



*Azienda Ospedaliera Nazionale
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Alessandria*

DOCUMENTO INFORMATIVO DI STRUTTURA

S.S. Ingegneria Clinica

Dirigente Operativo Responsabile : Ing. Gianluca Marocco

Rev 08 del 02.04.2019

Redazione		Verifica		Approvazione	
Firma	data	Firma	data	Firma	data

Sommario

- 1. Premessa**
- 2. Mission della S.S.**
- 3. Politica della Qualità**
- 4. Obiettivi**
- 5. Presentazione della S.S.**
 - 4.1 Introduzione
 - 4.2 Prestazioni svolte
 - 4.3 Personale in organico
 - 4.4. Modalità operative
- 6. Soddisfazione del Cliente e miglioramento della Qualità**
- 7. Informazioni e Recapiti telefoni ed E-mail**

1. Premessa

Questo Documento si pone l'obiettivo di :

- presentare la S.S. Ingegneria Clinica
- descrivere il tipo di attività svolta dalla S.S. e le prestazioni effettuate
- fornire informazioni relative ai servizi prestati ai Clienti
- definire le caratteristiche e le specificità del personale in organico
- fornire informazioni sulle modalità operative della S.S.
- fornire informazioni sul sistema organizzativo della S.S.

2. Mission della S.S.

L'Ingegneria Clinica si occupa della gestione sicura, appropriata ed economica delle tecnologie biomedicali, della pianificazione degli acquisti e della gestione degli aspetti tecnici nell'ambito delle procedure di acquisizione delle tecnologie biomedicali.

3. Politica della Qualità

La SS Ingegneria Clinica è pienamente consapevole delle crescenti esigenze in fatto di qualità della prestazione erogata e a tal fine pone quale obiettivo primario il soddisfacimento delle parti interessate nel rispetto dei seguenti principi guida:

- qualità, correttezza e trasparenza nell'orientamento al Cliente;
- ottenimento dei risultati prefissati
- la ricerca del miglioramento continuo attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi;
- il mantenimento di una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi tutto il personale;
- l'informatizzazione dei processi operativi e gestionali;
- la scelta dei più adeguati strumenti operativi;
- la creazione di canali informativi che privilegino le comunicazioni orizzontali;
- l'aggiornamento professionale continuo tramite un'accurata pianificazione della formazione finalizzata all'aumento delle competenze e alla crescita professionale;
- il riesame periodico dei processi, dei risultati ottenuti e delle procedure seguite;

- l'analisi e la puntuale gestione delle non conformità;
- l'adozione di azioni correttive basate sull'analisi dei reclami e di obiettivi mirati a superare le aspettative dei clienti sulla base delle indicazioni ottenute dagli stessi;
- il monitoraggio continuo dello stato di avanzamento degli obiettivi della struttura
- il pieno rispetto delle normative di sicurezza e la massima attenzione alla tutela della salute dei propri dipendenti e di terzi coinvolti nel ciclo produttivo e all'ambiente;
- l'ascolto delle esigenze dei clienti per garantirne la soddisfazione e la fidelizzazione;
- la considerazione delle proposte avanzate dai lavoratori.

4. Obiettivi

La struttura stabilisce gli obiettivi necessari per il sistema di gestione per la qualità relativi alle funzioni, ai livelli e ai processi pertinenti.

Gli obiettivi devono

- essere coerenti con la politica per la qualità
- essere misurabili
- tenere in considerazione i requisiti applicabili
- essere pertinenti alla conformità dei servizi e all'aumento della soddisfazione del cliente
- essere monitorati
- essere comunicati
- essere aggiornati per quanto appropriato

Gli obiettivi per la qualità della nostra struttura derivano

- dalle strategie aziendali (obiettivi definiti di sede di budget)
- dall'analisi annuale del sistema di gestione per la qualità.

Obiettivi definiti in sede di budget

Le politiche e le strategie aziendali vengono declinate in obiettivi operativi assegnati alla Struttura attraverso il processo di budget. Tramite il sistema di budget vengono declinati a livello di singole strutture operative gli obiettivi strategici aziendali il cui raggiungimento è direttamente imputabile alle diverse articolazioni organizzative aziendali e, attraverso la produzione di reportistica, viene monitorato l'andamento della gestione confrontandolo con gli obiettivi prefissati al fine di porre in essere tempestivamente eventuali correttivi.

In corso d'anno, in occasione di periodiche riunioni di budget, vengono effettuate verifiche sul raggiungimento e sulle eventuali criticità insorte. Nel valutare la performance aziendale, la Direzione e le articolazioni aziendali si avvalgono di un cruscotto stabile di indicatori monitorati e forniti

mensilmente/trimestralmente a livello centrale dal Controllo di Gestione, che consentono l'individuazione tempestiva di criticità.

Obiettivi derivanti dall'analisi del Sistema di gestione per la qualità

Annualmente la struttura analizza il proprio Sistema di gestione per la qualità prendendo in considerazione i seguenti aspetti:

- a) lo stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami di direzione;
- b) i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- c) le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:
 - alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
 - alla misura in cui gli obiettivi sono stati raggiunti;
 - alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
 - alle non conformità e alle azioni correttive;
 - ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
 - ai risultati di audit;
 - alle prestazioni dei fornitori esterni;
- d) l'adeguatezza delle risorse;
- e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità
- f) le opportunità di miglioramento

Dal riesame dei punti di cui sopra emergono delle criticità e delle opportunità che la struttura prende in carico fissando obiettivi che monitora con frequenza semestrale.

I risultati del monitoraggio sia degli obiettivi di budget sia degli obiettivi derivanti dall'analisi del sistema di gestione per la qualità sono riportati nella Relazione di valutazione di fine anno.

5. Presentazione della S.S. Ingegneria Clinica

5.1 Introduzione

La S.S. Ingegneria Clinica è in staff alla Direzione Sanitaria.

Il Dirigente Operativo Responsabile S.S. Ingegneria Clinica è l'Ing. Gianluca Marocco.

La S.S. Ingegneria Clinica d'Azienda deve evadere le richieste della Direzione Generale e dei singoli servizi aziendali.

Gli uffici amministrativi della S.S. Ingegneria Clinica sono situati al piano terra di via S. Caterina da Siena n. 30, mentre il Laboratorio è collocato presso l'Ospedale Civile, piano -1.

La S.S. Ingegneria Clinica effettua attività con il seguente orario ai clienti:

lunedì/venerdì ore 8.00/17.00.



5.2 Prestazioni svolte

La S.S. Ingegneria Clinica d'Azienda garantisce le seguenti prestazioni:

- Valutazione tecnologie sanitarie e sistemi sanitari con metodologie "Health Technology Assessment"

- Predisposizione specifiche tecniche per la realizzazione procedure di gara per acquisizione tecnologie sanitarie
- Programmazione acquisti tecnologie sanitarie e coordinamento attività correlate
- Proposta per la programmazione manutenzione tecnologie sanitarie
- Valutazione prove e donazioni
- Valutazione fuori uso tecnologie sanitarie
- Collaudi di accettazione
- Gestione manutenzione su chiamata
- Gestione Contratti di manutenzione su tecnologie sanitarie
- Organizzazione e realizzazione attività relative ai controlli di sicurezza e funzionalità
- Supporto alla gestione del rischio
- Gestione laboratorio elettromedicali
- Gestione magazzino di competenza, contabilità e inventari
- Gestione parco tecnologico
- Emissione ordini per manutenzione tecnologie sanitarie
- Redazione e Archiviazione Reportistica verifiche di sicurezza e controlli funzionali

5.3 Personale in organico

Il Personale in organico presso la S.S. Ingegneria Clinica è composto da diverse figure professionali con differenti funzioni. Le figure professionali rappresentate sono:

- Dirigente Responsabile S.S. Ingegneria Clinica (dipendente ASO)
 - Ing. Gianluca Marocco
- Personale Amministrativo (dipendente ASO)
 - Nadia Borghi (Coadiutore Amministrativo Esperto Professionale)
 - Giovanni Marigliano (Assistente Amministrativo)
 - Andrea Villari (Assistente Amministrativo)
- Personale Tecnico (dipende ASO)
 - Peletto Fabio (Assistente Tecnico)
- Personale Tecnico dipendente esterno, operante presso i locali dell'ASO, in servizio di Global Service.

Il Responsabile L.81/08 è il dirigente della S.S.

Il Personale di nuova assunzione è sottoposto ad un periodo di apprendimento, affiancato da Personale esperto per favorire l'introduzione all'applicazione delle modalità operative della S.S.

5.4. Modalità operative

Tutti i processi sono definiti nelle Istruzioni Operative della S.S.

Processi relativi all'acquisizione di Tecnologie Sanitarie

Processi principali

- Programmazione acquisti tecnologie sanitarie e coordinamento attività correlate con metodologie "Health Technology Assessment" (HTA)
- Predisposizione specifiche tecniche per la realizzazione procedure di gara per acquisizione di tecnologie sanitarie e relativa valutazione dei prodotti offerti
- Collaudi di accettazione nuove tecnologie sanitarie

Processi di supporto

- Valutazione proposte di prova di tecnologie sanitarie

Processi relativi alla gestione delle Tecnologie Sanitarie in uso

Processi principali

- Gestione Inventario tecnologico delle tecnologie sanitarie
- Gestione manutenzione tecnologie sanitarie
- Organizzazione e realizzazione attività relative ai controlli di sicurezza e funzionalità
- Valutazione fuori uso tecnologie sanitarie Gestione dell'anticorruzione

6. Soddisfazione del cliente e miglioramento della qualità.

La misura della qualità percepita dal Cliente costituisce la fonte principale per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

La misura della soddisfazione del Cliente si attua mediante invio annuale ai Responsabili e/o alle

Capo-Sala delle varie Strutture dell'Azienda, o a gruppi omogenei funzionali all'indagine, di un "Questionario di soddisfazione del Cliente"; dall'analisi dei dati rilevabili dal questionario si determinano:

- la misurazione del livello di qualità dei servizi percepiti dal Cliente;
- la risoluzione di eventuali insoddisfazioni;
- le informazioni utili al miglioramento della qualità del servizio.

7. Informazioni e Recapiti telefoni ed E-mail

Al fine di fornire ai propri clienti le giuste informazioni, vengono di seguito indicate per le diverse Articolazioni:

- l'attività svolta
- la procedura per effettuare le richieste di prestazioni
- i numeri telefonici e i siti di posta elettronica ai quali riferirsi

Il Dirigente Operativo Responsabile S.S. Ingegneria Clinica è l'Ing. Gianluca Marocco
tel 0131/206040, e-mail gmarocco@ospedale.al.it

Settore Amministrativo Contabile (S.A.C.):

Area Gestione Ordini e preventivi per assistenza tecnica, approvvigionamento materiale per attività manutentive, segreteria, gestione del personale, gestione amministrativa pratiche di manutenzione.

Per informazioni:

Nadia Borghi
tel 0131/206742
e-mail nborghi@ospedale.al.it

Giovanni Marigliano
tel 0131/206154
e-mail gmarigliano@ospedale.al.it

Settore Assistenza Tecnica (S.A.T.):

Gestione contratti di assistenza tecnica.

Per informazioni:

Ing. Gianluca Marocco

Tel 0131/206040

DECT 7445

e-mail gmarocco@ospedale.al.it

Gestione del magazzino del Servizio di Ingegneria Clinica (MING) e dell'archivio manuali

Gestione operativa richieste di assistenza tecnica, collaudi e fuori uso

Per informazioni:

Tel 0131/206736

e-mail ingegneriaclinca@ospedale.al.it; it.aoalessandria@althea-group.com

Gestione e/o realizzazione delle attività di verifica taratura e controllo delle tecnologie sanitarie dell'AO di Alessandria:

- Verifiche di sicurezza elettrica generali e particolari
- Tarature strumentazioni di misura
- Controlli funzionali

Per informazioni:

Ing. Gianluca Marocco

Tel 0131/206040

DECT 8802

e-mail gmarocco@ospedale.al.it

Settore Valutazione delle Tecnologie (S.V.T.):

- Valutazione delle tecnologie in ottica HTA (Health Technology Assessment) in collaborazione con l'UVT (Unità di Valutazione delle Tecnologie) aziendale ed in supporto all'Ufficio Acquisti per la definizione di capitolati tecnici e la valutazione delle offerte tecniche di gara.
- Organizzazione strategie manutentive, valutazione e definizione specifiche per contratti di manutenzione.

Per informazioni:

Ing. Gianluca Marocco

Tel 0131/206040

e-mail gmarocco@ospedale.al.it