

Consip Sanità : Kaos e Nuove Opportunità

**Vantaggi e limiti del servizio in
gestione integrata : analisi degli
aspetti del Capitolato Tecnico**

Ing. Amadei Mauro

ANALISI DEI BISOGNI

PROBLEMA PRINCIPALE E' RAPPRESENTATO
DALLA SCARSA CONOSCENZA DA PARTE
DELLE AZIENDE OSPEDALIERE DELLE REALI
NECESSITA' PER QUANTO RIGUARDA
I SERVIZI "ALBERGHIERI"

**L'APPROPRIATEZZA DEI SERVIZI E' L'ANALISI
DEL RISULTATO DELLE PRESTAZIONI**

CAPITOLATO CONSIP

LE FINALITA' SONO :

- **ASSICURARE UNO STANDARD MINIMO DELLA QUALITA' DEL LIVELLO DEL SERVIZIO**
- **REALIZZARE DELLE SINERGIE MEDIANTE LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI**

CAPITOLATO CONSIP

LA GESTIONE INTEGRATA PRESENTA I SEGUENTI VANTAGGI :

- AUMENTO DEL GRADO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA DELLE ATTIVITA'
- ADEGUAMENTO TEMPESTIVO ALLE VARIAZIONI NORMATIVE
- POSSIBILITA' DI OPERARE A COSTI CERTI E PROGRAMMABILI
- ECONOMIE DI RISORSE SIA UMANE CHE FINANZIARIE

CAPITOLATO CONSIP

**CAPITOLATO E' RISPONDENTE ALLE
TIPICHE CARATTERISTICHE DEL
CONTRATTO DI RISULTATO**

**E' DI TIPO INNOVATIVO IN QUANTO
PREVEDE LA STANDARDIZZAZIONE
DEL SERVIZIO PER VALUTARE
L'ASSUNTORE E LA PERSONALIZZAZIONE
DEL SERVIZIO IN FASE DI EROGAZIONE**

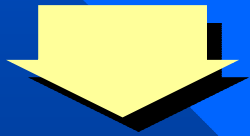
CAPITOLATO CONSIP

- CONSULENZA GESTIONALE
- PULIZIE
- TRASPORTO E SMALTIMENTO RIFIUTI
- MOVIMENTAZIONI INTERNE

CAPITOLATO CONSIP

■ **DOMANDA**

■ **OFFERTA**



Qualità
del servizio



Prezzo

QUALITA' DEL SERVIZIO E LIVELLI DI QUALITA' DEL --- SERVIZIO

LA **Q**UALITA' DEL SERVIZIO

INIZIA NELLA FASE IN CUI SI
INDIVIDUANO
LE PRESTAZIONI QUALIFICANTI

Macroservizio di Pulizia

■ AREA "A"

blocchi operatori

■ AREA "B"

terapie intensive

■ AREA "C"

aree di degenze, D.H,

■ AREA "D"

depositi

■ AREA "E"

ambul., labor., diagnostiche

■ AREA "F"

cucine

■ AREA "G"

aree di transito

■ AREA "H"

uffici

■ AREA "I"

locali tecnici e
magazzini

Macroservizio di Pulizia

- Ad ogni area sono abbinate operazioni di pulizia di manutenzione con diversa frequenza e operazioni di pulizia di fondo con diversa frequenza
- Ogni operazione concorre (PESO) alla determinazione del CANONE Euro/mq area

Macroservizio di Pulizia

AREA	ATTIVITA' GG	PERIODICHE
A	73,54 %	26,46 %
B	75,68 %	24,32 %
C	84,45 %	15,55 %
D	80,74 %	19,26 %
E	77,55 %	22,45 %
F	93,21 %	6,79 %
G	79,47 %	20,53 %
H	67,79 %	32,21 %
I	67,57 %	32,43 %

Macroservizio di Pulizia

AREA	ATTIVITA' GG	CANONE MQ
A	73,54 %	48,51
B	75,68 %	39,21
C	84,45 %	36,72
D	80,74 %	14,52
E	77,55 %	18,20
F	93,21 %	32,15
G	79,47 %	21,06
H	67,79 %	9,93
I	67,57 %	=

Macroservizio di Pulizia

Determinazione della produttività media :

$$\frac{\text{Ricavo medio orario}}{\text{Canone giornaliero}}$$

$$\begin{array}{r} \text{Esempio S.O.} \\ 15,49 \\ \hline (48,51/12/21,65) \end{array}$$

Macroservizio di Pulizia

AREA	CANONE MQ	F	PRODUTTIVITA'
A	48,51	5	83 *
B	39,21	7+1	215
C	36,72	7+1	231
D	14,52	5	277
E	18,20	5	221
F	32,15	14	352
G	21,06	7	267
H	9,93	5	408
I	=		

Macroservizio di Pulizia

Il canone dell' AREA "A" comprende tre distinti locali :

- | | | |
|--------------------|------|-------|
| • Sale operatorie | Euro | 27,41 |
| • Aree comuni | Euro | 15,70 |
| • Servizi Igienici | Euro | 5,40 |

Da cui si ricavano le seguenti rese medie :

- SALE OPERATORIE 146
- AREE FUNZIONALI COLLEGATE 258
- SERVIZI IGIENICI 737

Macroservizio di Pulizia

AREA	CANONE MQ	AREA	W.C.
A	48,51		
B	39,21	31,16	8.05
C	36,72	29,02	7,70
D	14,52	11,32	3,20
E	18,20	13,68	4,52
F	32,15	32,15	=
G	21,06	17,21	3,85
H	9,93	5,00	4,93
I	=	=	=

Macroservizio di Pulizia

AREA DEGENZA TIPO “B” DI MQ. 450

DEGENZE ED AREE ANNESSE MQ. 400

SERVIZI IGIENICI MQ. 50

$\text{MQ. 450} \times 39,21/12 = \text{Canone mensile di E. 1.470,37}$

Ricavo medio orario di E. 15,49 ore max mese 94,92

Ore giorno (F 7+1) + (F 14/7 wc) 2,08

PRODUTTIVITA' ESPRESSA

- $\text{WC Mq. 50} / \text{Resa 80} = \text{ore } 0,625 \text{ int ore/gg } 1,25$
- $\text{ore a disposizione } 2,08 - 1,25 = \text{ore degenze } 0,83$
- $\text{mq. 400} / 0,83 = \text{Resa media } 482$

Macroservizio di Pulizia

AREA	W.C.	F/F	resa
A	5,40	5	737
B	8.05*	7	704
C	7,70*	7	737
D	3,20 ** (impronte)	5	1290
E	4,52 **	5	911
F	=	=	=
G	3,85	7	1408
H	4,93	5 rid.	737
I	=		

Macroservizio di Pulizia

NEL CANONE SONO COMPRESI I SEGUENTI SERVIZI :

1. Trasporto di tutti i contenitori contenenti i seguenti rifiuti :

- sanitari non pericolosi
- sanitari pericolosi ad alto rischio infettivo
- sanitari pericolosi non a rischio infettivo
- sanitari che richiedono particolari modalità di smaltimento
- assimilabili agli urbani
- assimilabili urbani con raccolta differenziata

Macroservizio di Pulizia

2. ATTIVITA' DI PRONTO INTERVENTO

dalle ore 7 alle ore 18 x 365 giorni anno
immediata disponibilità (entro 30 minuti)
degli esecutori in caso di evento
accidentale accorso nelle aree A e B

“Evento accidentale”

versamento di liquidi, caduta di materiali solidi,
cibi, piccoli allagamenti, ecc...

3. POSSIBILITA' DI ESTENSIONE P.I.

A tutte le aree con un incremento del 7% del
canone

Macroservizio di Pulizia

4. SERVIZI DI CONSULENZA

- anagrafe immobiliare
- call center
- servizi informatici di gestione
- servizi informatici di controllo

5. PULIZIA DELL'U. PAZIENTE

Ad ogni dimissione
sanificazione delle zone in prossimità dei letti
e l'interno di comodini ed armadi

Macroservizio Rifiuti

- Fornitura e posizionamento dei contenitori vuoti nei punti di raccolta concordati
- Prelievo dei contenitori pieni e contestuale sostituzione con altrettanti vuoti
- Fornitura del materiale (disinfettanti, registri di carico, ecc)
- Automezzi necessari per l'esecuzione

INOLTRE SONO INCLUSE:

- la formazione del personale dell'ENTE per il corretto utilizzo dei contenitori
- la documentazione per ogni tipo di rifiuto
- la garanzia di una scorta di contenitori

Macroservizio Movimentazioni

- Movimentazione biancheria
- Movimentazione vassoi pasto
- Movimentazione farmaci
- Facchinaggio

Macroservizio Movimentazioni

■ **Biancheria**

prelievo dello sporco 2vv giorno x 7gg

etichettatura dello sporco

consegna del pulito/sterile 1 vv giorno x 6gg

gestione informatizzata del locale magazzino

fornitura di carrelli e sacchi

verifiche “non conformità”

Indicatori

euro gg/degenza – euro dipendente

movimentazione materasseria + 9%

Macroservizio Movimentazioni

ESEMPIO OSPEDALE 600 P.L.

D. ORDINARIE	115.000
D.H.	17.000
OSS.NE TEMPORANEA	9.000
HOSPICE	4.000
INTERVENTI CHIR	14.000
S.O. DIPENDENTI	140
ALTRI DIPENDENTI	1600

Macroservizio Movimentazioni

ESEMPIO OSPEDALE 600 P.L.

GG/DEGENZA	145.000
DIPENDENTI	1.740

CANONE

GG/DEGENZA	145.000	X 0,61	E .	88.450	} 426
DIPENDENTI	1.740	X 38,59	E .	67.146	

CANONE GG E. 426 / E. 15,49 = ORE 27

INCIDENZA SU GG/DEGENZA 1,07 Euro

Altri servizi

Vassoio

- Euro 0,38 colazione
- Euro 0,53 pranzo cena

Facchinaggio

- Euro 15,23 ora/feriali
- Euro 21,83 ora/festivi

CONTROLLO

AVVIENE PER OGNI SERVIZIO
ATTRAVERSO L'USO DI INDICATORI

- 1) GLOBALE DI PRESTAZIONE
- 2) SODDISFAZIONE

$$LS (1 - 0,75) = IP \times IS$$

CALL CENTER

N° CHIAMATE RISPOSTE
ENTRO 30 SECONDI

$$IP = \frac{\text{N° CHIAMATE RISPOSTE ENTRO 30 SECONDI}}{\text{N° CHIAMATE RICEVUTE}}$$

PULIZIE

Indice Prestazione

SI BASA SUL CONTROLLO DEGLI ELEMENTI FUNZIONALI DELL'UNITA' DI GESTIONE A CUI SONO ABBINATI SPECIFICI LIVELLI PRESTAZIONALI

PULIZIE

ELEMENTI FUNZIONALI

SONO INDICATI 10 E.F. (ARREDI, PAVIMENTI, PORTE, ECC... COMPOSTI DA SUB ELEMENTI E PER OGNI SUB ELEMENTO SONO DEFINITI I LIVELLI PRESTAZIONALI

Esempio

PORTE – SUPERFICI – lustrare in modo uniforme

PULIZIE

Le difformità riscontrate assumono un peso differente, in relazione al livello di criticità prestabilito che viene attribuito in funzione della tipologia dell'elemento funzionale ed all'area omogenea in cui è collocato

PULIZIE

PROBLEMI :

**SONO RAPPRESENTATI DA UN CONTROLLO
BASATO SU VALUTAZIONI SOGGETTIVE,
IN QUANTO NON ESISTE ALCUNA
DEFINIZIONE DI CRITERI OGGETTIVI,
DI INDICATORI DI RISULTATO,
DI SOGLIE DI ACCETTAZIONE DEI
SINGOLI ELEMENTI E DELLE AREE**

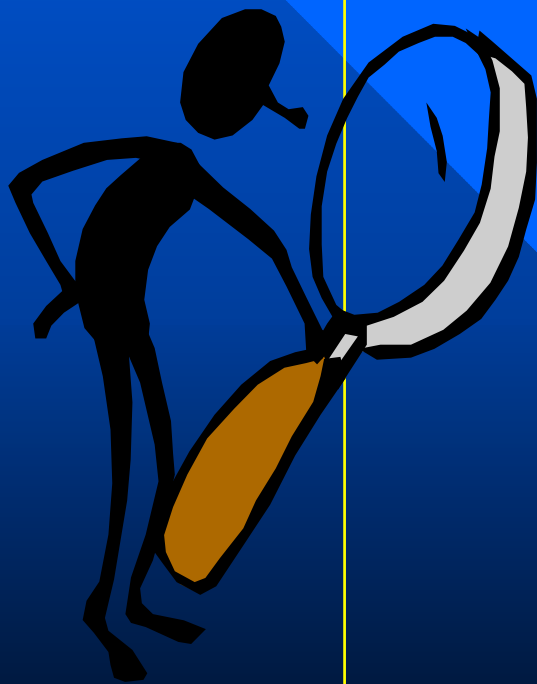
Uni EN 13549

SERVIZI DI PULIZIA

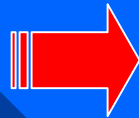
Raccomandazioni e
requisiti fondamentali
attinenti ai sistemi
per la misurazione della
qualità

Contenuti della Norma

Definizione :



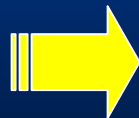
cosa deve essere verificato



come deve essere verificato



come eseguire le verifiche



*quali criteri di misurazione
adottare*

Come deve essere verificato



PULIZIE

IS (misurato mensilmente)

$$IS = 1 - A$$

$A > 0,9$ IS 0,1 ; $A < 0$ IS 1

$$A = \frac{(ns - d/n)}{100}$$

Ns = numero dei reclami

d = numero dip medici U.O.

n = numero mesi della convenzione

PULIZIE

Esempio

14 reclami 20 dipendenti 36 mesi

IS = 1 – A

A > 0,9 IS 0,1 ; A < 0 IS 1

$$A = 0,135 \quad \frac{(14 - 20/36)}{100}$$

Ns = numero dei reclami

d = numero dip medici U.O.

n = numero mesi della convenzione

PER PRESTARE ATTENZIONE ALLA QUALITA'
NON E' SUFFICIENTE PARLARNE CON PASSIONE;
LE CHIACCHIERE E LE DISCUSSIONI VANNO
TRASFORMATE IN AZIONI, LE NOSTRE PASSIONI
IN INIZIATIVE IMPEGNATE

Philip Crosby – Quality is free (1979)

**Per trasformare le parole in fatti bisogna
prima di tutto fare attenzione al CLIENTE
ed al servizio che gli si fornisce.**

SISTEMI DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La soddisfazione del CLIENTE/UTENTE deve essere rilevata in modo analitico dopo aver individuato i fattori della QUALITA' erogata che producono :

- **soddisfazione**
- **insoddisfazione**
- **delizia**

Gli indicatori di soddisfazione devono essere costruiti a partire dai fattori rilevati e ponderati per l'importanza relativa che hanno per il cliente/utente

SISTEMI DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Per rilevare la differenza fra *ATTESE* e *QUALITA' PERCEPITA* i metodi usati sono principalmente due :

1. Il primo cerca di cogliere le aspettative separatamente dalla qualità percepita, cercando poi di misurare lo scarto
2. Il secondo invece rileva, direttamente , la differenza

STADI DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

