

PIANO DELLE ATTIVITA' ESERCIZIO 2024

SANITASERVICE ASL FG SRL

Sanitaservice ASL FG S.r.l.

Società unipersonale della



Sommario

Premessa	1
Obiettivi principali ed attività correlate.....	1
A) Proseguire nell'implementazione del modello di "HOSPITALITY"	1
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")	3
C) Lo sviluppo qualitativo dei servizi di Ausiliariato/Pulizia.....	3
D) Maggiore efficienza ed efficacia nei servizi di manutenzione e logistica	4
E) La riduzione degli oneri per lavoro straordinario e ferie non godute.....	4
F) L'impiego del complessivo potenziale dei sistemi informativi aziendali di recente introduzione.....	4
G) Investire nella formazione continua dei dipendenti	5
H) La cura del benessere dei dipendenti.....	5
I) L'efficienza e l'efficacia nell'acquisizione di beni e servizi	6

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;
- ✓ 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” richiede la profusione di un impegno organizzativo significativo sul fronte della formazione degli operatori ed alcuni investimenti in beni strumentali, nonché 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 rinnovare buona parte del parco ambulanze e per le attrezzature di soccorso si rifletteranno positivamente sia sulla qualità offerta che sull’efficienza nella produzione del servizio.

C) Lo sviluppo qualitativo dei servizi di Ausiliariato/Pulizia: grazie alla disponibilità della ASL FG, è stato avviato il processo di graduale introduzione del sistema di lavaggio “a secco” delle superfici nei presidi ospedalieri, con il conseguente aumento del livello di igiene e salubrità degli ambienti sanitari; la nuova metodologia, da un lato, ha comportato e comporterà rilevanti investimenti e significativi interventi formativi



on the job per il personale, dall'altro, porterà nel corso dell'anno ad una significativa riduzione dei costi correnti per materiali di consumo, detergenti e acqua.

- D) Maggiore efficienza ed efficacia nei servizi di manutenzione e logistica:** il rinnovato spirito di collaborazione con la ASL FG e la condivisione del sistema informativo dedicato alla manutenzione consentiranno un miglior monitoraggio dei livelli di servizio, dei consumi di materiale e degli impieghi del personale, facilitando i rapporti operativi e finanziari con la committente. Nell'ambito della gestione del parco mezzi trova oggi impiego un sistema di monitoraggio informatizzato che consente una gestione più efficiente del parco mezzi: l'inserimento di figure dedicate e la costruzione di competenze specializzate nell'impiego dei moderni sistemi di *fleet management* porterà significative economie su tutta la flotta ma soprattutto nel servizio di logistica, ove si registrano le maggiori percorrenze medie.
- 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; la società soffre significative carenze organiche nell'ambito di Ausiliariato e Pulizie, mentre negli altri servizi la dotazione effettiva si può dire prossima a quella teorica, infatti, nell'ambito dell'E/U, l'apporto delle nuove unità reclutate nel corso del 2023 dovrebbe comportare una riduzione delle ore per lavoro straordinario nell'ordine del 35/40%; appare comunque utile ricordare che la necessità di ricorrere al lavoro straordinario permane in ogni caso, 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 all'aggiornamento dell'assetto organizzativo (struttura e descrizione delle funzioni/mansioni) ed alla revisione delle procedure operative aziendali, la società, già dotata di sistemi informativi (software gestionali) in tutte le aree centrali per l'efficienza e l'efficacia dei servizi, si adopererà per sfruttarne le



piene potenzialità; 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.

G) Investire nella 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; appare in particolare ineludibile la necessità di ampliare e consolidare competenze tecniche verticali nell'ambito degli appalti e della gestione del personale.

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; nel corso del 2023 Sanitaservice ha aderito al Programma della WHP promossa dalla ASL FG, scegliendo come prime due "Buone Pratiche" la corretta alimentazione e l'attività fisica. Per la corretta alimentazione l'Università di Foggia ha organizzato un Programma che è stato svolto presso la sede di SANITASERVICE Foggia e ha avuto un carattere di studio preventivo: sono stati reclutati circa 150 dipendenti della società, su base volontaria e sottoposti ad una valutazione di durata semestrale, rivolta alla prevenzione primaria dei principali fattori di rischio, attraverso la proposizione di un programma nutrizionale, per il raggiungimento del decremento ponderale nei soggetti in sovrappeso e/o obesi;¹ per il 2024 la Società si propone di continuare nelle Attività di Promozione della Salute con il supporto della ASL FG, non solo per la "Corretta alimentazione" e "L'attività fisica", ma anche relativamente al "Contrasto al fumo e tabacco" e alle "Dipendenze da alcool", tutto

¹ I soggetti partecipanti sono stati sottoposti a valutazioni periodiche, in base alle condizioni cliniche durante la durata del progetto. È stato riscontrato un decremento ponderale in tutti i soggetti partecipanti, statisticamente significativo, già al primo controllo, dopo 15 giorni dalla prima valutazione. Questa tendenza si è mantenuta anche al secondo controllo post prima valutazione e al 3 controllo. Il calo ponderale ha determinato anche una riduzione del BMI e una rimodulazione completa della composizione corporea in termini di massa magra e massa grassa.



ciò al fine di garantire uno stato di salute psico-fisico del Lavoratore in continuo miglioramento, che può solo giovare alle stesse attività lavorative per cui è chiamato. Le altre attività significative di miglioramento in ambito di Sicurezza dei Lavoratori saranno: gli adeguamenti delle Postazioni del 118 e dei Punti CUP, non tralasciando situazioni di luoghi di lavoro da migliorare che fanno parte delle attività ordinarie di Sanitaservice. Tutte le attività legate al processo di adeguamento dei luoghi di lavoro saranno eseguite congiuntamente dagli RSPP della ASL FG e di SANITASERVICE ASL FG.

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; ciò essenzialmente attraverso:

- ✓ gli strumenti di acquisto messi a disposizione dalle centrali di committenza nazionali e regionali;
- ✓ il ricorso a procedure competitive semplificate per valori contrattuali anche modesti;
- ✓ l'attivazione di accordi quadro per gli acquisti ripetuti nel tempo.

In conclusione, la Società nel 2024 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, 21/12/2023

L'A.U. Angelo Tomaro
