AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE N 7
CARBONIA

Deliberazione n° 300 del 14 FEB. 2006

OGGETTO: Istituzione del Servizio Aziendale per il Miglioramento del Comfort Alberghiero e dell'Accoglienza in sanità.

Il Direttore Generale

PREMESSO che ai sensi e per gli effetti della L.R. n.5/95, con deliberazione della Giunta Regionale della Sardegna è stata costituita l'Azienda U.S.L. n°7 di Carbonia;

ACCERTATO che, ai sensi della citata normativa,l'Azienda U.S.L. n°7 deve disciplinare la propria attività con atto aziendale di diritto privato che, nel rispetto dei principi e criteri stabiliti nella L.R. n. 5/95, individua le strutture operative dotate di autonomia gestionale o tecnico professionale;

ACCERTATO che il decreto legislativo n. 229/99, come modificato dal decreto legislativo n.168/2000, demanda alla Regione sia la disciplina dei principi e dei criteri per l'adozione dell'atto aziendale, sia la definizione dei criteri per l'articolazione delle Aziende U.S.L. in distretti;

DATO ATTO che l'Azienda U.S.L. n°7, da alcuni anni ha stipulato dei contratti sia per la gestione della cucina e la distribuzione dei pasti per tutti i PP.OO. Aziendali, sia per la gestione degli aspetti di igiene e sanificazione degli ambienti sia ospedalieri che territoriali, sia per la gestione della lavanderia e guardaroba, pulizia e sanificazione ed i servizi alla persona;

RITENUTO che l'istituzione del Servizio per il miglioramento del comfort alberghiero e dell'accoglienza in sanità, rappresenti la risposta corretta all'esigenza di assicurare, per i servizi summenzionati, una riqualificazione degli aspetti alberghieri, nel contesto più generale della riorganizzazione in atto della rete ospedaliera e territoriale Aziendale, e pertanto garantire livelli di qualità complessiva e di umanizzazione più adeguati alle aspettative del cittadino;

RITENUTO che, al fine di assicurare l'attivazione di processi che promuovano il superamento delle criticità oggi rilevabili, sia opportuno istituire un Servizio al quale affidare, secondo le modalità individuate nel

presente atto e per l'intera azienda, funzioni di studio e proposta, direzione, gestione, controllo di qualità e governo del miglioramento del comfort alberghiero e dell'accoglienza in sanità ed in specie di quelli relativi alla ristorazione, gestione dei servizi di lavanderia e guardaroba, pulizia e sanificazione, i servizi alla persona. Per i servizi menzionati le funzioni di cui si tratta implicheranno la gestione diretta delle attività relative.

RITENUTO che, a motivo della valenza strategica attribuita a tali processi, il Servizio in oggetto debba essere dotato di autonomia e debba rispondere direttamente, per le aree attribuite alla sua competenza, alla Direzione Sanitaria Aziendale;

PRESO ATTO del Progetto presentato Dirigente Medico Dott.ssa Cardis Sandra sulla riorganizzazione del Servizio per il miglioramento del comfort alberghiero e dell'accoglienza in sanità dell'Azienda U.S.L. n°7, nel quale sono descritti i rapporti funzionali, l'organizzazione e le competenze attribuite al Servizio stesso e che lo stesso è parte integrante del presente atto;

SENTITI il Direttore Amministrativo e il Direttore Sanitario;

DELIBERA

Per i motivi esposti i premessa:

- di istituire il Servizio per il miglioramento del comfort alberghiero e dell'accoglienza in sanità;
- di stabilire che detto Servizio abbia valenza Aziendale;
- di assegnare, la Direzione del Servizio per il miglioramento del comfort alberghiero e dell'accoglienza in sanità al Dirigente Medico Dott.ssa Cardis Sandra;
- di approvare il progetto allegato al presente atto nel quale sono descritte l'organizzazione, i rapporti funzionali e le competenze attribuite allo stesso;
- che le attività e le funzioni assegnate al Servizio siano esercitate in stretta collaborazione con la Direzione Sanitaria Aziendale;
- di attribuire al Servizio il potere di intervento diretto per la corretta attuazione dei contratti in essere per i servizi appaltati a terzi;
- di dare mandato al Direttore Sanitario Aziendale l'individuazione delle figure professionali di supporto da attribuire al Servizio stesso;
- di inviare il presente atto all'Assessorato dell'Igiene, Sanità e dell'Assistenza Sociale.

REGIONE SARDEGNA SERVIZIO SANITARIO U.S.L. n. 7 CARBONIA

Il Direttore Generale
Dott. Benedetto Barranu

DIR. SANIT.

DIR. AMM.

Il Responsabile del Servizio Affari Generali

attesta che la deliberazione

n° 300 del 14 FEB. 2006

è stata pubblicata

nell'Albo pretorio dell'Azienda USL n° 7

a partire dal 15 FEB. 2006 al 1 MAR. 2006

Resterà in pubblicazione per 15 giorni consecutivi.

È stata posta a disposizione per la consultazione.

SERVIZIO SANITARIO U.S.L. N. 7 CARBONIA REGIONE SARDEGNA

Il Responsabile del Servizio
Affari Generali
(D.ssa Teresa Garau)

Allegati n° _____

Destinatari:

- *Collegio dei Sindaci*
- *Direzione Generale*
- *Direzione Sanitaria*
- *D.ssa Cardis*
- *Serv.Personale*

Progetto:
Istituzione del Servizio Alberghiero Aziendale per il Miglioramento del Confort Alberghiero e dell'Accoglienza in Sanità

La trasformazione delle USL in Aziende ha radicalmente cambiato il rapporto con l'utenza imponendo alle strutture sanitarie di diventare fornitrici di servizi ai "clienti" e non più a semplici pazienti, rivalutando così anche gli aspetti alberghieri dell'attività sanitaria che possono e devono trovare un'integrazione con le attuali esigenze d'efficienza e di qualità del servizio.
Sicuramente è un impegnativo cambiamento poiché gli aspetti alberghieri sono sempre stati sottovalutati e stimati in second'ordine rispetto all'assistenza sanitaria. D'altra parte mai come in questo periodo si avverte il bisogno di modernizzare il Servizio Sanitario, di migliorare l'offerta dei servizi e di combattere gli sprechi.

L'obiettivo è quello di riqualificare gli aspetti alberghieri quali il comfort alberghiero, l'accoglienza del cittadino e l'umanizzazione dei rapporti attraverso uno scenario d'ampio respiro, nel contesto più generale della riorganizzazione in atto della rete ospedaliera Aziendale. Questo implica abbandonare una gestione episodica e volontaristica sino ad ora condotta, e quindi tendere a valorizzare e rimodulare gli aspetti di accoglienza e di comfort prestando un'attenzione particolare ad alcuni aspetti, quali:

- realizzazione di un sistema di gestione del comfort alberghiero che veda la centralità dell'utente nel processo di erogazione del Servizio;
- capacità del Servizio di rispondere ai bisogni e alle aspettative dei suoi fruitori che si rivolgono alla struttura sanitaria nella condizione critica di chi richiede un recupero di salute;
- capacità di modulare ed intraprendere le azioni necessarie per adattarsi alla normativa del Settore, in continua evoluzione sia in tema di igiene degli alimenti sia in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro;
- potenziare, riscoprire e valorizzare il ruolo degli operatori interni ed esterni, favorendo un clima organizzativo che permetta un percorso di sviluppo professionale e continuo, mediante il coinvolgimento individuale, per il raggiungimento di una visione complessiva dei processi;
- individuare gli strumenti che consentano di "misurare" il grado di qualità raggiunta e l'appagamento del cittadino, e allo stesso tempo prevedere il successivo livello di qualità ottimale evitando che il Servizio viva solo di rimedi contingenti ma faccia propria l'azione sistematica di guardarsi indietro avendo davanti obiettivi futuri;
- attuare una politica di approvvigionamento oculata e rigorosa;
- applicare una continua verifica per la corretta attuazione dei contratti in essere per i servizi appaltati a Terzi;

- favorire una responsabilizzazione dei titolari dei centri di costo sui costi dell'erogazione dei servizi, attraverso la rendicontazione degli stessi differenziata per Presidio Ospedaliero e Unità Operativa;

In ultima analisi la finalità è quella di fornire ai cittadini un servizio qualitativamente soddisfacente alle condizioni di maggiore economicità gestionale senza che l'attenzione al fattore economico debba andare a discapito dei fruitori del servizio stesso.

La Responsabile del Servizio assicura i rapporti di collaborazione con l'Ufficio Relazioni col Pubblico e con il Servizio di Sviluppo Continuo e Miglioramento della Qualità sia per il raggiungimento degli obiettivi proposti sia per sperimentare eventuali elementi di innovazione e di cambiamento nello sviluppo Aziendale.

Il Servizio Alberghiero Aziendale per il Miglioramento del Confort Alberghiero e dell'Accoglienza in Sanità ha competenze, come meglio specificato negli allegati, in materia di:

- ristorazione e servizio mensa;
- igiene e sanificazione degli ambienti;
- lavanderia e guardaroba;
- comfort alberghiero.

L'organico del Servizio è composto da operatori individuati tra le figure professionali già strutturati all'interno dell'Azienda, in quanto un elemento fondamentale per l'operatività è la conoscenza della reale situazione delle attività dei servizi, delle criticità di funzionamento e delle cause che possono essere origine dell'insoddisfazione degli utenti.

Carbonia 7-02-2006

Il Dirigente Medico
Dott.ssa Sandra Cardis

Il Responsabile del Servizio, con la collaborazione del Servizio Infermieristico dell'Azienda, nonché di ogni altra figura ritenuta necessaria ed utile:

1. individua i bisogni e provvede alla loro definizione sia quantitativa sia qualitativa;
2. propone alla Direzione Generale e Sanitaria Aziendale la puntuale definizione dei servizi da acquisire facendo ricorso all'esterno o alle risorse interne avuto riguardo sia all'entità di queste ultime, sia all'idoneità delle stesse;
3. propone le specifiche del Servizio da inserire nei capitolati speciali di gara ivi incluse l'indicazione delle quantità e delle modalità di erogazione del servizio (qualità e tipologia dei materiali da utilizzare nelle forniture di biancheria e teleria, modalità di consegna e relativi aspetti igienico sanitari connessi...);
4. presenta alla Direzione Generale e Sanitaria Aziendale proposte per l'organizzazione dei servizi di distribuzione e ritiro della biancheria e teleria; i protocolli organizzativi ed operativi dell'erogazione del servizio possono prevedere, a livello di singola unità operativa, l'individuazione di responsabilità e funzioni in capo sia al coordinatore delle unità infermieristiche ed ausiliarie, sia la definizione, eventuale, dei compiti da assegnare a questi ultimi;
5. può promuovere incontri con i responsabili delle strutture, o con gli operatori delle stesse a cui siano affidate competenze in materia, per la verifica ed il miglioramento del servizio;
6. vigila sulle modalità di erogazione dei servizi appaltati sia in via diretta, tramite ispezioni nelle struttura, sia per il tramite delle segnalazioni presentate dalle unità operative servite o dagli assistiti;
7. accoglie le segnalazioni relative a cattivo funzionamento del servizio o in caso di mancato rispetto delle condizioni di contratto, effettua gli accertamenti necessari e presenta, in via diretta, le eventuali necessarie contestazioni alla Ditta appaltatrice e provvede a comunicare i risultati dell'attività di controllo al Servizio Acquisizione Beni per l'applicazione delle penali o delle condizioni di contratto in caso di grave inadempienza;
8. redige, a conclusione di ciascun anno, una relazione sulla qualità del servizio erogato e degli obbiettivi raggiunti. Alla relazione devono essere allegati prospetti che illustrino i costi sostenuti per ciascuna unità operativa, per ciascun Presidio Ospedaliero o Unità Operativa territoriale ed evidenzino l'eventuale esistenza di anomalie nella fruizione del servizio.

Il Responsabile del Servizio, con la collaborazione del Servizio Infermieristico dell'Azienda, nonché di ogni altra figura ritenuta necessaria e utile:

1. individua le necessità complessive con riferimento alle esigenze di sanificazione, pulizia ed igiene delle strutture destinate allo svolgimento delle attività sanitarie;
2. propone alla Direzione Generale e Sanitaria Aziendale la puntuale definizione delle attività da acquisire facendo ricorso all'esterno o alle risorse interne, avuto riguardo all'entità delle risorse interne disponibili ed idonee e l'opportunità di riservare l'igiene e la sanificazione di particolari aree di attività al personale dipendente;
3. propone le specifiche del Servizio da inserire nei capitolati speciali di gara, ivi incluse, oltre alla indicazione delle quantità, anche l'indicazione delle modalità di erogazione del Servizio (qualità e tipologia delle attività, dei materiali ed delle attrezzature da utilizzare nella produzione del Servizio, etc..);
4. presenta alla Direzione Generale e Sanitaria Aziendale proposte per l'organizzazione ed erogazione dei servizi di sanificazione, pulizia ed igiene. I protocolli organizzativi ed operativi per l'erogazione del servizio possono prevedere l'individuazione, a livello di singola Unità operativa, di responsabilità e funzioni in capo sia al coordinatore delle unità infermieristiche ed ausiliarie, sia alla definizione eventuale dei compiti da assegnare a questi ultimi;
5. per la verifica e miglioramento del Servizio può promuovere incontri coi responsabili delle strutture o con gli operatori delle stesse a cui siano affidate competenze in materia;
6. vigila sulle modalità di erogazione dei servizi (appaltati o di produzione interna) sia in via diretta, tramite ispezioni nelle strutture, sia per il tramite delle segnalazioni presentate dalle Unità Operative servite o dagli assistiti;
7. accoglie le segnalazioni relative al cattivo funzionamento del servizio o in caso di mancato rispetto delle condizioni di contratto, effettua gli accertamenti necessari e presenta, in via diretta, le eventuali necessarie contestazioni alla Ditta appaltatrice e provvede a comunicare i risultati dell'attività di controllo al Servizio Acquisizione Beni per l'applicazione delle penali o delle condizioni di contratto in caso di grave inadempienza;
8. propone iniziative finalizzate al miglioramento e all'aggiornamento formativo del personale;
9. redige, a conclusione di ciascun anno, una relazione sulla qualità del servizio erogato e degli obbiettivi raggiunti. Alla relazione devono essere allegati prospetti che illustrino i costi sostenuti per ciascuna unità operativa, per ciascun Presidio Ospedaliero o Unità Operativa territoriale ed evidenzino l'eventuale esistenza di anomalie nella fruizione del servizio .

Il Responsabile del Servizio, con la collaborazione del Servizio Infermieristico dell'Azienda, nonché di ogni altra figura ritenuta necessaria e utile:

1. individua le necessità complessive del Servizio e le eventuali esigenze di differenziazione nella ristorazione degli ospiti nelle strutture ospedaliere e dei fruitori del servizio mensa Aziendale;
2. definisce l'entità e la qualità dei servizi ulteriori da acquisire o da produrre, facendo ricorso all'esterno o utilizzando le risorse interne disponibili e idonee, avuto riguardo delle scelte effettuate dalla Direzione Generale e Sanitaria Aziendale;
3. propone le specifiche del Servizio da inserire nei capitolati speciali di gara, ivi incluse, oltre all'indicazione delle quantità, anche le varie di tipologie di menù, le modalità di confezionamento, l'indicazione delle modalità di erogazione del Servizio (qualità e tipologia delle attività, materiali e attrezzature da utilizzare nella produzione del Servizio, etc..) e gli eventuali servizi aggiuntivi da acquisire;
4. presenta alla Direzione Generale e Sanitaria Aziendale proposte per l'organizzazione dei servizi di ristorazione. I protocolli organizzativi ed operativi per l'erogazione del Servizio possono prevedere l'individuazione, a livello di singola unità operativa, di responsabilità e funzioni in capo sia al coordinatore delle unità infermieristiche ed ausiliarie, sia la definizione eventuale dei compiti da assegnare a questi ultimi;
5. sovrintende alla predisposizione e gestione del menù, al sistema di prenotazione, all'approvvigionamento e distribuzione dei pasti, al controllo del prodotto fornito dalla Ditta e al suo stoccaggio e trasporto nonché all'igiene della cucina e degli ambienti destinati alla ristorazione.
6. promuove incontri coi responsabili delle strutture o con gli operatori delle stesse, a cui siano affidate competenze in materia, per la verifica ed il miglioramento del Servizio;
7. propone iniziative finalizzate al miglioramento e all'aggiornamento formativo del personale assegnato (corsi di igiene, di istruzione sulle modalità di confezionamento secondo le vigenti disposizioni normative, etc.);
8. vigila sulle modalità di erogazione dei servizi (appaltati o di produzione interna), tramite ispezioni nelle strutture, sia per il tramite delle segnalazioni presentate dalle Unità Operative servite sia provenienti dagli assistiti;
9. accoglie le segnalazioni relative al cattivo funzionamento del servizio o in caso di mancato rispetto delle condizioni di contratto, effettua gli accertamenti necessari e presenta, in via diretta, le eventuali necessarie contestazioni alla Ditta appaltatrice e provvede a comunicare i risultati dell'attività di controllo al Servizio Acquisizione Beni per l'applicazione delle penali o delle condizioni di contratto in caso di grave inadempienza;
10. redige, a conclusione di ciascun anno, una relazione sulla qualità del servizio erogato e degli obbiettivi raggiunti. Alla relazione devono essere allegati prospetti che illustrino i costi sostenuti per ciascuna unità operativa, per ciascun Presidio Ospedaliero o Unità Operativa territoriale ed evidenzino l'eventuale esistenza di anomalie nella fruizione del servizio.

Il Responsabile del Servizio, con la collaborazione del Servizio Infermieristico dell'Azienda, nonché di ogni altra figura ritenuta necessaria e utile, propone alla Direzione Generale e Sanitaria Aziendale, iniziative finalizzate a migliorare il comfort all'utente sia sul piano relazionale, sia sul piano strutturale, sia sul piano organizzativo, al fine di migliorare la qualità "percepita" dell'utente nei processi di accoglienza in termini di personalizzazione, umanizzazione ed informazione, e nello specifico:

- facilitare il passaggio da un ambiente "familiare" ad una struttura sanitaria per rispondere ai bisogni e alle aspettative dell'utente che si rivolge alla struttura sanitaria nella condizione critica di chi richiede un recupero di salute;
- realizzare un clima di ospitalità , protezione e sicurezza;
- garantire informazioni personalizzate, complete e comprensibili;
- standardizzare le attività del personale sanitario coinvolto nell'accoglienza.