



Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni
Ospedaliere

ANMDO è membro di EAHM
European Association of Hospital Managers

Presidente Nazionale ANMDO
Dott. Gianfranco Finzi

**Spett.le: Segreteria della Public Affairs Association
c/o Altis S.r.l. Unipersonale
P.le Principessa Clotilde, 6
20121 Milano**

Bologna, 06 giugno 2012

Oggetto: ITALIAN PUBLIC AFFAIRS AWARDS 2012 – Richiesta di Partecipazione

Associazione partecipante: A.N.M.D.O. (Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni Ospedaliere).

Sede Legale: Bologna, Via Indipendenza n. 54 CAP 40121

Progetto: Servizi in *outsourcing* in Sanità: standard tecnici, innovazione e *horizon scanning*, *benchmark*

Autori: Dott. Gianfranco Finzi (Presidente Nazionale A.N.M.D.O.) – Alberto Ferri (Presidente Scuola Nazionale Servizi) – Gianni De Togni (Consulente, Scuola Nazionale Servizi)

Il Progetto “Servizi in *outsourcing* in Sanità: standard tecnici, innovazione e *horizon scanning*, *benchmark*”, ha avuto inizio nel corso del 2011 ed è tuttora in corso di approfondimento, coinvolge il settore dei servizi *no core* in gestione *outsourcing* in Sanità, affronta gli aspetti relativi a: definizione degli standard tecnici, promozione delle *best practice* di settore, individuazione e sperimentazione delle soluzioni innovative.

Il progetto in corso di approfondimento intende ampliare la prospettiva di intervento affrontando le dinamiche relative all’*horizon scanning* e alle valutazioni di *benchmark* relativamente alle dimensioni della qualità dei servizi e al loro impatto economico.

L’attività viene svolta con il coinvolgimento di diversi soggetti che operano nel comparto della Sanità:

- Associazioni del mondo sanitario: A.N.M.D.O., F.A.R.E., S.I.A.I.S.;
- Associazioni di settore e di categoria: FISE, Legacoop servizi, Confcooperative, AFIDAMP Fab e Com;
- Associazioni tecnico scientifiche: TEROTEC e Scuola Nazionale Servizi;
- Partecipano ai lavori rappresentanti delle aziende del settore.

Le premesse dell’attività attuale sono rintracciabili nel lavoro svolto da oltre 10 anni nel settore dei servizi gestiti in *outsourcing* ed in particolare della sanificazione ambientale in sanità; si consideri che le sole

A.N.M.D.O
Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni Ospedaliere
Sede Legale: Via Indipendenza n. 54
c/o Studio Professionale M.M&L. - 40121 Bologna
Tel. 051.0310109 - Fax 051.0310108
Segreteria cell. 333 810 5555
Web site: www.anmdo.org
Email: anmdo.segreteria@gmail.com



Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni
Ospedaliere

ANMDO è membro di EAHM
European Association of Hospital Managers

Presidente Nazionale ANMDO
Dott. Gianfranco Finzi

attività di sanificazione riguardano circa 500.000 addetti nel nostro paese, di cui oltre 100.000 impegnati nel settore della sanità; molti di più se si considerano anche gli altri servizi esternalizzati.

All'interno delle strutture sanitarie sono diverse migliaia gli operatori che lavorano principalmente per la gestione dei servizi *no core* in appalto, attività che coinvolgono in maniera significativa l'operatività di molte figure professionali con elementi significativi sui costi e sull'efficienza del sistema.

Nel Giugno 2011 dopo l'aggiornamento del *Capitolato Tecnico del Servizio di Sanificazione Ambientale in Sanità* presentato al 37° Congresso Nazionale A.N.M.D.O. di Bologna, è iniziata una nuova fase di attività, con l'avvio di diversi strumenti di lavoro.

Direttrici di attività:

- individuazione di standard tecnici adeguati per i capitolati relativi ai servizi *no core* in *outsourcing*;
- individuazione di proposte tecniche che presentino aspetti innovativi, e progressiva integrazione degli standard tecnici;
- individuazione delle *best practice* gestionali ed operative che possono favorire relazioni efficaci ed efficienti in ambito sanitario;
- promozione del confronto tra le diverse esperienze realizzate e loro diffusione tra i protagonisti della Sanità;
- evoluzione dei sistemi di controllo, in forma diretta e con controlli di parte 3^a per garantire la corretta gestione dei contratti di appalto, dei processi, dei risultati del servizio, della *customer* rivolta ai clienti interni ed ai cittadini, e più in generale l'efficienza del sistema;
- monitoraggio degli effetti reali delle modifiche introdotte dalle novità legislative, e delle conseguenze legate alla forte contrazione delle risorse economiche disponibili.

Modalità di lavoro

Coinvolgimento, analisi delle dinamiche, visuale "a 360°" sono gli aspetti principali delle modalità di lavoro. La modalità di articolazione e sviluppo delle attività da svolgere è sempre consistita in un coinvolgimento attivo dei vari protagonisti così come è avvenuto anche nelle fasi precedenti. Una significativa parte del progetto consiste nella promozione dell'iscrizione ad un portale web, da parte degli operatori sanitari che lavorano su questi argomenti per promuovere il confronto e la circolazione delle esperienze.

L'analisi delle dinamiche e la comprensione dei loro effetti pratici è un elemento fondamentale di attività. L'entrata in vigore nel corso del 2011 del nuovo *Regolamento di Attuazione del Codice dei Contratti Pubblici*, e l'evoluzione della situazione economica, stanno determinando dinamiche che privilegiano nei fatti - in maniera preponderante - gli aspetti di risparmio economico rispetto agli standard qualitativi del

A.N.M.D.O
Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni Ospedaliere
Sede Legale: Via Indipendenza n. 54
c/o Studio Professionale M.M&L. - 40121 Bologna
Tel. 051.0310109 - Fax 051.0310108
Segreteria cell. 333 810 5555
Web site: www.anmdo.org
Email: anmdo.segreteria@gmail.com



Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni
Ospedaliere

ANMDO è membro di EAHM
European Association of Hospital Managers

Presidente Nazionale ANMDO
Dott. Gianfranco Finzi

servizio. Questo impone di rivedere in maniera significativa i capitolati di gara e gli strumenti di controllo e di gestione degli stessi, al fine di evitare conseguenze negative per gli utenti e operatori del sistema sanitario.

Consapevoli che la vera efficienza ed efficacia del sistema si basa oltre che sul funzionamento dei singoli elementi, anche su relazioni virtuose di partnership tra i protagonisti, il lavoro deve tenere conto di numerosi aspetti che modificano e sviluppano le aspettative relative ai servizi *no core*:

- aspettative di qualità sempre più dettagliate ed articolate;
- coordinamento con modelli organizzativi propri del sistema sanitario in evoluzione (ad esempio verso l'Ospedale per intensità di cura);
- integrazione piena con gli aspetti di sostenibilità ambientale, gestione sociale di impresa.

L'obiettivo più generale è quindi quello di lavorare valutando prima le dinamiche e le trasformazioni in atto o prevedibili al fine di ottimizzare la programmazione e la realizzazione delle attività di lavoro.

Il gruppo di lavoro è un gruppo "aperto", che si arricchisce di contributi di idee e di esperienze, affrontando di volta in volta nuovi argomenti e aspetti.

Obbiettivi a breve – medio periodo:

- articolazione delle schede descrittive degli standard tecnici relativi a ciascun servizio;
- evoluzione/integrazione della norma UNI di settore relativa al controllo (UNI EN 13549:2003);
- realizzazione di un osservatorio e di un punto di riferimento tecnico per l'innovazione nei servizi esternalizzati in Sanità;
- analisi di *benchmark* relativa alle gare delle pulizie denominata *indicatore della sostenibilità economica della qualità attesa*;
- analisi di *benchmark* relativa ai vari servizi *no core* in *outsourcing* "pagella dei servizi", con il contributo diretto dell'associazione degli utenti (Cittadinanza Attiva);
- contribuire all'individuazione di soluzioni specifiche di sostenibilità ambientale (prossima pubblicazione dei C.A.M. specifici per le pulizie);
- promozione di attività formative ECM rivolte agli operatori sanitari.

Modalità comunicative: portale di progetto, e strumenti specializzati di settore

1. Pubblicazione sulla rivista *L'Ospedale* n°3/2011 – Gianni De Togni, *Il capitolato tipo si rinnova. Quale Capitolato Tipo per il futuro*, Marzo 2011;

A.N.M.D.O
Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni Ospedaliere
Sede Legale: Via Indipendenza n. 54
c/o Studio Professionale M.M&L. - 40121 Bologna
Tel. 051.0310109 - Fax 051.0310108
Segreteria cell. 333 810 5555
Web site: www.anmdo.org
Email: anmdo.segreteria@gmail.com



Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni
Ospedaliere

ANMDO è membro di EAHM
European Association of Hospital Managers

Presidente Nazionale ANMDO
Dott. Gianfranco Finzi

2. 37° Congresso Nazionale A.N.M.D.O. – *Gestire il futuro in Sanità*, Bologna 8-11 Giugno 2011
Seminario: *Il Capitolato tipo si rinnova*
Presentazione del libro intitolato *'Il Capitolato Tecnico d'appalto dei servizi di sanificazione ambientale in Sanità'* (Opera realizzata da A.N.M.D.O. con il contributo di Magris S.p.a.);
3. GSA News n° 6 del Luglio 2011 – Illustrazione del lavoro svolto e presentato al Congresso Nazionale A.N.M.D.O. – *Gestire il futuro in Sanità*, Bologna 8-11 Giugno 2011;
4. Gianfranco Finzi, G.De Togni, D.Nepa
Seminario accreditato ECM organizzato da I.I.R. (Istituto Internazionale di Ricerca) dal titolo *Pulizia e Sanificazione nelle strutture sanitarie e socio-sanitarie*, Roma 15-16 Novembre 2011 - Presentazione del lavoro svolto e del progetto del portale www.standardsanificazione.it;
5. Alberto Ferri, G.Finzi
Seminario organizzato da ANMDO e Scuola Nazionale Servizi dal titolo *La pagella dei servizi esternalizzati nella ristorazione ospedaliera*, Bologna 7 Dicembre 2011 – pubblicazione dell'evento su GSA news del gennaio 2012
6. Mattia Montagner, Gianluca Murgia, Franco Zecca, Alberto Ferri, *Individuazione e gestione dei fattori critici di successo nella ristorazione ospedaliera all'interno delle strutture ospedaliere dell'Area Vasta Sud-Est della Regione Toscana* in collaborazione con Scuola Nazionale Servizi, Università degli Studi di Udine e Università degli Studi di Siena

Il portale web www.standardsanificazione.it

Il portale di progetto è lo strumento su cui realizzare la comunicazione bidirezionale tra il gruppo di progetto e il mondo diffuso degli operatori della Sanità e dei tecnici di settore coinvolti nella attività su questi aspetti.

Nella prima fase l'obiettivo principale è stato di portare in evidenza una struttura possibile di standard tecnici e di *best practice*, al fine di promuovere una evoluzione della comunicazione tecnica e della capacità di individuazione delle scelte adeguate.

Il lavoro sta evolvendo verso l'implementazione di vere e proprie analisi di *benchmark* sia rispetto al rapporto prestazioni richieste/valori a base di gara; sia più in generale ad analisi multidimensionali di *benchmark* relativa all'insieme delle dimensioni della qualità e dell'efficienza del servizio (pagella dei servizi secondo il modello condiviso con la Scuola Nazionale Servizi).

Sito internet: <http://www.standardsanificazione.it>

A.N.M.D.O
Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni Ospedaliere
Sede Legale: Via Indipendenza n. 54
c/o Studio Professionale M.M&L. - 40121 Bologna
Tel. 051.0310109 - Fax 051.0310108
Segreteria cell. 333 810 5555
Web site: www.anmdo.org
Email: anmdo.segreteria@gmail.com



Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni
Ospedaliere

ANMDO è membro di EAHM
European Association of Hospital Managers

Presidente Nazionale ANMDO
Dott. Gianfranco Finzi

All'interno del sito è possibile trovare ogni informazione utile sulle aziende, associazioni e soggetti coinvolti che partecipano all'iniziativa come per esempio ai link seguenti:

<http://www.standardsanificazione.it/it/il-gruppo-di-lavoro/>

▪ Associazioni:

- <http://www.standardsanificazione.it/it/le-associazioni/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/anmdo/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/legacoop-servizi/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/a-f-e-d/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/afidamp-fab/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/afidamp-com/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/scuola-nazionale-servizi/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/terotec/>

▪ Aziende dei servizi:

- <http://www.standardsanificazione.it/it/le-aziende-di-servizi/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/cns/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/co-l-ser-servizi/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/consorzio-evolve/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/copura/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/formula-servizi-societa-cooperativa/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/manutencoop-facility-management-spa/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/markas-srl/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/pulinet-servizi-srl/>

▪ Le aziende del settore:

- <http://www.standardsanificazione.it/it/le-aziende-del-settore/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/cermet-soc-cons-a-r-l/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/diversey/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/eurocolumbus-s-p-a/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/falpi-srl/>
- <http://www.standardsanificazione.it/it/vileda/>

A.N.M.D.O
Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni Ospedaliere
Sede Legale: Via Indipendenza n. 54
c/o Studio Professionale M.M&L. - 40121 Bologna
Tel. 051.0310109 - Fax 051.0310108
Segreteria cell. 333 810 5555
Web site: www.anmdo.org
Email: anmdo.segreteria@gmail.com



Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni
Ospedaliere

ANMDO è membro di EAHM
European Association of Hospital Managers

Presidente Nazionale ANMDO
Dott. Gianfranco Finzi

- <http://www.standardsanificazione.it/it/gruppo-ipc/>
 - <http://www.standardsanificazione.it/it/gruppo-ica-system/>
 - <http://www.standardsanificazione.it/it/kemika/>
 - <http://www.standardsanificazione.it/it/kiehl-italia-s-r-l/>
 - <http://www.standardsanificazione.it/it/magris-planet/>
 - <http://www.standardsanificazione.it/it/miele-italia-srl/>
 - <http://www.standardsanificazione.it/it/racom-s-r-l/>
 - <http://www.standardsanificazione.it/it/sutter/>
- Coordinamento ANMDO
- <http://www.standardsanificazione.it/it/coordinamento-anmdo/>

Sulla base dei dati ottenuti **si sta osservando che:**

- il coinvolgimento dei diversi protagonisti di queste attività, e l'utilizzo di strumenti WEB che permettono la relazione diretta con i singoli operatori sanitari, è un elemento essenziale di moltiplicazione della capacità di diffusione in tempo reale della conoscenza, delle esperienze pilota e delle *best practice*. Questi elementi sono inoltre un potente moltiplicatore della capacità di individuare aspetti macro o elementi puntuali che diventano oggetto di attenzione e possono produrre occasioni di miglioramento del sistema integrato di gestione dei diversi servizi *no core* in relazione ai diversi processi di diagnosi e cura nelle strutture sanitarie.

La **novità e l'originalità** di questo progetto risiedono nel fatto che:

- utilizzare adeguate metodologie di analisi dei processi e della loro integrazione è utile e possibile non solo per i servizi sanitari *core*, ma anche per tutte le altre attività "tecniche e di servizio" che si effettuano all'interno delle strutture sanitarie, e permette di individuare e gestire meglio specifici punti di attenzione.

Utilizzare questa visuale e questa pratica nel lavoro porta a utilizzare strumenti propri del mondo sanitario (processi di analisi dei rischi, valutazioni basate sull'evidenza dei risultati, individuazione e diffusione delle *best practice*, *horizon scanning*), che sono la premessa indispensabile di obiettivi di efficienza che non comportino perdite qualitative dei servizi accessori, ma diventino ancora di più elementi di assoluto rilievo nell'adeguato ed appropriato funzionamento delle strutture sanitarie.

Dott. Gianfranco Finzi
Ing. Alberto Ferri
Gianni de Togni

A.N.M.D.O
Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni Ospedaliere
Sede Legale: Via Indipendenza n. 54
c/o Studio Professionale M.M&L. - 40121 Bologna
Tel. 051.0310109 - Fax 051.0310108
Segreteria cell. 333 810 5555
Web site: www.anmdo.org
Email: anmdo.segreteria@gmail.com