

**ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO**

CONVENZIONE PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO METODOLOGICO E FORMAZIONE A CURA DELL'AZIENDA USL DI BOLOGNA – SETTORE QUALITÀ ALBERGHIERA – PER L'ELABORAZIONE DI UN PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E DEL COMFORT ALBERGHIERO AL CENTRO PROTESI INAIL DI VIGORSO DI BUDRIO BO (PROGETTO CUSTOMER SERVICE OBIETTIVO 2006).

L'anno duemilasei, il giorno 1 del mese di dicembre presso il Centro Protesi Inail in via Rabuina, 14 – 40054 Vigorso di Budrio (BO).

t r a

l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (che sarà di seguito denominato INAIL) – Centro Protesi di Vigorso di Budrio (BO) Via Rabuina, 14 - Cod. Fisc. n. 01165400589 - part. IVA n. 00968951004 - in persona del Direttore Dott. Raimondo Lino nato a Solignano (PR) il 21/10/1947 domiciliato per la carica in Vigorso di Budrio via Rabuina, 14

e

l'Azienda USL di Bologna avente sede in Bologna via Castiglione n.29 codice fiscale e partita IVA 02406911202 nella persona del suo legale rappresentante, il Direttore Generale Dr. Franco Ribaldi, nato ad Arcore (MI) il 5/10/1950 e domiciliato per la carica presso la Sede della USL suddetta,

premessso che

- L'INAIL e nello specifico il Centro Protesi, nell'ambito della vigente legislazione, svolge attività volte a sviluppare un Sistema Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9000:2000 con l'obiettivo di dare "garanzia della qualità delle prestazioni erogate" anche mediante percorsi di adeguamento dei servizi forniti dall'Istituto, con particolare riferimento ai criteri in materia di accreditamento, tra i quali si evince quello di assicurare agli utenti il maggior

- confort ambientale e assistenziale, in un ottica di “centralità dell’utente” e di sinergica collaborazione assistito – operatore
- il Centro Protesi ha attivato un Progetto denominato “Customer Service” il cui scopo è quello di migliorare la “capacità di risposta” della Struttura con particolare riferimento alla qualità del servizio complessivamente fornito alla propria utenza
 - il Progetto Customer Service si pone tra le proprie finalità la realizzazione di un “progetto di miglioramento della qualità e del confort alberghiero”, mediante il raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici:
 - Migliorare l’efficienza dei servizi erogati e il livello di soddisfazione del Cliente con particolare riguardo agli aspetti che influenzano la qualità ed il confort alberghiero
 - Garantire l’individuazione di fattori di Qualità, indicatori e standard alberghieri, di confort ambientale e promuoverne l’adeguamento a livello di tutto il Centro
 - Favorire l’attuazione della politica del Sistema Qualità del Centro, negli ambiti di riferimento presi in esame dal Progetto Customer Service.
 - la predetta Azienda USL ha acquisito qualificata esperienza professionale tramite propri esperti sulle tematiche della qualità degli aspetti alberghieri in Sanità, rappresentandosi come valido e serio interlocutore ed in grado di offrire un servizio coerente con le esigenze del Centro

si conviene e si stipula quanto segue

Art. 1

Oggetto

Oggetto della presente convenzione è il supporto tecnico e metodologico, la formazione, la coprogettazione ed il coordinamento delle azioni di miglioramento delle funzioni connesse all’accoglienza del Cliente e a tutti gli aspetti che contribuiscono a definire il confort alberghiero, nell’ambito di un progetto di miglioramento del servizio fornito all’utenza del Centro Protesi, come previsto dal Progetto Customer Service (obiettivo 2006)

Art. 2

Obiettivi generali

Il servizio offerto permetterà alla Direzione del Centro Protesi il raggiungimento dei seguenti obiettivi generali:

1. Assicurare lo sviluppo della documentazione di una politica della Qualità, per:
 - fornire e raggiungere alti standard qualitativi nei processi aziendali di ristorazione, pulizia, lavanolo e accoglienza;
 - migliorare l'efficienza dei servizi erogati e il livello di soddisfazione dell'utente;
 - favorire l'attuazione di una politica per la Qualità in tutte gli ambiti di riferimento
2. Promuovere progetti di miglioramento nell'ambito delle proprie competenze
3. Garantire l'individuazione di fattori di Qualità, indicatori e standard alberghieri, di confort ambientale e di servizi non assistenziali e promuoverne l'adeguamento a livello di tutto il Centro.

Art.3

Attività

L'Azienda USL – Settore Qualità Alberghiera si impegna a svolgere le seguenti attività:

- Erogazione di consulenza tecnica nelle attività che influenzano la qualità del servizio alberghiero erogato al Cliente;
- Collaborazione nella redazione di capitolati per gare d'appalto dei servizi alberghieri;
- Collaborazione per la definizione delle caratteristiche tecniche per l'acquisizione di attrezzature relative agli aspetti del confort
- Gestione di percorsi formativi rivolti al personale che esegue attività che influenzano la qualità alberghiera

- Collaborazione alla elaborazione di progetti di miglioramento nonché all'applicazione di metodologie di monitoraggio, controllo, valutazione delle attività relative ai processi collegati alla qualità ed al confort alberghiero
- Collaborazione alla predisposizione di piani operativi per ciascuna attività di progettazione e sviluppo, insieme ai Responsabili del Centro Protesi e proposta di sperimentazioni nei settori di interesse
- Collaborazione alla definizione degli elementi importanti di valutazione della qualità alberghiera da parte dei Clienti ed alla implementazione di sistemi che permettano di tenere conto del giudizio dei Clienti, in stretta collaborazione con il Progetto Customer Service
- Supporto alla Direzione del Centro, attraverso il Progetto Customer Service, nel verificare che la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione alberghiera
- Collaborazione alla gestione e all'aggiornamento, in funzione delle necessità, della documentazione della qualità al fine di garantire che il sistema sia conforme alla norma di riferimento ed efficace

.Art. 4

Modalità di svolgimento

Per lo svolgimento delle attività oggetto della presente convenzione, l'Azienda USL si impegna a operare con le seguenti modalità:

- 1 Analisi del contesto
- 2 Sensibilizzazione/formazione rivolta al personale coinvolto nelle attività relative alla qualità alberghiera
- 3 Sperimentazione di gruppi di lavoro per elaborazione di progetti di miglioramento
- 4 Tutoraggio nell'applicazione di metodologie di monitoraggio, controllo, valutazione delle attività relative alla qualità alberghiera
- 5 Supporto metodologico nella redazione di capitolati per gare di appalto dei servizi alberghieri

Art.5

Strumenti

Gli strumenti utilizzati sono i progetti di miglioramento e le metodologie di valutazione utili a progettare soluzioni per risolvere problemi e per valorizzare quanto già esiste, per rivedere scelte organizzative e proporre agli utenti servizi “migliori”, nuovi, anche inaspettati.

I progetti di miglioramento possono prevedere:

1. cambiamenti organizzativi, per offrire con modalità diverse servizi relativi all'accoglienza, l'igiene, la ristorazione;
2. l'introduzione di strumenti e supporti nuovi per potenziare i servizi connessi all'accoglienza, all'igiene, alla ristorazione;
3. l'utilizzo combinato di cambiamenti organizzativi e strumenti nuovi.

Per rendere possibile l'attivazione, il mantenimento e il monitoraggio dei nuovi servizi, potranno essere elaborati Procedure, Protocolli, Istruzioni Operative, Moduli utili per gli Operatori che realizzano il progetto nel proprio ambito lavorativo. A tal fine il gruppo di esperti fornirà supporto metodologico per l'impostazione di questi strumenti.

L'efficacia e l'efficienza degli interventi mirati al miglioramento del confort alberghiero sono costantemente monitorati utilizzando strumenti che contengono requisiti e indicatori orientati all'eccellenza.

Art.6

Coordinamento

L'Inail si impegna a coordinare e gestire le attività oggetto della presente Convenzione, in collaborazione con l'Azienda USL di Bologna, mediante proprie risorse. Referenti del progetto Customer Service, in particolare le responsabilità e il coordinamento sono affidate, con le modalità di seguito specificate, ai seguenti operatori, con le qualifiche professionali accanto a ciascuno indicato:

Annarita Pellicciari (Responsabile Accoglienza Cura Cliente)

Simona Amadesi (Responsabile Comunicazione e Marketing)

che si avvarranno della collaborazione di operatori coinvolti nei processi di erogazione dei servizi, e che saranno allo scopo individuati.

Art. 7

Verifiche congiunte

Compete all'Inail la verifica periodica volta alla valutazione dei risultati dell'attività svolta. Sono altresì previsti incontri periodici rivolti all'esame congiunto dello stato di avanzamento delle attività di cui alla presente convenzione. L'Azienda USL in collaborazione con le risorse dedicate nell'ambito del Progetto Customer Service predispone una relazione intermedia ed una relazione finale sull'attività complessiva svolta e sui risultati conseguiti, relativamente agli interventi oggetto della presente convenzione.

Art. 8

Decorrenza - Durata

La presente convenzione ha decorrenza dal 1 dicembre 2006 al 31 marzo 2007 (durata pari a quattro mesi) senza che alle parti sia consentita alcuna facoltà di proroga.

Art. 9

Risorse Impiegate - Monte ore

Di seguito sono indicati gli operatori coinvolti e le ore previste per le attività oggetto della presente convenzione:

- Loredana Fauni (monte ore mensile previsto 11 ore)
- Maria Franco (monte ore mensile previsto 6 ore)
- Monica Malaguti (monte ore mensile previsto 6 ore)
- Paolo Mazzacurati (monte ore mensile previsto 6 ore)
- Roberta Vincenzi (monte ore mensile previsto 6 ore)

Il monte ore totale mensile è pari a 35 ore. Il monte ore totale è pari a 140 ore. Una parte del monte ore verrà utilizzata per effettuare gli incontri con la Direzione e con gli operatori del Centro Protesi INAIL di Vigorso di Budrio, mentre una parte verrà impiegata per l'elaborazione dei prodotti e la predisposizione della relativa documentazione (attività che verrà svolta non presso il Centro).

Art. 10

Adempimenti amministrativo contabili ai fini del pagamento delle prestazioni

Per le prestazioni ed i servizi convenzionati l'INAIL si impegna a versare con le modalità di seguito specificate un corrispettivo pari a € 7.000,00 (settemila//00) oltre IVA, a seguito di fattura attiva dell'AUSL di Bologna al termine dell'attività di consulenza, con riferimento alla relazione finale sull'attività complessiva.

Art.11

Responsabilità

L'Azienda USL, in qualità di unica contraente con l'Istituto, dichiara di esonerare l'INAIL da qualsiasi responsabilità in caso di infortuni subiti nel corso ed a seguito dello svolgimento delle attività previste dalla presente convenzione e per danni arrecati, eventualmente, alle persone o alle cose, tanto all'INAIL che a terzi, per fatti attinenti all'esecuzione dell'incarico.

Art. 12

Variazioni

Ogni eventuale variazione alla presente convenzione che intervenga successivamente alla sua stipula e in corso di validità della stessa, dovrà essere, espressamente, concordata tra le parti e formare oggetto di apposito atto aggiuntivo.

Art. 13

Inadempienze e cause di risoluzione

Eventuali inadempienze alla presente convenzione devono essere contestate per iscritto, senza formalità particolari ed a mezzo raccomandata a.r.

L'INAIL ha facoltà di avviare la procedura per la risoluzione della presente convenzione:

- per inosservanza della vigente normativa

- sospensione arbitraria delle attività oggetto della presente convenzione qualunque ne sia la causa e la durata e senza obbligo di preventiva diffida da parte dell'INAIL a riprendere le attività stesse

Art.14

Recesso anticipato

All'INAIL è consentita la facoltà di recedere anticipatamente dalla convenzione ai sensi dell'art. 1373 del Codice Civile, in qualsiasi momento, senza corrispettivo, né preavviso, discrezionalmente e senza obbligo alcuno di motivazione, mediante comunicazione da inviare con raccomandata a.r.. In tal caso all'Azienda USL spetterà il solo corrispettivo dei servizi già eseguiti, escluso ogni altro rimborso o indennizzo a qualsiasi titolo e ogni ragione o pretesa di qualsiasi genere.

Art. 15

Controversie

Le controversie tra l'INAIL e l'Azienda USL, inerenti l'esecuzione degli obblighi derivanti dalla presente convenzione, non definibili tramite accordo bonario, verranno risolte mediante arbitrato rituale ai sensi degli artt. 806 e ssg. del Codice di Procedura Civile.

Per ogni eventuale controversia non deferibile al giudizio arbitrale è competente in via esclusiva il Foro di Bologna. Conseguentemente viene formalmente escluso ogni altro foro concorrente.

Art. 16

Registrazione della convenzione

La presente convenzione redatta in duplice originale è soggetta a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 5, Il comma del DPR 26/4/1986, n. 131. Le spese di bollo e di registrazione sono a carico dell'Azienda USL di Bologna

IL LEGALE RAPPRESENTANTE
DELL'AZIENDA USL
Dr. Franco Ribaldi

IL DIRETTORE
DEL CENTRO PROTESI
Dr. Raimondo Lino

