



L'importanza della customer experience e la necessità di offrire valore aggiunto al cliente hanno portato le aziende a dare sempre più attenzione al ruolo delle risorse umane.

I collaboratori, l'elemento chiave del servizio

In linea con questa consapevolezza, Markas, azienda a conduzione familiare tra i leader nei servizi di pulizia e servizi integrati, pone da sempre al centro della propria attività la risorsa più importante: i suoi collaboratori. Valorizzare i propri collaboratori e assicurarsi che siano soddisfatti del proprio lavoro è per Markas il requisito fondamentale per puntare a superare le aspettative più esigenti del cliente in termini di risultati. Un aspetto importante se si pensa al servizio di pulizia in ambito sanitario, dove gli altissimi standard di qualità attesi richiedono particolare impegno, affidabilità e precisione da parte degli operatori. È comprovato infatti come un collaboratore soddisfatto sia più motivato a dare il massimo per il raggiun-

gimento degli obiettivi aziendali, come ad esempio offrire prestazioni e servizi in linea con le esigenze e le richieste del cliente. Anche nel periodo di grande espansione che Markas ha conosciuto negli ultimi anni, l'azienda non ha mai smesso di investire nel proprio personale, con la consapevolezza che la soddisfazione dei collaboratori costituisce il vero valore aggiunto per offrire ai propri clienti servizi di qualità. A conferma di questo impegno, Markas è l'unica realtà nel settore dei servizi ad essere rientrata, grazie alle valutazioni anonime di un campione rappresentativo di collaboratori, nella lista dei migliori datori di lavoro in Italia di Great Place to Work 2018.

www.markas.it

Lotta alle I.C.A.: il Sistema PCHS al centro della Conferenza al Ministero della Salute.

Lo scorso 12 Aprile sono stati presentati i risultati della ricerca scientifica multicentrica denominata SAN ICA, durata 18 mesi e che ha coinvolto cinque Università e sette Ospedali (aree a MR). "È stata una giornata straordinaria in cui sono stati esposti risultati straordinari; l'intervento del Presidente dell'ISS, Prof. Ricciardi, ci ha stimolato a proseguire con determinazione sulla strada intrapresa" ha affermato con soddisfazione l'a.d. di Copma Dott. Mario Pinca. Con questa ricerca Copma ha posto un punto fermo e di svolta nel campo della sanificazione ospedaliera: l'igiene è il parametro di misura del processo di sanificazione non più come risultato provvisorio (come avviene con i sistemi tradizionali) ma come standard stabile nel tempo con bassa carica patogena;

il controllo microbiologico è la modalità con la quale vengono monitorati i singoli patogeni ed il residuo delle superfici; la ricerca e l'innovazione sono l'approccio indispensabile per contrastare efficacemente le criticità crescenti quali le multiresistenze e le I.C.A.

Il Sistema PCHS rappresenta quindi una prima risposta ed i risultati lo

confermano:

- riduzione stabile dei patogeni dal 70% al 96%
- riduzione delle resistenze dal 70% al 99,9%
- riduzione delle I.C.A. del 52%
- riduzione dei costi per le terapie antibiotiche del 78%

Numeri che hanno dell'impressionante se si pensa che questi problemi sono all'attenzione delle autorità



sanitarie italiane ed europee come una vera emergenza. Copma ha dimostrato come il Sistema PCHS rappresenti efficacemente, per la parte che gli compete ovvero l'igiene degli ambienti, un tassello rilevante nella filiera della salute.

www.copma.it

