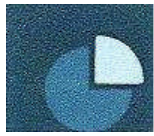


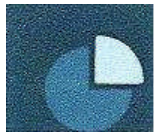
CARTA DEI SERVIZI

ED.1 REV.0
DEL 08/01/2010



INDICE

| | |
|---|---------|
| PRESENTAZIONE _____ | PAG. 3 |
| L'ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI INTEGRATI SANITARI, INFERMIERISTICI ED ASSISTENZIALI _____ | PAG. 4 |
| I SERVIZI ALBERGHIERI _____ | PAG. 7 |
| PULIZIA CIVILE ED INDUSTRIALE _____ | PAG. 10 |
| SERVIZI DI CONSULENZA E FORMAZIONE _____ | PAG. 11 |



PRESENTAZIONE

La C & G Global Services è una società cooperativa con lo scopo principale di favorire l'occupazione. L'organizzazione è nata nel 2007 ad opera di tre soci con esperienza decennale nella gestione delle risorse umane e nella gestione di servizi socio-sanitari. Oggi la C&G opera in tutto il territorio nazionale secondo CINQUE assi d'intervento:

- 1) Servizi Integrati Sanitari Infermieristici Assistenziali
- 2) Servizi Integrati Alberghieri
- 3) Servizi di Pulizia Civile ed Industriale
- 4) Servizi di consulenza amministrativo - gestionale (certificazioni iso)
- 5) Servizi di consulenza e formazione in materia di sicurezza sul lavoro.

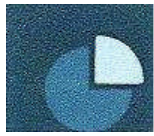
In particolare la C&G è in grado di

soddisfare, per Lunghi o brevi periodi, con servizi personalizzati volti alla copertura delle esigenze organizzative, qualunque tipo di struttura sanitaria con interventi singoli o in Global Service.
soddisfare, per Lunghi o brevi periodi, con servizi personalizzati volti alla copertura delle esigenze organizzative, qualunque tipo di struttura alberghiera e/o ristorativa con interventi singoli o in Global Service.

soddisfare qualunque esigenza di pulizia, disinfestazione, derattizzazione, deblattazione, sanificazione e sterilizzazione degli ambienti.

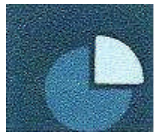
soddisfare qualunque esigenza relativa alla progettazione ed implementazione di sistemi di gestione CERTIFICABILI in ottemperanza alle normative europee: UNI EN ISO 9001:08; UNI EN ISO 14001:05; OHSAS 18001:07 SA8000 ed infine EMAS.

soddisfare qualunque esigenza in materia di sicurezza sul lavoro, fornendo ove richiesto anche la figura di RSPP ESTERNO.



L'ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI INTEGRATI SANITARI, INFERMIERISTICI ED ASSISTENZIALI

Nella consapevolezza dell'esistenza di una nuova dimensione anche qualitativa dei problemi di salute delle persone (termine preferibile a quello di domanda o bisogno), negli ultimi anni lo sviluppo dei servizi sanitari territoriali è stato indirizzato ad inserirsi in un "contesto organizzativo intelligente" (del tutto inesistente fino a pochi anni fa), il cui mandato primario consiste nella forte capacità di collegamento, connessione ed integrazione piuttosto che nell'enfasi sulla specializzazione di specifici servizi (pur doverosamente perseguiti per alcuni aspetti). Non dovrebbe essere difficile riconoscere nel "distretto" l'organizzazione titolare di questo mandato. A questo riguardo, pur con modalità e velocità diverse i distretti nel corso degli ultimi anni hanno potenziato la propria capacità di offerta, sia mediante produzione in proprio di servizi (quindi con fattori produttivi direttamente gestiti), sia avvalendosi di produttori-fornitori esterni (c.d. funzione di "committenza"). Ad oggi le Aziende Sanitarie pubbliche e/o private in regime di convenzione sono chiamate a mantenere l'obiettivo di ridurre la spesa per il proprio personale. Ci si pone quindi la domanda: come utilizzare queste risorse? La parola chiave della risposta, ad indicare l'unica via per riuscire a fare di più, senza violare i vincoli limitativi sulla spesa per il personale dipendente, sembra essere "esternalizzazione". Ad un anno della sua costituzione, C&G GLOBAL SERVICES, associazione composta da molteplici figure professionali, con pluriennali esperienze di grande qualificazione, come primo atto pubblico vuole lanciare un approfondimento sull'argomento della "esternalizzazione". Con questo termine viene identificata una condotta strategico-organizzativa introdotta nella realizzazione di quel processo di aziendalizzazione del Sistema Sanitario Nazionale che le leggi di riorganizzazione del settore (dal Dleg 502 al Dleg 229) hanno avviato con l'intento di garantire un equilibrio dinamico tra i bisogni di salute e le limitate risorse disponibili. Lo strumento, per superare il vincolo imposto dalla legge finanziaria nazionale di contenimento dei costi del personale, è l'esternalizzazione. Ispirata alle logiche del mondo dell'impresa privata, dove è diffusamente adottata (outsourcing), l'esternalizzazione è stata in effetti una modalità a cui progressivamente le istituzioni pubbliche ed in particolare la Sanità hanno fatto ricorso. In questo settore l'esternalizzazione ha trovato attuazione anche nelle sue forme più evolute. Infatti, se in un primo momento la pratica dell'affidamento all'esterno è stata limitata ai servizi non sanitari e ausiliari, in tempi più recenti essa ha riguardato attività riconducibili al core service, quali servizi diagnostici, terapeutici e assistenziali. La decisione di esternalizzare è collocabile tra le scelte che gli economisti chiamano di make or buy, un'opzione cioè che si propone di individuare la soluzione più conveniente tra produzione interna e acquisto esterno.



La spiegazione di tale scelta può essere posta innanzitutto in ragioni di bilancio aziendale: vuoi per realizzare gli stessi risultati a minor costo, migliorando quindi l'efficienza del sistema, vuoi per raggiungere migliori performances a parità di costo, puntando sull'efficacia. In altri casi invece la motivazione è di natura fondamentale strategica per l'azienda: delegare all'esterno alcune cose a chi si suppone possa farle meglio, per concentrarsi (fare in casa) sulle attività produttive essenziali, quelle che consentono un maggior vantaggio competitivo (core business). Un terzo ordine di ragioni, alla base della condotta strategico-organizzativa dell'esternalizzazione, è da ricercare in quei fattori di contesto interno ed esterno all'azienda con cui si configurano le cosiddette motivazioni istituzionali. Fra queste si colloca il contesto normativo di riferimento, per esempio in materia di gestione delle risorse umane, che molto spesso è vissuto come un vincolo all'azione del management aziendale. Nelle Aziende del Sistema Sanitario questo elemento è risultato costituire molte volte una preponderante motivazione al trasferimento di attività proprie al privato. Il conseguimento di più elevati livelli di EFFICIENZA, di EFFICACIA, di INNOVAZIONE e di FLESSIBILITA' rappresentano dunque il rationale delle scelte di esternalizzazione, che devono essere configurate come il risultato della valutazione di una pluralità di variabili tra loro interrelate. Il carattere strategico assunto dalle stesse implica infatti che non possono essere ridotte a valutazioni meramente contabili. Le aziende sanitarie devono oggi districarsi tra il vincolo della riduzione di spese del personale e dell'equilibrio di bilancio con la necessità di offrire un ampliamento quali/quantitativo dell'offerta per una domanda in costante crescita. **LA C&G GLOBAL SERVICES A.R.L.** è in grado di soddisfare, per lunghi o brevi periodi, ogni tipo di struttura sanitaria con servizi personalizzati a copertura delle specifiche esigenze organizzative di piccole e medie dimensioni semplici o in global service:

- Strutture Ospedaliere

personale infermieristico

personale OSS

assistenza privata al letto del paziente

fornitura di beni e servizi in global service

- Case di cura case - Case di riposo - Cliniche private

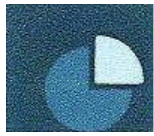
personale infermieristico

personale OSS

personale OTA – OSA

assistenza personale al letto del paziente

fornitura di beni e servizi in global service



- Servizi alle famiglie e ai privati

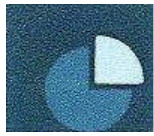
stesura di un piano assistenziale personalizzato

assistenza infermieristica (medicazioni, iniezioni, flebo, cateterismo, prelievi, etc)

assistenza socio sanitaria domiciliare

assistenza notturna e diurna

fisioterapia e riabilitazione



I SERVIZI ALBERGHIERI

L'albergo è molto più di un luogo fisico in cui poter alloggiare, è un insieme di servizi, una pluralità di addetti e di operazioni che trasformano il cliente in un ospite, accompagnandolo dalla prenotazione all'arrivo, dalla partenza alla permanenza ed oltre.

Il fattore umano è decisivo in questo tipo di attività ed il **coinvolgimento del personale nella cura del rapporto con i clienti** è il primo strumento per ottenere buone risultati commerciali.

Poter avvalersi di **personale** non solo **competente e affidabile**, ma anche predisposto al contatto umano significa lasciare un bel ricordo, far parlare bene di se, rendere piacevole il ritorno. Tutto questo rappresenta la migliore forma di pubblicità.

Noi ci impegniamo perché gli **alberghi** possano avvalersi di persone non solo capaci, ma anche sensibili nei **rapporti interpersonali**. Crediamo che la differenza venga dai particolari apparentemente meno importanti: la disponibilità verso chi ha bisogno di aiuto, la cortesia di una risposta, il sorriso con cui si riceve una persona.

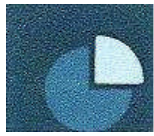
Sappiamo che l'albergo non rappresenta soltanto la camera dove il cliente alloggia, ma soprattutto un **insieme di servizi** che vanno dal momento in cui il cliente telefona per prenotare, fino a quando, di ritorno a casa, pensa con piacere alla parentesi di **ospitalità** in esso vissuta.

In quest'ottica un buon servizio può essere prodotto solo se gli obiettivi sono ben noti a tutti i livelli organizzativi ed il coinvolgimento dei lavoratori è globale.

I NOSTRI SERVIZI

I nostri servizi sono supportati da:

- Polizze assicurative a copertura dei rischi specifici inerenti ogni attività.
- Possibilità di rivedere progettualmente il capitolato in corso di esecuzione del servizio.
- Analisi di fattibilità legale e fiscale condotta da professionisti.
- Personale in regola con la normativa del lavoro.
- Utilizzo esclusivo di mezzi ed attrezzature della C&G GLOBAL SERVICES AR.L.



L'obiettivo primario della **C&G GLOBAL SERVICES AR.L.** non è solo quello di offrire il personale sulla base delle richieste ma soprattutto garantire alle imprese alberghiere il seguente pacchetto di servizi :

Reclutamento e selezione : Fabbisogno e profilo - Ricerca e selezione - Referenze

Inizio e fine rapporti di lavoro : Contratti di lavoro - Assicurazioni sociali - Certificati di lavoro

Stipendi : Amministrazione salari - Conteggi di fine anno - Certificati fiscali

Amministrazione e strumenti: Corrispondenza - Assenze e sostituzioni - Coordinamento - Regolamenti

Siamo in grado di gestire globalmente i seguenti servizi :

PORTINERIA E RECEPTION 24/24 H

FRONT OFFICE E BACK OFFICE

FACCHINAGGIO

AIUTO CUCINA E PLONGE

PULIZIA AI PIANI, CAMERE E AREE COMUNI

GOVERNAMENTO

GESTIONE BAR, COLAZIONI E LUNCH

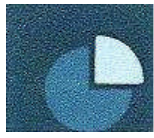
GESTIONE ATTIVITA' CONGRESSUALE

GESTIONE AREE DI PARCHEGGIO

MANUTENZIONE VARIA

La **C&G GLOBAL SERVICES AR.L.** offre la presenza in loco di un responsabile che sarà unico referente tra la struttura e **C&G GLOBAL SERVICES AR.L.** al fine di garantire sempre una qualità impeccabile del servizio e sollevando la struttura dall' incombenza della gestione del personale.

Inoltre **C&G GLOBAL SERVICES AR.L.** sviluppa e fornisce in comune accordo con la struttura alberghiera la linea migliore ed elegante di abbigliamento e divise da lavoro per offrire sempre un'immagine di alta qualità.



SERVIZIO DI PULIZIE AI PIANI, CAMERE E ZONE COMUNI

PROFILO PROFESSIONALE DEL PERSONALE IMPIEGATO: Cameriera ai Piani

La cameriera ai piani si occupa della pulizia, dell'igiene e dell'ordine delle camere e degli spazi comuni di una struttura ricettiva. In base alle specifiche di servizio della struttura, giornalmente rinnova la biancheria, controlla e riassetta la camera e riordina al meglio gli effetti personali del cliente. Controlla le consumazioni e l'eventuale rifornimento del minibar, verifica lo stato della camera ed effettua l'inventario di quanto vi è in dotazione.

Negli alberghi dove vi è un servizio lavanderia registra la biancheria ed effettua il cambio. Lavora in Team con il facchino e in costante dialogo con la reception. Dipende gerarchicamente dalla governante. Prodotti Materiali ed attrezzature nonché carrelli di servizio verranno forniti da **C&G GLOBAL SERVICES AR.L.** che dà la possibilità di gestire anche il servizio di lavanolo biancheria tramite ns. partner.

Divisa di tutto il personale conforme alla linea d'abbigliamento dell'albergo a carico di **C&G GLOBAL SERVICES AR.L.**

SERVIZIO DI FACCHINAGGIO E MANUTENZIONE ORDINARIA

Questo è il servizio che distingue un albergo di qualità.

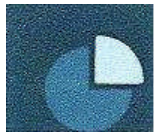
La figura è davvero indispensabile in albergo, si occupa delle piccole riparazioni, del trasporto dei bagagli, del supporto all'housekeeping e alla cucina, nonché alla sala, spaziando tra ruoli diversi rendendo fondamentale che l'operatore sia un vero professionista, preparato per assolvere in pieno il suo ruolo.

SERVIZI DI GOVERNAMENTO

PROFILO PROFESSIONALE DEL PERSONALE IMPIEGATO: Governante/Housekeeper

La Governante o housekeeper è il capo servizio delle strutture alberghiere, i cui principali compiti attengono la supervisione dell'allestimento, dell'igiene, dell'ordine, del rifornimento delle amenities (saponette, bagno schiuma, accessori per la toilette) delle camere e delle parti comuni; la responsabilità della scelta dei prodotti per la pulizia, della selezione e del coordinamento dello staff addetto ai piani, del rispetto del budget assegnato, dei rapporti con i fornitori dei prodotti e della lavanderia.

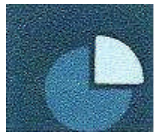
Lavora in team con altri capi servizio, coordina direttamente il personale addetto ai piani, controlla e supervisiona l'operatore delle strutture di supporto (es. lavanderia) Divisa di tutto il personale conforme alla linea d'abbigliamento dell'albergo a carico di **C&G GLOBAL SERVICES AR.L.**



SERVIZI DI PULIZIA CIVILE ED INDUSTRIALE

La nostra azienda è in grado di erogare servizi di **pulizia quotidiani e periodici**. C&G assicura che i servizi erogati siano adeguatamente programmati e controllati grazie all'**organizzazione** gestita dal Responsabile del Servizio e dagli **Ispettori di Zona**. Un'ottimale ed elastica gestione del personale permette a C&G di garantire comunque al Cliente anche **interventi straordinari o di emergenza** mantenendo rapidità ed efficienza.

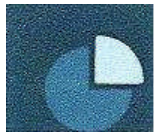
La C&G si è dotata di attrezzature e macchinari tali da ridurre i tempi di intervento e, quindi è in grado di assicurare anche la riduzione dei costi. La nostra azienda nutre un profondo rispetto per l'ambiente ed oltre ad utilizzare prodotti ecologici ha messo in atto procedure ed istruzioni di lavoro con l'obiettivo di ridurre al minimo l'impatto ambientale.



SERVIZI DI CONSULENZA E FORMAZIONE

La C&G, formata da professionisti esperti in sistemi di gestione aziendale relativamente ai sistemi Qualità (ISO 9001), di gestione ambientale (ISO 14001), etici (SA 8000) e di gestione della sicurezza aziendale (OHSAS 18001), si prefigge di crescere progressivamente e prudentemente, in relazione alle proprie risorse tecniche e finanziarie e all'andamento del mercato, mantenendo l'elevata Qualità del servizio offerto e ponendosi come primo obiettivo la conquista di una posizione di eccellenza nel mercato delle società di consulenza, sempre nel pieno rispetto della normativa in vigore. L'organizzazione societaria è incentrata sulle competenze e sulla capacità di tutto il personale, ciascuno per quanto di propria competenza, e sulla qualificazione dei consulenti che svolgono l'attività on site. La C&G GLOBAL SERVICES Arl pone come requisito fondamentale la trasparenza dei metodi, la trasparenza dei costi e la trasparenza dei contenuti contrattuali in relazione a qualunque attività di progettazione nei sistemi di gestione aziendale, ponendosi come parte in causa nei confronti dei committenti, con un atteggiamento collaborativo, che agevoli il conseguimento dei risultati attesi. Tutte le decisioni strategiche ed operative legate alla consulenza sono costantemente sorvegliate da un Comitato Interno. Questo Comitato, composto da professionisti affermati su scala nazionale, con ruoli tali da rappresentare ad alto livello tutte le parti interessate all'attività di consulenza, accede alle informazioni di più alto livello dell'Azienda con piena responsabilità di sorveglianza del rispetto dell'etica e della normativa, nonché di ratifica dell'operato di consulenza. La politica della Qualità di C&G GLOBAL SERVICES Arl è intesa al miglioramento continuo dei servizi offerti dall'organizzazione, in termini di soddisfacimento dei requisiti espliciti ed impliciti dei clienti e di incremento dell'efficacia dei propri sistemi di gestione. In tal senso, l'organizzazione si impegna alla fornitura di servizi di elevata Qualità, svolti nel rispetto delle vigenti leggi nazionali ed internazionali, applicabili nei settori commerciale, dei servizi, sanitario, ed industriale, con particolare riguardo alla sicurezza ed alla protezione ambientale. A tal fine, C&G GLOBAL SERVICES Arl, garantisce professionalità, competenza, e flessibilità del personale nonché rapidità del tempo di risposta, tenendo altresì conto delle legittime attese dei clienti in materia di competitività dei costi e di flessibilità delle prestazioni.

I Sistemi di Gestione Aziendale di C&G GLOBAL SERVICES Arl rappresentano lo strumento mediante il quale la Direzione intende perseguire la propria politica della Qualità, dell'ambiente, etica e della sicurezza, verificandone sistematicamente l'efficacia ed il perseguimento degli obiettivi. Il livello degli obiettivi è periodicamente fissato e ridefinito dal Presidente e gli obiettivi stessi sono sistematicamente riesaminati per accertarne la continua idoneità. Tutti i dipendenti e i collaboratori partecipano, dando il proprio contributo di idee e di esperienza, al mantenimento e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione.



La C&G organizza in partenariato con i più importanti centri di formazione nazionali, corsi di formazione professionale in materia di sicurezza, qualità, ambiente, sanità ed etica.

Tutti i corsi sulla sicurezza erogati sono riconosciuti e sono validi per poter ricoprire le figure di RSPP interno; RLS; ADDETTO PRIMO SOCCORSO ed ADDETTO ALLE EMERGENZE come previsto dal D.Lgs. 81/08 e smei.

Tutti i corsi in materia di sanità erogati sono riconosciuti e sono validi per l'ottenimento dei crediti ECM.

Tutti i corsi in materia di qualità ambiente ed etica erogati sono validi per poter ricoprire la figura di responsabile dei sistemi di gestione.

Ogni corso prevede il test di apprendimento e gradimento ed è seguito da un TUTOR.

Alla fine di ogni corso viene sempre rilasciato l'attestato.