

Sanitaservice ASL FG S.r.l.

Società unipersonale della



PIANO DELLE ATTIVITA'

ESERCIZIO 2023

Sanitaservice ASL FG S.r.l.

Società unipersonale della



Premessa

Il presente Piano delle Attività è redatto ai sensi dell'art. 10 dello Statuto vigente - nonché delle Linee guida regionali per le società *in house* contenute nella D.G.R. Puglia n. 2271 del 2013 e s.m.i. (cfr DDGGRR 951/2020 e 590/2022) - quale documento complementare al Bilancio preventivo ed utile strumento di programmazione e controllo per il socio unico ASL FG.

Obiettivi principali ed attività correlate

La Sanitaservice ASL FG s.r.l. (da ora semplicemente Società) nel prossimo esercizio proseguirà nel percorso di consolidamento di una efficiente ed efficace gestione delle risorse pubbliche destinate all'autoproduzione di servizi strumentali per la ASL FG nel solco già tracciato dalle linee di indirizzo indicate dal socio unico e riconducibili sinteticamente ai seguenti obiettivi di ordine generale:

A) Proseguire nell'implementazione del modello di "HOSPITALITY" disegnato dalle Linee Guida della REGIONE PUGLIA e adottato dalla ASL FG (cfr Allegato 2 alla D.D.G. ASL FG n. 1441/2019) attraverso l'integrazione delle attività strumentali complementari rivolte al pubblico (C.U.P., anagrafe sanitaria, esenzione ticket e scelta e revoca) per realizzare un sistema di front office multifunzionale integrato, attraverso sportelli dedicati a gestione unitaria, cui il cittadino possa accedere, per effettuare tutte le operazioni del CUP, delle esenzioni e di quant'altro correlato alla anagrafe degli assistiti.

Il progetto si prefigge di:

- ✓ migliorare la gestione delle prenotazioni in modo da contribuire anche alla riduzione delle liste d'attesa;
- ✓ rendere i luoghi deputati alla accoglienza dell'utenza più consoni all'attività prevista, in modo da aumentare la qualità percepita;
- ✓ migliorare l'accesso dell'utenza e umanizzare la relazione tra operatore e utente;

Sanitaservice ASL FG S.r.l.

Società unipersonale della



- ✓ ridurre le file agli sportelli;
- ✓ ottimizzare la gestione delle agende con benefici sulle liste d'attesa;
- ✓ riqualificare i CUP e i servizi di "anagrafe sanitaria, esenzione ticket e scelta e revoca", migliorando le esperienze di cura dell'utenza nella loro totalità;
- ✓ riorganizzare logistica e struttura dei locali;
- ✓ ottimizzare i servizi di front office attraverso:
 - la creazione di un unico accesso (corredato da un sistema elimina-code gestito anche a mezzo totem con applicazioni accessibili da smartphone), per consentire all'utenza di: prenotare prestazioni, pagare il ticket, ottenerne l'esenzione, scegliere il proprio medico di medicina generale ed il medico pediatra;
 - l'impiego di risorse umane "multitasking", con il conseguente incremento della flessibilità operativa utile a fronteggiare più efficacemente i picchi di richiesta afferenti ai servizi coinvolti dall'accorpamento;
- ✓ formare il personale deputato alla accoglienza, sotto il duplice aspetto comunicativo e relazionale.
- ✓ recuperare risorse interne da destinare ad altre attività istituzionali.

La realizzazione del progetto "HOSPITALITY" richiederà la profusione di un impegno organizzativo significativo sul fronte della formazione degli operatori ed alcuni investimenti in beni strumentali, ma richiederà anche l'attiva collaborazione della ASL FG:

- per l'individuazione delle concrete modalità di svolgimento delle attività, poiché ad esempio il processo di integrazione rende necessario l'accorpamento delle stesse nei medesimi luoghi;



- per l'omogeneizzazione delle modalità di calcolo ed imputazione dei costi per l'autoproduzione in house, poiché potrebbe essere necessario riattribuire ad un unico centro di costo ASL i budget per una parte significativa dei costi per servizi che storicamente sono imputati a centri di costo territoriali della ASL (Distretti Socio - Sanitari, Dipartimenti, Presidi Ospedalieri).

B) Lo sviluppo qualitativo dell'attività di trasporto di malati e feriti nell'ambito del servizio di Emergenza Urgenza "118" della ASL FG ("118 E/U"):

la vitale importanza di questo servizio richiede un incessante impegno volto al miglioramento dell'assistenza ai cittadini ma anche delle condizioni di lavoro degli operatori: gli investimenti programmati per gli ambienti di lavoro ed i mezzi e le attrezzature di soccorso (tra i quali un moderno sistema di monitoraggio digitalizzato della flotta) non potranno non avere effetti positivi nel tempo.

C) Lo sviluppo qualitativo dei servizi di Ausiliariato/Pulizia: nel corso dei prossimi mesi sarà introdotto il sistema di lavaggio "a secco" delle superfici nei presidi ospedalieri con aumento del livello di igiene e salubrità degli ambienti sanitari; la nuova metodologia ha comportato e comporterà rilevanti investimenti e significativi interventi formativi *on the job* per il personale.

D) Maggiore efficienza ed efficacia nei servizi di manutenzione e logistica: l'ingresso in esercizio del già citato sistema informativo dedicato alla manutenzione consentirà il miglior monitoraggio dei consumi di materiale e degli impieghi del personale, facilitando altresì i rapporti operativi e finanziari con la committente ASL FG. La dotazione di sistemi di monitoraggio sugli autoveicoli da trasporto adibiti al supporto logistico per ASL FG consentirà auspicabilmente la razionalizzazione dei consumi di carburante.

E) La riduzione degli oneri per lavoro straordinario e ferie non godute: la Società proseguirà nell'azione di contenimento del lavoro straordinario entro la normale fisiologia e nel perseguire l'intento di assicurare il regolare godimento delle ferie, anche tenuto conto dell'intervenuto sviluppo numerico dell'organico complessivo (si



tenga presente che la società ancora non opera con il pieno organico teorico). La necessità di ricorrere al lavoro straordinario permane peraltro, anche nell'ambito dell'attività ordinaria, per i dipendenti che svolgono mansioni le quali, per loro natura, possono protrarsi oltre il normale orario di lavoro (autisti, soccorritori, manutentori).

F) L'impiego del complessivo potenziale dei sistemi informativi aziendali di recente

introduzione: parallelamente al compiuto sviluppo dell'assetto organizzativo (struttura e descrizione delle funzioni/mansioni) ed alla definizione delle procedure operative aziendali, la società si è dotata di sistemi informativi (software gestionali) in aree centrali per l'efficienza e l'efficacia dei servizi, le cui piene potenzialità dovranno essere sfruttate nel corso dei prossimi mesi anche attraverso programmi di formazione ed iniziative di divulgazione; ciò con particolare riferimento al protocollo informatico, ai sistemi di gestione del personale, alla gestione del parco mezzi, alla contabilità generale ed analitica ed alla gestione del magazzino nonché alla gestione delle manutenzioni. In particolare, nel corso dei prossimi mesi, la società avvierà l'automazione di alcuni work flow aziendali e la digitalizzazione delle movimentazioni di beni strumentali e di consumo, al fine di migliorare la tracciabilità dei processi aziendali ed innalzare il livello di accountability in tutte le aree ed i servizi, sia con riferimento agli aspetti amministrativi che a quelli operativi della gestione.

G) La centralità della formazione continua dei dipendenti:

in un contesto mutevole, articolato e complesso correlato all'avvenuto potenziamento dell'organico aziendale, l'età media anagrafica e aziendale dei dipendenti è drasticamente diminuita; le potenzialità e le fresche energie dei giovani richiedono necessariamente adeguati programmi di formazione continua multidisciplinare.

H) La cura del benessere dei dipendenti:

la società si caratterizza per la massima attenzione alle misure atte a garantire la sicurezza sul lavoro, l'igiene e la salubrità degli ambienti; oltre a ciò, nei prossimi mesi, si darà corso ad un programma volto



alla messa a disposizione, a favore dei dipendenti, di condizioni di particolare favore nell'accesso a strutture e servizi per il benessere degli stessi (palestre, piscine, nutrizionisti e simili) e si avvierà inoltre un programma sperimentale di prevenzione dei rischi per la salute dei lavoratori, in collaborazione con l'Università di Foggia, che intende integrare la normale sorveglianza sanitaria obbligatoria con un piano di cura del benessere della persona, a beneficio della salute dei dipendenti ma anche a vantaggio della società (in termini di qualità delle prestazioni lavorative e di produttività aziendale).

- I) L'efficienza e l'efficacia nell'acquisizione di beni e servizi:** l'attuale situazione geopolitica internazionale ha generato forti incrementi di prezzo delle energie e delle materie prime nonché inattese situazioni di penuria nel reperimento di numerosi beni e materiali; la società si attiverà ai fini di garantire la continuità nella disponibilità dei beni e dei servizi necessari per lo svolgimento delle attività aziendali, a costi compatibili.

In conclusione, la Società nel 2023 proseguirà nel percorso intrapreso di efficientamento dell'azione amministrativa e di miglioramento della qualità dei servizi affidati ed agirà, in sinergia con ASL FG, per avviare efficacemente il processo di integrazione dei servizi strumentali di Front Office in base alle Linee Guida della Regione Puglia in tema di "Hospitality".

Foggia, 19.12.2022

L'A.U. Massimo Russo
