

Relazione candidatura incarichi di funzione del personale comparto sanità “Coordinamento Comfort Alberghiero e Controllo Consumi”

Candidato: Pinelli Luigia

Motivazione

Nella mia recente esperienza di titolare di posizione organizzativa di Coordinatore di Area Medica, iniziata nel 2018, ho potuto collaborare con il Coordinatore “Comfort Alberghiero e Controllo Consumi” per più aspetti:

- la gestione dell'appalto pulizie ambientali in qualità di Direttore Esecutivo del Contratto (DEC);
- la realizzazione del progetto per l'adozione di un sistema per l'igiene monouso della persona per il quale sono stata nominata DEC;
- la fornitura in noleggio delle superfici di supporto, per il quale sono stata nominata assistente DEC per l'Ospedale di Varese;
- la collaborazione nell'Unità di Valutazione Acquisti e Donazioni da luglio 2020.

Ritengo che il ruolo del Coordinatore “Comfort Alberghiero e Controllo Consumi” sia una funzione di coordinamento importante all'interno della DAPSS.

Tutte le professioni sanitarie sono chiamate a decidere, nel loro operato, quali strumenti e prodotti utilizzare per il raggiungimento degli obiettivi di assistenza. Come noto, l'adozione di servizi, dispositivi e materiali incidono sul budget attribuito sia a livello macro che micro, ma non sempre gli operatori hanno la percezione del valore economico che si genera e a volte non sono a conoscenza delle caratteristiche dei servizi di cui si usufruisce quotidianamente.

Nel volume dei flussi informativi che quotidianamente i Coordinatori si trovano a gestire, diventa difficile effettuare un controllo puntuale della corrispondenza del servizio ricevuto rispetto alle prescrizioni contrattuali. Spesso l'attività di monitoraggio del servizio dei fornitori e la verifica delle caratteristiche dei prodotti acquisiti è percepito come un'attività non di pertinenza degli operatori sanitari.

La core mission del Coordinatore “Comfort Alberghiero e Controllo Consumi” è di occuparsi proprio di questi aspetti e di implementarle conoscenze di tali processi. Ha a disposizione i contratti dei servizi esternalizzati, le schede tecniche delle forniture e le offerte tecniche degli aggiudicatari, che permettono di attuare la verifiche al fine di monitorare gli adempimenti contrattuali.

Spesso gli operatori che utilizzano servizi in *outsourcing* non sono al corrente delle indicazioni previste dal capitolato e dall'offerta tecnica dell'aggiudicatario che regolano l'erogazione del servizio. Inoltre, non sono sempre chiare le modalità di segnalazione di eventuali problemi riscontrati. Il Coordinatore “Comfort Alberghiero e Controllo Consumi” è il principale tramite nel fornire indicazioni sugli elementi che permettono di controllare i suddetti servizi. Può offrire attività di consulenza e di supporto tecnico e predisporre strumenti ad hoc utili per far emergere gli elementi importanti delle norme contrattuali dei servizi forniti e le modalità di segnalazione di difformità.

Per una verifica sistematica dell'erogazione dei servizi in *outsourcing* si propone l'adozione dello strumento di Audit poiché tale metodologia permette di compiere una revisione, sulla base di criteri espliciti, delle attività svolte, allo scopo di esaminare e valutare l'appropriatezza, l'efficacia, l'efficienza nonché la sicurezza dei servizi erogati.

L'audit di “seconda parte”, come indicato dalla normativa ISO 9001, serve per verificare periodicamente che il fornitore continui a soddisfare i requisiti specificati contrattualmente e gli stessi siano realmente messi in

atto. Inoltre permette di verificare che il Sistema di Gestione della Qualità del fornitore soddisfi i requisiti specificati in conformità ed aderenza alla norma di riferimento.

Sono fornitori "critici" per le Organizzazioni, quelli i cui prodotti/servizi possono influenzare significativamente la qualità del servizio/prodotto erogato.

Dall'attività di audit si producono dei dati e la loro diffusione ha una funzione di condivisione e di visibilità della qualità del servizio erogato, ma ha anche una valenza formativa e di miglioramento del servizio, utile sia ai titolari di funzioni organizzative sia ai singoli fruitori per sentirsi attori partecipi del processo di miglioramento.

Il Coordinatore "Comfort Alberghiero e Controllo Consumi" concorre a supporto della DAPSS per produrre valore, inteso come soddisfazione dei bisogni di salute del cittadino, identificabile con il livello di salute raggiunto e mantenuto nella popolazione di riferimento. Non va dimenticata, pertanto, la valutazione dell'utente che usufruisce delle strutture dell'ASST Sette Laghi attraverso la rilevazione della "*customer satisfaction*". I servizi alberghieri infatti sono tra i principali elementi che l'utenza percepisce e la valutazione degli stessi viene spesso trasferita anche sulla qualità delle cure ricevute.

La prima attività d'inizio mandato sarà volta a conoscere lo stato degli interventi e programmi in essere, oltre ai risultati di eventuali monitoraggi condotti e i risultati delle attività svolte dal Servizio.

La creazione di un reportistica periodica permetterebbe di dare evidenza dell'andamento dei servizi in *outsourcing* e dei consumi. Il progetto che propongo è quello di realizzare una prima reportistica con cadenza semestrale, adottando il format aziendale già fornito dall'Ufficio Operations Management nel monitoraggio delle attività di sala operatoria.

Report Comfort Alberghiero e Controllo Consumi – DAPSS - ASST dei Sette Laghi

Gli obiettivi generali e specifici vengono esposti con la seguente tabella:

OBIETTIVO GENERALE Elaborare una reportistica semestrale per il monitoraggio dei servizi alberghieri e controllo consumi	
OBIETTIVI SPECIFICI	INDICATORI DI RISULTATO
Elaborare una reportistica inerente ai consumi dei dispositivi per l'igiene alla persona	Reportistica semestrale
Elaborare una reportistica inerente al servizio di lavanderia	Reportistica semestrale
Elaborare una reportistica inerente al servizio di pulizia ambientale	Reportistica semestrale
Elaborare una reportistica inerente al servizio di fornitura pasti	Reportistica semestrale

Le fasi del progetto sono evidenziate nel seguente diagramma:

Fasi del progetto – anno 2021	apr	mag	giu	lug	sett	ott	nov	dic
Definizione del progetto								
Costituzione di un gruppo multidisciplinare per - individuazione degli elementi da monitorare attraverso audit, modalità di raccolta di segnalazione di disservizi, consumi di materiale - modalità di elaborazione dati - adozione di format								
Creazione procedura specifica audit								
Verifica dei servizi in <i>outsourcing</i> tramite audit e raccolta di dati sui consumi								
Elaborazione dei dati								
Creazione Frame del Report (grafici inerenti gli indici di efficacia e di efficienza)								

Di seguito elenco altri progetti che proporrei per l'incarico di funzione "Comfort Alberghiero e Controllo Consumi":

- Definizione di un "Piano di miglioramento annuale" o "ad hoc" in funzione dei risultati ottenuti dagli audit in collaborazione con il RUP, i DEC e operatori in supporto, oltre a tutti i servizi interni e i fornitori in *outsourcing*;
- Realizzazione della mappatura dei materiali e dispositivi dedicati al comfort del paziente, presenti nei reparti e nei servizi, al fine di evidenziare le necessità di sostituzione, integrazione e innovazione;
- Adozione di un "approccio per processi" tra le strutture aziendali coinvolte nell'acquisizione di beni e servizi, per mettere a valore le attività che presentano una scarsa efficacia.

Bibliografia

Ministero della salute Direzione generale dei dispositivi medici e del servizio farmaceutico. (2019) *Rapporto sulla spesa rilevata dalle strutture sanitarie pubbliche del SSN per l'acquisto di dispositivi medici. Anno 2017*. Disponibile su: http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_2806_allegato.pdf

Normativa di riferimento

Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n°50 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture"

Decreto Legislativo 19 aprile 2017, n° 57 "Disposizioni integrative e correttive del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n°50"

Autorità Nazionale Anticorruzione - Linee guida n. 3/ 2017 , di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti «Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni»

D.M. 7 marzo 2018, n. 49 – Modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione.