

IQC: una rete di imprese per un progetto che farà scuola



Tra i progetti più interessanti da tenere d'occhio nel settore c'è quello, sviluppato da IQC con il coinvolgimento delle imprese Formula Servizi, Copura, Linea Sterile e Servizi Ospedalieri, che si sta svolgendo presso le strutture sanitarie della Romagna. Lo scopo è definire standard prestazionali e sistemi di controllo per i presidi di pulizia e sanificazione ambientale e lavanolo secondo gli standard ANMDO (Associazione Nazionale Medici delle Direzioni Ospedaliere) – IQC.

Standard elevati

In particolare, nell'ambito di un gruppo di lavoro allargato alla rappresentanza della committenza, a fronte di un'attenta analisi dei fattori di rischio che impattano sulla qualità del servizio, si intende definire criteri per garantire attraverso l'ottimale integrazione dei processi del servizio di pulizia e sanificazione e del servizio di lavanolo, i più elevati standard di sanificazione di ambienti, superfici, carrelli e, non da ultimo, della teleria a corredo del posto letto paziente ed in uso da parte degli operatori sanitari, per creare le condizioni di confort alberghiero più favorevoli alla buona pratica clinica.

Coordinamento fra imprese, confronto continuo con il committente

Ciò privilegiando il miglior coordinamento tra le imprese fornitrici del servizio e stimolando il continuo confronto con il committente per l'instaurazione di un rapporto di partnership in grado di preservare la catena del valore del paziente lungo tutto la filiera della fornitura dei servizi, con particolare attenzione ai servizi esternalizzati con maggior impatto sulla sfera del percepito.

Un innovativo sistema informativo

Un importante passo in questa direzione è stato intrapreso da Formula Servizi, in procinto di implementare presso strutture sanitarie sele-



zionate sistemi di valutazione integrata di parte prima – parte seconda e parte terza del servizio di pulizia e sanificazione in sanità avvalendosi del sistema informativo App Web GEIS. Questo sistema consente l'agevole interfacciamento di tutti i soggetti deputati ai controlli, oltre a mettere a disposizione in tempo reale i risultati per le opportune analisi, in ottica di miglioramento continuo anche in condivisione con il committente. Grazie al progetto in corso con il coinvolgimento anche di Linea Sterile e Servizi Ospedalieri sarà possibile implementare il sistema informativo App Web GEIS per l'utilizzo in fase di valutazione integrata del servizio di pulizia e sanificazione con il servizio lavanolo, in conformità agli standard prestazionali definiti.

La voce delle imprese

Per **Massimiliano Mazzotti**, Direttore di Produzione multiservizi di Formula Servizi, “attraverso questi standard di controllo si mette in piedi, di fatto, un sistema indirizzato alla piena trasparenza nel rapporto tra il fruitore del servizio, in questo caso la pubblica amministrazione, e i fornitori, perché ci si basa appunto, su standard condivisi e indicatori precisi a tutela del cliente, ma anche dell'operato della stesse imprese, nell'ottica del miglioramento continuo”. Secondo il Presidente di Servizi Ospedalieri **Angelo Morini** “è importante, in un settore in cui il controllo è troppo spesso lasciato alle iniziative dei singoli, poter contare su flussi informativi, monitoraggi e controlli su chi eroga il servizio: è uno strumento che da

un lato permette alla pubblica amministrazione di governare meglio l'esecuzione del contratto, dall'altro permette alle imprese virtuose di distinguersi e di avere un riconoscimento per la qualità del proprio servizio.” Anche Linea Sterile, azienda specializzata nei servizi integrati di lavanolo e sterilizzazione di teleria e divise per strutture ospedaliere nell'area Romagna/Marche, ha aderito al progetto per contribuire con i propri servizi al miglioramento della qualità dell'assistenza al paziente all'interno dell'organizzazione sanitaria. Commenta l'Amministratore Delegato **Mauro Ravaglia**: “Crediamo fortemente nel valore di uno standard condiviso per la qualifica del servizio fornito dalle lavanderie industriali specializzate nel noleggio e ripristino di biancheria ed abiti da lavoro destinati al settore sanitario, con particolare attenzione agli elementi qualitativi del servizio prestato nonché alla corretta gestione ed utilizzo dei dispositivi tessili forniti alle strutture sanitarie committenti.” Del resto le aziende coinvolte nel progetto, che possono contare su sinergie virtuose, condividono una visione della qualità che comprende non solo il livello (misurabile) di eccellenza del servizio, ma anche importanti parametri ambientali, sociali, di sicurezza e condizioni di lavoro.

La qualifica dei servizi esternalizzati

L'iniziativa sul lavanolo rientra nell'ambito dell'impegno ANMDO-IQC per la qualifica dei servizi esternalizzati in sanità e integrerà l'attuale specifica per la pulizia e la sanificazione in sanità. Il fine è stimolare, in linea con i progressivi orientamenti della committenza di acquisire servizi erogati in forma di ATI e/o Reti di Impresa, l'interazione efficace di processi e risorse interne ed esternalizzate nel conseguimento del comune obiettivo di supportare il paziente nel suo percorso di diagnosi e cura in ospedale.

[www.itaqua.it]