

**PIANO DELLE ATTIVITA'
ESERCIZIO 2025**

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.....	4
D) Maggiore efficienza ed efficacia nei servizi di manutenzione e logistica	4
E) La riduzione degli oneri per lavoro straordinario e ferie non godute.....	5
F) L'impiego del complessivo potenziale dei sistemi informativi aziendali di recente introduzione.....	5
G) Investire nella formazione continua dei dipendenti	6
H) La cura del benessere dei dipendenti.....	6
I) L'efficienza e l'efficacia nell'acquisizione di beni e servizi	7

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. DD.GG.RR. 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 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;

Sanitaservice ASL FG S.r.l.

Società unipersonale della



- ✓ 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 dell’attività di trasporto di malati e feriti nell’ambito del servizio di Emergenza Urgenza “118” della ASL FG (“118 E/U”) con l’incremento delle unità operative servite: la Società dovrà fornire stabilmente supporto in diversi PPI, presso l’Aeroporto “Gino Lisa” e la postazione E/U di Stornara; gran parte delle attività complementari svolte dalla Società nel corso del 2024 dunque assurgeranno ad attività ordinarie e richiederanno un significativo impegno sul fronte dell’approvvigionamento di risorse umane qualificate, mezzi di soccorso di primario livello ed attrezzature indispensabili a garantire gli standard quantitativi e qualitativi richiesti dal socio unico ASL FG. La società in house svolgerà inoltre, tra le prestazioni complementari, l’attività di soccorso e trasporto con mezzi nautici (idromoto ed idroambulanze): i citati mezzi saranno messi a disposizione della società dalla ASL FG; i costi correnti di gestione (esclusi dunque l’eventuale manutenzione straordinaria, tasse di possesso ed assicurazione) saranno a carico della società. Il servizio, affidato in via



sperimentale per l'anno 2025, si svolgerà durante il periodo estivo; nel caso particolare delle Isole Tremiti l'idroambulanza si svolgerà per l'intero anno, a partire dal momento in cui il mezzo sarà a disposizione della società.

- C) **Lo sviluppo qualitativo dei servizi di Ausiliario/Pulizia:** grazie alla disponibilità della ASL FG, il processo di graduale introduzione del sistema di lavaggio "a secco" delle superfici nei presidi ospedalieri è avanzato significativamente, con il conseguente aumento del livello di igiene e salubrità degli ambienti sanitari; la nuova metodologia, da un lato, ha comportato rilevanti investimenti e significativi interventi formativi *on the job* per il personale, dall'altro, ha portato e continuerà a portare nel prossimo futuro ad una significativa riduzione dei costi correnti per materiali di consumo, detergenti e acqua.

La Società nel corso del 2025, oltre a completare il processo di transizione nella gran parte degli ambienti sanitari serviti, introdurrà un sistema di monitoraggio dei livelli di igiene ottenuti con la nuova tecnica "a secco".

Nell'ambito del servizio Pulizia, saranno completati gli investimenti finalizzati all'innalzamento della produttività.

- D) **Maggiore efficienza ed efficacia nei servizi di manutenzione e logistica:** la proficua collaborazione con la ASL FG e la condivisione del sistema informativo dedicato alla manutenzione consentono il monitoraggio dei livelli di servizio, dei consumi di materiale e degli impieghi del personale, facilitando i rapporti operativi e finanziari con la committente.

Alla luce della positiva esperienza maturata nell'ambito delle manutenzioni, la Società introdurrà, in via sperimentale, l'impiego del medesimo applicativo nel servizio logistico, allo scopo di garantire la tracciabilità di carichi e scarichi. Il sistema di monitoraggio informatizzato per la gestione del parco mezzi ha avuto un impatto complessivamente positivo sui servizi de quo e sulla flotta aziendale in genere, consentendo, ad esempio, il monitoraggio dei consumi e la tempestività delle manutenzioni: la Società, dunque, investirà maggiormente sul sistema di *fleet*



management rendendolo uno strumento cardine per massimizzare l'efficienza operativa.

Nel corso del 2025 la Società dovrà provvedere ad un rinnovo parziale del parco mezzi e gli acquisti di nuovi autoveicoli da trasporto nell'ambito dei servizi manutenzioni e logistica rappresenteranno una quota significativa dell'investimento complessivo.

- 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; il significativo incremento della dotazione organica, con l'immissione in servizio, intorno alla metà dell'anno, di diversi operatori avrà certamente un impatto molto positivo su entrambe le variabili di costo che sono direttamente correlate; alle attuali carenze organiche, in particolare nell'ambito di Ausiliariato e Pulizie naturalmente 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) ma, con l'incremento di personale, tendenzialmente se ne riduce la quota pro-capite, a beneficio della qualità di vita e di lavoro del dipendente.
- 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, continuerà ad adoperarsi per sfruttarne le piene potenzialità, investendo non solo negli strumenti digitali, oggi implementabili con le nuove tecnologie A.I., ma anche nelle persone che li utilizzano; ciò con riferimento al protocollo informatico, ai sistemi di gestione del personale, del parco mezzi, alla contabilità generale ed analitica ed alla gestione del magazzino nonché delle manutenzioni, introducendo altresì in via sperimentale, come anzidetto, l'impiego di un applicativo nell'ambito della logistica.



G) Investire nel reclutamento di personale qualificato e nella formazione dei dipendenti in

servizio: la Società ha nei dipendenti i suoi pilastri portanti; adeguare la dotazione organica, in termini quantitativi e qualitativi, agli standard necessari a soddisfare i fabbisogni della ASL FG e valorizzare allo stesso tempo il capitale umano sono gli obiettivi primari del 2025; investire nelle persone non è un'opzione, ma una necessità in un contesto aziendale in evoluzione e dunque la Società investirà tempo e risorse nella formazione continua e nel coinvolgimento dei lavoratori, perché si sentano parte di qualcosa di più grande e si radichi una cultura aziendale che promuova l'engagement dei dipendenti.

H) La cura del benessere dei dipendenti: la società - avendo il compito di tutelare la salute e

la sicurezza dei lavoratori - ha intenzione di mettere in campo tutte le azioni necessarie al miglioramento dei luoghi di lavoro in base ai criteri dell'Allegato IV del D. Lgs. 81/2008, dando priorità alle postazioni 118. Saranno interessati da queste attività tutti i luoghi di lavoro che, seppure nella titolarità della ASL FG quale Socio Unico, ospitano lavoratori Sanitaservice: punti CUP / Contact Center / Hospitality, uffici amm.vi e ogni altro luogo di lavoro di interesse Sanitaservice. Per quanto riguarda la salute dei lavoratori, con il supporto del medico competente e della referente per la sorveglianza sanitaria si continuerà a incoraggiare i lavoratori ad un approccio sempre più positivo rispetto alla Promozione della Salute; Sanitaservice ha intenzione di attivarsi al fine di aggregarsi alle attività che saranno avviate dalla ASL FG, essendo quest'ultima assolutamente favorevole all'inclusione dei lavoratori Sanitaservice nelle attività che saranno intraprese. L'approccio che i lavoratori avranno specificatamente alla Promozione della Salute sarà reso possibile anche grazie ad un'attività di divulgazione delle informazioni inerenti alla stessa Promozione della Salute, che potrà essere eseguita non solo dagli RLS Aziendali, nel rispetto dell'Art. 51 del D. Lgs. 81/2008, ma dai lavoratori che vorranno farsi promotori in questo impegno volto al miglioramento della qualità della vita e di conseguenza dell'attività lavorativa.

Sanitaservice ASL FG S.r.l.

Società unipersonale della



- I) L'efficienza e l'efficacia nell'acquisizione di beni e servizi: la Società si impegnerà per garantire la continuità nella disponibilità dei beni e dei servizi necessari per lo svolgimento delle attività aziendali, a costi contenuti; 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 2025 proseguirà nel percorso di efficientamento dell'azione amministrativa e di innalzamento degli standard qualitativi ed agirà, in sinergia con ASL FG, per potenziare in misura significativa i servizi allo scopo di conferire maggiore efficacia alla gestione operativa.

Foggia, 23/12/2024

L'A.U. Angelo Tomaro
