

## Come raggiungere la sede del Seminario

Palazzo Rocca Saporiti è situato in area ospedaliera, in Viale Murri, 7 che, partendo di fronte all'Ospedale Santa Maria Nuova, arriva su Viale Umberto I.



### Dall'uscita dell'Autostrada A1:

*percorrere:* Viale Morandi, svoltare a sinistra in Via Cisalpina, svoltare a destra in Viale Regina Margherita, percorrere Via Makallè, proseguire a destra su Viale Isonzo, Viale Timavo, piazzale Diaz, a destra su Viale Umberto I°, a sinistra su Viale Murri fino all'incrocio con Viale Risorgimento.

### Dalla Stazione di Reggio Emilia:

Davanti alla stazione prendere la linea del bus n. 1 in direzione "Ospedali". Scendere alla fermata dell'Arcispedale S.M.N. in Viale Risorgimento n. 80, Viale Murri si trova di fronte all'Ospedale.

## Modalità di partecipazione

La partecipazione è gratuita.

Ai partecipanti verrà rilasciato un attestato di partecipazione

Il workshop è rivolto agli operatori che nelle aziende sanitarie e non, si occupano della gestione delle problematiche alberghiere.

Per l'iscrizione alla sessione del mattino e al workshop compilare ed inviare, entro il **25 Settembre 2004**, il modulo allegato alla segreteria organizzativa.

### Segreteria organizzativa

**Anna Barbato**

Servizio Logistico Alberghiero  
Arcispedale S. Maria Nuova

V.le Risorgimento, 57 - 42100 Reggio Emilia

Tel. 0522/295869 - Fax 0522/296309

E-mail: [barbato.anna@asmn.re.it](mailto:barbato.anna@asmn.re.it)

**È stata inoltrata richiesta  
di accreditamento ECM**



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia  
Arcispedale S. Maria Nuova



Giornata Seminariale

# LA CERTIFICAZIONE DEL SERVIZIO LOGISTICO ALBERGHIERO IN UN'AZIENDA OSPEDALIERA

**Martedì 5 Ottobre 2004**

Arcispedale S. Maria Nuova  
Palazzo Rocca Saporiti  
Viale Murri, 7 - 42100 Reggio Emilia

## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE LOGISTICO ALBERGHIERO

L'attività del Servizio alberghiero dell'Arcispedale Santa Maria Nuova è realizzata con l'apporto sinergico di personale sanitario (caposala, dietiste), tecnico (op. tecnici cucina, lavanderia e magazzinieri) ed amministrativo; questo apporto multifunzionale si attua in ogni fase dell'attività lavorativa da quella progettuale fino a quella operativa nonché nella verifica dei risultati.

I settori di attività sono: la produzione pasti, l'arredamento ospedaliero, le attrezzature di cucina, i beni di consumo, i servizi appaltati (pulizie, biancheria e vestiario, facchinaggio, prenotazione e distribuzione pasti ai pazienti), la sicurezza ambientale ed il comfort.

Lo scopo di questa giornata seminariale è di illustrare e discutere le fasi salienti per il raggiungimento della certificazione ISO.

Il workshop, rivolto agli operatori che nelle aziende, sanitarie e non, si occupano delle problematiche alberghiere, si pone l'obiettivo di presentare nello specifico i principali processi del servizio alberghiero.

Ogni presentazione prende in esame le componenti più significative della gestione al fine di avere una visione complessiva della struttura e del funzionamento del sistema di qualità certificato del servizio.

## I PROCESSI DI QUALITÀ IN OSPEDALE

- ore 9.15 **Saluto delle Autorità**
- ore 9.30 **Leadership e processi di qualità**  
**Leonida Grisendi** - Direttore Generale ASMN
- ore 9.45 **La certificazione del Servizio Logistico Alberghiero: un traguardo partito da lontano**  
**Anna Maria Ferretti** - Direttore Servizio Logistico Alberghiero
- ore 10.00 **Le tappe fondamentali del percorso di certificazione del Servizio Logistico Alberghiero dell'ASMN**  
**Alberto Rivieri - Raffaele Montefusco** - Consulenti
- ore 10.15 **La valutazione di parte terza del Servizio Logistico Alberghiero dell'ASMN**  
**Giuseppe Bitonti** - CERMET
- ore 10.30 **Accreditamento e certificazione**  
**Maria Ravelli** - Responsabile Qualità/Servizio Sviluppo Organizzativo
- ore 10.45 *Coffee break*

## L'OPINIONE DEL CLIENTE INTERNO ED ESTERNO

- ore 11.00 **Comfort in ospedale: il punto di vista e la partecipazione attiva del volontariato**  
**Valeria Vallery** - Presidente Comitato Consultivo Misto ASMN  
**Silvia Paglia** - Presidente Associazione Volontari Ospedalieri
- ore 11.30 **Certificazione: gratificazione o ulteriore appesantimento?**  
**L'opinione di un responsabile di processo.**  
**Lisetta Morani** - Caposala Servizio Logistico Alberghiero
- ore 11.45 **L'opinione del cliente interno**  
**Paola Anceschi** - Caposala U.O. Pneumologia

ore 12.00 *Discussione*

ore 12.45 *Buffet*

## WORKSHOP

- ore 14.30 **Apertura dei lavori**  
**Maria Rita Buzzi** - Direttore Amministrativo ASMN

**Presentazione del servizio: politica e processi**  
**Anna Maria Ferretti** - Direttore Servizio Logistico Alberghiero

**Il ruolo del responsabile qualità nel processo di certificazione**

Supporto ai professionisti  
Supporto alla direzione  
**Anna Barbatò** - Servizio Logistico Alberghiero

**La progettazione del processo di distribuzione dei pasti e l'informatizzazione del servizio**

Analisi dei bisogni  
Pianificazione  
Sperimentazione  
Messa a regime  
Informatizzazione  
Coinvolgimento  
**Elisa Gherardi** - Servizio Logistico Alberghiero  
**Giuseppe Galli** - Servizio Logistico Alberghiero  
**Rosaria Brunetti** - Medicina II

**Gestione del processo di pulizie e lavanolo**

Contrapposizione con i fornitori o collaborazione?  
Strumenti e metodi per conseguire obiettivi comuni.  
Collaborazione con i professionisti.  
Indagini di soddisfazione specifiche  
**Laura Reggiani** - Servizio Logistico Alberghiero

**Gestione del processo di security**

Verifiche interne.  
Azioni correttive e gestione del miglioramento  
**Sonia Ceccarelli** - Servizio Logistico Alberghiero

**La formazione come leva fondamentale per la gestione delle risorse umane**

**Rosaria Paonessa** - Hermes consulenza e formazione

*Ad ogni presentazione segue la discussione*

ore 17.30 *Conclusioni*