



AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE

**SANTOBONO - PAUSILIPON**

Via Teresa Ravaschieri n. 8  
(già Via della Croce Rossa n. 8)  
80122 Napoli  
C.F./P.I. 06854100630

## **DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**

### **UNITÀ OPERATIVA: DIREZIONE GENERALE**

**OGGETTO:** ISTITUZIONE SERVIZIO ISPETTIVO VERIFICA QUALITÀ DEI SERVIZI APPALTATI

Il Direttore Generale

#### ***Premesso che:***

- i processi di riforma della pubblica amministrazione hanno fissato l'obiettivo di "migliorare la soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti";
- le azioni per la promozione della qualità promosse nell'ambito delle programmazioni sanitarie pongono molta enfasi sul tema dei controlli, della performance, dell'efficienza, efficacia ed economicità dei servizi offerti dalle aziende appartenenti al Servizio Sanitario Nazionale e sul tema connesso dei controlli, della performance, dell'efficienza, efficacia ed economicità dei servizi acquistati dalle aziende del S.S.N.;
- ferma restando l'applicazione delle normative nazionali sugli appalti pubblici (D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii) e quelle regionali ogni azienda del S.S.N. deve garantire un solido sistema di monitoraggio per la valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati da parte dei fornitori esterni.

#### ***Considerato che:***

- il D.Lgs 50/2016 all'art. 30 precisa che l'affidamento e l'esecuzione di appalti di opere, lavori, servizi, forniture e concessioni, garantisce la qualità delle prestazioni e si svolge nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza;
- le Aziende Sanitarie, oltre che erogatore di servizi, sono soggetti titolari dell'indirizzo, coordinamento e controllo dei servizi acquistati e appaltati;
- questi servizi debbono essere monitorati in termini di costi, di quantità (volumi, frequenze e mezzi necessari, altro) e di qualità (efficacia ed efficienza organizzativa, valore aggiunto all'assistenza, aumento della soddisfazione dell'utente e del professionista che utilizza i servizi esternalizzati);
- la sfida della offerta di servizi di qualità necessita un ripensamento della struttura aziendale per assicurare l'indirizzo, il coordinamento e ed il controllo dei servizi stessi; anche attraverso

modifiche degli assetti organizzativi e/o la riprogettazione del workflow operativo di alcune articolazioni aziendali;

***Ritenuto necessario pertanto:***

- istituire un servizio dedicato alla verifica della qualità di alcuni servizi esternalizzati dell'A.O.R.N. Santobono-Pausilipon;
- definire tale articolazione quale "Servizio Ispettivo Verifica Qualità dei Servizi Appaltati" in staff alla Direzione Strategica;
- affidarne la Direzione, fino al 31.12.2023, al Dott. Antonio Poziello, già incaricato della responsabilità della gestione delle relazioni sindacali e della cura dei rapporti istituzionali;
- affiancare al predetto Dirigente un gruppo di lavoro individuato con successivo atto del Direttore Generale;
- che il servizio ispettivo eserciti il controllo ed il monitoraggio della qualità dei seguenti servizi appaltati o in procinto di essere appaltati:
  - a) pulizie;
  - b) portierato;
  - c) vigilanza armata;
  - d) somministrazione pasti;
  - e) gestione aree verdi;
  - f) facchinaggio, logistica e magazzino;
  - g) disinfestazione e derattizzazione;
  - h) lavanderia;
  - i) CUP-Call Center.

***Ritenuto inoltre:***

- che il Servizio Ispettivo abbia facoltà di richiedere atti, documenti, relazioni alle articolazioni aziendali e possa avvalersi della collaborazione delle Direzioni Mediche del P.O. Santobono e Pausilipon;
- che i R.U.P. ed i D.E.C. dei servizi sopra richiamati operino in stretto raccordo e collaborazione con il servizio ispettivo, che potrà richiedere l'adozione dei provvedimenti previsti dai relativi contratti di affidamento in caso di inadempienze e di report quantitativi e qualitativi negativi;
- che le aziende assegnatarie dei citati servizi offrano supporto e collaborazione alle attività dell'istituendo servizio, nell'ambito di quanto previsto dalle vigenti normative ed obblighi contrattuali, in un'ottica di leale collaborazione tra l'amministrazione e il privato;

- riservarsi di riconoscere, ad esito di valutazione dell'OIV, al Dirigente responsabile del Servizio Ispettivo ed al gruppo di lavoro, una remunerazione aggiuntiva, nell'ambito delle norme legislative e contrattuali vigenti, sotto forma di retribuzione di risultato e produttività;

Acquisito il parere favorevole del Direttore Sanitario che sottoscrive per conferma

**Il Direttore Sanitario  
Dott. Vincenzo Giordano  
(firmato digitalmente)**

### **IL DIRETTORE GENERALE**

In virtù dei poteri conferitigli con D.P.G.R.C. N. 171 DEL 09/12/2020

Per tutto quanto in premessa espresso e che qui si intende integralmente richiamato:

#### **DELIBERA**

- 1) istituire il Servizio Ispettivo Verifica Qualità dei Servizi Appaltati;
- 2) affidarne la Direzione, fino al 31.12.2023, al Dott. Antonio Poziello, già incaricato della responsabilità della gestione delle relazioni sindacali e della cura dei rapporti istituzionali;
- 3) affiancare al predetto Dirigente un gruppo di lavoro individuato con successivo atto del Direttore Generale;
- 4) che il servizio ispettivo eserciti il controllo ed il monitoraggio della qualità dei seguenti servizi appaltati o in procinto di essere appaltati:
  - a) pulizie;
  - b) portierato;
  - c) vigilanza armata;
  - d) somministrazione pasti;
  - e) gestione aree verdi;
  - f) facchinaggio, logistica e magazzino;
  - g) disinfestazione e derattizzazione;
  - h) lavanderia;
  - i) CUP-Call Center.
- 5) che il Servizio Ispettivo abbia facoltà di richiedere atti, documenti, relazioni alle articolazioni aziendali e possa avvalersi della collaborazione delle Direzioni Mediche del P.O. Santobono e Pausilipon;

- 6) che i R.U.P. ed i D.E.C. dei servizi sopra richiamati operino in stretto raccordo e collaborazione con il servizio ispettivo, che potrà richiedere l'adozione dei provvedimenti previsti dai relativi contratti di affidamento in caso di inadempienze e di report quantitativi e qualitativi negativi;
- 7) che le aziende assegnatarie dei citati servizi offrano supporto e collaborazione alle attività dell'istituendo servizio, nell'ambito di quanto previsto dalle vigenti normative ed obblighi contrattuali, in un'ottica di leale collaborazione tra l'amministrazione e il privato;
- 8) riservarsi di riconoscere, ad esito di valutazione dell'OIV, al Dirigente responsabile del Servizio Ispettivo ed al gruppo di lavoro, una remunerazione aggiuntiva, nell'ambito delle norme legislative e contrattuali vigenti, sotto forma di retribuzione di risultato e produttività;
- 9) di trasmettere il presente atto all'O.I.V., al G.R.U., alle OO.SS., alla U.O.S.I.D. Controllo Interno, ed alla U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi per l'invio alle varie ditte incaricate dei servizi di cui al punto 4).

**Il Direttore Generale  
Dott. Rodolfo Conenna  
(firmato digitalmente)**