

**PROGETTO DI SUPERVISIONE
CONTRATTI DI MANUTENZIONE DELL'AREA DELLA
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

PRIMI OBIETTIVI RAGGIUNTI

AZIENDA SANTARIA PROVINCIALE DI COSENZA

COMMISSARIO STRAORDINARIO

Dott. Gianfranco Scarpelli

Gruppo di lavoro

U.O.C. Ingegneria Clinica A.S.P. Cosenza

Ing. Nicola Buoncristiano

Ing. Luca Esposito

P.I. Cosimo Perri

Ing. Antonella Verta

Ing. Roberta Rainò

Ing. Giuseppe Aiello

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI COSENZA

PRIMI OBIETTIVI RAGGIUNTI DAL "PROGETTO DI SUPERVISIONE"

DEI CONTRATTI DI MANUTENZIONE DELL'AREA DELLA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

OBIETTIVI FISSATI

Nell'ottobre 2010 presso l'Unità Operativa Complessa di Ingegneria Clinica dell' A.S.P. di Cosenza è stato avviato il "Progetto di riorganizzazione e supervisione delle attività dei Fornitori della manutenzione preventiva, correttiva e di sicurezza elettrica dell'Area della Diagnostica per Immagini".

Il piano di lavoro è stato realizzato con la collaborazione della Società E.L.L.F. srl, leader in Italia nel settore della *"Supervisione delle attività dei Fornitori della manutenzione che operano in Enti Pubblici nella Sanità Italiana"* e soggetto terzo rispetto ad essi. L' Azienda collabora con l'U.O.C. di Ingegneria Clinica, la quale mantiene costantemente il governo delle attività.

All' interno di un contesto di riorganizzazione aziendale, gli obiettivi principali del progetto sono quelli di consentire le seguenti attività:

- gestione qualificata del "governo clinico" delle apparecchiature dell'Area della Diagnostica per Immagini;
- censimento atto a disporre di un' "anagrafica informatizzata" delle apparecchiature dell'Area della Diagnostica per Immagini;
- servizio continuativo appoggiato su un sistema informativo che consenta di mantenere costantemente aggiornata l'anagrafica delle apparecchiature dell'Area della Diagnostica per Immagini;
- informatizzazione dei processi di gestione degli eventi riguardanti la "vita operativa" delle apparecchiature dell'Area della Diagnostica per Immagini;
- mantenere, tramite un servizio centralizzato e continuativo, il costante controllo delle azioni erogate dai Fornitori della manutenzione durante l'anno di accoglienza e gestione di tutte le attività di manutenzione preventiva, correttiva e verifica della sicurezza elettrica, dando tracciabilità agli eventi tra U.O./Fornitore/Ingegneria Clinica e previsti dalla contrattualistica dell'A.S.P. di Cosenza;
- avere a disposizione un'unica serie d'interfacce di consultazione semplici e di facile utilizzo in dotazione alle UU.OO. facenti parte del Progetto. Nel caso specifico, si tratta di interfacce costantemente a disposizione degli utenti fornite tramite il sistema ControlSat di E.L.L.F. srl), che possano consentire il controllo dello stato di avanzamento delle attività su ogni singola apparecchiatura;
- realizzazione di un ambiente informativo (Repository centrale) dedicato all'A.S.P. nel quale vengono inseriti, gestiti e archiviati in tempo reale tutti i documenti e dati delle attività svolte sulle apparecchiature, al fine di redigere il "libro macchina" delle medesime, utile alla ricostruzione di ogni evento riguardante l'impianto tecnico;
- revisione e pianificazione uniforme, in termini di procedure adottate e di disponibilità e formato dei dati, di tutti i percorsi di manutenzione preventiva, correttiva e di verifica della sicurezza elettrica dell'Area della Diagnostica per Immagini dovuta all'Ente dai Fornitori;
- fasi di informazione/formazione dei Referenti e del Personale dell'A.S.P. che opera nell' Area della Diagnostica per Immagini;
- revisione di tutti i contratti di manutenzione;
- controllo prestazioni dei Fornitori della manutenzione, con l'ausilio di un sistema che consenta di disporre di indicatori delle loro performance, permettendo di valutare qualitativamente ed economicamente le loro attività.

Gli obiettivi sono stati ispirati, stimolati e indicati al fine di consentire il rispetto della normativa vigente che regola le attività degli Enti pubblici ed in particolare fare proprie le " Raccomandazioni " esposte e previste dalla Circolare n.9/2008 del Ministero della Salute relativa agli eventi avversi conseguenti al malfunzionamento dei dispositivi medici/apparecchi elettromedicali.

AZIONI SVOLTE PER DARE VITA AL PROGETTO

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza ha acquisito negli ultimi anni un vasto e complesso territorio di competenza, proveniente da un'eredità amministrativa basata su 4 diverse Aziende Sanitarie. Durante l'ultimo trimestre del 2010 sono state compiute importanti azioni aziendali, utili all' U.O.C. di Ingegneria Clinica per acquisire un reale e centrale "governo clinico" delle attività di sua competenza all' interno del contesto del settore specialistico, che si pone tra i servizi più delicati per la cittadinanza e tra i più onerosi per l'Amministrazione.

Le principali fasi di realizzazione del progetto hanno visto la positiva partecipazione di tutti i Responsabili e del Personale delle Aree Sanitarie interessate dagli eventi, e possono essere così individuate:

1. invio di una circolare esplicativa, con la quale si informavano i Direttori dei Presidi Ospedalieri e di Distretto, i Responsabili e i Referenti di Area della Diagnostica per Immagini delle attività di riorganizzazione e censimento che sarebbero state svolte in ambito Aziendale da parte dell'U.O.C. di Ingegneria Clinica e dell'avvio delle attività di Supervisione, in collaborazione con una Società esterna specializzata nel settore;
2. censimento di tutte le apparecchiature radiologiche, ecografiche e di risonanza magnetica tramite le seguenti principali azioni:
 - sopralluoghi con rilevazione dati presso tutte le UU.OO. di Radiologie, Specialità varie, Poliambulatori ecc., dotate di strumentazione utile alla Diagnostica per Immagini;
 - redazione dell'anagrafica delle apparecchiature e verifica incrociata con le UU.OO. dei dati raccolti;
 - inserimento dei dati nel Repository centrale disponibile all'A.S.P.
3. presentazione del Progetto con informazione e formazione dei Responsabili e Referenti delle UU.OO. dell'Area della Diagnostica per immagini dell'A.S.P.;
4. formazione sull'utilizzo del Sistema ControlSat, utile alla gestione e consultazione delle attività, da parte dei Referenti Coordinatori dell'Area della Diagnostica per Immagini;
5. revisione dei contratti di manutenzione;
6. previsione di estensione dei contratti di manutenzione sulle apparecchiature prive di contratto;
7. convocazione di tutti i Fornitori per rivedere e ridefinire i contratti di manutenzione;
8. avvio delle attività di Supervisione presso le UU.OO.

N. 28 CONTRATTI RILEVATI E ANALIZZATI ATTIVI NEL 2010

AREA IONICA	5	➤ PIU' CONTRATTI SU STESSO FORNITORE ➤ N.6 CONTRATTI IN SCADENZA 2012-2013
AREA NORD	7	
AREA CENTRO	8	
AREA TIRRENICA	8	



SITUAZIONE CONTRATTUALE 2011 – 2013

N. 6 CONTRATTI RESTANO IN ESSERE CON SCADENZA 2012 – 2013

N. 22 CONTRATTI REVISIONATI E MUTATI IN N. 9 CONTRATTI TRIENNALI CON FORMULA FULL RISK

RISULTATI OTTENUTI AD UN ANNO DALL'AVVIO DEL PROGETTO

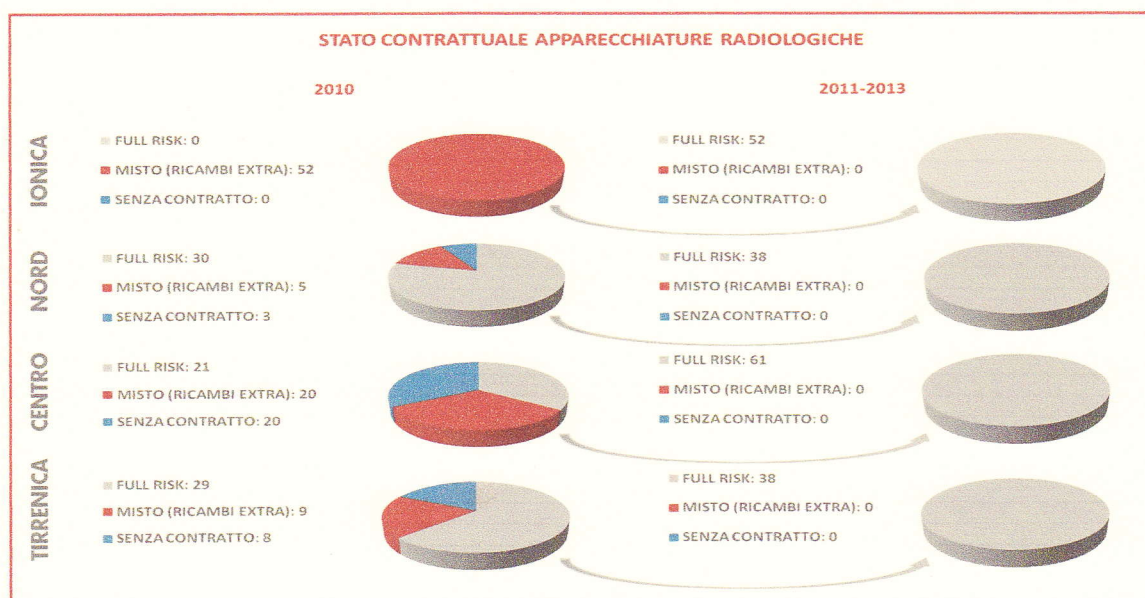
- La ricontrattazione dei rapporti con i Fornitori della manutenzione e la disponibilità di un sistema di monitoraggio costante della performance e della capacità di rispettare i capitolati contrattuali consentono all'Azienda di migliorare il rapporto tra i costi e le prestazioni offerte dai soggetti esterni, ottenendo un notevole risparmio per l'Ente Pubblico su base annua:

	COSTI CON CONTRATTUALISTICA PRECEDENTE	COSTI CON CONTRATTUALISTICA CON LE PROCEDURE INTRODOTTE DALL'U.O.C. INGEGNERIA CLINICA	RISPARMIO NELL'ANNO
2011	3.101.180	2.419.086	682.094
2012	3.194.215	2.419.086	775.129
2013	3.290.041	2.419.086	870.955

E su base media della singola attività manutentiva:

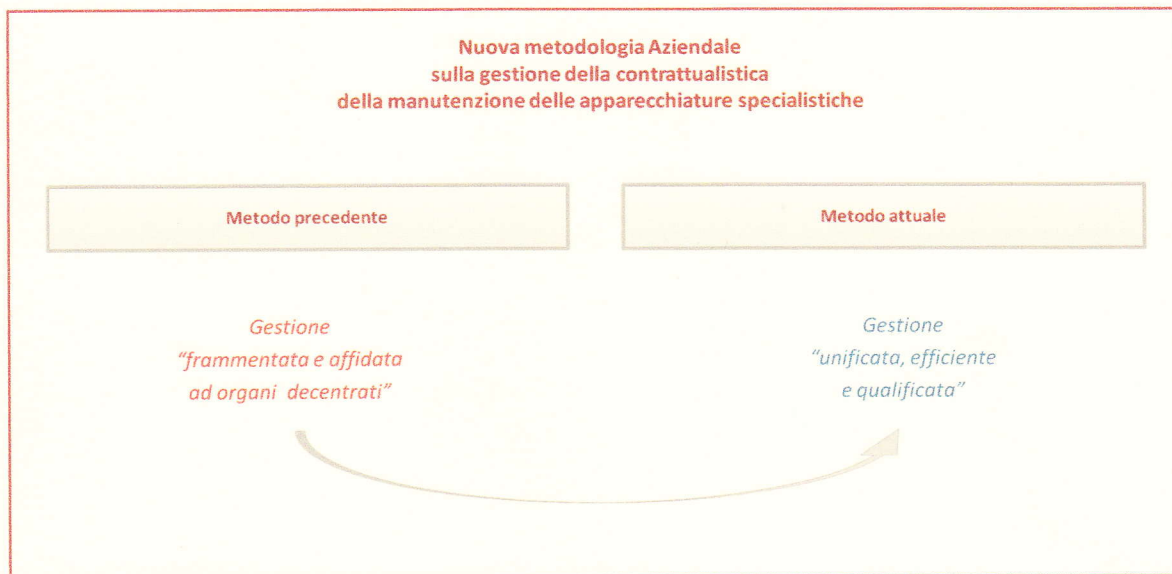


- L'uniformità contrattuale, con copertura full risk su tutte le apparecchiature, consente all'Ente di avere il totale controllo qualitativo e quantitativo di manutenzioni preventive, verifiche di sicurezza elettrica e manutenzioni correttive:



3. Maggior controllo e consapevolezza, frutto di una gestione accentrata delle informazioni, consentono di poter mantenere attivo un migliore e costante monitoraggio dello stato delle dotazioni dell' Ente, in modo da poter operare per un aumento dell' efficienza delle apparecchiature a disposizione dei settori specialistici dislocati sul territorio, a beneficio non solo degli operatori, ma anche dei cittadini fruitori del servizio erogato:

- a. uniformità e controllo consentono un'attività più organizzata degli atti amministrativi:



- b. gli Specialisti possono disporre di "attrezzature adeguate, efficienti e funzionanti" al fine di erogare prestazioni più qualificate;
- c. l'Azienda può disporre di un miglioramento della struttura che consente di "integrare e armonizzare tutti i sistemi specialistici di trasmissione dell'immagine", all'interno delle varie Aree Territoriali dell'Azienda, affinché tali tecnologie consentano un dialogo tra Specialisti, portando i legittimi benefici alla cittadinanza;
- d. l'Azienda, tramite un "adeguato utilizzo delle attrezzature", è in grado di aumentare l'efficienza delle prestazioni senza aumentare le spese sanitarie, non scaricando sul cittadino i costi, già coperti da un risparmio all'origine;
- e. aumenta la capacità di controllo del "rischio clinico e della sicurezza" sulle apparecchiature specialistiche che erogano prestazioni alla cittadinanza da parte degli Organi competenti dell'Azienda.

*Solo conoscendo lo stato delle cose
si possono intraprendere strade
per migliorare ed ottimizzare tutto il possibile*

E.L.L.F. srl

L'AZIENDA
E
IL SISTEMA CONTROLSAT



profilo aziendale

profilo aziendale

La nostra "storia":

● L'Azienda E.L.L.F. S.r.l. nasce il 24 aprile 2007 come S.a.s, visti gli interessi, per i suoi sistemi, dimostrati dal mercato della Sanità Italiana;

il 13 novembre 2008 si trasforma in S.r.l con l'ingresso di nuovi soci e capitale.

I Soci provengono da importanti esperienze gestionali nel settore sanitario e informatico e i Dirigenti, Dipendenti e Collaboratori sono stati scelti con la massima attenzione al fine di avere in Azienda donne e uomini di comprovata capacità ed esperienza nei settori della organizzazione e gestione sanitaria, della comunicazione aziendale, della gestione delle risorse umane come patrimonio fondamentale, dell'informatica con capacità di progettare e sviluppare soluzioni innovative che sappiano interpretare le dinamiche di cambiamento nella Sanità Italiana.

Nell'aprile 2009 l'organico di Ellf è composto da donne: 46% e uomini: 54%.

La nostra "mission":

● L'Azienda E.L.L.F. S.r.l. è un'Azienda leader nella valorizzazione della comunicazione tecnica, gestionale, di supervisione della manutenzione e gestione del rischio sanitario al servizio di Aziende Pubbliche e Private e nel servizio alla persona.

● I sistemi di E.L.L.F. S.r.l. generano un'interfaccia e/o nodo di scambio di comunicazioni, che producono come evento finale il controllo degli eventi critici, il controllo e la garanzia di qualità della routine di tutti i processi produttivi.

● Il risultato finale **realizza una conoscenza essenziale dei processi monitorati**, che può essere elaborata statisticamente. Gli indicatori danno valore aggiunto all'intero processo di acquisizione ed elaborazione dei dati e delle informazioni.

● Il lavoro di Gruppo in ELLF rappresenta, al più alto livello, l'integrazione dell'individuo nel sociale, poiché coniuga il massimo di specializzazione raggiunto con il massimo della condivisione

● Muoversi verso una verità organizzativa significa prestare attenzione a ciò che ci serve veramente e adottare di conseguenza **i giusti comportamenti**, cambiando quelli che non funzionano nell'interesse generale dell'Azienda.

● **L'unica competizione, che è sempre positiva e che fa evolvere, senza produrre danni, è quella con sé stessi.** La competizione con sé stessi è la più alta forma di competizione e si integra perfettamente nel lavoro di gruppo, valorizzando per ciascuno le proprie competenze distintive.

La nostra identità:

● il collocarsi in un sistema/mercato è sempre una cosa difficile e complessa, il tutto non può essere solo "business" o mera speculazione e le azioni personali non sono solo legate al soddisfacimento dei soli beni primari, ma devono mirare a qualcosa di più.

● Dopo anni di impegno e lavori in ambiti tra i più disparati l'esigenza di intraprendere una nuova esperienza nasce da alcune considerazioni. La più importante è che l'assumersi delle responsabilità non è solo un peso insopportabile da schivare come la peggiore sciagura, ma un momento fondamentale di crescita. **La ricerca di un proprio ruolo, anche se codificato e istituzionalizzato, può diventare un importante punto di partenza.**

● Naturalmente questo deve essere condito dalla coscienza delle proprie possibilità e necessariamente anche dei propri limiti.

● Il tutto per poter avanzare nella consapevolezza di creare qualcosa che possa aiutarci e dare **stimoli nuovi senza alibi, confrontandoci con i compromessi che impone il vivere comune ma non con quelli imposti dalla ricerca di azioni facili o di scappatoie per aggirare gli ostacoli.**

● L'idea è quella di **essere trasparenti nell'azione** per onestà verso se stessi ancor prima che verso gli altri.



Via Felice da Mareto, 57 - 43100 Parma - Tel. 0521 642068 - Fax 0521 394434
e-mail: info@ellf.it - www.ellf.it



profilo aziendale

Le nostre soluzioni e i nostri servizi :

E.L.L.F. S.r.l. propone diverse soluzioni al variare dell'ambito di utilizzo: riteniamo infatti fondamentale garantire sui nostri sistemi **un alto livello di configurabilità**, possibilità di personalizzazione a seconda delle esigenze del Cliente oltre allo studio ed alla realizzazione di integrazioni con sistemi informatici o procedurali già esistenti. Un obiettivo primario di E.L.L.F. S.r.l. è cercare di **valorizzare le strutture già esistenti**, migliorando, affiancando o sostituendo ove possibile gli strumenti in uso tramite l'implementazione dei nostri sistemi e servizi.

Tutto ciò è possibile in quanto E.L.L.F. S.r.l., oltre ai suoi sistemi a catalogo, svolge anche attività di **progettazione e sviluppo di software personalizzati con studio di soluzione hardware (attività di System Integrator) ad hoc.**

Le nostre soluzioni quindi **si propongono di ottenere una migliore gestione del patrimonio tecnologico** oltre a quella legata al Risk Management e alla sicurezza in ambito sanitario.

La nostra presenza sul territorio italiano

E.L.L.F. S.r.l. si sta espandendo, con i suoi sistemi, nella rete sanitaria italiana dal giugno 2007. Da quella data ad oggi si è gradualmente presentata, con i propri sistemi, presso le Strutture Sanitarie di 9 Regioni Italiane: Lombardia, Piemonte, Valle D'Aosta, Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Puglia, Basilicata e Calabria.

Nel 2010 prevede di aprire le proprie attività in altre 3 Regioni.

Attualmente è presente in oltre 30 Aziende Ospedaliere e Sanitarie seguendo con il proprio sistema **"ControlSat"** la supervisione delle attività di manutenzione correttiva, preventiva e straordinaria dei Fornitori su dispositivi medici di alta, media e bassa complessità e su impianti tecnici di diverse dimensioni.

ELLF è inoltre attiva in grandi Aziende Ospedaliere Italiane con il sistema **"ControlMove"** che consente, attraverso la tecnologia RFID, la tracciabilità e la localizzazione di dispositivi medici e del materiale di consumo nelle varie aree Aziendali.

Il sistema **"ControlAsset"** anch'esso presente in grandi Aziende Ospedaliere Italiane permette alle Ingegnerie Cliniche, per le loro attività interne, di controllare il patrimonio tecnico in dotazione tramite la gestione delle anagrafiche dei dispositivi, delle chiamate assistenza/commesse lavori e delle attività amministrative con il settore Economato in modo integrato.

Il sistema **"ControlSafe"** consente alle Ingegnerie Cliniche di gestire con un unico software "il rischio e la sicurezza". Questo garantisce al processo organizzativo un legame fra i singoli eventi secondo criteri di univocità, uniformità, continuità e controllo.

La nostra cura nella qualità

Uno dei punti di forza dell'Azienda E.L.L.F. S.r.l. sta nell'**affrontare e nel seguire ogni evento nel minimo dettaglio nel dettaglio** dando al Cliente servizi e prestazioni di qualità **con una garanzia unica di continuità nelle azioni.**

Il 3 febbraio 2009 l'Azienda si è certificata UNI EN ISO 9001:2008 per le seguenti attività "Progettazione, sviluppo di sistemi informatici e servizi dedicati alla gestione del rischio"- certificato N.13.964.

Nel 2010 rientra negli obiettivi aziendali il raggiungimento della certificazione UNI EN ISO 20000.



Via Felice da Mareto, 57 - 43100 Parma - Tel. 0521 642068 - Fax 0521 394434
e-mail: info@ellf.it - www.ellf.it

ControlSAT

scheda sistema

Introduzione

- E' ampiamente riconosciuto che "il mantenimento e la continuità dei servizi offerti" è un elemento fondamentale nel ciclo di cura del Paziente e costituisce, il più delle volte, il fattore determinante quale indice dell'efficienza di una struttura sanitaria. Il mantenimento e la continuità di servizio è determinata da molti fattori, ma certamente **quello principale è la capacità di gestire un contratto avendo eventualmente la possibilità di apporre ad esso i necessari correttivi.**
- Diventa pertanto fondamentale avere il **"governo" dell'intero percorso** sul mantenimento e sulla continuità dei servizi erogati. E' fondamentale, pertanto, avere quindi sotto controllo i contratti di assistenza tecnica, aggiornamenti, manutenzioni, service, global service ecc..
- La E.L.L.F. ha progettato "ControlSat", un sistema modulare estremamente flessibile che garantisce efficienza, efficacia, verifiche di legge, controllo e report nei vari ambiti dei "servizi di assistenza tecnica" per le Aziende Ospedaliere e le ASL italiane.
- Sono state pertanto individuate due macro aree organizzative che consentono, al sistema "ControlSat", di dare i risultati auspicati in ogni situazione.

I area

- **accogliere/gestire/concludere tutti gli eventi amministrativi** tra Azienda Ospedaliera/ASL e Fornitore dando tracciabilità ad ogni evento

II area

- rendere disponibili all'Azienda Ospedaliera/ASL una serie di **indicatori (S.L.A.)** legati alla corretta applicazione del contratto del Fornitore
- Questi cicli di attività danno risultati molto interessanti quali:
 - **governare i vari processi;**
 - **aumentare inequivocabilmente la qualità dei servizi offerti;**
 - **verificare realmente l'adeguatezza della spesa di questi settori;**
 - **avere indicatori costantemente aggiornati.**

ControlSAT

scheda sistema

Principali caratteristiche di ControlSAT

- **accoglienza, gestione, controllo e verifica incrociata con tracciabilità** di tutte le richieste di intervento Sat (Servizio di assistenza tecnica), di aggiornamento e di manutenzione dei diversi Fornitori;
- **supervisione di service e global service** con tracciabilità di tutti gli interventi del Fornitore;
- tutte le attività sono **validate da indicatori di controllo**;
- i servizi offerti sono attivi: **giornalmente h12 / h 24 - settimanalmente gg 5/7gg 6/7 gg7/7**;
- ogni contratto è **personalizzabile**.

I principali punti di forza del sistema ControlSAT

- 1. **dare** un contributo alle Aziende Ospedaliere/ASL in modo che possano avere il governo della contrattualistica di settore per 365 giorni l'anno;
- 2. **superare** il concetto, molto spesso praticato da vari Fornitori di essere i controllori di se stessi. E.L.L.F. è una Azienda terza che non produce e non rivende alcuna tipologia di apparecchiatura o sistema nel settore della sanità;
- 3. **fornire** all'Azienda Ospedaliera/ASL un unico numero telefonico d'accesso, per l'apertura delle chiamate, per qualsiasi tipologia di apparecchiatura, sistema o impianto anche se di Fornitori diversi;
- 4. **prevedere** una fascia d'accesso oraria, per il Cliente, molto ampia, minimo h 12 massimo h 24 al giorno, anche quando i Fornitori non rispondono;
- 5. **prevedere** una tracciabilità di tutti gli eventi rendendo disponibile al Cliente una serie di statistiche tecniche relative ad indicatori S.L.A. (Service Level Agreement) sul rispetto dei singoli contratti Aziende Ospedaliere/ASL - Fornitori;
- 6. **costi contrattuali**, il sistema é gestito da Personale specializzato nel settore sanitario;

Conclusioni

In questa breve presentazione del sistema ControlSAT, si è cercato di evidenziare come sia importante e strategico, adottare, in Sanità, sistemi di verifiche permanenti, che stabiliscano il grado di efficienza e i livelli di sicurezza di tecnologie e impianti in modo autonomo ed economico. Inoltre ControlSat é uno strumento che é in grado di supportare i percorsi di certificazione delle Aziende Ospedaliere e ASL.

Grazie per l'attenzione riservatoci

I dati e le immagini contenuti nella presente scheda s'intendono a titolo informativo e possono essere soggetti a variazioni senza preavviso.

REVISIONE 1.2 - 02/12/2009



Via Giovanni Pico della Mirandola, 6 - 43125 Parma - Tel. 0521 642068 - Fax 0521 394434
e-mail: info@ellf.it - www.ellf.it