



PROGETTO INNOVATIVO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI INTEGRATI DI SUPPORTO ALLA PERSONA

GIUGNO 2015

EcoQUIP

Delivering Efficiency, Quality and Sustainability in Healthcare



MARKET SOUNDING PROSPECTUS

INTENDIAMO QUALIFICARE L'ESPERIENZA DEL PAZIENTE, MIGLIORARE LA VITA PROFESSIONALE DELLO STAFF AZIENDALE, GARANTIRE BENESSERE E SICUREZZA IGIENICO-AMBIENTALE A TUTTE LE PERSONE CHE VIVONO IL POLICLINICO, ATTRAVERSO SERVIZI DI SUPPORTO ALLA PERSONA INTEGRATI, INNOVATIVI ED ECO-SOSTENIBILI.

Prospetto di esplorazione del mercato

Questo documento è uno strumento di esplorazione di mercato per ottenere informazioni avanzate sui servizi ed aprire un dialogo con gli operatori dell'intero sistema di fornitura. I risultati verranno utilizzati per orientare la strategia dell'appalto, nonché per istruire il capitolato e le relative specifiche tecniche.

"Il Policlinico di Sant'Orsola è un luogo d'innovazione nel quale ricerca clinica e cura ospedaliera crescono insieme grazie alla collaborazione costante tra i professionisti. Questo bando è il risultato di un processo nato due anni fa con l'intento di trasferire questa capacità d'innovazione al mondo dei servizi non strettamente sanitari".

Mario Cavalli, Direttore Generale

Indice

(tutte le citazioni riportate sono frutto di incontri con professionisti aziendali)

INTRODUZIONE	4
CONTESTO	5
INCONTRO CON IL MERCATO	6
TEAM DI PROGETTO	7
MIGLIORARE L'ESPERIENZA DEL PAZIENTE	9
SUPPORTO AI PROFESSIONISTI SANITARI	10
PERFORMANCE E TRACCIABILITA'	11
MIGLIORAMENTO CONTINUO	13

INTRODUZIONE

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna (Italia) - d'ora in avanti indicata con AOSP - intende bandire una gara d'appalto per l'organizzazione e gestione di un sistema di servizi di supporto alla persona strutturati con una logica di integrazione, innovazione e sostenibilità. Il processo di affidamento sarà indicativamente concluso entro l'anno 2015, per poter attivare il contratto con l'anno 2016.

Il sistema di servizi si basa sulla messa a fattor comune delle seguenti principali attività:

- la pulizia e sanificazione,
- il servizio di lavanoleggio della biancheria e delle divise degli operatori,
- i trasporti e la logistica delle cose (materiale biologico, attrezzature sanitarie, farmaci, vitto, materiale economale, strumentario chirurgico, ecc...),
- l'accompagnamento e il trasporto interno dei pazienti.

Questi servizi sono concepiti come sistema integrato, e dovranno essere quindi gestiti attraverso un'unica organizzazione che si farà carico sia della gestione degli stessi (nelle diverse specializzazioni) che delle strategie di miglioramento e delle sinergie di integrazione, coordinamento, controllo e monitoraggio. I servizi saranno allocati prevalentemente all'interno del perimetro aziendale. AOSP, oltre all'area compresa tra le vie Massarenti e Mazzini, ha due Archivi Storici in località Minerbio (Bologna) e un parcheggio dipendenti in via Zaccherini Alvisi, che dovranno essere comunque serviti.

AOSP intende riprogettare i servizi di supporto a carattere non strettamente assistenziale, esplorando il mercato per poter trovare modelli di appalto innovativi. E' stata effettuata una rivalutazione completa dell'approccio alle esigenze degli utenti nei servizi alberghieri e dei contratti nel loro complesso. Si intende aprire a nuove idee, tecnologie, soluzioni innovative ed approcci gestionali alternativi che riguardino tutti i servizi e il loro approvvigionamento.

L'obiettivo è la realizzazione di un sistema di servizi che migliori in modo sostanziale la risposta alle esigenze dei pazienti, dello staff sanitario, di tutti gli operatori ed utenti del Policlinico, garantendo il massimo rispetto per la dignità, il benessere e la sicurezza delle persone.

Alcuni tra i servizi richiesti potranno vedere la collaborazione fra personale interno ed operatori di ditte terze. La struttura interna Servizi di Supporto alla Persona, d'ora in avanti SSP, è incaricato della gestione di questo progetto.





CONTESTO

L'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna è uno tra i più grandi ospedali universitari d'Italia. Si colloca nel cuore della città di Bologna, con 27 padiglioni su un'area di circa 1,8 chilometri quadrati. Nel corso del 2015 verrà attivato il nuovo Polo Cardio-Toraco-Vascolare articolato su ulteriori 37.000 mq. Le attività mediche ed amministrative sono organizzate in 84 unità operative. Il Policlinico ha un totale di 1.583 posti letto, con 72.000 ricoveri l'anno e fornisce ogni anno circa 4 milioni di servizi medici specialistici. Il personale compresa la componente universitaria è di 5.379 unità. Le persone presenti quotidianamente nell'area ospedaliera (personale, studenti, pazienti, visitatori, fornitori...) sono circa 20.000.



INCONTRO CON IL MERCATO

Nel biennio 2013-14 AOSP, in particolare attraverso l'attività della struttura SSP, ha sviluppato una profonda analisi riguardo ai bisogni (soddisfatti e non ancora soddisfatti) dei portatori di interesse interni ed esterni, ed ha individuato gli elementi chiave attorno ai quali riprogettare il servizio.

E' stata effettuata altresì una esplorazione di best-practice di mercato a livello nazionale ed internazionale al fine di individuare soluzioni efficienti ed originali.

Con il presente documento e l'Avviso di Pre-Informazione si dà inizio ad un periodo di consultazione del mercato, preliminare all'avvio della gara e del processo di affidamento, finalizzato a creare maggiore consapevolezza e precisione di richiesta.

“Lo scopo del processo di esplorazione del mercato è di ottenere un riscontro dalla filiera dei fornitori riguardo alle soluzioni realizzabili e sostenibili, e al contempo realizzare un appalto innovativo che ci permetta di rispondere concretamente alle esigenze individuate e ai bisogni insoddisfatti. L'obiettivo è quello di attivare un processo di miglioramento continuo lungo tutta la durata del contratto sia dal punto di vista qualitativo che economico”.

Marco Storchi, Direttore Servizi di Supporto alla Persona

AOSP è interessata alle esperienze di tutti i soggetti della catena di fornitura che possano:

- rispondere in modo adeguato alle esigenze di qualità di servizio sulle attività interessate
- contribuire ad ottenere miglioramenti specifici in uno o più aspetti delle soluzioni richieste
- contribuire allo sviluppo di una soluzione completamente nuova, globale ed innovativa
- favorire un processo di miglioramento incrementale attraverso un cambiamento graduale nel breve, medio e lungo termine.



Tempistica

L'esplorazione di mercato e il processo di affidamento seguirà le seguenti tempistiche (aggiornamenti e modifiche sul sito web:

<http://www.ausl.bologna.it/per-le-imprese/bandi-e-procedure-in-corso/auslbandogara.2015-06-09.3678170544>

- **1 luglio 2015** - presentazione pubblica della strategia di gara, del presente prospetto e altri argomenti oggetto di confronto da parte dell'Azienda. I dettagli del presente Market Sounding Prospectus verranno illustrati a tutti i soggetti interessati presso il Policlinico (partecipazione non obbligatoria).
- entro il **31 luglio 2015** - restituzione da parte di tutti i soggetti interessati del questionario esplorativo "Questionario Servizi integrati di Supporto alla persona" ed eventuali audizioni/incontri di approfondimento. Il questionario costituisce una raccolta strutturata di feedback del mercato verso AOSP relativamente ai temi rilevanti per il capitolato di gara. Il questionario è presente al sito web sopra citato, ed è da restituire compilato via mail all'indirizzo: servizi.supporto@aosp.bo.it
- entro il **31 agosto 2015** (data indicativa) trasmissione del bando alla Commissione Europea (TED) e avvio delle procedure di gara.

"Il processo di consultazione preliminare del mercato tende a sollecitare gli stakeholders di settore per rilevare lo stato dell'arte di prodotti e servizi innovativi ed esplorare idee emergenti da progetti di Ricerca e Sviluppo lungo tutta la filiera"

Rosanna Campa, Direttore Servizio Acquisti Metropolitano

TEAM DI PROGETTO

Le richieste per la fornitura dei servizi del complesso sono state elaborate da un gruppo interdisciplinare formato da SSP in collaborazione con:

- la direzione aziendale e specifiche aree di competenza (Direzione Generale, Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa, Servizio Infermieristico Tecnico e Riabilitativo, Unità Operative di Igiene e di Epidemiologia, Centro Logistico, Sistemi Informativi e Controllo di Gestione, Comunicazione ed ufficio stampa, Centro Studi "Evidence-Based Nursing", ...)
- lo staff sanitario (diversi confronti interni con reparti di degenza, blocchi operatori, servizi ambulatoriali, ...)
- rappresentanti di altre Aziende Sanitarie e best practice individuate all'interno del Servizio Sanitario Nazionale
- rappresentanti di Aziende Sanitarie Internazionali e partner del Progetto Europeo Ecoquip
<http://www.ecoquip.eu/>



MIGLIORARE L'ESPERIENZA DEL PAZIENTE

AOSP intende ottenere servizi che migliorino l'esperienza dei pazienti.

Si vuole sviluppare un sistema di **servizi che valorizzi il benessere, il comfort e la sicurezza della persona all'interno della struttura.**

Intendiamo migliorare il comfort e la sicurezza sanitaria nel rispetto della dignità della persona, in primis del paziente, considerando rilevante l'effetto dell'ambiente fisico e funzionale dei servizi sulla percezione e sulle emozioni del paziente stesso.

La garanzia di un'accoglienza piacevole e sicura ricopre un ruolo significativo nel migliorare l'esperienza del paziente.

"I cittadini devono avere risposte non solo per bisogni di salute ma anche per tutti i bisogni di accoglienza e tranquillità di cui il paziente necessita quando è al di fuori del proprio domicilio, specialmente nel momento di fragilità in cui si trova quando viene accolto. Anche i loro parenti devono essere supportati in questo!"

Coordinatore Infermieristico

Non tutti i pazienti sono uguali, e noi dobbiamo essere in grado di offrire servizi personalizzati per le diverse esigenze rappresentate, pertanto intendiamo sensibilizzare i nostri fornitori-partner per offrire servizi progettati considerando i bisogni specifici delle diverse tipologie di pazienti.

Si indicano quelle prevalenti (dati 2014):

- Pazienti ricoverati (degenza ordinaria DO e day hospital DH)
N. posti letto totali: 1.442 (DO) + 124 (DH) .
Pazienti ricoverati (DO): 52.820
Pazienti (DH) all'anno: 14.134
- Pazienti soggetti ad interventi chirurgici
N. interventi chirurgici all'anno: 20.762 (DO+DH) + 3.427 (parti)
- Ammissioni in emergenza
N. accessi al Pronto Soccorso: 143.372
- Pazienti ambulatoriali
Prestazioni specialistiche ambulatoriali per esterni: 3.077.885



SUPPORTO AI PROFESSIONISTI SANITARI

Negli ultimi anni la sanità pubblica sta attraversando processi di profonda riorganizzazione, spending review e riassetto delle risorse.

Si intende supportare lo staff interno curando in particolare le seguenti istanze:

- 1) servizi di supporto che facilitino e non ostacolino le attività cliniche.

“Io ho una rotazione dei posti letto molto veloce e le mie stanze contengono numerosi letti e difficilmente sono completamente vuote, ma allo stesso tempo non voglio perdere la pulizia periodica delle stanze!” [Coordinatore Infermieristico]

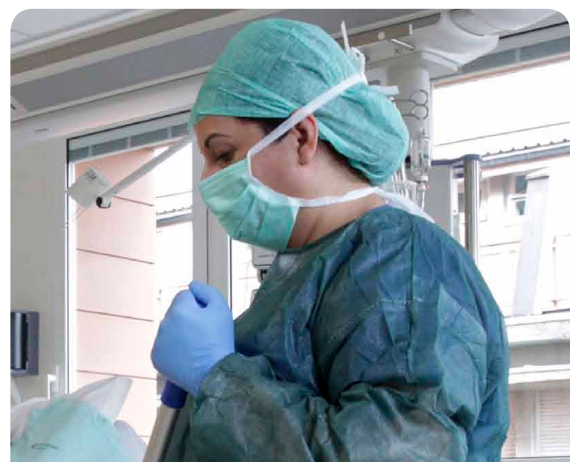
“Non posso perdere tempo alle linee telefoniche di prenotazione del servizio, voglio un modo più facile e diretto per prenotare i miei servizi” [Infermiere Professionale].

- 2) servizi di supporto gestiti dal personale esterno sinergici con i servizi garantiti da personale interno.

“Per gran parte della giornata, i miei infermieri sono impegnati altrove per compiti di logistica! Ho bisogno che si possano dedicare maggiormente alle loro attività principali!” [Coordinatore Infermieristico].

- 3) coordinamento ed integrazione delle attività interne ed esterne con riferimento alla giornata tipo del paziente e dello staff nelle diverse situazioni (organizzazione più appropriata delle attività nelle fasce orarie, giornaliere e notturne, sulle 24 ore)

Si chiede un sistema di servizi sapientemente progettato per rispondere agli obiettivi dichiarati.





I processi dei nostri servizi alberghieri devono essere tracciabili, cosicché SSP da un lato, e lo staff sanitario (coordinatori infermieristici e infermieri, OSS, medici), dall'altro, possano ricevere feedback in tempo reale a supporto delle loro decisioni e routine giornaliere.

Abbiamo recentemente progettato e implementato un software (Middleware) centrato sull'utente che mira ad anche ad integrare dati provenienti dai fornitori (cruscotti informativi).

“Parlando di controlli... Non posso controllare ogni giorno se ho ricevuto, per esempio, la pulizia a fondo e in quali stanze, non ne ho il tempo. C'è un'infermiera responsabile di ciò, ma anche lei ha altre attività da portare avanti. O prendiamo un extra ruolo interno, che ci aiuti con tutto ciò che è legato ai servizi... non so, una sorta di tuttofare del reparto. Oppure dovremmo avere un sistema informativo strutturato che ci aiuta periodicamente a controllare quanto è stato fatto.”

[Cordinatore Infermieristico]



Abbiamo la necessità che i sistemi informativi del Fornitore siano integrati con il nostro software.
[Controllo di gestione e sistema informativo]

Attraverso diversi workshop, lo staff aziendale ha creato una lista di indici di performance, relativi ai consumi e alla qualità dei servizi.

Lo staff interno vuole sviluppare una maggiore consapevolezza dei consumi, del livello di servizio prodotto, dei costi generati e dei risparmi, e sta cercando soluzioni che promuovano ed espandano questa consapevolezza.

SSP ha uno staff interno che si renderà garante dell'appropriatezza dei servizi resi dal fornitore ai professionisti sanitari (es. attraverso controlli a campione o sondaggi).

"Il nostro obiettivo è anche quello di supportare le Unità ospedaliere nella raccolta dei dati relativi alle percezioni di pazienti e dipendenti, attraverso sondaggi o interviste."

[Comunicazione ed ufficio stampa]

Auspichiamo un fornitore-partner che strutturi informazioni e feedback per promuovere comportamenti retti e virtuosi e sviluppi il nostro set di KPI (indici di performance chiave) nell'interazione tra pratica sanitaria e servizi di supporto.





MIGLIORAMENTO CONTINUO metodo

Miglioramento ed innovazione possono procedere solo un passo alla volta, specialmente in un ambiente complesso come quello di un Ospedale Universitario. Vorremmo individuare un soggetto gestore proattivo che sia teso alla ricerca di un **miglioramento continuo** con metodologie affidabili, negli aspetti tecnici, scientifici, gestionali, organizzativi ed economici.

Un miglioramento che possa sviluppare un processo di crescita anche culturale.

Testeremo l'abilità dei nostri partner nel mantenere un approccio di miglioramento continuo e individuare una piattaforma comune che apporti risparmi (in risorse umane, economici e di impatto ambientale) in modo continuativo nel tempo.

“Di prodotti o soluzioni innovative ne escono continuamente: incontrare periodicamente il nostro partner per decidere quali innovazioni testare e come, magari applicarle a partire da alcune aree pilota, è tra le nostre priorità. Se i risultati mostreranno che possiamo diminuire i costi o incrementare il livello di servizio abbiamo intenzione di quantificare questi risparmi ed attivare un piano concertato con il nostro fornitore per realizzarli con l'intento di perseguire vantaggi da ambo i lati”.

Marco Storchi, Direttore Servizi Supporto alla Persona

miglioramento continuo

RICERCA E SPERIMENTAZIONE

Vogliamo essere rigorosi nello sviluppo di best practice ed essere inoltre pionieri e sperimentatori nel testare metodologie, prodotti, servizi e processi innovativi.





miglioramento continuo

OTTIMIZZAZIONE E INTEGRAZIONE

Miriamo ad un progetto intelligente di definizione dei servizi che possa ottimizzare l'enorme quantità di beni e di risorse movimentate attraverso i numerosi edifici e reparti.

Questa ottimizzazione può svilupparsi come logistica integrata che si amplia soprattutto all'inclusione "dell'ultimo miglio" attivando una riorganizzazione che veda coinvolta anche l'attività del personale interno.

"Per la protezione e la prevenzione vorrei ottenere omogeneità di prodotto e di procedura sul servizio, indipendentemente da chi svolge le attività, sia esso un fornitore esterno o un dipendente interno!"

Marialuisa Diodato, Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione

miglioramento continuo

SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

AOSP è consapevole che devono essere stabiliti obiettivi importanti in materia di riduzione delle emissioni di carbonio, di efficienza nell'utilizzo delle risorse umane, dell'energia e delle risorse naturali. L'ospedale ha già partecipato alla campagna della Regione Emilia-Romagna, iniziata nel 2008, con l'obiettivo di ridurre gli sprechi di energia negli ospedali (progetto "IO SPENGO LO SPRECO").

La produzione di energia ed il suo utilizzo sono sempre più riconosciuti, da un lato, come rilevanti fonti di emissioni di anidride carbonica (il più importante produttore di gas serra), dall'altro come questioni rilevanti per le quali i responsabili delle politiche governative, dello sviluppo scientifico, dei comportamenti umani possono produrre un significativo impatto positivo.

I principali risultati per un programma così ambizioso sono previsti soprattutto a partire da:

- un approccio integrato all'utilizzo delle risorse, atteso che la sinergia fra servizi consenta una maggiore efficienza,
- una visione unitaria della catena di approvvigionamento, perché possa fornire soluzioni globali di basso impatto ambientale.

AOSP procederà ulteriormente nelle attività volte ad aumentare la consapevolezza sulle problematiche ambientali tra il personale dipendente, i pazienti e i visitatori, considerando questo obiettivo come parte della missione istituzionale, rispetto alla quale l'ambiente di un ospedale ha notevoli potenzialità per significativi ed importanti successi.

L'influenza dei problemi ambientali sulla salute umana fa includere necessariamente questi tra le attività principali di un'istituzione dedicata alla cura della salute. In particolare, come ospedale **Policlinico Universitario**, AOSP concepisce il rinnovo dei servizi alberghieri e di comfort alla persona come parte importante di un impegno complessivo che persegue la qualità dell'assistenza, il rispetto dell'ambiente, l'esperienza di un apprendimento permanente per l'intera comunità.

Link di riferimento:

<http://www.ausl.bologna.it/per-le-imprese/bandi-e-procedure-in-corso/auslbandogara.2015-06-09.3678170544>

<http://www.ecoquip.eu/>