

FT/ft

**ASSEGNAZIONE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE BEVANDE MEDIANTE
DISTRIBUTORI AUTOMATICI: Esperienza dell'Azienda Ospedaliero-
Universitaria di Bologna – Policlinico S.Orsola-Malpighi**

Nella nostra realtà aziendale esistevano numerosi distributori automatici installati a cura di varie Ditte specializzate nel settore, con il risultato di avere una situazione variegata sia in termini tecnici (distributori obsoleti, mal funzionanti , ecc.) che di prezzi al pubblico (differenziati sulle varie postazioni) con ripercussioni negative nei confronti degli utilizzatori finali. A ciò si aggiungeva la mancanza di una disciplina contrattuale uniforme.

Probabilmente anche l'approccio a questa attività commerciale, considerata marginale almeno fino ad alcuni anni fa, anche nel sentire comune, non ci aveva permesso di cogliere le potenzialità, sia in termini di comfort (i distributori funzionano 24 ore su 24 e 7 giorni su 7) che di utilizzo : possono essere predisposti per qualunque tipo di erogazione da quella più usuale come il caffè, financo ad arrivare a libri e/o quotidiani.

Si decise, proprio per porre termine a questa disomogeneità, di affidare la gestione dei distributori automatici ad una unica Ditta che garantisse l'installazione di nuovi e moderni distributori nel rispetto delle implicazioni igienico-sanitarie peculiari di questa attività commerciale.

Inoltre si ritenne che un miglioramento della logistica dei distributori automatici, accompagnata da una tecnologia all'avanguardia, avrebbe influito positivamente sull'accoglienza del paziente e più in generale dell'utenza che afferisce quotidianamente alle nostre strutture sanitarie, contribuendo nello stesso tempo a migliorare l'immagine del Policlinico.

La particolare attenzione che questa Azienda ha posto nell'individuazione della Ditta relativamente agli aspetti igienico – sanitari, manutentivi ordinari e straordinari e la puntuale individuazione dei controlli sul servizio, ha registrato fin dai primi mesi di attivazione dello stesso, un miglioramento reale e percepito poiché il rifornimento quotidiano e la relativa pulizia, consentono di avere distributori sempre efficienti e funzionanti.



SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO SECONDO LA NORMA
UNI EN ISO 9001 - 2000

Direzione Procedure Contrattuali di Acquisizione Beni e Servizi
Dirigente Responsabile: Dott.ssa Paola Petocchi
Via Albertoni, 15 - 40138 Bologna
T. +39.051.636.1398 - F. +39.051.636.1201
fergnani@aosp.bo.it

Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna
Policlinico S. Orsola-Malpighi
Via Albertoni, 15 - 40138 Bologna
T. +39.051.636.1111 - F. +39.051.636.1202
Cod. Fisc. 92038610371

Accanto agli aspetti anzidetti non va sottaciuto che l'affidamento del servizio nel prefissare i prezzi di vendita al pubblico, stabili altresì che **su ogni bevanda distribuita, fosse riconosciuto un rimborso fisso a battuta per l'Azienda.**

La scelta di questa modalità di rimborso nacque dalla consapevolezza, da parte nostra, che le precedenti installazioni erano avvenute principalmente attraverso accordi diretti con il personale addetto all'assistenza, con la conseguenza che gran parte dei distributori era a prevalente uso dei dipendenti, essendo collocati presso postazioni poco visibili, all'interno di aree riservate e non fruibili da degenti e parenti degli stessi.

L'Azienda avrebbe potuto optare per l'istituto della concessione, ponendo un canone di concessione a carico della Ditta affidataria sugli spazi sui quali venivano collocati i distributori, ma ritenne tale strumento non rispondente ai canoni di praticità ed economicità.

Terminata l'attività giuridico-amministrativa che verrà descritta nel prosieguo, la Direzione Procedure Contrattuali ha inteso coinvolgere la Ditta assegnataria quale cliente-utente, dei servizi dell'Amministrazione in un'ottica di efficienza, nella definizione di nuove modalità di erogazione del servizio fra le quali: riposizionamento graduale del parco distributori installati, contributo "una tantum" da parte della Ditta per la realizzazione dei lavori di allacciamento dei distributori alla rete idrica (laddove necessari), partecipazione dell'Azienda al previsto aumento del volume di vendite, in ragione della quota di rimborso per "battuta". In sostanza l'Azienda ha attivato con il fornitore un rapporto di fattiva collaborazione, caratterizzato da logiche di partnership, cooperazione e condivisione di obiettivi con ciò distaccandosi dal classico ed asettico modello fornitore- cliente.

Si è costituito pertanto un team aziendale che vede coinvolte varie professionalità e alle cui riunioni viene invitato anche il rappresentante della Ditta assegnataria per monitorare il contratto de quo, monitoraggio volto, come prima detto, ad un miglioramento del servizio in oggetto, primo fra tutti, come da proposta della Ditta stessa:

- diversa e più visibile collocazione dei distributori automatici già installati;
- e, successivamente, inserimento di distributori di nuovo modello per la vendita di bevande brandizzate ed installazione, *in via sperimentale*, di distributori per beni qualificati di "prima necessità" (spazzolini, pettini, saponi, disinfettanti, rasoi ecc.).

Questo rapporto di partenariato fattivo generando un miglioramento strictu sensu sul servizio assegnato, ha creato altresì le condizioni per uno scambio di esperienze e di cultura tra mondo delle imprese e mondo della pubblica amministrazione, così da ridurre gradualmente distanze e differenze di visione.



MODALITA' DI SCELTA DEL CONTRAENTE

Per conoscere meglio il mercato dei distributori si decise di procedere ad **un interpello plurimo** (ricordiamo che l'interpello si sostanzava secondo la vecchia legge di contabilità dello Stato, in una attività non procedimentalizzata, meramente esplorativa, orientata alla conoscenza delle condizioni del mercato relativamente ad un dato settore merceologico) teso altresì a richiedere, alle Ditte che sarebbero state invitate, la presentazione di una offerta tecnico-economica (comprendente un progetto e le relative condizioni economiche). Si sarebbe potuto utilizzare anche la trattativa privata plurima ai sensi della L.R. 50/94 come modalità alternativa, ma si optò per l'interpello, perché era necessario come prima detto, conoscere più nel dettaglio il settore de quo.

Nella lettera d'interpello si esplicitarono **8 parametri** che possiamo definire tecnico/economici ai quali l' offerta economica delle Ditte doveva fare riferimento che erano individuati in:

- 1) modello e caratteristiche dei distributori automatici che si intendevano installare (con la precisazione che dovevano essere di nuova fabbricazione);
- 2) i prodotti da distribuire e la loro composizione;
- 3) i prezzi di vendita delle bevande calde tetto massimo € 0,35;
- 4) i prezzi di vendita delle bevande fredde tetto massimo € 0,35;
- 5) i prezzi di vendita delle lattine tetto massimo € 0,45;
- 6) il rimborso al netto di I.V.A. che la ditta avrebbe riconosciuto all'Azienda Ospedaliera per ogni bevanda erogata;
- 7) modalità organizzative per la gestione del servizio e del relativo servizio di manutenzione;
- 8) tipologia e numero degli automezzi che la ditta intende utilizzare per l'espletamento del servizio.

Alla lettera di interpello fu allegato uno schema che individuava la precedente collocazione fisica dei distributori, modello e tipologia dei prodotti erogati dai vecchi distributori installati e media mensile delle erogazioni .

Furono invitate 11 Ditte (comprendenti quelle già presenti in Azienda e quelle sul mercato) garantendo così **un'ampia partecipazione**.

Otto Ditte si presentarono all' incontro (già previsto nella lettera di interpello) prodromico alla formulazione e conseguente presentazione del progetto-offerta, incontro teso ad illustrare puntualmente le caratteristiche del servizio da rendere, con illustrazione delle aree per la collocazione dei distributori, la tipologia ed il n. dei distributori, manutenzione degli stessi, ecc.



SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO SECONDO LA NORMA
UNI EN ISO 9001 - 2000

In quella sede furono soddisfatte le domande di chiarimenti avanzate dalle Ditte e la Direzione Contratti ribadì verbalmente l'obiettivo aziendale cui si tendeva: organizzazione del servizio e relativa gestione con un coinvolgimento minimo del personale dell'azienda (inteso come limitato ai soli controlli igienico –sanitari e contabili sulle erogazioni).

Le medesime 8 Ditte che si presentarono all'incontro, successivamente, nella data indicata nella lettera di interpello, formularono il progetto-offerta.

La valutazione dell'offerta, latamente intesa, fu effettuata da una Commissione tecnica nella quale era presente anche un rappresentante della ns. Azienda esperto in materia igienico-sanitaria e fu effettuata sulla verifica del pieno rispetto dei parametri di cui ai punti 1- 2 - 3 -4 –5 -6 (lettera di interpello) ed in particolare sulla organizzazione del servizio offerto e relativa manutenzione (punto 7) quali: modalità di controllo del servizio offerto (privilegiando la soluzione meno onerosa, in termini di tempo, per gli addetti al controllo di questa Azienda), la struttura aziendale, referenze vantate in ambito sanitario, assistenza, rifornimento e manutenzione ordinaria (con preferenza per l'organizzazione più completa e dettagliata nell'esecuzione) manutenzione straordinaria programmata, qualità del servizio in termini di igiene, sicurezza e certificazioni- assicurazione (con riguardo al massimale per danni provocati a persone e/ o cose) ed infine automezzi della Ditta circolanti all'interno dell'Azienda (punto 8).

La valutazione dell'organizzazione, è stata effettuata costruendo una griglia comune (soprariportata) per tutte le Ditte offerenti. La migliore è stata individuata valutando i singoli parametri della griglia come completi, monitorabili, completamente soddisfacenti in termini igienico-sanitari - ed anche in termini economici di rimborso per l'Azienda.

In conclusione: l'Azienda fissato il prezzo di vendita ab origine, ha valorizzato per garantire la miglior qualità del servizio sia per l'utenza, che per gli operatori interni addetti al controllo, oltre alla qualità dei prodotti da erogare, l'organizzazione, la progettualità del servizio offerto e non da ultimo anche il rimborso fisso a battuta offerto per la stessa.

In particolare, la scelta di optare per una quota di rimborso per ogni erogazione effettuata dal parco distributori installato, testimonia la scelta compiuta dall'Azienda, di voler attivamente partecipare allo sviluppo del servizio di distribuzione automatica all'interno delle proprie strutture (grazie anche all'impegno di un gruppo di lavoro) avendo, come contropartita economica, una rilevante prospettiva di crescita della quota di rimborso complessiva. La stessa è aumentata, in termini percentuali, di oltre il 20% nei primi 15 mesi di gestione del contratto ad oggi, confermando l'opportunità della scelta effettuata.

Infine per quanto riguarda la Ditta Assegnataria questa ha garantito oltre a quanto richiesto:

- una gestione delle chiavi in termini di distribuzione delle stesse (con individuazione dei punti di distribuzione) a totale carico della Ditta assicurando un servizio estremamente agevole all'utenza ;
- un sistema di rintracciabilità dei prodotti;



SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO SECONDO LA NORMA
UNI EN ISO 9001 - 2000

Direzione Procedure Contrattuali di Acquisizione Beni e Servizi
Dirigente Responsabile: Dott.ssa Paola Petocchi
Via Albertoni, 15 - 40138 Bologna
T. +39.051.636.1398 - F. +39.051.636.1201
fergnani@aosp.bo.it

Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna
Policlinico S. Orsola-Malpighi
Via Albertoni, 15 - 40138 Bologna
T. +39.051.636.1111 - F. +39.051.636.1202
Cod. Fisc. 92038610371

- bicchieri a perdere atossici autorizzati all'uso del marchio CE (uguali a quelli per uso medicale);
- un sistema di controllo dei dati di vendita informatizzato ed utilizzabile in piena autonomia da parte degli operatori addetti dell'Azienda.

Tutte le operazioni sono state condotte all'insegna **della trasparenza** compilando e motivando la singola scheda di valutazione intestata ad ogni Ditta offerente **e comunicando ai partecipanti l'esito della selezione operata.**

Individuata dunque l'offerta migliore, nel senso anzidetto si è proceduto alla stipulazione del relativo contratto disciplinante gli obblighi ed i diritti delle parti nonché le modalità di esecuzione del servizio. E' seguita la determina del Dirigente Responsabile della Direzione Procedure Contratti di affidamento del servizio in oggetto.

Alla assegnazione ha fatto seguito la disinstallazione dei vecchi distributori automatici dislocati all'interno del Policlinico e di proprietà di varie Ditte, disinstallazione avvenuta a cura di queste ultime secondo un celere programma calendariato.

Successivamente la Ditta assegnataria è stata autorizzata ad avviare i lavori per l'installazione nelle aree preindividuate e secondo un calendario predeterminato dei nuovi distributori automatici. Tale attività è avvenuta senza soluzione di continuità.

La *gestione* relativa alla corretta esecuzione del contratto sotto il profilo economico-contrattuale del contratto è affidata alla Direzione per la Gestione delle Risorse Economiche e dell'Attività Alberghiera, mentre per il profilo relativo agli aspetti igienico- sanitari è affidato alla Direzione Medico-Ospedaliera – Area igiene, prevenzione, protezione, coordinamento e controllo dei servizi di supporto - Settore controllo igiene degli alimenti

30/05/2006

FLAVIA TUBERTINI

5



SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO SECONDO LA NORMA
UNI EN ISO 9001 - 2000

Direzione Procedure Contrattuali di Acquisizione Beni e Servizi
Dirigente Responsabile: Dott.ssa Paola Petocchi
Via Albertoni, 15 - 40138 Bologna
T. +39.051.636.1398 - F. +39.051.636.1201
fergnani@aosp.bo.it

Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna
Policlinico S. Orsola-Malpighi
Via Albertoni, 15 - 40138 Bologna
T. +39.051.636.1111 - F. +39.051.636.1202
Cod. Fisc. 92038610371