

# Soluzioni IQC per l'integrazione dei controlli nei servizi di facility



A partire dai principali riferimenti normativi in ambito volontario, IQC srl, grazie anche alla esperienza maturata in partnership con ANMDO (Associazione Nazionale di Medici di Direzione Ospedaliera) per il presidio dei servizi interni ed esternalizzati in sanità, è in grado di sviluppare approcci integrati di metodologie e strumenti informativi a supporto di fornitori di servizi di facility management in ambito sanitario, civile ed industriale (pulizie, facchinaggio, trasporto e movimentazione, vigilanza, portierato, lavano, ristorazione, ecc.) per l'ottimizzazione delle prestazioni e dei relativi costi di erogazione.

## Le finalità dell'intervento IQC

L'intervento IQC mira a valorizzare il patrimonio informativo interno ed esterno all'azienda favorendo l'introduzione di strumenti di Business Intelligence per garantire: organizzazione dei servizi di facility management semplice e gestibile per l'interazione efficace di processi, risorse e dati a livello strategico, tattico, operativo; comunicazione chiara e trasparente fra le parti interessate (fra chi richiede e chi fornisce il servizio / fra i fornitori dei servizi erogati in forma integrata) per la prevenzione dei rischi, la gestione della continuità operativa e la riduzione dei conflitti; monitoraggio e controllo efficace dei servizi di facility management per alimentare il sistema dei dati e delle informazioni a supporto del processo decisionale strategico; misurazione della soddisfazione dei clienti interni ed esterni e di tutte le parti interessate e coinvolte direttamente e/o indirettamente nell'intero ciclo di vita dei servizi di facility management compreso l'utilizzatore finale; miglioramento della sostenibilità economica, sociale e ambientale dell'organizzazione attuando l'analisi del ciclo di vita dei servizi di facility management.

## Il progetto negli ospedali della Romagna

A questo proposito vale la pena ricordare il progetto, in via di svolgimento presso gli ospeda-

li della Romagna, che vede il coinvolgimento delle imprese Formula Servizi e Copura e delle imprese Linea Sterile e Servizi Ospedalieri, da sempre attente alle esigenze di salute, sicurezza e benessere espresse dalla committenza e colte come stimolo per la valorizzazione dei propri servizi sul piano gestionale-organizzativo e tecnico-scientifico a beneficio dei destinatari finali. Lo scopo è quello di definire standard misurabili, secondo il protocollo ANMDO-IQC, per i servizi di pulizia, sanificazione ambientale e lavano. Secondo il Presidente di Servizi Ospedalieri, **Angelo Morini**, "è nello stesso interesse delle imprese serie controllare l'effettivo servizio svolto attraverso parametri misurabili". In questo caso, poi, si tratta di un progetto esportabile: "Se non saranno le imprese stesse a sviluppare le necessarie sinergie, senza dubbio certi requisiti saranno imposti dalle pubbliche amministrazioni. Già ci si sta muovendo in questa direzione, come vediamo, e le attività di controllo e di monitoraggio saranno sempre più importanti. D'altra parte – prosegue – credo sia essenziale conoscere, possibilmente in tempo reale, punti di forza e di criticità di un servizio, per intervenire tempestivamente quando e dove è necessario." Anche l'AD di Linea Sterile **Mauro Ravaglia** pone l'accento sull'aspetto della trasparenza nei confronti del cliente. "La creazione di regole precise alle quali attenersi e la scrupolosa verifica dei parametri qualitativi del servizio prestato, qualificheranno l'intero settore e creeranno certamente le basi per un percorso di miglioramento continuo che coinvolgerà le strutture sanitarie così come le imprese che erogano il servizio di lavano a beneficio dei fruitori diretti dei nostri servizi, la collettività." "L'idea di sviluppare un sistema di misurazione della qualità dell'appalto – dice **Massimiliano Mazzotti**, Direttore di Produzione multiservizi di Formula Servizi – è una spinta importante nell'ottica del miglioramento continuo. Formula Servizi, inoltre, sta svilup-

pando un sistema informativo App Web GEIS che consente l'agevole interfacciamento di tutti i soggetti deputati ai controlli, oltre a mettere a disposizione i risultati in tempo reale. In pratica si sviluppa un percorso customizzato indirizzato alla massima trasparenza."

## Percorso virtuoso

Un percorso virtuoso, dunque, che consentirà la promozione e lo sviluppo di azioni di miglioramento anche in forma sinergica in virtù del solido approccio proposto caratterizzato da: adozione di un modello di riferimento (insieme di requisiti di sistema – processo – risultato) rispetto al quale effettuare i controlli; definizione di procedure chiare e trasparenti per l'effettuazione dei controlli in termini di periodicità,



modalità operative e criteri di campionamento; utilizzo di strumenti scientificamente validati per la misurazione dell'efficacia del servizio; impiego di valutatori qualificati sulle tecniche di conduzione di audit e con competenze igienico-sanitarie; un efficace sistema di reporting per l'agevole individuazione delle carenze rispetto alle quali si rende necessario adottare opportune azioni correttive e/o azioni di miglioramento, continuo monitoraggio sulle azioni correttive e/o di miglioramento intraprese.

[[www.itaqua.it](http://www.itaqua.it)]