



Il seminario di Studio ANMDO

ANMDO, Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni Ospedaliere, ha organizzato a Bolzano, in collaborazione con Markas Service, il seminario di Studio ANMDO "Appalti di servizi: l'accreditamento del fornitore e l'affidamento del contratto".

Presenti al Seminario, oltre a rappresentanti della parte Economale delle strutture Sanitarie Nazionali, il Presidente dell'ANMDO Dr. Gianfranco Finzi, il Segretario scientifico Prof. Ugo Luigi Aparo, il Rappresentante locale Prof. Karl Kob, già Segretario scientifico e attuale Responsabile Qualità ANMDO, nonché i componenti del direttivo ANMDO e numerose Di-

rezioni sanitarie ospedaliere di tutto il territorio Nazionale.

L'avvio dei lavori è avvenuto a cura del Presidente della Markas Service Srl di Bolzano Ing. Mario Kasslatter, il quale ha introdotto il Seminario spiegando il delicato momento che il mondo dei servizi appaltati sta attraversando e il difficile o quantomeno eterogeneo approccio alla qualità degli stessi.

Altrettanto momenti tecnici di discussione e confronto come quelli affrontati in questo seminario, sicuramente favoriscono la sete di chiarezza e approfondimento che la Sanità in generale richiede nell'outsourcing dei servizi no core dell'ospedale.

Il filo conduttore del Seminario ha riguardato l'esternalizzazione dei servizi di pulizia e sanificazione nelle

strutture ospedaliere l'evoluzione nel controllo degli stessi sino al processo di Accredimento volontario dei fornitori in questo contesto.

Quando l'Azienda ospedaliera stipula un contratto con un'impresa di pulizie esterna, nella scelta dell'impresa erogatrice del servizio non va sottovalutato che questo servizio ha un alto impatto sulla qualità della cura, e che buone pratiche di sanificazione possano ridurre il rischio di contaminazione crociata.

La scelta non deve essere guidata quindi solo da indicatori di carattere



Mario Kasslatter

economico e finanziario, ma è necessario che vengano considerati aspetti come la qualità dei prodotti e dei servizi: il principio del prezzo più basso non può essere applicato tout court.

Il livello di qualità

La qualità è stata al centro del dibattito del Seminario: come assicurare l'erogazione di un servizio qualitativamente soddisfacente? Come verificare che l'assuntore del servizio esegua quanto concordato?

Se non è presente un adeguato sistema di controllo, è possibile che gli operatori economici meno seri possano confidare nei "vuoti di controllo", cioè la non rigorosa effettuazione dei controlli in fase di esecuzione del servizio, per offrire un prezzo più basso; tutto ciò a danno non solo dell'amministrazione cui è destinato il servizio ma anche delle aziende concorrenti che fanno della qualità erogata e del rispetto delle regole, il proprio biglietto da visita. E' necessario che l'ente appaltante sia in grado di controllare il livello di qualità delle prestazioni erogate, che conosca e stabilisca le modalità di erogazione del servizio, che abbia le competenze per valutare le stesse e richieda alle aziende che erogano il servizio di porre in essere un sistema che permetta di controllare le varie fasi del processo ed il risultato.

Nasce così la necessità di stabilire, sin dall'inizio della collaborazione tra Azienda Ospedaliera appaltante e impresa appaltatrice, standard adeguati e la creazione di nuove metodiche di controllo.

Il controllo del servizio può essere svolto in regime di autocontrollo (ovvero l'impresa controlla sé stessa), in contraddittorio tra le parti (controllo svolto da un gruppo di controllo che vede collaborare personale interno dell'ente e della ditta appaltatrice), oppure, ed è questa la novità, ci può essere un controllo eseguito da un soggetto terzo indipendente, finalizzato ad ottenere l'Accreditamento volontario dei fornitori di servizi di pulizia ospedaliera.

Quando si parla di Accredimento volontario ci si riferisce alle "Linee guida all'accreditamento volontario dei fornitori di servizi di pulizia e sanificazione ospedaliera", redatte dall'ANMDO (non è questa la sede per entrare nel



dettaglio di tale interessante iter, ma si rinvia il lettore ai relativi approfondimenti).

L'intento è quello di stabilire delle nuove e più specifiche "regole del gioco", prevedendo l'intervento di un arbitro che controlli la regolarità nello svolgimento dello stesso.

ANMDO-CERMET


A trattare dell'Accreditamento e delle Linee Guida sono intervenuti la Dott.ssa D. Gabellini per il CERMET, il Dott. Ing. D. Nepa dell'ANMDO e, a chiusura dei lavori, il Dott. Tezzele, Direttore Qualità di Markas Service.

CERMET è intervenuto in quanto soggetto esterno qualificato, necessariamente super partes, che si impegna a controllare periodicamente la qualità del servizio erogato dalle imprese di pulizie che si sono volontariamente sottoposte all'iter dell'accreditamento. MARKAS SERVICE è una delle prime aziende italiane ad essere state accreditate a questo schema ANMDO-CERMET: questo significa che è stata riconosciuta in grado di soddisfare tutti i requisiti esplicitati nelle Linee guida. L'azienda viene sottoposta a specifici audit di sistema presso la sede legale e, con cadenza trimestrale, a ulteriori audit direttamente presso le commesse interessate.

L'esito positivo dell'iter ha generato il rilascio, da parte di CERMET-ANMDO, di specifico certificato che ne attesta il rispetto dei requisiti specificati. ANMDO, con il contributo di CERMET e MARKAS SERVICE, ha potuto

così raggiungere un importante traguardo: mediante la valutazione della conformità dell'azienda di servizi a specifici requisiti e alle modalità di svolgimento dei processi ad essi correlati è possibile garantire un maggior livello di qualità del servizio erogato.

Si tratta però di un traguardo intermedio: interesse emerso e confermato proprio in occasione del Seminario è quello di voler migliorare continuamente, per poter garantire una qualità sempre maggiore e per soddisfare al meglio le esigenze del fruitore ultimo di tutto il processo creato: il paziente ospedaliero.

Proprio questo l'intento e il risultato raggiunto del Seminario di studi ANMDO, che l'Ing. Mario Kasslatter si è detto lieto di poter ospitare, proprio nell'anno in cui ricorrono i 25 anni di attività di Markas Service: un simile evento è la conferma del rapporto di collaborazione con ANMDO, un importante momento di riflessione comune e un punto di partenza per un tangibile miglioramento dei servizi in outsourcing delle aziende ospedaliere. 



Andrea Tezzele

INFO

Markas Service s.r.l.
Via Macello 73 - 39100 Bolzano
Tel. 0471 307 611 - Fax 0471 307 699
info@markas.it - www.markas.com