. Pur non possedendo l'autorità formale di impartire disposizioni, il Compliance Monitoring Manager può sollecitare il rispetto delle direttive, oltre a promuovere e avviare l'evoluzione dell'organizzazione (processo di miglioramento).

«LA «JUST CULTURE» È LA CHIAVE PER LA SICUREZZA»

Le organizzazioni esterne possono imparare dal settore aeronautico?

Certo. Dal mio punto di vista e dalla mia esperienza, esistono tre elementi cruciali: in primo luogo, la gestione equa degli errori («just culture»), in secondo luogo lo spiccato orientamento all'assistenza e al servizio e, in terzo luogo, la forte attenzione alla collaborazione in team durante le situazioni critiche. La nostra esperienza nel trasferimento del know-how ad altri settori con esigenze elevate è assolutamente positiva.



Thommen Medical AG, Grenchen

«Pure Player» di nicchia

«Dato che il mercato del medtech è da sempre fortemente regolamentato, è necessario che noi piccole e medie imprese uniamo le nostre forze», sottolinea Oscar Banz, esperto responsabile della qualità di Thommen Medical. «La soluzione consiste nel concentrare l'attenzione su un'offerta di base, proveniente dalla nostra produzione sottoposta a controlli meticolosi».



Oscar Banz, responsabile della qualità di Thommen Medical



Thommen Medical

La storia dell'azienda di tecnologia medica è legata a quella dell'azienda Mathys AG di Bettlach. Nel 1996 il settore odontoiatrico viene scorporato con un proprio reparto di ricerca, sviluppo e produzione, dando vita a Thommen Medical AG, di proprietà maggioritaria della famiglia Marzo. Il CEO dell'azienda è Livio Marzo. A partire dal 2004, l'azienda si è espansa in Nord America, Asia, Medio Oriente ed Europa meridionale, con una rete di distributori esclusivi. Nel 2006 è stato inaugurato il nuovo stabilimento di Grenchen, nel Cantone di Soletta, dal 2013 anche sede centrale. Sono presenti due filiali in Germania e negli Stati Uniti. Thommen Medical è certificata SQS secondo la norma EN ISO 13485:2016 e possiede per i suoi dispositivi medicali un certificato CE rilasciato da SQS, secondo la direttiva 93/42/CEE.

www.thommenmedical.com

Negli ultimi decenni si è verificato un processo di concentrazione mondiale nel settore odontoiatrico. La rinomata azienda di tecnologia medica di Grenchen, che fa parte del Medtech Cluster del cantone di Soletta, si è sempre affermata con successo all'interno di questo sviluppo. Oscar Banz ne rivela ora il motivo.

«UNA SICUREZZA AL 100% È D'OBBLIGO»

Signor Banz, nel vostro settore cosa si intende per «Pure Player»?

Noi siamo l'unico «Pure Player» nel segmento premium. «Pure Player» significa che ci concentriamo su impianti e protesi dentali. Il sistema implantare Thommen è costituito da due linee, vale a dire l'«elemento» cilindrico e il «contatto» conico, entrambi disponibili su diverse piattaforme di diversa lunghezza (mm). La scelta viene effettuata dall'implantologo, a seconda dello spazio disponibile e della sostanza ossea del paziente.

Grazie a una dimensione aziendale gestibile, a una produzione propria con un grado elevato di integrazione verticale e orizzontale e a un sistema di gestione della qualità ben sviluppato, siamo in grado garantire la massima qualità. Il dialogo con la professione odontoiatrica è istituzionalizzato. L'esportazione globale dei canali di distribuzione è pari all'85%.

In cosa consiste l'innovazione di Thommen Medical?

Da un lato, ci concentriamo sulle esigenze dei clienti, dall'altro analizziamo proattivamente le tendenze del mercato e della tecnologia per dar vita a prodotti innovativi. All'interno dei nostri comitati consultivi abbiamo implantologi, odontotecnici e scienziati con diverse competenze. Questa collaborazione

interdisciplinare è importante per la capacità innovativa di Thommen Medical. Nuovi impulsi provengono soprattutto dal campo della scienza dei materiali e dal flusso di lavoro digitale nel trattamento dei pazienti.

Uno degli sviluppi pionieristici di Thommen è stata la «chiave a cricchetto dinamometrica» (premiata con il «Red Dot Award»). Gli odontoiatri sono entusiasti della facilità d'uso di questo strumento, prodotto da un'unica lastra di titanio. Un secondo sviluppo esemplare è il perno tra il moncone e l'impianto, che rappresenta la chiave per un restauro implantare sicuro e di lunga durata. Questa tecnologia, sviluppata da Robert Mathys senior, si è affermata da più di 30 anni. Tutti i nuovi sviluppi sono compatibili con il perno originale, permettendo così di effettuare revisioni alle protesi in qualsiasi momento.

Siamo orgogliosi della nostra tecnologia di superficie, che permette di trattare un impianto con un liquido condizionante prima dell'inserimento, per ottenere una superficie superidrofila che influenzi positivamente l'integrazione dell'impianto. Questa tecnologia è stata approvata anche dalla rivista specializzata «Nature».

L'approvazione dei prodotti medtech è soggetta a regolamenti severi. Quali misure adotta Thommen a questo proposito?

Durante lo sviluppo di un prodotto viene creata la documentazione tecnica. Essa include esami tecnici e preclinici, analisi dei rischi, relazione sulla gestione dei rischi, requisiti essenziali, valutazione clinica, relazione sulla biocompatibilità, istruzioni d'uso, etichette ecc. Una volta presentati tutti i documenti, SQS effettua una valutazione di conformità. A seconda delle circostanze, è possibile che in seguito debbano essere





presentati ulteriori documenti o risultati di esami. Una volta completata correttamente la valutazione di conformità, il prodotto può essere aggiunto all'elenco dei nostri certificati CE. Di conseguenza, possiamo apporre il marchio CE e vendere liberamente i nostri prodotti nell'area UE e SEE. Anche altri paesi, tra cui l'Australia e l'Arabia Saudita, riconoscono questo certificato oppure, grazie a esso, rendono più agevole la registrazione del prodotto.

«CONTROLLI METICOLOSI»

Anche eventuali modifiche al progetto possono portare a una valutazione di conformità da parte di SQS.

Cosa implica per Thommen la nuova base legale MDR 2017/745?

In qualità di PMI, Thommen Medical deve davvero «farsi in quattro» per soddisfare

questi nuovi requisiti, portando avanti nel contempo la sua attività quotidiana. Con il successo degli audit dello scorso anno, abbiamo soddisfatto i requisiti della nuova norma EN ISO 13485:2016 e del MDSAP (Medical device single audit program). In questo modo abbiamo posato la prima pietra per l'adempimento del regolamento MDR. Le sfide maggiori in tal senso sono i dati clinici richiesti e la documentazione tecnica. Ogni anno occorre presentare un «Periodic safety update report» e un «Summary of safety and clinical performance»: ciò comporta notevoli sforzi dal punto di vista amministrativo.

Un altro aspetto è il «Mutual recognition agreement»: se non sarà rinnovato da parte della politica, la Svizzera diverrà un paese terzo e dovrà collaborare con un rappresentante autorizzato e con vari importatori. Ciò, ovviamente, renderebbe l'accesso al mercato più lento e costoso.

Come affrontate le modifiche ai regolamenti e alle norme?

Da molti anni collaboriamo con SQS. In un settore altamente sensibile come quello dei dispositivi medici, la stretta collaborazione con un organismo di certificazione è di estrema importanza. Esso garantisce sicurezza nelle procedure di approvazione e chiarezza in caso di modifiche nell'ambito delle norme. Facciamo tre esempi.

Primo esempio: tramite la lavorazione del metallo produciamo dispositivi medici, da sempre fortemente regolamentati. Come se non bastasse, i regolamenti cambiano continuamente in tutto il mondo e l'ingresso nel mercato non è possibile senza una documentazione completa. Si tratta di una

sfida: veniamo a conoscenza dei cambiamenti attraverso le nostre ricerche e la collaborazione con SQS.

Secondo esempio: il nuovo regolamento MDR concede un periodo di transizione fino a maggio 2024 per l'attuale certificato CE (scadenza 2021). Sulla base della consultazione con SQS, è stato elaborato un piano per la presentazione della documentazione tecnica per la valutazione di conformità. Una volta completato con successo, Thommen otterrà un certificato CE valido fino a maggio 2024.

«I REGOLAMENTI METTONO A DURA PROVA»

Terzo esempio: l'ultimo prodotto di Thommen è il concetto di «guided surgery», che accompagna l'implantologo. La base è una dima di foratura realizzata con CAD/CAM, nella quale viene inserita una bussola di foratura. Siamo stati in grado di effettuare la valutazione di conformità con SQS, utilizzando la procedura semplificata nota come «line extension».



Büchi Labortechnik AG

«Quality in your hands» (la qualità nelle vostre mani)

Con questa promessa, l'impresa familiare di Flawil opera sul mercato della tecnologia di laboratorio ed è riuscita a conquistarsi nel tempo fama internazionale. Un risultato di grande rilievo, nonostante la sua modesta comunicazione.



Büchi Labortechnik AG

Da 80 anni, BÜCHI è leader mondiale nelle soluzioni tecnologiche di laboratorio per ricerca e sviluppo, garanzia di qualità e produzione. Lo spettro di clienti comprende settori come quello farmaceutico, chimico, alimentare e delle bevande, dei mangimi, dell'analisi ambientale e delle scuole universitarie. La sede principale si trova a Flawil. È certificato SQS secondo la norma ISO 9001.

www.buchi.com

«Portiamo avanti consapevolmente questa immagine», dichiara il dr. Roger Baumann, CEO, chiarendo la strategia dell'azienda. E il dr. Christof Bircher, membro della direzione, conferma: «Büchi è una costante sul mercato, mentre tra il grande pubblico siamo meno noti». Il loro successo dimostra che ci hanno visto giusto. Abbiamo posto a entrambi alcune domande, che riportiamo di seguito.

«LA QUALITÀ È LA NOSTRA ÀNCORA»

La tecnologia di laboratorio Büchi modella il settore...

CB: Sì, siamo meccatronici del vetro. Per Büchi, tutto ha avuto inizio dal vetro e, successivamente, si sono aggiunti l'elettronica, la meccanica, i software e le soluzioni modulari. Tutto questo ci permette di sviluppare e progettare i dispositivi direttamente. La produzione avviene a Flawil e in India. Oltre all'affidabilità, alla qualità, alla precisione e alla facilità d'uso, i requisiti di spazio rappresentano criteri importanti per le attrezzature di laboratorio.

L'azienda ha fatto il suo ingresso nel mercato dei laboratori nel 1957 con il «Rotavapor» (evaporatore rotante, dispositivo basilare per un chimico). Il marchio, ormai noto in tutto il mondo, è stato il punto di partenza per il successivo sviluppo dell'azienda familiare. Successivamente, l'azienda ha attuato con successo una diversificazione in varie aree, tra cui cromatografia, essiccazione a spruzzo e misurazione di proteine e grassi.

Oggi Büchi si concentra su due settori di applicazione: in primo luogo, i laboratori di ricerca e sviluppo (R&S) dell'industria chimica e farmaceutica; in secondo luogo, il



Dr. Roger Baumann, CEO (a destra) e
Dr. Christof Bircher, membro della direzione

controllo di qualità, con particolare attenzione ad alimenti e mangimi.

Siamo attivi principalmente in laboratorio, ma anche in maniera selettiva nel processo di produzione.

Cosa viene analizzato nella pratica?

CB: Ecco due o tre esempi: oggetto dei processi di sintesi sono, ad esempio, nuovi coloranti, nuovi farmaci, materie plastiche ecc. Nel settore alimentare, il peso è dato da prodotti lattiero-caseari, carne, olio, prodotti da forno, grano e farina. Per quanto riguarda i mangimi, l'obiettivo è ottimizzare la produzione, perché i produttori vengono retribuiti, tra l'altro, in base al contenuto di grassi, misurabile anche in tempo reale tramite un sensore nella linea di produzione. Nel settore della carne, vengono misurati principalmente i grassi e le proteine (vedi gli imballaggi alimentari). Siccome è necessario rispettare i valori di tolleranza prescritti, la precisione è importante: questo permette al produttore di ottimizzare al massimo il proprio prodotto. Successivamente, i laboratori cantonali eseguono analisi continue sul mercato.

«IL NOSTRO PROGRESSO È DETTATO DALL'INNOVAZIONE»

«Quality in your hands» è il leitmotiv di Büchi...

RB: Non è soltanto un «claim», ma rappresenta anche la nostra àncora. Il know-how applicativo ci distingue dai concorrenti. I clienti pretendono dai dispositivi un'elevata flessibilità nel campo di applicazione. La semplicità e la sicurezza di utilizzo sono fondamentali, così come l'automazione e la produttività. Infatti l'attività di laboratorio è costosa. In questo modo i risultati di laboratorio possono essere garantiti, perché si evitano errori e, inoltre, si assicura l'integrazione dei dati.

Offriamo ai nostri clienti affidabilità e qualità completa, integrata in prodotti, pacchetti di servizi, processi e collaboratori. Questo approccio a 360 gradi, unito all'orientamento internazionale e alla nostra splendida sede centrale di Flawil, attira collaboratori sia dalla Svizzera che dall'Europa, tra cui numerosi chimici, specialisti del settore e manager di produzione. Büchi investe in maniera mirata anche nello sviluppo di collaboratori provenienti dalle scuole universitarie.

«L'ATTIVITÀ DI LABORATORIO È COSTOSA»

«*Improvement@BUCHI*» (*Evoluzione@BUCHI*): di cosa si tratta?

RB: Da un lato, questa iniziativa è legata al classico PMC (processo di miglioramento continuo), basato sulla filosofia lean; dall'altro, si fonda sui concetti di benchmarking e di scambio di best practice tra le aziende nazionali. Dal momento che siamo in contatto costante con i nostri clienti, sia nella fase di sviluppo che in quella di gestione del prodotto, le informazioni circolano a doppio senso.

Cosa alimenta la vostra pipeline d'innovazione?

RB: I principali motori sono le applicazioni dei clienti e la loro ottimizzazione. Ecco perché il nostro team tecnologico studia costantemente nuove applicazioni. La direzione dello sviluppo è affidata ad applicazioni per vetro, meccanica, elettronica ecc. Inoltre un team digitale si occupa, tra l'altro, di digitalizzazione dei processi, che è in fase già avanzata (elaborazione degli ordini, produzione, interazione con i clienti). La digitalizzazione dei processi dei clienti è, invece, tuttora in corso. In quest'ambito, anche la protezione dei dati sensibili dei clienti è una questione importante: per questo Büchi investe in maniera consistente nell'infrastruttura IT.

Büchi è un «leader mondiale»: quali sono le sue carte vincenti?

CB: L'USP di Büchi è il risultato della combinazione tra innovazione, qualità del prodotto e know-how nei processi dei clienti e nelle applicazioni: il risultato è un servizio completo con un valore aggiunto.

Abbiamo undici linee di prodotti, che comprendono segmenti ben consolidati in leggera crescita e segmenti più giovani in forte crescita. In molti settori Büchi è leader di mercato, ad esempio nell'essiccazione a spruzzo o nell'ambito del suo leggendario «Rotavapor».

Esistono però anche nuovi settori come la cromatografia, in crescita dinamica.

Un elemento importante è la forte presenza in tutto il mondo con le nostre aziende. Due terzi dei nostri collaboratori sono operativi in 15 sedi di distribuzione in tutto il mondo. La sede centrale di Flawil impiega oltre 200 collaboratori. A causa degli elevati costi di consulenza, per Büchi lo stretto contatto con i clienti è decisivo. Büchi investe quindi molto nell'addestramento e nel know-how dei propri collaboratori in tutto il mondo.

Quali sono le vostre esperienze nelle sedi internazionali?

RB: La vicinanza al cliente nell'ambito di prodotti così complessi dà buoni risultati. Abbiamo diversi collaboratori di Büchi operativi in loco. Il direttore di un'organizzazione di vendita è investito di grande responsabilità: pur essendo a capo di una sede di piccole dimensioni, deve essere

anche un networker, saper trattare con i clienti, padroneggiare le applicazioni, conoscere il settore e il business internazionale. Le nostre esperienze sono assolutamente positive. In futuro, desideriamo aumentare ulteriormente lo scambio tra Flawil e il mondo: uno scambio reciproco promuove la cooperazione internazionale e aiuta a comprendere ancora meglio le esigenze dei clienti.

Qual è la sua visione del futuro per Büchi?

CB: Tre anni fa abbiamo investito molto nella sede di Flawil: questo rappresenta un chiaro impegno per la sede e l'indipendenza dell'azienda familiare. Siamo in continua crescita e più forti del mercato. Qualità, efficienza e best practice continueranno a essere pilastri importanti anche in futuro, unite all'eccellenza operativa e all'innovazione. Stiamo inoltre sviluppando costantemente il nostro portafoglio prodotti.



220 professionisti del settore alla LMT 2019
(giornata svizzera degli alimenti)

A ritroso dal piatto al seme

Un'alimentazione sana non si determina al momento del consumo, ma già molto prima. I processi e i controlli sull'intera catena del valore sono fondamentali. Vederci chiaro non è semplice, ma è estremamente utile.

Per gli specialisti del settore la massima trasparenza è addirittura imprescindibile. Un'analisi approfondita di determinati anelli di tale catena è stata consentita in aprile 2019 dalla LMT o Lebensmitteltag 2019 (giornata degli alimenti), che in brevissimo tempo ha registrato il tutto esaurito. A questo evento hanno partecipato anche bio.inspecta AG e SQS. Erano presenti a Lucerna 220 «addetti ai lavori del settore alimentare», tra cui rivenditori specializzati, grossisti, produttori e aziende di trasformazione, oltre a responsabili del controllo qualità e in-

gegneri alimentari. Capire cosa si sta muovendo nel settore, networking e scambio di esperienze vis-à-vis sono state le ragioni più frequenti della loro partecipazione.

Le presentazioni si sono concentrate in particolare su pesticidi, virus e ingegneria genetica nella routine alimentare quotidiana. Queste tre parole chiave sono ormai da tempo tra le priorità del mondo scientifico, economico e politico, e hanno suscitato dunque grande attenzione anche da parte dei media.

«Virus nella catena alimentare: quali sono i rischi? E quali le possibili contromisure?» Alcune informazioni ben chiare su questa materia complessa sono state fornite dal prof. dr. h.c. Roger Stephan, decano della facoltà Vetsuisse dell'Università di Zurigo. Il dr. sc. nat. Daniel Imhof, chimico cantonale del Laboratorium der Urkantone, si è dedicato invece a una «valutazione pratica dei pesticidi». I suoi contributi hanno riguardato diverse questioni, tra cui la percezione dei pesticidi da parte degli stakeholder, lo sviluppo delle vie di contaminazione e il confine tra agricoltura convenzionale e agricoltura biologica.

Bernadette Oehen, dipl. biol. all'ETH (Politecnico federale di Zurigo), capo del gruppo consumo e alimenti dell'istituto di ricerca in agricoltura biologica FiBL, a Frick, ha fornito informazioni sugli «OGM nella produzione alimentare quotidiana», fondendo l'attuale situazione dell'ingegneria genetica con le sfide previste per il futuro. Concludendo con «I semi e le piante sono e rimarranno elementi chiave della catena alimentare», ha chiuso il cerchio di pensiero degli altri oratori.



Rischi informatici: la tecnologia da sola non basta!

Ormai è cosa nota: una tecnologia sofisticata è indispensabile per la difesa contro l'accesso non autorizzato nel cyberspazio. Ma il fattore chiave in questa lotta rimane la corretta informazione e l'attenzione della gente. Siamo tutti chiamati in causa.



All'inizio di maggio, in occasione della «Giornata della qualità svizzera», alcuni esperti informatici hanno approfondito questo concetto di fronte a 340 professionisti della community della qualità. E non hanno soltanto lanciato un monito, ma hanno anche fornito ai partecipanti importanti spunti di riflessione «take-away».

Uno degli esperti è stato, ad esempio, Marc Henauer (foto a destra), capo della sezione MELANI del Servizio delle attività informative della Confederazione (SIC). Partendo dal presupposto che i crimini informatici sono quasi triplicati negli ultimi 5 anni, egli identifica la necessità urgente di agire per affrontare i rischi derivanti dalla digitalizzazione dei processi aziendali. Ritiene inoltre fondamentale inseguire i rischi informatici in un contesto globale.

Un carosello di dati

Poiché tutto ruota intorno ai dati, Henauer consiglia di chiarire con attenzione alcuni punti:

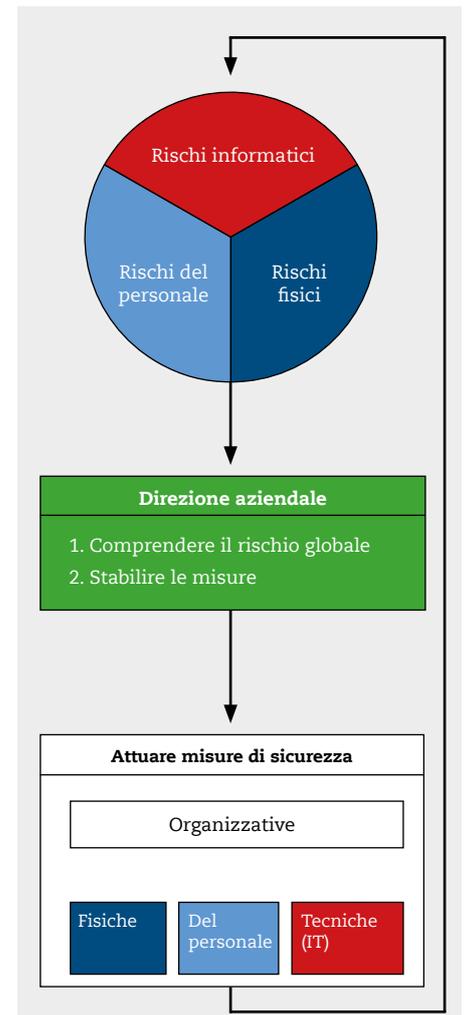
- Chi ha accesso a cosa? E come vengono selezionati e monitorati questi collaboratori?

- Esistono classificazioni? Dove vengono memorizzati i dati classificati in modi diversi? E chi è responsabile di tutto ciò (servizi cloud)?
- Quali canali sono utilizzati e quali dati sono inviati o resi disponibili da questi canali?
- Quali dati sono resi pubblici e quali vengono pubblicati internamente (social media)?

Questioni di prim'ordine, che riguardano tutti

Secondo Henauer, la sicurezza delle informazioni non coincide solo con la sicurezza IT. Soltanto un processo integrale e basato sulla gestione del rischio può portare a una migliore protezione delle informazioni. La gestione del rischio è sicuramente una responsabilità della direzione. Il relatore raccomanda: «Ponete le domande giuste e non fate affidamento su soluzioni puramente tecniche».

La «Giornata della qualità svizzera» a Berna è stata coordinata dai presidenti di SQS (dr. Xaver Edelmann) e di SAQ (Ruedi Lustenberger, ex consigliere nazionale). Daniela Lager di SRF ha invece partecipato in qualità di moderatrice.





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



Seminari SQS nel secondo semestre 2019



Tutte le offerte sono disponibili su www.sqs.ch/formazione

Investire nella sicurezza e nella salute: il seminario di approfondimento «Revisione della norma ISO 45001:2018».

(Attualmente il corso si svolge in tedesco)

La sicurezza sul lavoro e la tutela della salute sono argomenti importanti in ogni cultura imprenditoriale orientata al successo sostenibile. Questo seminario è rivolto a tutti i responsabili dell'adeguamento dell'attuale sistema di gestione della sicurezza e della salute sul lavoro (SGSL) alla nuova norma ISO 45001:2018, che desiderano toccarne con mano e i contenuti. Il seminario si rivolge anche alle organizzazioni che gestiscono già un SGSL secondo la norma OHSAS 18001:2007 o secondo la direttiva CFSL 6508.

Ulteriori informazioni

Segreteria corsi di formazione SQS:
+41 58 710 35 33, www.sqs.ch/formazione

Premio Seghezzi per Stephan Köhler

A maggio 2019, in occasione della «Giornata della qualità svizzera», il dr. Stephan Köhler dell'Institute of Technology Management dell'Università di San Gallo (HSG) ha ricevuto il premio Seghezzi per la promozione della gestione della qualità. La sua dissertazione verteva sull'argomento «Measuring operational excellence performance – a mixed-methods conceptualization and application in pharmaceutical quality control laboratories» (Misurazione delle prestazioni di eccellenza operativa – concettualizzazione e applicazione di metodi misti in laboratori di controllo della qualità farmaceutica).

Il dr. Xaver Edelmann (a sinistra) e
la prof.ssa dr.ssa Martina Zölch consegnano
il premio al dr. Stephan Köhler.



printed in
switzerland

SQS-GLOBAL Flash

Redazione: Ursula Schlatter

Consulente di redazione: Prof. Max W. Twerenbold