



PIANO DELLE ATTIVITA'

ESERCIZIO 2022

Sommario

Premessa.....	2
AUSILIARIATO E SUPPORTO AL DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE (SERVIZIO VETERINARIO).....	6
PULIZIA E SANIFICAZIONE.....	7
MANUTENZIONE ORDINARIA.....	7
LOGISTICA	8
EMERGENZA URGENZA.....	9
C.U.P. ED ANNESSI SERVIZI DI FRONT OFFICE E ACCOGLIENZA DEI DISTRETTI SOCIO SANITARI.....	10
Conclusioni.....	11

Sanitaservice ASL FG S.r.l.

Società unipersonale della



Il presente Piano delle Attività è redatto ai sensi dell'art. 11 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 DGR 951/2020) - quale documento complementare al Bilancio preventivo ed utile strumento di programmazione e controllo per il socio unico ASL FG.

Premessa

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) L'avvio del processo di 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;
- ✓ ridurre le file agli sportelli;
- ✓ ottimizzare la gestione delle agende con benefici sulle liste d'attesa;

Sanitaservice ASL FG S.r.l.

Società unipersonale della



- ✓ 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) L'ulteriore innalzamento qualitativo della gestione in house providing 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, resa particolarmente evidente dalla emergenza sanitaria che stiamo attraversando, richiede un incessante impegno volto al miglioramento dell'assistenza ai cittadini ma anche delle condizioni di lavoro degli operatori;
- C) 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 ma, data l'emergenza sanitaria in corso, la realizzazione di tali obiettivi in taluni ambiti potrebbe risultare difficoltosa (nei comparti di E/U, logistica e pulizie ad esempio si è ricorso al lavoro straordinario in concomitanza con le richieste di attività straordinarie da parte di ASL FG); occorre anche precisare che la necessità di lavoro straordinario permane in ogni caso, anche solo per l'attività ordinaria, per i dipendenti che svolgono mansioni le quali, per loro natura, possono protrarsi oltre il normale orario di lavoro (autisti, soccorritori, manutentori).
- D) L'adeguamento dell'assetto organizzativo, anche in termini qualitativi, alle esigenze aziendali:** in una società che ha nel capitale umano la sua colonna portante e che svolge la propria attività in ambito sanitario, il miglioramento dell'assetto organizzativo rappresenta naturalmente un processo dinamico, sempre orientato a mantenere ed accrescere la qualità dei servizi e l'efficienza amministrativa; l'attuazione degli indirizzi della ASL FG relativi alla revisione dell'organigramma aziendale proseguirà anche mediante l'implementazione della descrizione delle funzioni / mansionario e delle correlate procedure amministrative. Sarà compito della Società anche effettuare un significativo investimento in formazione professionale per tutti i livelli aziendali - considerata anche la giovane età di una



buona parte del personale dipendente - nell'auspicio che ciò, oltre ad ampliare le competenze, sia verticali che orizzontali, dei dipendenti, contribuisca a stimolarne la crescita professionale ed accrescerne la motivazione.

E) Il rinnovo del Sistema Informativo Aziendale: ormai completata la costruzione della nuova rete aziendale, la Società si avvia a rinnovare del tutto il suo sistema informativo aziendale; è da ritenersi certamente prioritario l'utilizzo di strumenti moderni di gestione dei dati relativi al personale (dai turni alle mansioni, dalla dotazione di vestiario e dpi alla formazione) in grado di offrire vantaggi sia da un punto di vista amministrativo che operativo, ma non saranno trascurati neppure gli aspetti relativi alla contabilità, alla gestione dei veicoli aziendali ed ai flussi documentali in genere.

F) Il mantenimento di un elevato livello di trasparenza e pubblicità delle principali notizie di pubblico interesse inerenti la società: essa è tenuta, in quanto società pubblica in house, a rispettare il principio di trasparenza per tutte le attività che siano di pubblico interesse e tale obiettivo si raggiunge, non solo attraverso la corretta implementazione del sito web istituzionale ed il rispetto delle disposizioni dei D.Lgs 33/2013 e 50/2016, ma anche dando concreta e diffusa visibilità alle principali notizie che riguardano la società attraverso gli organi di stampa; pertanto la società utilizzerà, come in passato, strumenti di pubblicazione, preferibilmente di tipo online ed a diffusione territoriale per la divulgazione delle iniziative di interesse pubblico, con particolare riferimento alle procedure di reclutamento di personale ed alle gare d'appalto.

G) Il monitoraggio delle misure atte a garantire la sicurezza sul lavoro, l'igiene e la salubrità degli ambienti di lavoro e dei dpi: alla luce dell'emergenza sanitaria in corso l'ambito della sicurezza aziendale richiede grande attenzione, talché il DVR sarà oggetto di monitoraggio continuo e revisione anche in relazione all'evolversi dell'intensità dei contagi e dello sviluppo tecnologico dei DPI e dei presidi sanitari.



- H) La riorganizzazione della logistica di magazzino:** un'attività diffusa su un territorio vasto ed orograficamente così vario come quello della nostra provincia ha la necessità di disporre di una logistica interna adeguata in termini qualitativi e quantitativi;
- I) Il reclutamento di personale dipendente** previsto nel Piano delle assunzioni 2022, principalmente rivolto a garantire il tempestivo turn over ed a mantenere i livelli di servizio (numericamente poco rilevante);
- J) Il contenimento dei costi relativi all'acquisizione di beni e servizi:** come di consueto, si provvederà a procedere a confronti tra più offerte anche al di sotto di valori contrattuali di € 20.000 ed a stipulare accordi quadro per gli acquisti ripetuti nel tempo oltre che ad incrementare il numero degli invitati nelle procedure negoziate.

AUSILIARIATO E SUPPORTO AL DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE (SERVIZIO VETERINARIO)

Nell'ambito dell'attività di Ausiliariato e di supporto al servizio veterinario, il personale in forza appare sufficiente a fornire i servizi ordinariamente richiesti da ASL FG (salvo naturalmente le imprevedibili necessità legate all'emergenza sanitaria in corso).

La società intende garantire il pieno godimento delle ferie maturate e punterà a ridurre al minimo indispensabile il lavoro straordinario: obiettivi che sarebbero stati normalmente raggiungibili in un servizio in cui la turnazione è normalmente stabile e routinaria e nell'ambito del quale ASL FG non richiede, se non di rado, lo svolgimento di attività straordinarie: purtroppo nell'attuale scenario di emergenza sanitaria non sarà sempre possibile conseguire il contenimento di tali oneri, in particolare negli ambiti territoriali per i quali si dispone di un numero relativamente esiguo di unità in servizio.

L'innalzamento del livello qualitativo dei servizi è l'obiettivo principale da conseguire: per muoversi in tale direzione è centrale l'investimento in formazione del personale (i cui costi peraltro non gravano integralmente sul bilancio della società, poiché finanziata mediante i fondi interprofessionali per la formazione continua) ed in particolare la formazione *on the job* per le figure operative.

Sanitaservice ASL FG S.r.l.

Società unipersonale della



La Società nel 2022, cessata l'emergenza sanitaria, potrà finalmente procedere all'acquisizione dei beni strumentali necessari all'introduzione di nuove tecniche di pulizia ed igienizzazione (lavaggio a secco): i principali investimenti da effettuare nell'ambito del servizio riguardano infatti i nuovi carrelli (€ 225.000 circa).

PULIZIA E SANIFICAZIONE

Il personale in forza appare sufficiente a fornire i servizi ordinariamente richiesti da ASL FG: purtroppo i previsti picchi di richieste per attività di pulizia straordinaria da parte di ASL FG in concomitanza con la pandemia in corso suggeriscono prudenza a riguardo.

La formazione del personale (anche in questo caso con il contributo finanziario dei fondi interprofessionali per la formazione continua) sarà svolta prevalentemente *on the job*.

Il nuovo sistema di lavaggio a secco da avviare nel 2022 prevede altresì una specifica formazione oltre che specifici investimenti per circa 165.000 euro.

I principali acquisti del servizio per il 2022 consistono in due lavasciuga con uomo a bordo (circa € 40.000) e quattro lavasciuga con uomo a terra (circa € 26.000) oltre che una monospazzola lucidatrice.

È probabile che il servizio debba sostituire uno o più veicoli perché prossimi all'obsolescenza o per via delle (troppo) ridotte capacità di carico.

MANUTENZIONE ORDINARIA

Il raggiungimento degli obiettivi aziendali afferenti al contenimento degli oneri relativi al personale dipendente, con particolare riferimento alle ferie non godute ed al lavoro straordinario, nell'ambito del servizio di manutenzione ordinaria degli immobili della ASL FG può risultare più complesso poiché talvolta la necessità di garantire la continuità e tempestività degli interventi non consente il rispetto dei programmi di lavoro.

La formazione del personale (come per i servizi precedenti, finanziato prevalentemente mediante i fondi interprofessionali) verterà sul tema della sicurezza e sulle tecniche applicate nell'ambito della manutenzione del verde (quest'ultima attività vedrà un

Sanitaservice ASL FG S.r.l.

Società unipersonale della



sostanziale potenziamento operativo anche con l'impiego di attrezzature specifiche e di ultima generazione che dovrebbe condurre ad evidenti miglioramenti degli standard di servizio).

Gli appalti a terzi, da svolgersi nello spirito e con gli obiettivi già sopra esposti riguarderanno l'acquisto centralizzato delle divise da lavoro, di attrezzatura varia e minuta, di nuova attrezzatura idraulica ed agricola (circa € 65.000) nonché di alcuni autoveicoli da trasporto (circa € 30.000).

È probabile che il servizio debba sostituire uno o più veicoli perché prossimi all'obsolescenza o per via delle ridotte capacità di carico.

LOGISTICA

La Società, a causa delle dimensioni raggiunte oggi dal servizio di logistica e della sua diffusione sul territorio, intende mutarne l'assetto organizzativo affidandone la responsabilità operativa ai coordinatori territoriali del servizio di manutenzione ordinaria. Nel servizio di trasporto può risultare difficile comprimere il ricorso al lavoro straordinario poiché non è infrequente che la giornata lavorativa possa prolungarsi oltre il normale orario di lavoro per completare le consegne: evitare un sovraccarico di lavoro resta in ogni caso un obiettivo rilevante che la società perseguirà anche in questo servizio.

La formazione del personale del servizio, anche grazie ai fondi, proseguirà, concentrandosi sui nuovi assunti ma senza trascurare il personale esperto.

Il servizio, che pure si caratterizza per contenuti acquisti di esercizio da terzi ed investimenti (mezzi e relativi allestimenti), sarà ulteriormente potenziato nel 2022, anche per venire incontro alle richieste di attività straordinarie da parte di ASL FG in concomitanza dell'emergenza Covid 19 e nella prospettiva di una crescita complessiva delle attività sanitarie territoriali e dunque delle attività strumentali in house a supporto delle stesse: è previsto l'acquisto di almeno tre utilitarie a trazione integrale per servire le aree più

Sanitaservice ASL FG S.r.l.

Società unipersonale della



impervie con continuità ed in sicurezza anche nei mesi invernali in presenza di precipitazioni nevose oltre che la sostituzione dei veicoli da trasporto leggero più datati; la spesa prevista si aggira sui 135.000 euro.

EMERGENZA URGENZA

Il rilevante ampliamento del servizio ha richiesto uno sforzo organizzativo di non poco conto ed un corrispondente potenziamento del comparto: si ipotizza che le due macro-aree sud e nord sono oggi presidiate da due distinte equipe dedicate alla gestione del personale onde garantire la continuità di un servizio essenziale H24 su un territorio sì vasto.

La Società dal 2022 provvederà in proprio alla distribuzione dell'ossigeno medicale per le postazioni ed i veicoli e dunque, accanto al team dedicato all'assistenza su mezzi ed attrezzature, dovrà essere istituita una logistica ordinaria di servizio che garantisca continuità e tempestività nei rifornimenti di bombole (si ritiene che l'equipaggio debba essere costituito da almeno due unità che possano disporre di altrettanti veicoli leggeri all'uopo attrezzati).

La Società si impegna, come in passato, a garantire il pieno godimento delle ferie maturate e ridurre al minimo indispensabile il lavoro straordinario: tali obiettivi ad organico completo sarebbero stati raggiungibili anche nell'ambito del servizio di E/U, pur tenendo conto della particolare natura delle prestazioni con tempi non predeterminabili e della necessità di assicurare alla cittadinanza un servizio essenziale H24; occorre però precisare che il coefficiente di 5,5 unità per postazione per ciascuna figura professionale (autista/soccorritore) appare congruo nella maggior parte dell'anno ma si rivela insufficiente alla prova della "copertura" delle ferie estive che quindi richiede inevitabilmente il ricorso a lavoro straordinario e/o ad unità a tempo determinato.

L'aggiornamento professionale (finanziato anche mediante i fondi interprofessionali per la formazione continua) è essenziale in questo comparto: l'utilizzo di un software integrato per la gestione delle risorse umane semplificherà il monitoraggio della formazione obbligatoria e non solo.

Si stimano di seguito i principali investimenti relativi al servizio:

Sanitaservice ASL FG S.r.l.: P. IVA e C.F.: 03600140713; sede legale: via Michele Protano, 71121 Foggia (c/o Camera di Commercio).

Tel: 0881/884974-989; PEC: sanitaservicesrlcerignola@pec.it; Mail: segreteria@sanitaserviceasfkg.it.

Sanitaservice ASL FG S.r.l.

Società unipersonale della



- n. 31 nuove ambulanze (da acquisire in leasing operativo a 60 mesi: canone mensile stimato di € 1.850, iva indetraibile inclusa);
- n. 1 autoveicolo leggero attrezzato per il trasporto di ossigeno ed altro materiale di consumo): circa € 28.000, iva indetraibile inclusa.

C.U.P. ED ANNESSI SERVIZI DI FRONT OFFICE E ACCOGLIENZA DEI DISTRETTI SOCIO SANITARI

Il complesso processo di integrazione dei vari servizi di Front Office nella prospettiva della piena attuazione delle Linee Guida della Regione Puglia in tema di “Hospitality” rappresenta l’elemento qualificante dell’attività del 2022.

I servizi di Front Office di norma sono caratterizzati da limitati acquisti dall’esterno in fase di esercizio ma per questa fase di start – up saranno previsti naturalmente investimenti per nuovi allestimenti, hardware, software ed altre dotazioni di servizio, per complessivi circa euro 160.000, rispetto ai quali la Società opererà nel rispetto delle procedure previste dal Dlgs 50 / 2016, dalle Linee Guida 4 ANAC e dal Regolamento aziendale degli acquisti.

Con riferimento alle esigenze formative, giova evidenziare che il personale già reclutato in applicazione di “clausola sociale” possiede un’adeguata esperienza, così come il personale della società in servizio da diversi anni nelle attività afferenti alle esenzioni del ticket, scelta e revoca e all’anagrafe sanitaria; in genere tuttavia l’affidamento impone un programma formativo che consenta la multifunzionalità dei dipendenti rispetto alla precedente specializzazione, dunque la Società predisporrà un programma formativo di massima ma è probabile che debbano essere anche programmati interventi mirati a fronte delle prime esperienze operative di avviamento del servizio; ad ASL FG il compito di coadiuvare la Società nella formazione afferente i software da impiegare. Inoltre, trattandosi di un servizio al pubblico, è essenziale che ASL FG collabori per la definizione di alcuni aspetti organizzativi (spazi, tempi e modalità di svolgimento delle attività).

Sanitaservice ASL FG S.r.l.

Società unipersonale della



Le componenti dei servizi di front office, back office, C.U.P., contact center, recall, supporto ai sistemi informativi aziendali, a partire dal 2022, dunque dovrebbero confluire progressivamente, attraverso un processo di omogeneizzazione ed integrazione olistica, all'interno di un unico articolato e complesso servizio aziendale a beneficio della ASL FG e del cittadino, nell'ambito del quale l'efficacia e l'efficienza complessive risulteranno superiori a quelle delle componenti di cui sopra singolarmente considerate.

Conclusioni

La Società nel 2022 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".

L'A.U. Massimo Russo
