



PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



"12° FORUM NAZIONALE PATRIMONI IMMOBILIARI URBANI TERRITORIALI PUBBLICI"
ROMA, CONVENTION CENTER LA NUVOLA - 24.05.2018

A graphic element on the left side of the title, consisting of a teal-colored frame with two rows of three arches each. Inside the arches, there are stylized, light brown silhouettes of buildings or structures.

PREMIO BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018



PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



"12° FORUM NAZIONALE PATRIMONI IMMOBILIARI URBANI TERRITORIALI PUBBLICI"
ROMA, CONVENTION CENTER LA NUVOLA - 24.05.2018

COMUNICATO STAMPA

"PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018" PATRIMONI PA net - TEROTEC - FPA

Nell'ambito del "12° Forum Nazionale sui Patrimoni Immobiliari Urbani Territoriali Pubblici" (Roma, 24.05.2018), promosso da **Patrimoni PA net** - il laboratorio **TEROTEC & FPA** - è stata assegnata la 12^a edizione del "**Premio Best Practice Patrimoni Pubblici**".

Il Premio ha inteso segnalare le **esperienze più innovative** promosse e sviluppate **in partnership tra Enti Pubblici/di interesse pubblico ed Imprese private** per la **gestione** e la **valorizzazione** dei **patrimoni immobiliari, urbani e territoriali pubblici**.

L'obiettivo di fondo del Premio è favorire la promozione e la diffusione di una **nuova cultura/prassi manageriale settoriale** tra gli **operatori pubblici** (PA centrali e locali ed Enti di Interesse Pubblico) e gli **operatori privati** (società di servizi di Property, Facility & Energy Management, di Global Service, di costruzioni, di finanza e gestione immobiliare, ecc.), al fine di stimolare lo studio, la sperimentazione e l'adozione di **nuovi e più adeguati processi di "governance" dei patrimoni** intesi come "**risorse strategiche**" degli Enti Pubblici/di interesse pubblico.



PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



"12° FORUM NAZIONALE PATRIMONI IMMOBILIARI URBANI TERRITORIALI PUBBLICI"
ROMA, CONVENTION CENTER LA NUVOLA - 24.05.2018

I **"Premi BPPP 2018"** sono stati così assegnati:

- **AUSL DELLA ROMAGNA**
 - Sezione **"Gestione logistica dei patrimoni ospedalieri"**
 - imprese partner: **Formula Servizi, Coopservice, Ciclat**

 - **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA SANT'ORSOLA MALPIGHI DI BOLOGNA**
 - Sezione **"Gestione servizi alla persona patrimoni ospedalieri"**
 - impresa partner: **Sirio**

 - **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA G. MARTINO DI MESSINA**
 - Sezione **"Start up gestione e umanizzazione patrimoni ospedalieri"**
 - impresa partner: **PFE**

 - **COMUNE DI MILANO**
 - Sezione **"Gestione patrimoni verdi urbani"**
 - impresa partner: **AVR**

 - **COMUNE DI CASTEL SAN PIETRO TERME**
 - Sezione **"Valorizzazione patrimoni immobiliari"**
 - impresa partner: **Prelis**

 - **FONDAZIONE TEATRO CARLO FELICE DI GENOVA**
 - Sezione **"Gestione tecnologica patrimoni culturali"**
 - impresa partner: **ENGIE Servizi.**
-



PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



"12° FORUM NAZIONALE PATRIMONI IMMOBILIARI URBANI TERRITORIALI PUBBLICI"
ROMA, CONVENTION CENTER LA NUVOLA - 24.05.2018

"PREMI" BEST PRACTICE PATRIMONI IMMOBILIARI URBANI TERRITORIALI PUBBLICI 2018



PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



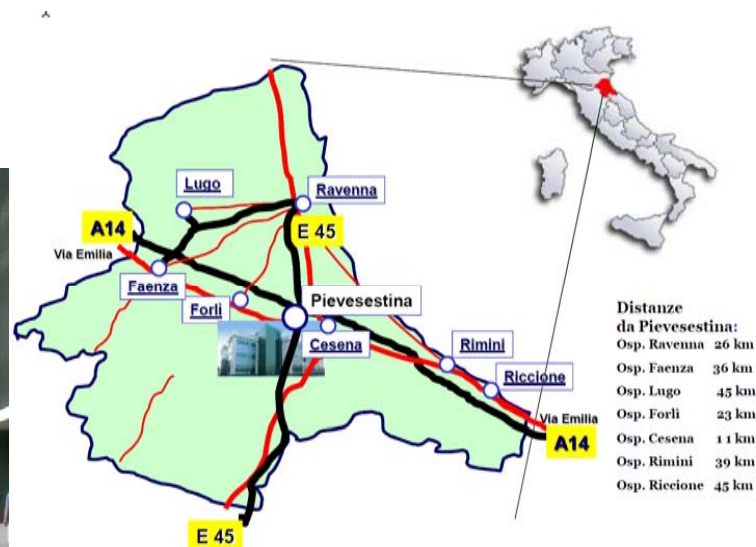
“PREMIO BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018”



Reingegnerizzazione della Gestione Logistica Sanitaria l'Esperienza dell'AUSL della Romagna



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna





PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



“PREMIO BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018”



Il progetto di Reingegnerizzazione della Logistica Sanitaria si sviluppa a partire dalla implementazione del Magazzino Unico che gestisce:

- 15 presidi ospedalieri distribuiti su tutto il territorio Romagnolo (Province di Ravenna, Forlì-Cesena, Rimini) di cui 1 IRCCS/IRST per un totale di 4.394 posti letto
- 14 Case di Cura Private Accreditate
- Oltre 1.500 punti territoriali (Centri di Costo) su di una area di circa 5.000 Km2 con circa 1.120.000 abitanti
- Valore dei beni dell'AUSL della Romagna pari a oltre 2 miliardi di euro all'anno.
- Valore di gestione di medicinali, beni sanitari ed economici pari a oltre 400 milioni di euro annui



PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



“PREMIO BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018”



Il Centro Logistico della AUSL della Romagna si sviluppa su una superficie di circa 8.700 mq in un edificio attualmente in locazione su 2 piani presso il quale sono collocati:

1. Il Magazzino Unico dell'AUSL della Romagna (6.000 mq circa su un piano)
2. La Farmacia Centralizzata
3. Gli Acquisti Aziendali
4. Il Centro Stampa

I costi relativi alle utenze, alle assicurazioni, alla sicurezza, alle manutenzione di tutti gli impianti ed attrezzature ivi collocati è di circa 480.000 euro all'anno.



PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



“PREMIO BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018”



Il progetto di realizzazione del Magazzino Unico ha richiesto la predisposizione di una gara di appalto per l'affidamento dei servizi di gestione integrata del magazzino, che ha assunto importanza strategica al fine di garantire :

- L'acquisizione del know-how necessario all'introduzione di sistemi automatizzati nella gestione della movimentazione dei materiali;
- L'acquisizione di specifici software (Warehouse Management System) per la gestione dei magazzini;
- La riduzione del rischio aziendale nello sviluppo di un progetto in continua evoluzione e comunque tra i primi in Italia con una gestione integrale dei beni sanitari ed economici;
- Investimenti in sistemi automatici e robotizzati oltre che in tecnologie all'avanguardia per la gestione operativa.





PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



“PREMIO BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018”



- **DATA DI ATTIVAZIONE OPERATIVA UFFICIALE DELL'ESPERIENZA:**

- Stipula della Convenzione Intercent-ER in data 27 aprile 2014;
- Adesione alla Convenzione Intercent-ER da parte della ex AUSL di Cesena in data 12 maggio 2014;
- Inizio esecuzione operativa in data 28 marzo 2015

- **DATA DI CONCLUSIONE DELL'ESPERIENZA**

- Termine dell'appalto: 27 marzo 2024

- **Valore economico del contratto**

- Termine dell'appalto: 27 marzo 2024
- Durata: 9 anni
- Valore pari a 14.949.900,00 euro al netto dell'IVA





PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



“PREMIO BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018”

L'ATI che si è aggiudicata l'appalto di allestimento e gestione del magazzino è composta da tre cooperative multiservizi:



FORMULA SERVIZI Soc. COOP (Capofila): gestisce appalti riferiti alla gestione integrata della logistica sanitaria della AUSL della Romagna. In particolare:

- La distribuzione interna in ambito ospedaliero anche tramite l'ausilio di sistemi AGV
- Il trasporto interno dei pazienti con l'ausilio di un sistema informatico per la pianificazione e l'ottimizzazione delle attività
- Il servizio di sanificazione tramite sistemi innovativi (es. carrelli intelligenti per la tracciatura delle pulizie, sistema Orbio,...)

Formula Servizi è una società che si occupa di Servizi di pulizia, sanificazione, Logistica sanitaria, industriale e servizi alle comunità, Manutenzioni edili e impiantistiche, Gestione e archiviazione documentale, Gestione di servizi culturali, progettazione e organizzazione di eventi, Restauro e conservazione di documenti, Servizi informativi.



- COOPSERVICE S.Coop. p.A.: è un player nazionale nella progettazione, erogazione e gestione di servizi integrati alle imprese e alle comunità.

Si propone come referente per la gestione di attività no core che il cliente intende affidare all'esterno, fornendo i propri servizi in un'ottica di global service, con migliaia di clienti- fra i quali figurano ospedali, amministrazioni pubbliche, gruppi industriali, banche, aeroporti, e centri commerciali.

- CICLAT Soc. Coop.: Cooperativa di servizi di trasporti, vigilanza, pulizie, logistica, ambiente e facchinaggio.



PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



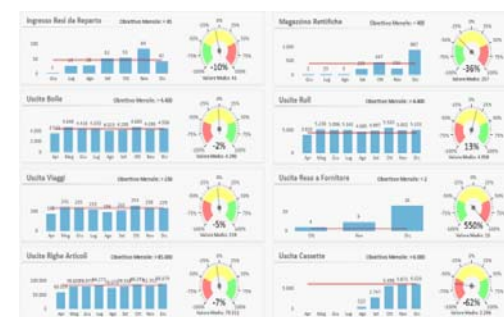
“PREMIO BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018”



Il progetto di realizzazione del Magazzino Unico ha richiesto lo sviluppo e l'integrazione di varie esperienze complementari nella catena di fornitura dei servizi alle strutture sanitarie utilizzando metodologie e soluzioni innovative valorizzando il patrimonio aziendale grazie all'introduzione di allestimenti ad alto contenuto tecnologico presso il magazzino centrale, e sistemi di controllo all'avanguardia quali:

- Magazzini automatizzati (miniload, verticali rotanti, sistemi di smistamento,...);
- Sistemi di gestione e tracking delle consegne e delle temperature;
- Sistemi di controllo energetico
- Sistemi di controllo dei KPI e delle Performance

Tutti i processi gestiti rientrano nei protocolli PAC (Percorso Attuativo della Certificabilità).





PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



“PREMIO BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018”



Il Progetto di reingegnerizzazione della Logistica della AUSL della Romagna prevede la completa informatizzazione della logistica.

Tutti gli aspetti della logistica aziendale prevedono la tracciabilità di ogni processo → dalla richiesta del reparto/cdc (che può avvenire solo informaticamente) alla preparazione, dal trasporto al packaging.

Il percorso di tracciabilità prevede la conoscenza dei dati riferiti al bene ed alle risorse intervenute nella gestione della catena logistica, quindi, ad esempio:

- temperature,
- operatori che lo hanno movimentato,
- identificazione della Unità di carico/confezione,
- targa del mezzo di trasporto,
- cassetta/roll utilizzati per la movimentazione.





PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



“PREMIO BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018”



RISULTATI CONSEGUITI

Il Progetto si riferisce a numerose dimensioni della catena di approvvigionamento, con lo scopo di mettere al centro il cittadino fruitore del servizio sanitario erogato dall'AUSL .

A tal fine sono stati attivati numerosi progetti convergenti nell'obiettivo comune di aumentare l'efficienza, l'efficacia, l'appropriatezza, volti inoltre a ridurre i costi di gestione ed incrementare la qualità del servizio erogato per il paziente.

I progetti hanno consentito di introdurre:

- la prescrizione e la somministrazione informatizzata,
- la cartella clinica informatizzata,
- la completa tracciabilità dei beni sanitari ed economici
- la gestione dei medicinali in monodose (Forlì),
- la distribuzione con sistemi AGV (Forlì),
- la completa informatizzazione del ciclo passivo (ordini e DDT – primi in Italia insieme alle AA.UU.SS.LL. della RER),
- la gestione del Magazzino Unico



PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



**“PREMIO BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018”
RISULTATI CONSEGUITI**



- Riduzione del numero di Magazzini Aziendali e del costo di trasporto
- Riduzione del numero di ordini emessi e delle fatture ricevute;
- Riduzione del numero di risorse umane impiegate nella catena di approvvigionamento;
- Innalzamento della qualità percepita dei servizi (gestione puntuale di lotto e scadenza)
- Riduzione dei prodotti scaduti e obsoleti e delle differenze inventariali fino ad oltre l'1 per mille;
- Risparmi energetici ottenuti introducendo tecnologie ad alta efficienza ed un sistema di monitoraggio dei consumi;
- Informatizzazione di tutti i processi di approvvigionamento;

Esportabilità dell'Esperienza e sviluppi futuri

Sulla scorta dell'esperienza maturata e dei modelli implementati, la AUSL della Romagna sta impostando nuove operazioni di valorizzazione immobiliare e di ottimizzazione della rete di trasporti (interni ed esterni) con particolare attenzione alla sostenibilità ambientale.

Il modello gestionale viene attualmente studiato e condiviso a livello nazionale anche con le principali Università, viene preso come riferimento per il cambiamento organizzativo e culturale oltre che per la realizzazione di capitolati di servizi analoghi in altre realtà simili.



PROGETTO SMART HOSPITAL

Gestione dei Servizi Innovativi alla Persona

Marco Storchi

Direttore Servizi di supporto alla persona – Direzione Generale



“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “

SMART HOSPITAL

timeline

2014 - 15
Progettazione
Primo bando

> 2025
Gestione del
contratto

2015
Dialogo tecnico
Secondo Bando

2016
Aggiudicazione
Contratto 2016-25

2017
Avviamento servizi
Inizio lavori

2018
Fine lavori
Implementazione
nuovi servizi



“PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018”



2 km lunghezza – 500 mt larghezza, 32 padiglioni





“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “

IL CONTESTO

Considerando il contesto ospedaliero e la sua marcata peculiarità si dà avvio ad un progetto innovativo di qualificazione della qualità della vita delle persone in ospedale individuando un partner strategico per l'erogazione di un sistema di servizi commerciali integrati, in ottica di medio - lungo periodo.

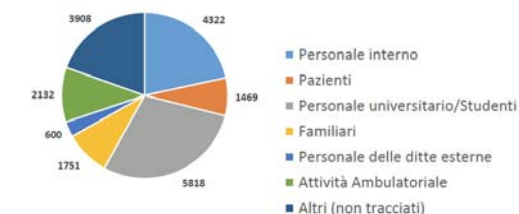
I servizi sono e saranno direttamente coordinati dalla struttura Servizi di Supporto alla Persona per la Direzione Generale, in stretta collaborazione con Progettazione Sviluppo e Investimenti e Servizio comunicazione.

L'implementazione di un sistema di servizi commerciali integrati si affianca alla mission di miglioramento/innovazione dei servizi non strettamente assistenziali e di qualificazione dell'accoglienza delle persone all'interno dell'Azienda.

“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “

Utenti interni ed esterni che transitano nell'Azienda (area del policlinico)

Per facilitare la progettazione di servizi su target specifici, il seguente allegato riporta un'analisi delle principali categorie di utenza presenti all'interno dell'Azienda. L'utenza di 20.000 pers./gg è quindi stata dettagliata in diverse categorie per l'80% del suo valore.



Target	2012 Persone/giorno	2013 Persone/giorno	Criteri utilizzati per il calcolo
1. Personale interno	4427	4322	<i>Presenza media giornaliera dell'80% rispetto al totale del personale in servizio al 20.05.2014</i>
2. Pazienti (DO + DH)	1218	1168	<i>Pazienti presenti sulla base dell'occupazione media giornaliera dei posti: 76,9% rispetto al totale nel 2012 e 76,5% rispetto al totale nel 2013 (dato rilevato dal report periodico aziendale)</i>
3. Accessi Pronto Soccorso non seguiti da ricovero	287	301	<i>Fonte: Sistemi di Controllo di Gestione.</i>
4. Attività ambulatoriale	2126	2132	<i>Fonte: Sistemi di Controllo di Gestione.</i>
5. Personale delle ditte esterne	600	600	
6. Personale universitario/studenti	5808	5818	<i>Fonte: Sistemi di Controllo di Gestione.</i>
7. Familiari (Visite esterne)	1827	1751	<i>Stima di 1,5 Familiari/Paziente</i>
Subtotale (utenza tracciata)	16293	16092	
8. Altri visitatori	3707	3908	
Totale	20000	20000	



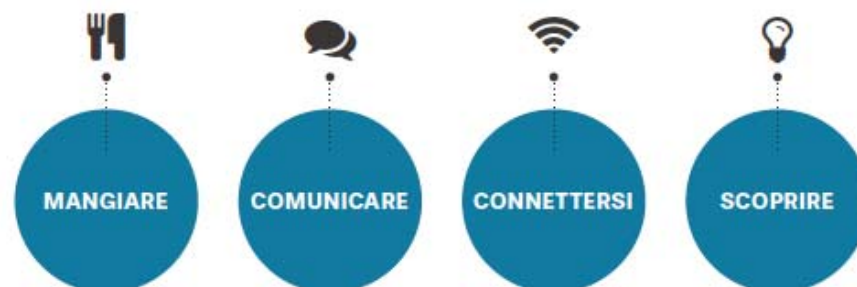
“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “

Il Policlinico Sant'Orsola Malpighi rappresenta un **polo molto complesso** dove quotidianamente vivono oltre 4.900 operatori sanitari, 3.600 degenti, e flussi che superano 11.800 unità. **Oltre 20.000 persone** tra pazienti, familiari, dipendenti, studenti, fornitori e cittadini visitatori.

L'AZIENDA SANITARIA NEL 2012 HA AVVIATO UN PROGETTO COMPLESSIVO DI RAZIONALIZZAZIONE E VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALLA PERSONA.

Per rispondere al meglio alle esigenze espresse nel bando di gara abbiamo creato un modello progettuale capace di coniugare la valorizzazione di tutti i servizi alla persona, dalla mobilità al cibo, dalla comunicazione fino alla sostenibilità economica.

Non solo servizi assistenziali, ma anche tutta una serie di servizi a supporto della qualità della vita delle persone che gravitano all'interno dell'area del Policlinico: SMART HOSPITAL è tutto questo.



“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “

obiettivi della concessione

1. valorizzare **il cibo come elemento di sana alimentazione** e gesto di buona accoglienza per utenti interni ed esterni;
2. offrire un **sistema diffuso di servizi** sempre accessibili all'interno del Policlinico, attraverso un mix di spazi ed interfacce (fisici e virtuali) fra loro connessi
3. stimolare e **mettere a valore l'indotto economico** generato dalla gestione dei servizi commerciali perché ritorni come risorsa aggiuntiva con cui qualificare l'assistenza
4. implementare un **progetto di accoglienza di qualità, innovativo, dinamico, sostenibile, partecipato**, che possa evolvere in stretto dialogo con il quartiere e la città
5. porsi come **contesto di ricerca** a livello nazionale ed internazionale sulle tematiche specifiche

governance unitaria e marketing del progetto

- **mantenere unitarietà al progetto di servizio**
- promuovere e alimentare l'attività commerciale in tutte le diverse aree
- garantendo una gestione coordinata e armonica
- in sinergia con l'Azienda, la città e il territorio
- dedicando un sistema informativo e di reportistica per il controllo in linea dei dati
- un servizio di consulenza continuativo per individuare ampliamenti e nuove linee di servizio
- ...

partnership

un **progetto che cresce in rete** con la città:

- sinergia con le associazioni assistenziali/culturali presenti
- in rete con la città di bologna – comune bo, orti cittadini...
- coinvolgimento di start-up giovani imprese ...
- collaborazione che continua con Last Minute Market
- ...

collaborazioni scientifiche con l'università (unibo, università scienze gastronomiche slowfood, ...)

la gara di concessione

gara aperta

con OEV qualità 60p.ti / prezzo 40p.ti

durata 9 anni

Canone annuo base fissa + fee % variabile al volume d'affari

partner - aggiudicatario

RTI CG Sirio – Daem – Meneghini&Associati – ..

sarà costituita società consortile ad hoc .

“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “

Mappa dei servizi

A. FOOD

punti bar e ristorante self-service (sinergia con sistema mense RIST Az)
isole per la distribuzione automatica di prodotti vari (vending)
negozi di prodotti freschi e trasformati (con take away)
banqueting in supporto ad eventi
sperimentazione/selezione progetti alimentari di qualità (focus cibo e salute)

..

B. NON-FOOD

auditorium , sala polivalente
edicola e libreria (con appoggio di punti sosta qualificati)
servizi specializzati (sanitaria/parafarmaco, fioreria, parrucchiere, lavanderia, bancomat, cartoleria, podologia, ecc..))
servizi di supporto alla mobilità (bike renting/sharing, ..)
spazi per incubatore start-up..
convenzione con negozi specializzati della città..

...

C. MULTIMEDIALE (trasversale)

servizi d'informazione e multimediali per pazienti e visitatori
comunicazione, promozione, pubblicità ...

MAPPA DEI SERVIZI				
servizi previsti nella concessione a confronto con i servizi esistenti				
servizi	quadro attuale		quadro futuro (concessione)	
	spazi di riferimento	presente	spazi di riferimento	presente
FOOD				
bar	5 bar	X	secondo progetto	X
vending	circa 300 postaz	X	secondo progetto	X
ristorante	nessuno		secondo progetto	X
market	nessuno		secondo progetto	X
banqueting	nessuno		secondo progetto	X
corsi didattici	nessuno		secondo progetto	X
ricerca prodotti	nessuno		secondo progetto	X
altri ...	nessuno		secondo progetto	X
NO FOOD				
edicole	spazi individuati	X	secondo progetto	X
librerie/carto/gioco	nessuno		secondo progetto	X
sanitarie/parafarma	nessuno		secondo progetto	X
parrucchiere/barbiere	nessuno		secondo progetto	X
fioraio	nessuno		secondo progetto	X
podologo estetica	nessuno		secondo progetto	X
lavanderia	nessuno		secondo progetto	X
auditorium/congressi	nessuno		secondo progetto	X
bikerenting	nessuno		secondo progetto	X
navetta	parziale gestione aziendale		secondo progetto	X
biglietteria/eventi	nessuno		secondo progetto	X
...				X
altri servizi				X
TRASVERSALI				
TV multimedia	consistenze n.... pad...	X	secondo progetto	X
promozione/pubblicità	pannelli n....	X	secondo progetto	X



“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “





I RISULTATI

impatto economico

PRIMA (della gara)

- 1,700 mil € di canoni attivi anno (bar, vending...) con più contratti di affitto con durate brevi e diversi partner
- mix canoni fissi 60% - variabili 40%
- rimborso utenze differenziato

ADESSO (a gara aggiudicata)

- * 1,710 mil € canone fisso anno x 9a > 15,300 mil €
- * 5,1 % come fee sui ricavi rendicontati annualmente sopra la soglia di 5 milioni di Euro
- * aumento della fee % sopra la soglia dei 10 milioni di Euro di ricavi complessivi
- * rimborso utenze

INDOTTO

Un sistema di imprese e nuovo lavoro per oltre 100 persone

INVESTIMENTO

Previsto un investimento complessivo di oltre 4 mil Euro



“PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018”

POLICLINICO DI SANT'ORSOLA

Il nostro modo di pensare il futuro è crearlo, con te

SMART HOSPITAL
INNOVARE PER LE PERSONE
Policlinico di Sant'Orsola Bologna

I CONCESSIONARI

SIRIOBAR

M&A

BUONISOLLO

SMART HOSPITAL NASCE PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLA VITA DI CHI SI CURA, STUDIA O LAVORA ALL'INTERNO DEL POLICLINICO DI SANT'ORSOLA.

PER QUESTO I CONCESSIONARI STANNO COSTRUIENDO UNA RETE DI SERVIZI CHE DIALOGANO CON LA CITTÀ E IL TERRITORIO: DALLA MOBILITÀ AL CIBO, DALLA COMUNICAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ.



La riqualificazione di spazi e servizi esistenti, così come la messa in opera di quelli nuovi, fanno parte di un progetto ampio e innovativo che coinvolge 6 padiglioni e le aree esterne del Policlinico e richiederà due anni di lavoro a partire da ottobre 2017.

PADIGLIONE 1

Bar rinnovato: Caffetteria premium e snack gourmet in spazi nuovi e funzionali.

PADIGLIONE 2

Bar rinnovato: Caffetteria premium e snack gourmet in spazi nuovi e funzionali.

Nuovo corner: Edicola/Temporary Store

PADIGLIONE 3

Bar rinnovato: Una mini food court con caffetteria premium, snack gourmet, gelateria artigianale. Tradizione e cucina emiliana.

Sala polivalente: Uno spazio dedicato agli incontri, socialità e conferenze.

PADIGLIONE 5

Bar rinnovato: caffetteria premium e snack gourmet in spazi nuovi e funzionali.

PADIGLIONE 23

Bar rinnovato: caffetteria premium e snack gourmet da materie biologiche del territorio.

Agripizzeria: Pizza naturale e biologica da farine a Km0, in uno spazio giovane e moderno.

Nuovi servizi: 2 temporary store alimentari, Palestra, Sanitaria, Parrucchiere, Podologo.

AREA CENTRALE

Bar Ristorante Bottega: un'offerta ristorativa etica, sostenibile e diversificata. Polo di ricerca per la divulgazione di best practices nell'alimentazione per la salute.

SPAZI ESTERNI

Orto Botanico: Un innovativo polo di attrazione per la valorizzazione della filiera alimentare. Dall'orto al piatto, con attività didattiche e di inclusione sociale.

Nuovi spazi informativi e pubblicitari: strutture completamente rinnovate.

Servizio Navetta: con bus a basso impatto ambientale.

Nuovi chioschi: infopoint, cartoleria, fiorista, edicola, gelateria.

Punto bike e car sharing

IN TUTTI I PADIGLIONI

Distributori automatici: gamma prodotti rinnovata per bevande, snack freschi, biologici a km0, per intolleranze. Servizio con macchine nuove di ultima generazione.

Servizio multimediale al letto del paziente: intrattenimento Tv a banda larga.



“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “

Avvio 2016 - 2017

Ristorazione

- Introduzione di un maggior numero di prodotti salutarie e miglioramento della gamma di prodotti offerta agli utenti.
- Rinnovo della segnaletica per i bar già esistenti.
- Servizio aggiuntivo trolley bar con disponibilità prodotti colazione e pranzo presso reparto Ginecologia-Ostetricia.

Vending

- Introduzione del bicchiere ibrido all'interno delle macchinette erogatrici.
- Incrementato del 18% il numero dei prodotti salutarie rispetto al totale dei prodotti caricati all'interno dei distributori.
- Applicato Pellicola antibatterica su pulsantiere macchinette.
- Installazione di distributori di bevande calde ultima generazione touch screen.
- Installazione di un distributore con generi di primo conforto.
- Implementazione di un totem come metodo di pagamento unico mediante l'uso della chiavetta.

Multimediali - Comunicazione

- Realizzazione Logo Smart Hospital e campagna di comunicazione del Progetto.

Eventi - Territorio

- Sperimentazione evento “Mercato Contadino” in collaborazione con SlowFood Bologna

Piano attivaizoni 2018

Ristorazione

- Fine dei lavori di restyling e ampliamento dei punti bar per tutti i padiglioni oggetto di intervento con spazi dedicati a servizi quali agripizzeria, selfservice, tigelleria, gelateria a Km 0, ecc....

Vending

- Implementazione servizio pagamento personalizzato con App.
- Sperimentazione entro il 2018 di un distributore di acqua di rete nei reparti.....

Multimediali - Comunicazione

- Avvio del nuovo servizio Tv nelle stanze degenti....
- Implementazione infrastruttura di rete Wifi con copertura rete telefonia mobile in tutto il Polo Ospedaliero...
- Implementazione totem per ricarica cellulari nelle sale d'attesa delle zone ambulatoriali...
- Avvio iniziativa bookcrossing in corsia con lettura e vendita libri ai pazienti.....
- Nuovo riassetto supporti pubblicitari con implementazione di dispositivi dinamici (monitor e rotor)

Mobilità e Servizi alla persona

- Servizi di supporto alla mobilità (una navetta dedicata al campus)....
- Realizzazione di una sala polivalente per eventi, convegni, seminari ecc.....
- Realizzazione di una sanitaria, parrucchiere, podologo ecc.
- Realizzazione di una palestra dedicata a dipendenti, famiglie, studenti, utenti esterni...
- Realizzazione di un orto giardino biologico con cassoni con piante aromatiche, medicinali e ortive...

Eventi

- Evento bimensile “Mercato Contadino – Le stagioni della Salute” con patrocinio Policlinico e partner SlowFood.



“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “

23

IL PADIGLIONE 23: UN'AGRIPIZZERIA



IL FORMAT PROPOSTO È ASSOLUTAMENTE ORIGINALE: È PREVISTA INFATTI L'APERTURA DI UNA AGRIPIZZERIA.

Cosa significa. Innanzitutto il recupero della qualità delle materie prime, il coinvolgimento di fornitori selezionati e un approccio semplice, versatile. Un luogo di ritrovo friendly.



QUALITÀ DELLA MATERIA PRIMA

Gusti e sapori artigianali
Farine biologiche del territorio
Stagionalità



GIUSTO PREZZO

Ingredienti semplici
Fornitori selezionati
Poche varianti di prodotto



TARGET TRASVERSALE E IBRIDAZIONE DEL SERVIZIO

Lay-out user friendly
Servizio store e versatilità

L'area commerciale è costituita da **3** corner shop aperti: abbigliamento, parafarmacia e libreria. Al piano terra vengono previste **2** aule per corsi e didattica di cucina, **2** spazi per gli studenti, **1** spazio per la fornitura e noleggio di dispositivi sanitari, **1** spazio adibito alle attività di barberia, parrucchiere, podologo ed estetica.



“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “



SOLUZIONI VENDING

Il Policlinico vive 24 su 24: SMART HOSPITAL significa poter disporre di un servizio all'altezza delle aspettative dell'Ente e dei consumatori.

Tutto ciò grazie a prodotti di qualità selezionata, al personale addetto altamente qualificato, all'attenzione che da anni poniamo alla sostenibilità ambientale dei nostri servizi. Tecnologia, qualità, ambiente e servizio.

Qualità significa informare i consumatori sui benefici di un'alimentazione corretta, offrendo - tra gli altri - SNACK FRESCHI, GENUINI E NUTRIENTI; SENZA OLIO DI PALMA, A BASSO CONTENUTO CALORICO, BIOLOGICI ED A KM ZERO. PRODOTTI DEL COMMERCIO EQUO E SOLIDALE SENZA TRASCURARE I PRODOTTI PER CELIACI.





“PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018”

SPAZI ESTERNI

La riorganizzazione degli spazi esterni dell'area ospedaliera si declina in 5 interventi.



Info
point



Spazi
esterni



Orto
botanico



Servizio
navetta



Mobilità
integrata

Orto botanico

UN ORTO BOTANICO POSIZIONATO ALL'INTERNO DELL'AMPIA CORTE RETROSTANTE LA MENSA SANT'ORSOLA.

Si tratta di un nuovo e originale polo di attrazione e innovazione: anello primario e occasione di sperimentazione della filiera alimentare proposta qualificando la ristorazione quale gesto di buona accoglienza. Progetto e attività didattiche seguite da AIAB



Navetta

UN SERVIZIO NAVETTA A BASSO IMPATTO AMBIENTALE GARANTIRÀ FACILE ACCESSO E IL TRASPORTO DI PERSONE NELL'INTERA AREA

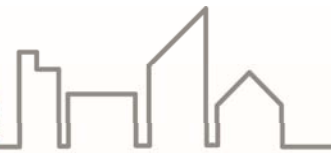
valorizzando le fermate già esistenti, e integrandone di nuove funzionali alla nuova organizzazione del sistema.



Mobilità

I servizi di mobilità all'esterno saranno integrati anche da un **SISTEMA BIKE/CAR RENTING/SHARING.**





“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “

SPAZI ESTERNI

La riorganizzazione degli spazi esterni dell'area ospedaliera si declina in 5 interventi.



Info point



Spazi esterni



Orto botanico



Servizio navetta



Mobilità integrata

i Info point

BARICENTRO ORGANIZZATIVO DELL'INTERO SISTEMA È L'INFO POINT. Sarà posizionato nel viale principale ed è il punto verso il quale indicano tutti i sistemi informativi, connessi e sempre accessibili. Sarà il luogo per ottenere informazioni ma anche dove effettuare qualsiasi tipo di operazione: dalla prenotazione alberghiera, agli acquisti, e persino noleggiare mezzi o attrezzature specifiche.



☀ Spazi esterni

Sono migliaia gli studenti che gravitano nell'area del Policlinico Sant'Orsola Malpighi. **PER RISPONDERE CONCRETAMENTE AL MIGLIORAMENTO DELLA QUOTIDIANITÀ UNIVERSITARIA SI È PROGETTATO UN INTERVENTO CAPACE DI ACCOGLIERE E COINVOLGERE 9 SPAZI ESTERNI VERDI CON TRE DIVERSE CONFIGURAZIONI.** Gli spazi verdi saranno da attrezzare per la sosta ed il ritrovo di studenti universitari, una funzione oggi assente e assolutamente necessaria per rivitalizzare e rivalorizzare l'intero comparto grazie ad un modello dinamico e sostenibile.





“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “



SERVIZI MULTIMEDIALI E DI COMUNICAZIONE

Il progetto prevede la realizzazione di una rete WI.FI a larga banda per l'accesso da parte degli utenti.

Si potrà accedere con i propri dispositivi mobile, smartphone, tablet, pc portatili... ed attraverso un accesso guidato alla autenticazione si verrà abilitati al servizio richiesto. SERVIZI ADD ON, SERVIZI DI COMUNICAZIONE E VENDITA, SERVIZI PER UTENTI.

Grazie al proprio device sarà ad esempio possibile orientarsi, cercare e raggiungere ogni luogo del Policlinico facendosi guidare dal proprio dispositivo.

Servizio semplice, impeccabile, veloce. Avere tutte le informazioni con un semplice klik.





“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “

 
VENERDÌ 22 DICEMBRE - DALLE 9 ALLE 15
CHIOSTRO DEL PADIGLIONE 3



**PRIMA EDIZIONE
DEL MERCATO CONTADINO
AL POLICLINICO DI S.ORSOLA**

Un evento promosso dal Mercato del Novale di Slow Food Bologna e SIRIOBAR nell'ambito del progetto Smart Hospital per promuovere un cibo buono, pulito, giusto e accessibile.

La condotta di Slow Food accompagnerà i visitatori a conoscere i contadini, i prodotti e le ricette della salute.

Tavola contadina organizzata da SIRIOBAR con la possibilità di gustare i prodotti del mercato.



POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna



Smart Hospital: Concessione dei servizi di ristorazione e servizi commerciali integrati

FOCUS ORGANIZZAZIONE

Project Management dedicato
Lato AOSP – Lato Sirio RTI



Team Tecnico per il monitoraggio dei Lavori

Tavolo di Gestione, aperto, con focus tematici

Gruppo Strategico di Direzione

Strumenti codificati:

Piano di Lavoro – Gantt di progetto, Strategia di Comunicazione, Business Plan, ...



“ PREMI BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018 “





grazie per l'attenzione

“IL POLICLINICO BELLO” DALLA GESTIONE TECNICA ALL’UMANIZZAZIONE DELL’OSPEDALE



**Azienda Ospedaliera
Universitaria
Policlinico “G.Martino”
Messina**



IL CONTESTO

COMPLESSO IMMOBILIARE

L'Azienda Ospedaliera Universitaria "Policlinico – G. Martino":



Area di circa 310 mila m²



14 padiglioni destinati a funzionalità diverse



Eliporto

CONSISTENZE IMMOBILIARI



164.600,61 m² di superfici orizzontali



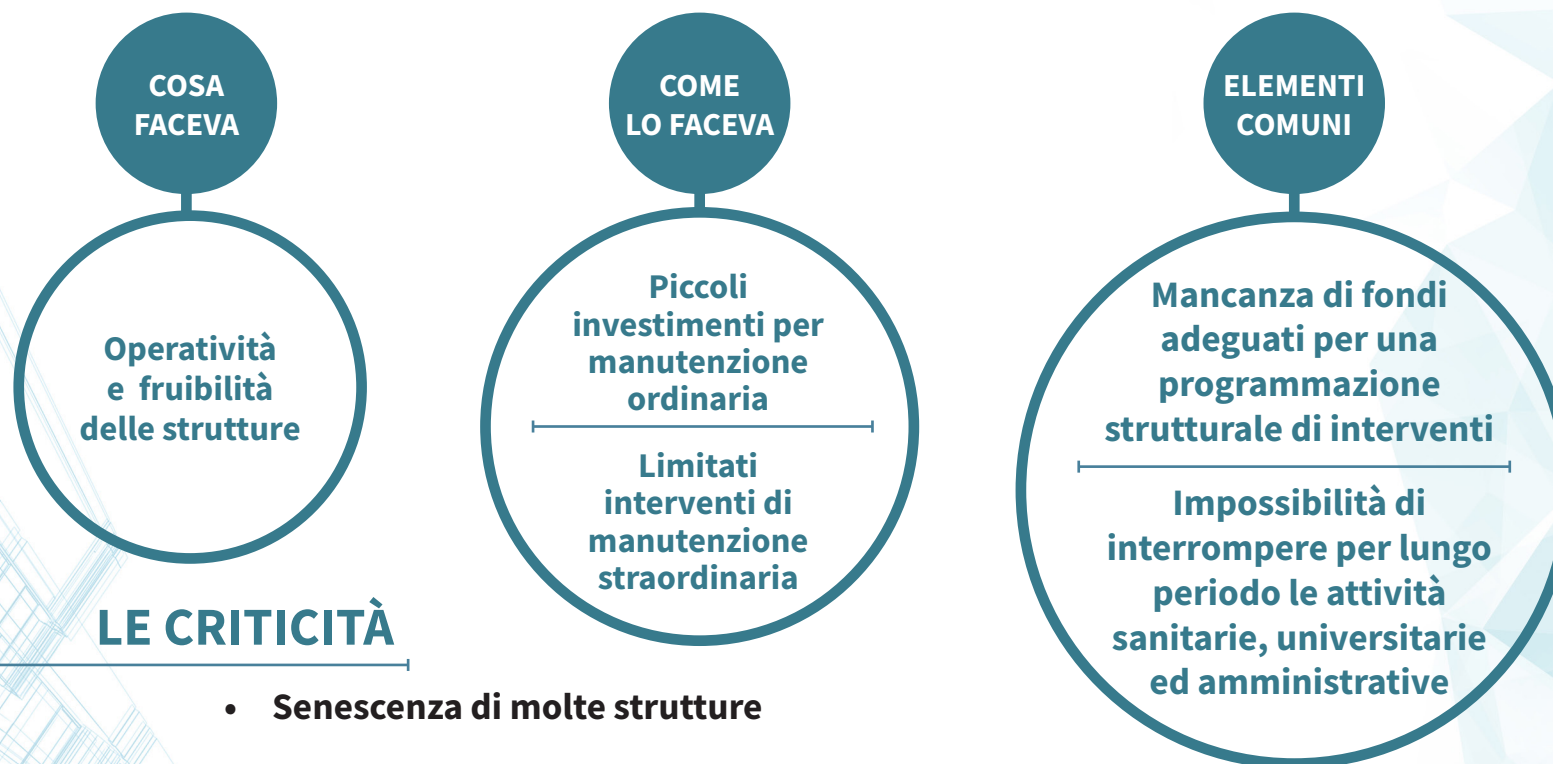
360.936,94 m² di superfici verticali

L'intero complesso immobiliare è oggi in funzione e la sua gestione necessita di una spesa di diversi milioni di euro per le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura e degli impianti, incluse le spese di natura energetica.

**“IL POLICLINICO BELLO” DALLA GESTIONE TECNICA
ALL'UMANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE**

IL CONTESTO

LA GESTIONE DEL COMPLESSO IMMOBILIARE



LE CRITICITÀ

- Senescenza di molte strutture
- Logorio accelerato dall'utilizzo intensivo
- Meno manutenzione ordinaria= maggiore manutenzione straordinaria
- Maggiore manutenzione straordinaria= maggiori costi

**“IL POLICLINICO BELLO” DALLA GESTIONE TECNICA
ALL'UMANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE**

L'ESPERIENZA

ALLA BASE DELLA SCELTA STRATEGICA



Decoro = percezione di maggiore qualità umana e strutturale



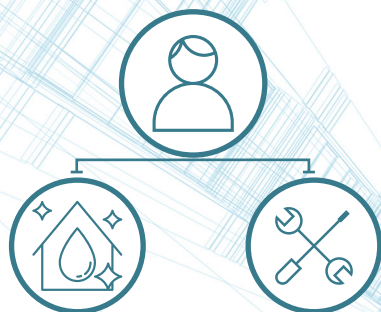
L'esigenza di miglioramento e "umanizzazione" delle strutture all'interno di un programma generale di ripristino e mantenimento della funzionalità e del decoro degli immobili



Maggiore attenzione a tutte le superfici: orizzontali (pulizia), verticali, soffitti e controsoffitti (manutenzione)

LA SCELTA STRATEGICA

Un unico operatore per le azioni di pulizia e manutenzione



BENEFICI ATTESI



Riduzione dei costi/risparmio



Sinergie ed economie di scala



Tempestività di esecuzione



Incremento della qualità dei servizi



Professionalità degli operatori



Minore ingombro degli ambienti



Un solo interlocutore privato

**“IL POLICLINICO BELLO” DALLA GESTIONE TECNICA
ALL'UMANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE**

L'ESPERIENZA

DIAGRAMMA TEMPORALE

GESTIONE

Attivazione

Avvio del contratto sottoscritto con il RTI PFE S.p.A. avente ad oggetto la gestione dei servizi di pulizia e sanificazione delle sedi e strutture dell'AOU Policlinico "G. Martino" di Messina.

1 GENNAIO 2015

Avvio esperienza

Atto integrativo e di estensione del contratto principale avente ad oggetto, nell'ambito delle attività già affidate al RTI S.p.A., il servizio integrativo di pulizia e decoro complessivo degli edifici dell'AOU - c.d. "Policlinico Bello".

15 FEBBRAIO 2018

Progetto "Policlinico Bello"

- 3** Padiglioni completati ed un quarto in completamento.
- 800 MQ** Realizzati di pittura in zone comuni (androni, scale, corridoi).
- 80** Richieste ricevute per piccole riparazioni di porte, finestre, accessori bagni.
- 50** Richieste già evase.
- 10** chiamate urgenti alle quali è stata fornita prontamente risposta.

1 MARZO 2018

Fine

Conclusione del contratto.

31 DICEMBRE 2019

**"IL POLICLINICO BELLO" DALLA GESTIONE TECNICA
ALL'UMANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE**

L'ESPERIENZA



PRESENTAZIONE PARTNER PRIVATO

La PFE S.p.A. mandataria del RTI fornisce servizi di

Con le sedi a Milano, Roma, Sassari, Palermo e Caltanissetta, e grazie alla rete di cantieri, uffici e magazzini, da Bressanone a Pantelleria, oggi PFE è presente e operativa su gran parte del territorio nazionale e internazionale.



LA SOCIETÀ PFE S.P.A



È tra le società del RTI che gestiscono il Lotto Sicilia della Gara CONSIP per la pulizia delle Scuole e la loro manutenzione: Progetto Scuole Belle



Ha conseguito da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il Rating di Legalità con il punteggio massimo di 3 stelle



È membro del prestigioso Programma Elite di Borsa Italiana, figurando tra le 500 aziende che rappresentano l'eccellenza del Paese

Tutte le società dell'RTI in questione sono certificate: **sistemi di qualità ISO 9001 e ISO 14001** e **OHSAS 18001:2007 e SA8000** per la gestione della **Salute e Sicurezza** sul lavoro e di **Responsabilità etica e sociale**.

**“IL POLICLINICO BELLO” DALLA GESTIONE TECNICA
ALL'UMANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE**



**Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico “G.Martino” - Messina**

L'ESPERIENZA

IL PROGETTO POLICLINICO BELLO

MEZZO



Contratto d'appalto di servizi con l'operatore economico titolare del servizio di pulizia di tutti gli immobili

FINALITÀ



Sinergie tra i Servizi e i Team di Pulizia con il Servizio e i Team di manutenzione



Miglioramento del decoro strutturale dell'Ente con attività coordinate e continue

OBIETTIVO



Riconsegna degli immobili in condizioni ottimali dal punto di vista manutentivo, conservativo e di decoro complessivo



Migliorare e "umanizzare" le strutture per una fruizione ottimale dei servizi

ESECUZIONE



Sopralluogo



Elaborazione e trasmissione Piano delle attività all'A.O.U.



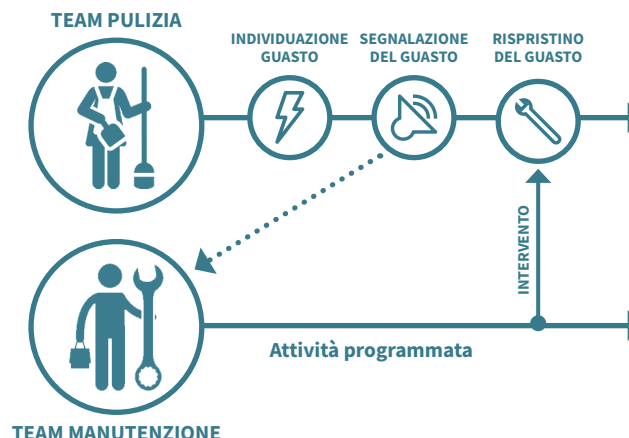
Analisi di evidenze e osservazioni dell'A.O.U.



Monitoraggio dell'Ente durante il servizio



Trasmissione del Verbale dettagliato di consegna

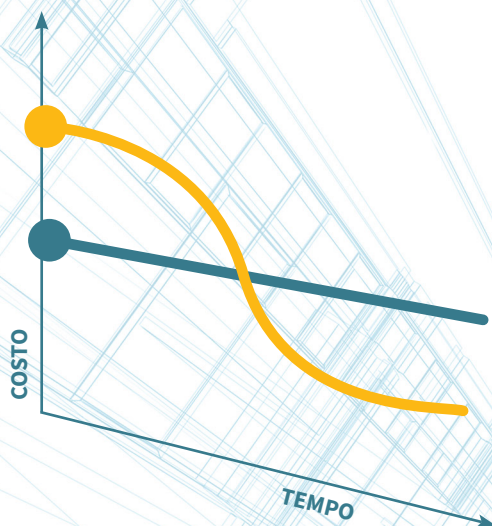


**“IL POLICLINICO BELLO” DALLA GESTIONE TECNICA
ALL’UMANIZZAZIONE DELL’OSPEDALE**

L'ESPERIENZA

“POLICLINICO BELLO”: INNOVATIVA PARTNERSHIP PUBBLICO/PRIVATO

ANDAMENTO SPESA INVESTIMENTO



- SPESA INVESTIMENTO
POLICLINICO G. MARTINO
- SPESA INVESTIMENTO RTI



Investimento dell'operatore privato:
costi superiori al canone iniziale



Punto di pareggio:
fine lavori



Costante guadagno per l'Ente pubblico:

- limitata spesa straordinaria
- pianificazione dei costi, senza extra-budget e spese fuori bilancio
- economie di scala sulle spese amministrative e per attività di manutenzione ordinaria contro il logorio e il deterioramento naturale degli immobili.



**SQUADRA DI
EMERGENZA
DEDICATA**



**STRUMENTI
GESTIONALI**



**CONTATTO
“REAL TIME”**

**“IL POLICLINICO BELLO” DALLA GESTIONE TECNICA
ALL'UMANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE**

I RISULTATI

“POLICLINICO BELLO”: DA PROGETTO A REALTÀ

Efficienza di gestione del patrimonio immobiliare di lungo periodo:



Migliore conservazione del complesso immobiliare dell’Ente



Prevenzione dello spreco di tempo e risorse



Piena e sicura fruibilità di tutti gli ambienti



Incremento della qualità percepita delle prestazioni rese dalla struttura



Servizio a minore impatto ambientale

Il modello Policlinico Bello è esportabile in Pubbliche Amministrazioni sanitarie e non.

**“IL POLICLINICO BELLO” DALLA GESTIONE TECNICA
ALL’UMANIZZAZIONE DELL’OSPEDALE**

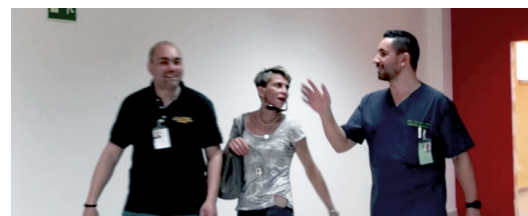
I RISULTATI



L'ATTENZIONE ALLA QUALITÀ PERCEPITA È UNA NECESSITÀ:

L'**innalzamento** della qualità percepita è inteso come **scelta strategica**, che si attua mettendo in campo professionalità di eccellenza non solo tecnica ma anche umana.

La soddisfazione che scaturisce da questo processo porta ad evidenti vantaggi in termini di **servizi offerti**, **fidelizzazione dell'utenza**, **risparmio di risorse** in favore di un alto **standard performativo** delle strutture.



**“IL POLICLINICO BELLO” DALLA GESTIONE TECNICA
ALL'UMANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE**



Comune di
Milano



PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



Un modello virtuoso per la
gestione del verde cittadino:
**il Global Service del Comune di
Milano**

«PREMIO BEST PRACTICE PATRIMONI PUBBLICI 2018»

CARATTERISTICHE TIPOLOGICHE E QUALI-QUANTITATIVE DEL PATRIMONIO VERDE OGGETTO DEL CONTRATTO

COSA

Affidamento del **Servizio globale per la manutenzione programmata delle aree a verde pubblico di proprietà del Comune di Milano**, comprensiva degli elementi vegetali e degli elementi di arredo «a canone», unitamente all'esecuzione di lavori di manutenzione straordinaria «extra-canone»

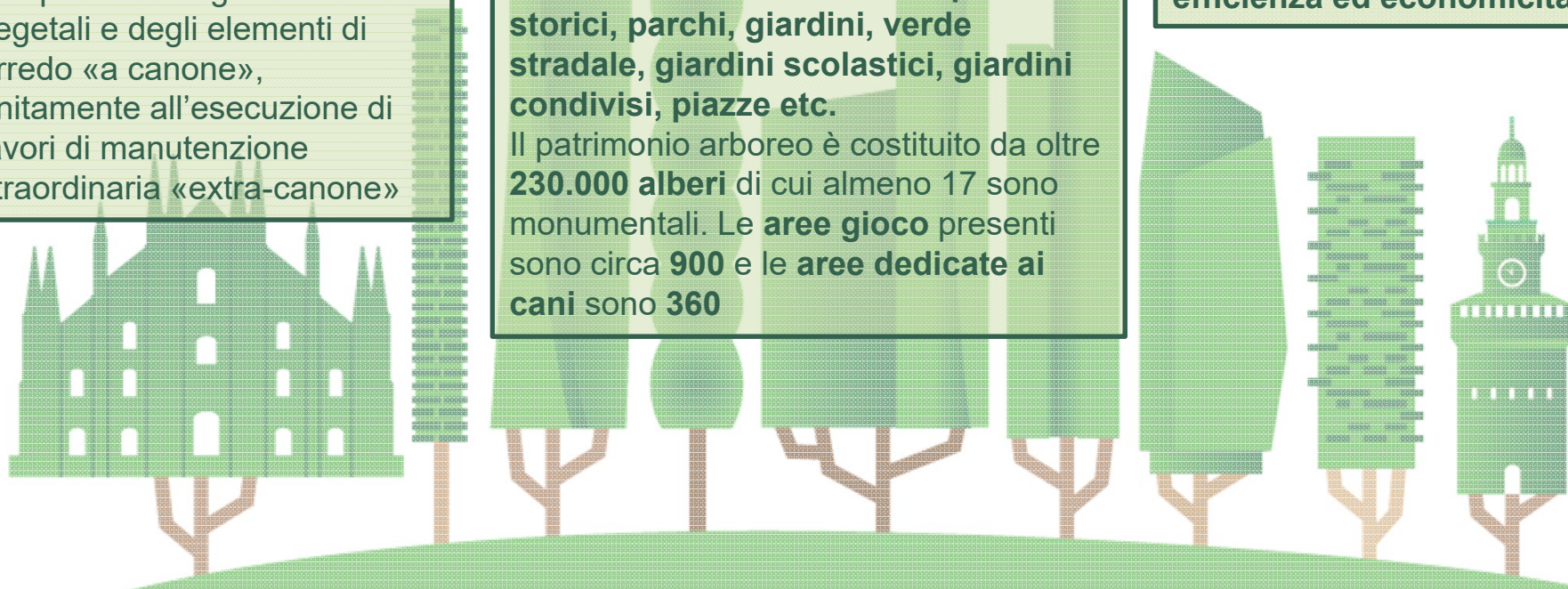
QUANTO

Il patrimonio del verde pubblico comprende circa **24 milioni di mq** (di cui 18 milioni sono gestiti in modalità diretta all'interno del Global Service) distribuiti all'interno di circa **3.000 località censite** suddivise tra **parchi storici, parchi, giardini, verde stradale, giardini scolastici, giardini condivisi, piazze etc.**

Il patrimonio arboreo è costituito da oltre **230.000 alberi** di cui almeno 17 sono monumentali. Le **aree gioco** presenti sono circa **900** e le **aree dedicate ai cani** sono **360**

COME

Gestione affidata attraverso la tipologia contrattuale denominata **Global Service**, che garantisce **elevati standard di efficacia, efficienza ed economicità**



CRITERI E APPROCCI GESTIONALI ADOTTATI DALL'ENTE RISPETTO AL PATRIMONIO

Entità del patrimonio verde da gestire, appartenente alla collettività, con importanti funzioni ambientali, sociali, culturali ed estetiche

Ottimizzazione e trasparenza della gestione

Standard di qualità prestabiliti da garantire su tutto il territorio di Milano, attraverso un monitoraggio dello stato manutentivo



Affidamento ed esternalizzazione delle attività di manutenzione ordinaria del verde ad un unico soggetto qualificato tramite appalto in Global Service, strumento di partnership tra enti pubblici e privati basato sul risultato

PROBLEMATICHE TECNICHE, FUNZIONALI E GESTIONALI DEL PATRIMONIO

Esigenze peculiari delle aree verdi:

Il verde è un patrimonio vivo, in costante mutamento

Elementi di interferenza propri dell'ambiente urbano

Condizioni atmosferiche e stagionalità

Frequentazione ed uso

Vetustà degli impianti

Atti vandalici



Occorre intervenire con continuità per monitorare e garantire adeguati livelli di sicurezza, accessibilità e fruibilità delle aree verdi per tutta la cittadinanza

MOTIVAZIONI DELLA SCELTA DEL CONTRATTO DI GLOBAL SERVICE

Benefici organizzativi e operativi/gestionali, a garanzia del mantenimento e raggiungimento dei livelli prestazionali stabiliti dal capitolato speciale d'appalto

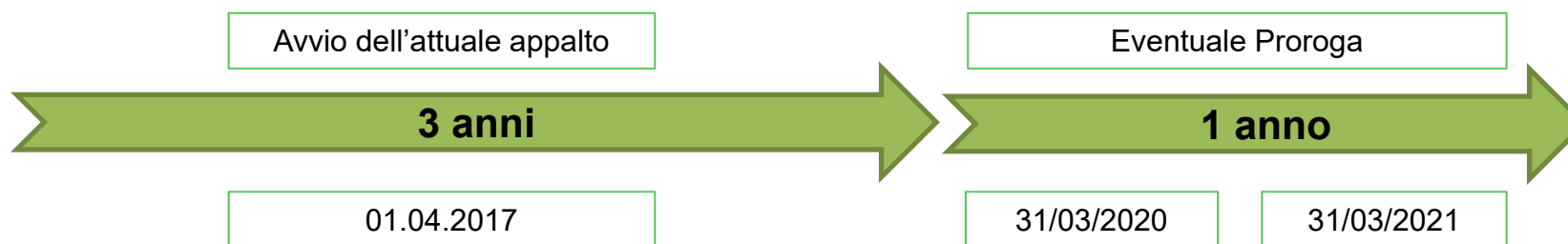
Interlocutore unico, da intendere anche come unico centro di responsabilità a cui far riferimento, che assolve alle esigenze del territorio con flessibilità operativa e disponibilità continuativa

Ottimizzazione delle risorse per svolgere con continuità gli interventi utili su tutto il territorio, raggiungendo significative economie di scala

Servizi e lavori eseguiti adottando le tecniche più idonee per conferire alle aree verdi un perfetto stato di sicurezza, qualità e decoro, attraverso un monitoraggio continuo dello stato d'uso del verde pubblico

DIAGRAMMA TEMPORALE DELL'ESPERIENZA

Servizio affidato a partire dal 1 aprile 2017 alla società consortile MIAMI s.c a r.l.
L'appalto è suddiviso in 3 lotti territoriali, al fine di consolidare il percorso di condivisione delle priorità di intervento con le zone di Decentramento Territoriale.



IL PARTNER PRIVATO: MIAMI S.C. A R.L.



MIAMI s.c.a r.l. è l'acronimo di *Manutenzione Integrata Ambientale Milano*.

È una società consortile nata dall'unione di quattro aziende leader nel settore che hanno costituito una società interamente dedicata al servizio per la Città di Milano.

MIAMI s.c. a r.l. ha avviato un sistema integrato di attività gestionali e operative al fine di mantenere il patrimonio a verde del Comune di Milano con elevati livelli qualitativi. Miami è interlocutore in grado di:

- Essere unica organizzazione che dialoga omogeneamente con l'Amministrazione e con il territorio;
- Coordinare centralizzato tutte le attività;
- Condurre le maestranze in modo uniforme e ottimale;
- Mettere in campo un organico composto da professionisti qualificati (agronomi, architetti, paesaggisti, etc.) e disporre di una organizzazione operativa delle risorse e dei mezzi riuniti all'interno della medesima sede operativa con:
 - staff direttivo: responsabile gestionale e responsabile operativo;
 - staff tecnico: segreteria tecnica, call center, sistema informativo, censimenti, ispezioni giochi, ufficio sinistri, ufficio comunicazione;
 - staff operativo: tecnici di zona, ufficio manutenzione straordinaria e contabilità, ufficio alberature, operatori VTA, responsabile mezzi e attrezzature, operai.

Sostenibilità ambientale:

Miami impiega mezzi a basse emissioni di CO₂, con alimentazione elettrica, a metano e GPL, Euro 5 o superiori, lubrificanti e carburanti a basso impatto ambientale, attrezzature elettriche (decespugliatori, tosasiepi, motoseghe e soffiatori) e rasaerba a GPL al fine di contenere l'impatto delle proprie attività.



AVR S.p.A. (capogruppo)

Compagnie del raggruppamento



Consorzio Stabile A.L.P.I.



Euroambiente S.r.l.



progetto ambiente
Nuova Malegori S.r.l.

GLI AMBITI E LE ATTIVITÀ DEL GLOBAL SERVICE: PROCESSI, MODELLI, STRUMENTI E SERVIZI

SERVIZI E LAVORI

Servizi di manutenzione ordinaria

Servizi di gestione

Interventi di manutenzione straordinaria

MIAMI s.c. a r.l. Esecuzione

Manutenzione e rifacimento tappeti erbosi
Realizzazione e manutenzione aiuole fiorite/tappezzanti
Mantenimento siepi, cespugli, alberature
Trattamenti fitosanitari, diserbi e spollonature
Manutenzione impianti di irrigazione
Manutenzione giochi, manufatti di arredo, pavimentazioni
Riparazione e sostituzione pozzetti

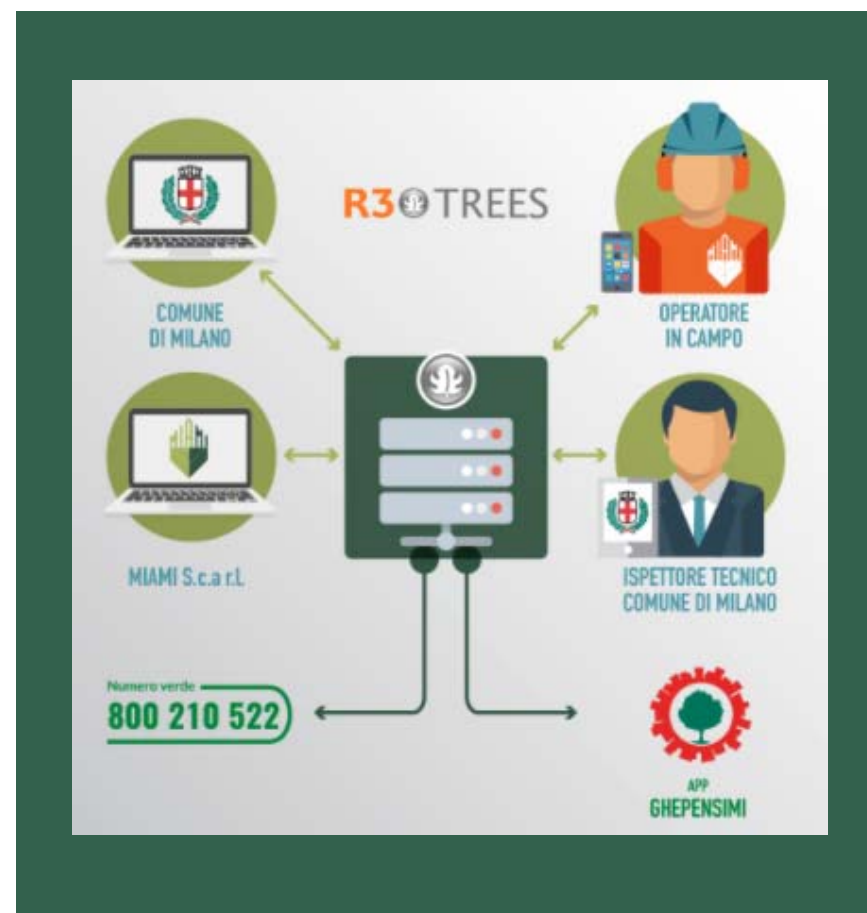
Call center attivo H24 con operatore fisico al numero verde 800.210.522
Sistema informativo R3 TREES
Gestione emergenze e pronto intervento
Programmazione triennale
Pianificazione operativa
Valutazione della stabilità delle alberature attraverso analisi VTA (*Visual Tree Assessment*)
Monitoraggio delle aree gioco attraverso ispezioni trimestrali
Aggiornamento del censimento del patrimonio verde

Nuove realizzazioni di: campi gioco, aree cani, impianti di irrigazione, orti urbani.
Riqualificazione aree degradate. etc.

GLI AMBITI E LE ATTIVITÀ DEL GLOBAL SERVICE: PROCESSI, MODELLI, STRUMENTI E SERVIZI

Servizio di gestione: sistema informativo R3TREES

- Applicativo utilizzato dal comune di Milano a partire dal 2004 per la gestione trasparente e ottimale del verde urbano.
- Piattaforma di comunicazione integrata per tutti gli operatori coinvolti
- Base informativa utile alle attività di gestione, manutenzione, controllo della qualità e programmazione operativa del verde cittadino
- Banca dati consultabile tramite *browser web* da tutti gli utenti coinvolti per una verifica continua della consistenza e della qualità del patrimonio verde
- Sistema dinamico e implementabile a seconda delle esigenze gestionali
- Modello concettuale unitario utilizzato per catalogare gli elementi del verde



Sistema informativo R3TREES: operazioni possibili

Strumenti di **editing** dei dati per mantenere aggiornata la **banca dati**

Possibilità di **storicizzare** gli elementi pur mantenendone traccia per analisi statistiche e scelte progettuali

Costante **controllo della qualità** degli interventi manutentivi e **tracciabilità** degli stessi

Possibilità di inserire a sistema le **segnalazioni** di elementi non conformi tramite **mobile**

'Ghe Pensi Mi': Applicazione che consente ai cittadini di segnalare gli interventi necessari nelle aree verdi (attrezzi sportivi-giochi – aree cani)

Analisi statistiche di attività e rendicontazione dei lavori, a partire dalla banca dati del sistema informativo



'Ghe Pensi Mi'



Mobile



Global Service del comune di Milano: esperienza ed evoluzione nel tempo

Esperienza virtuosa ventennale, consolidata nel tempo e che ottempera in modo sempre più efficace alle esigenze peculiari del sistema verde attraverso:

Evoluzione nella tipologia di affidamento

Sviluppo e affinamento continuo del sistema informatico R3 TREES utilizzato



-  **Gestione trasparente** di tutte le attività manutentive con una certificazione e documentazione delle attività svolte
-  Individuazione e intervento immediato grazie a **segnalazioni georiferite sul territorio**
-  **Programmazione** degli interventi utili a partire da un'interrogazione della banca dati (piano potature, analisi VTA legate a zone sensibili, quali aree gioco, etc.)



I RISULTATI OTTENUTI DELLA GESTIONE PLURIENNALE IN GLOBAL SERVICE

Prima

Sino al 1999: manutenzione del verde come OPERA PUBBLICA basata su singole lavorazioni

Oggi

Dal 2000: manutenzione del verde come **SERVIZIO basato su un insieme di ATTIVITÀ PROGRAMMATE e CONTINUATIVE** e sulla concezione del **VERDE COME ELEMENTO PER LA DETERMINAZIONE DELLA FORMA DELLA CITTÀ**

PIANIFICAZIONE
DEGLI OBIETTIVI A
LUNGO TERMINE



- Programmazione e modalità di intervento basate sulla continuità e sulla conoscenza ottenendo dei modelli di manutenzione aderenti alle esigenze del territorio
- Razionalizzazione delle risorse e raggiungimento di significative economie di scala
- Stabilità nella qualità del servizio, tutela e valorizzazione ambientale

SICUREZZA E
CONTROLLO
COSTANTE DEI PUNTI
SENSIBILI



- La conoscenza puntuale del patrimonio consente scelte progettuali funzionali e mirate alla sua conservazione e alla sicurezza degli utenti
- Il monitoraggio continuo degli elementi sensibili (in particolare aree gioco e alberature stradali) consente un maggior controllo e la prevenzione delle criticità
- Il sistema R3Trees consente la pianificazione in tempo reale per priorità di intervento

PRESENZA SUL
TERRITORIO E
RISPOSTA IMMEDIATA
ALLE SUE ESIGENZE

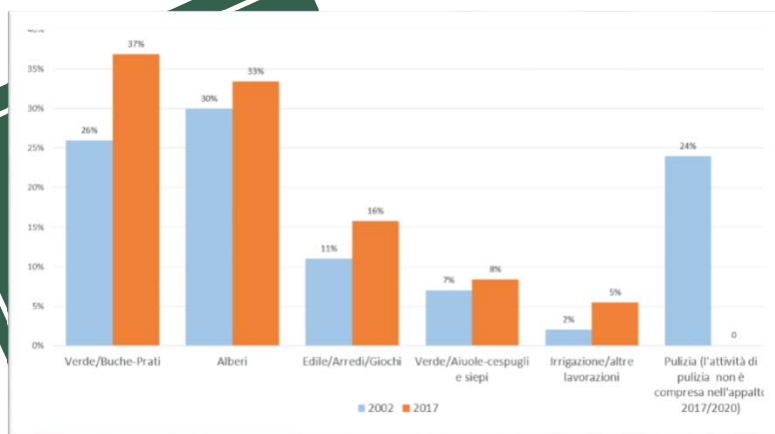


- Il controllo costante dello stato vegetativo permette di salvaguardare lo stato di salute e qualitativo del verde e di migliorare il livello di decoro urbano
- Chiara individuazione delle responsabilità e immediata identificazione di un referente unico in caso di sinistri e danni subiti da parte degli utenti
- Presidio quotidiano h24 garantito da servizi di call center, pronto intervento, gestione delle emergenze, etc per risposta immediata al cittadino

I RISULTATI IN TERMINI NUMERICI

Costi e superfici gestite nei diversi sistemi gestionali: a parità di servizi forniti, **il Global service permette una riduzione del costo unitario del 40%**

Categoria	Appalto a misura (1999)	Global Service (2002)	Appalto Global Service 2017/2020
Superficie gestita (mq)	12.836.874	13.824.609	18.185.182
Costo totale (€)	15.766.072,00 €	19.527.951,00 €	13.693.334,39 €
Costo unitario a pari servizi rispetto al 1999(€/mq)	1,23	0,94	0,75



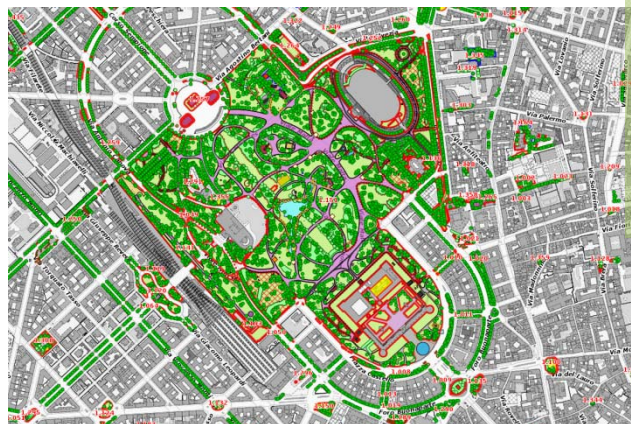
L'evoluzione dell'incidenza delle lavorazioni sul costo totale del servizio mostra una **costante distribuzione delle risorse e delle attività manutentive sul patrimonio verde**.

La continuità del servizio ha consentito l'aumento delle **aree in affidamento e il contenimento dei costi complessivi dell'appalto**, grazie alle economie di scala derivanti da un approccio sempre più mirato all'efficacia, all'economicità e al costante miglioramento qualitativo del patrimonio.

I RISULTATI ATTESI

**PROGETTI IN
CORSO DI
DEFINIZIONE**

CATASTO DEL VERDE



**Pubblicazione su un
portale pubblico
dedicato dei dati del
verde, con un impatto
positivo sui cittadini, in
qualità di utenti dei
beni**

VALORE AMBIENTALE ED ECONOMICO



**Studio ed elaborazione di un
modello di
valutazione del valore
ambientale ed economico
del patrimonio verde, a partire
dalla distribuzione e dalle
caratteristiche del verde urbano:**

- **rimozione di inquinanti dell'aria;**
- **mitigazione delle temperature estreme;**
- **sequestro di CO₂;**
- **intercettazione delle acque meteoriche.**

VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO & RIGENERAZIONE DELLE SCUOLE

LO STRUMENTO DEL FONDO IMMOBILIARE

Valorizzazione
Castel San Pietro Terme
Rigenerazione
Agenzia del Demanio
INVIMIT
MIUR
ANC
Nuove generazioni
Next Generation Schools
Comuni
SGP
Gruppo delle Abbadesse
Territorio
Enti locali
Squadra
Sistema Paese
MEF
Investimenti
Redditività
PRELIOS
Nuovo Polo Scolastico
Fondo Immobiliare
Economicità
Robbiate
Isola di Capri
Isola di Rizzuto
Patrimonio Comune
Patrimonio Pubblico
Monte Prandone
Buona Amministrazione Pubblica
Ossim
Operazione di mercato
Innovazione

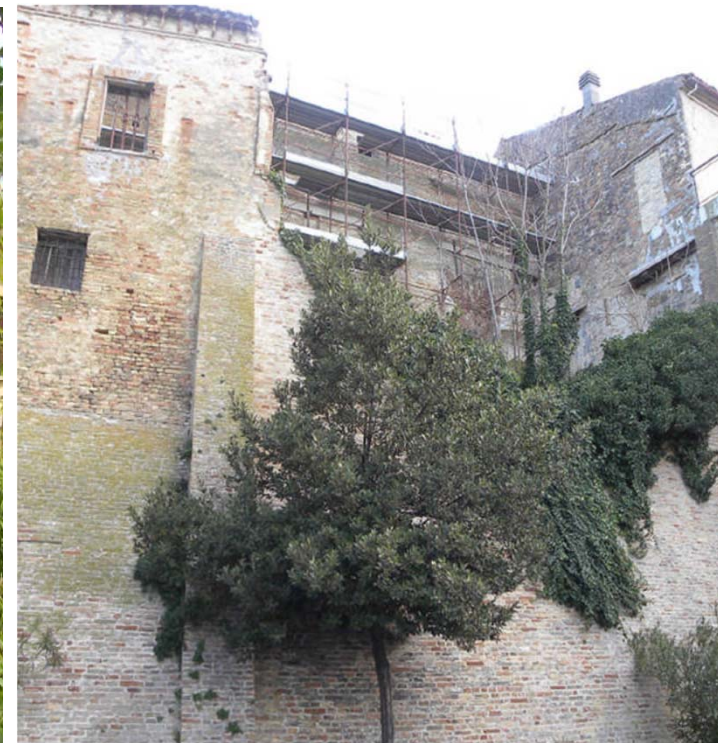
IL PROGETTO Contesto di Riferimento

20.000 METRI QUADRATI DI SCUOLE DA INNOVARE



IL PROGETTO Contesto di Riferimento

40.000 METRI QUADRATI DA VALORIZZARE



FONDO IMMOBILIARE EDILIZIA SCOLASTICA

DALLA DISMISSIONE ALLA MIGLIORE VALORIZZAZIONE DEI BENI PUBBLICI



VALORIZZARE I BENI PUBBLICI
GENERANDO SERVIZI PER I CITTADINI

COLLABORARE CON IL PRIVATO
MANTENENDO IL **PRESIDIO**
PUBBLICO

CAMBIARE LOGICA: DA RISORSE A
FONDO PERDUTO AD INVESTIMENTI PRODUTTIVI

IL PROGETTO Da dove è nato



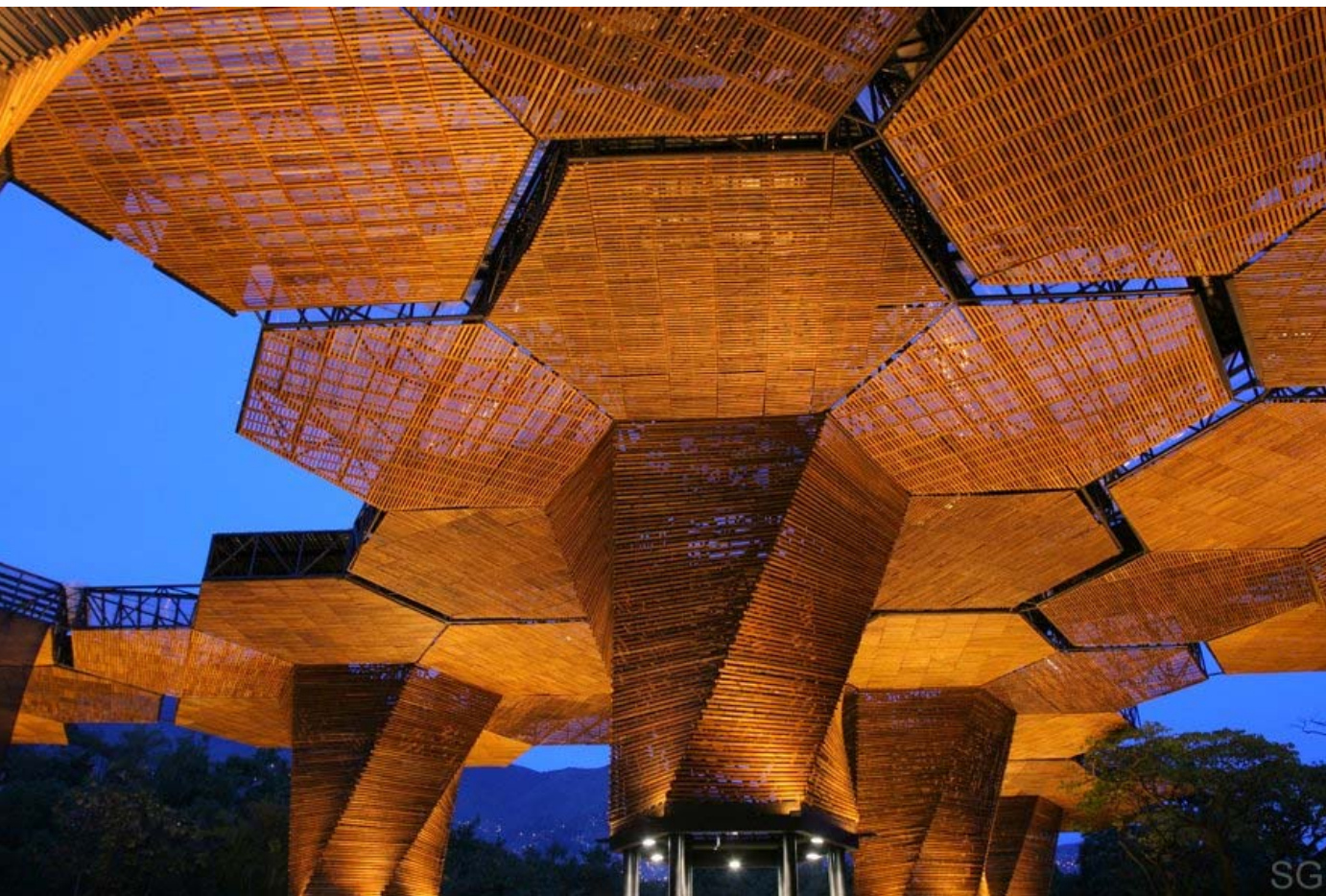
Art.33 del d.l. 98/2011

Art.53 del d.l. 05/2012

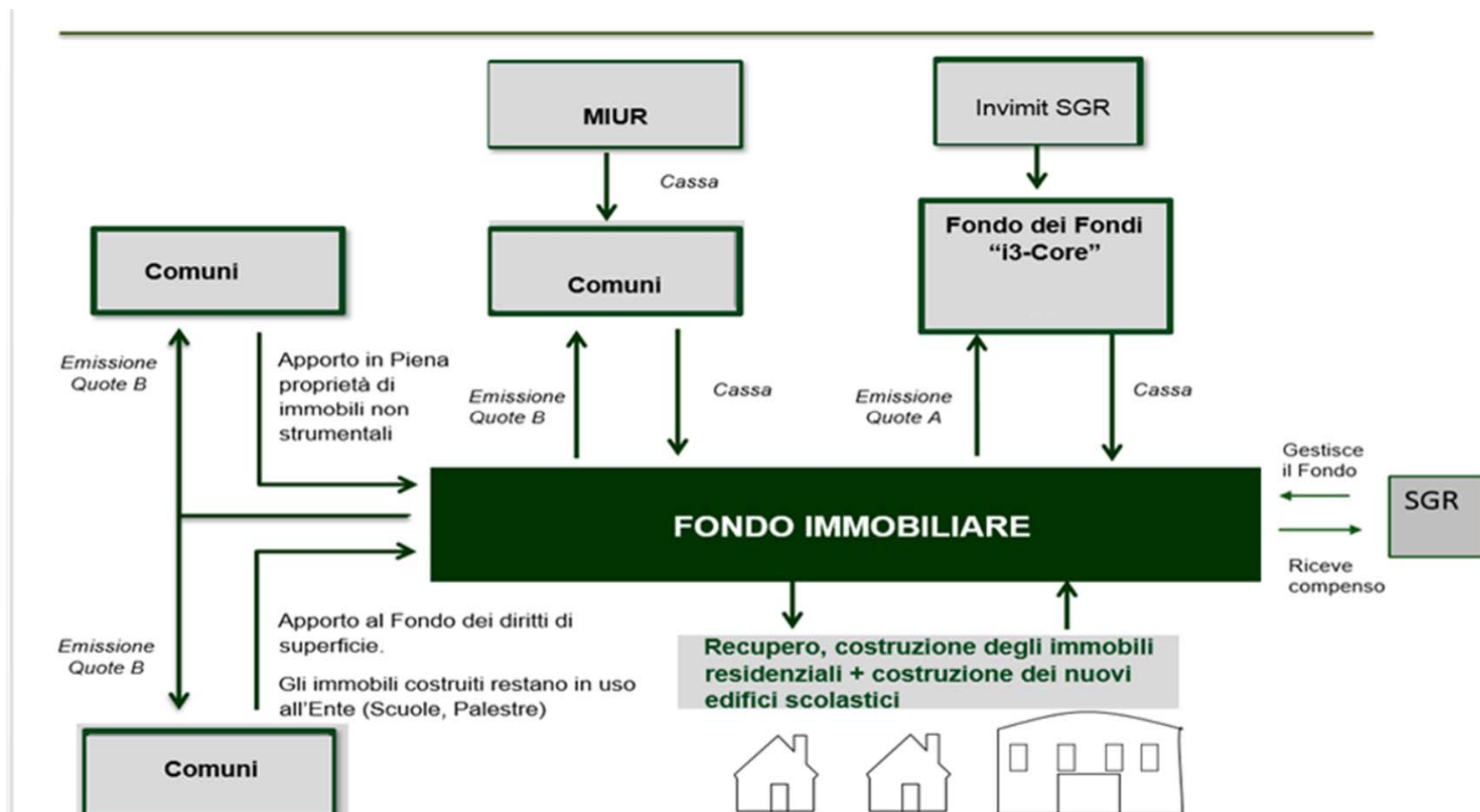
Direttiva Miur 26 marzo 2013

IL PROGETTO l'associazione tra i Comuni

Castel San Pietro Terme
(Bo)
Robbiate (Lc)
Grumolo delle Abbadesse
(Vi)
Monteprandone (Ap)
Osimo (An)
Isola di Capo Rizzuto (Kr)



LA STRUTTURA DELL'OPERAZIONE





I PARTNER



COMUNI DI ROBBIATE, GRUMOLO DELLE ABBADESSE, MONTEPRANDONE, OSIMO, ISOLA DI CAPO RIZZUTO

Partecipano al progetto di valorizzazione insieme a Castel San Pietro Terme, Comune Capofila



MIUR

Nel 2013 ha stanziato i contributi pari al 25% degli investimenti per realizzare scuole innovative



AGENZIA DEL DEMANIO

Ha svolto ruolo di coordinamento dell'intera operazione e supporto tecnico specialistico a favore dei comuni



FONDAZIONE PATRIMONIO COMUNE DELL'ANCI

Ha fornito supporto tecnico specialistico a favore dei comuni per strutturare l'operazione e valutarne la fattibilità



INVIMIT SGR

Società di gestione del risparmio costituita dal MEF investe nel fondo attraverso il Fondo I3-core



PRELIOS SGR

SGR che gestisce il fondo. E' stata selezionata tramite gara ad evidenza pubblica sulla base di un progetto di valorizzazione proposto dalla stessa

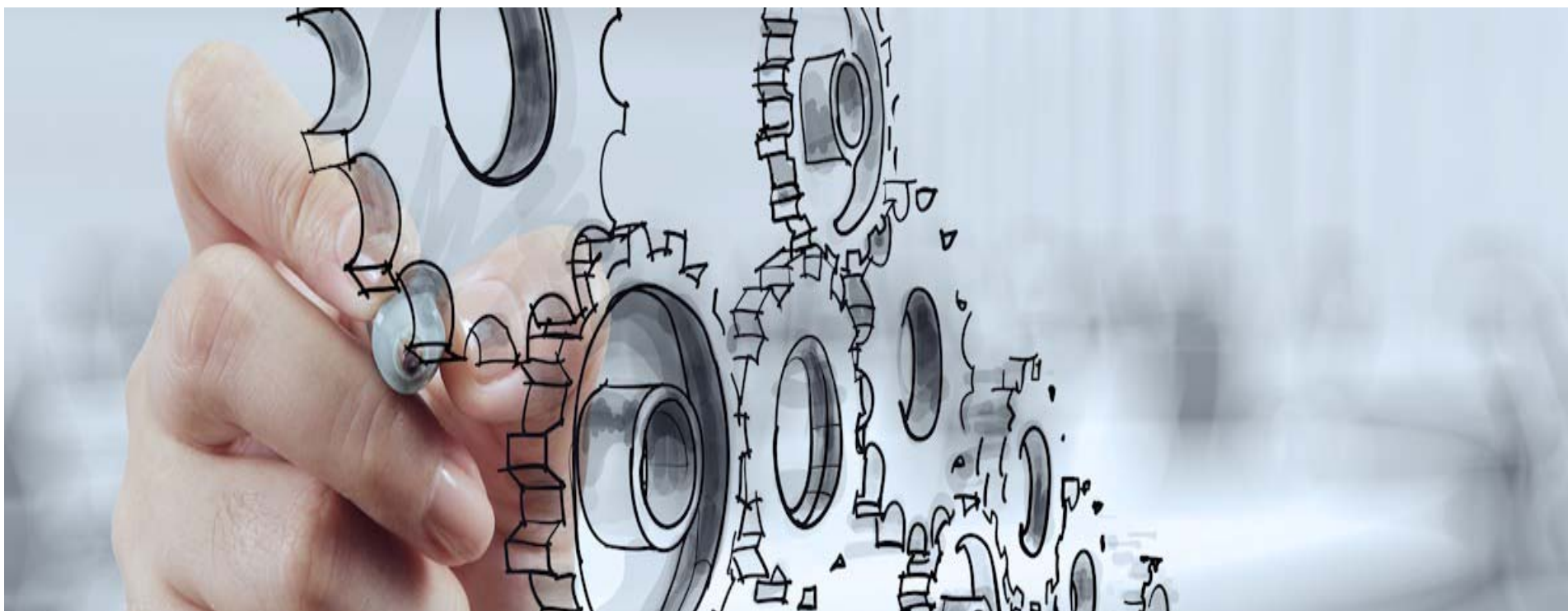


RIGENERAZIONE SCOLASTICA E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO ATTRAVERSO LO STRUMENTO DEL FONDO IMMOBILIARE

UN'ESPERIENZA DI COLLABORAZIONE convergenza di logiche e interessi



I RISULTATI



I RISULTATI



► SVILUPPO DELLE **RELAZIONI** E DEL **DIALOGO**

TRA ENTI LOCALI

TRA ENTI LOCALI E AMMINISTRAZIONI CENTRALI

TRA PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E PRIVATI

► **CONDIVISIONE** DELLE **CONOSCENZE**, **CRESCITA** DELLE **COMPETENZE**, **SVILUPPO RESPONSABILITA'**

► CAPACITA' DELLA **PUBBLICA AMMINISTRAZIONE** DI GENERARE **PROGETTI INNOVATI** PER LA **MIGLIORE GESTIONE DEI BENI PUBBLICI**

► CON **ALLOCAZIONE EFFICIENTE** DELLE **RISORSE PUBBLICHE** ATTRAVERSO LA VALUTAZIONE DI SCENARI ALTERNATIVI

► SENZA **NESSUN IMPATTO** SUL **DEBITO PUBBLICO** (CERTIFICATO DA MEF) E **NESSUN IMPATTO** SUI **VINCOLI DI PAREGGIO DI BILANCIO**

► **MODELLO REPLICABILE** PER ALTRI COMUNI E ANCHE PER **ALTRE TIPOLOGIE** DI OPERE PUBBLICHE E/O DI PUBBLICA UTILITÀ

I RISULTATI ATTESI :

- ▶ **60.000 MQ RIGENERATI**
 - 20.000 MQ SUPERFICIE SCOLASTICA N.6** COMPLESSI SCOLASTICI INNOVATIVI
 - 40.000 MQ SUPERFICI DI RESIDENZIALE**
- ▶ **€ 68 MILIONI** INVESTIMENTI REALIZZATI :
 - € 27 MILIONI** PER I NUOVI COMPLESSI SCOLASTICI
 - € 41 MILIONI** PER RESIDENZIALE
- ▶ **€ 70 MILIONI** LIQUIDITÀ IMMESSA :
 - € 64 MILIONI** DA PARTE DI INVIMIT E EVENTUALI ALTRI INVESTITORI
 - € 6 MILIONI** CONTRIBUTO MIUR
- ▶ **€ 11 MILIONI** INVESTIMENTI DEI COMUNI (**NO CASH MA IMMOBILI DISMESSI E INUTILIZZATI**)
EFFETTO MOLTIPLICATORE 1 A 6 DELLE RISORSE INVESTITE : € 11 MILIONI INVESTITI GENERANO € 68 MILIONI SUL TERRITORIO
- ▶ **REMUNERAZIONE NON SPECULATIVA PER INVIMIT ED EVENTUALI ALTRI INVESTITORI: 3% + INFLAZIONE**
- ▶ **€ 5,5 MILIONI** REMUNERAZIONE DELLA **SGR** DI MERCATO A FRONTE DELLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO
- ▶ **TEMPI CERTI: 18 MESI** DALL'AVVIO DEL FONDO PER PROGETTARE E REALIZZARE LE NUOVE SCUOLE
- ▶ **COSTI CERTI** CANONE MODULATO IN FUNZIONE DELLA EFFETTIVA DISPONIBILITÀ' SCUOLA E SGANCIATO DA ANDAMENTO DEL MERCATO E DALLA VENDITE DEL FONDO COSÌ COME PROPOSTO NEL PROGETTO DI VALORIZZAZIONE



I RISULTATI ATTESI :



- **RIQUALIFICAZIONE URBANA** SULLA BASE DELLA VISIONE POLITICA DEL TERRITORIO
- **RITORNI IN TERMINI ECONOMICI E SOCIALI**

I RISULTATI ATTESI :

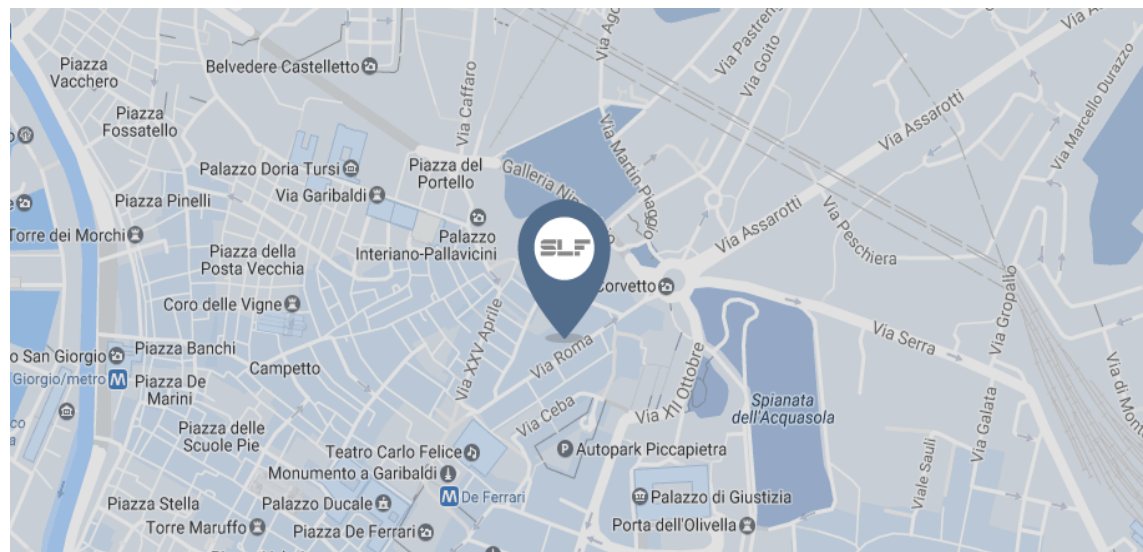
ISTRUZIONE VS APPRENDIMENTO



Courtesy of
Colucci&Partners Architettura



PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



VERSO L'EFFICIENTAMENTO TECNOLOGICO

Il processo di gestione tecnica del Teatro Carlo Felice di Genova

TEATRO CARLO FELICE
FONDAZIONE





Inaugurato il 7 Aprile 1828 alla presenza dei sovrani del Regno di Sardegna, Carlo Felice e la regina Maria Cristina, fu il primo e vero teatro del melodramma genovese che potesse competere al pari di bellezza ed eleganza al resto d'Italia e dei principali teatri del mondo.

PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



TEATRO CARLO FELICE
FONDAZIONE



IL TEATRO

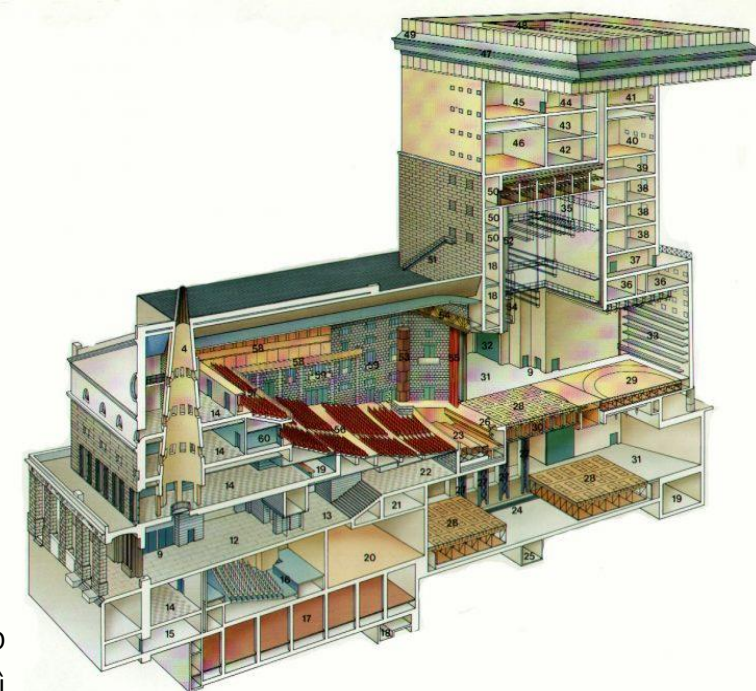
LA PRIMA REALIZZAZIONE

Costruito tra il XVIII e il XIX secolo il Teatro Carlo felice è il principale teatro genovese e uno dei più noti in Italia.

1944 - Il Teatro fu quasi completamente distrutto con i bombardamenti della II Guerra Mondiale e passarono diversi decenni prima che potesse essere ricostruito

LA RICOSTRUZIONE

Fu solo tra gli anni '80 e i primi anni '90 che il Teatro venne ricostruito con un progetto innovativo degno del suo nome, un progetto che potesse finalmente rendere alla città una nuova immagine diventando così uno dei centri culturali più importanti di tutta la Liguria.



*Il progetto di
Aldo Rossi*



Sono due le esigenze che gli architetti hanno voluto tenere presenti nella realizzazione del nuovo teatro Carlo Felice: in primis la necessità di ricostruirlo **ESATTAMENTE DOV'ERA** e in secondo luogo il voler dotare la nuova struttura della più avanzata **TECNOLOGIA**.

Da quest'ultima necessità nasce l'imponente **TORRE SCENICA** alta circa 63 metri.





PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



TEATRO CARLO FELICE
FONDAZIONE



LA PARTNERSHIP

ENGIE ITALIA: CIFRE CHIAVE

1°

OPERATORE SERVIZI
ENERGETICI

2°

OPERATORE
VENDITA DI GAS
NEL MERCATO ALL'INGROSSO

5°

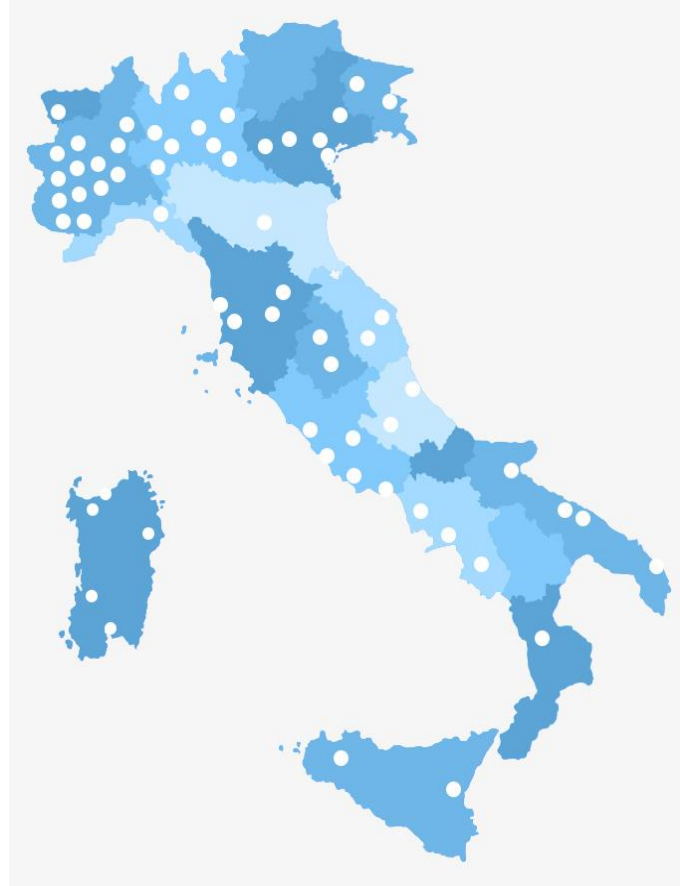
OPERATORE
PRODUZIONE
DI ELETTRICITÀ

2.800

COLLABORATORI

50

SEDI



3 centrali termoelettriche
6 parchi eolici
5 impianti fotovoltaici
20 centrali di cogenerazione
9 centrali di cogenerazione industriale
9 reti di teleriscaldamento
260.000 punti luce
10.000 edifici efficientati



PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



L'APPALTO

La necessità di mantenere un costante livello di tecnologia adeguata al contesto socio culturale ha fatto sì che la Fondazione richiedesse degli interventi di riqualificazione e adeguamento normativo per risolvere le vetustà impiantistiche dovute al tempo e all'usura.

L'appalto bandito dalla Fondazione ha per oggetto il servizio di conduzione e manutenzione di tutti gli **IMPIANTI TECNOLOGICI** di proprietà della Fondazione

● IMPIANTI DI SERVIZIO: CONDIZIONAMENTO, TERMOVENTILAZIONE, IDRICI ECC

● IMPIANTI ELETTRICI

● IMPIANTI DI SUPERVIZIONE E AUTOMAZIONE

● IMPIANTI ANTINCENDIO

● IMPIANTI PER LA GESTIONE DELLA SICUREZZA ED EMERGENZE

TEATRO CARLO FELICE
FONDAZIONE





PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



GLI IMPIANTI SPECIALI

IMPIANTI SPECIALI

Sono oggetto di manutenzione e conduzione i seguenti impianti speciali

● TVCC



● CONTROLLO LUCI PALCOSCENICO



● IMPIANTI DI AMPLIFICAZIONE PER NON UDENTI



● DIFFUSIONE SONORA (CAMERINI)



TEATRO CARLO FELICE
FONDAZIONE





PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



I NUMERI



230.000 mc. è il volume totale del teatro



574 mq. è la superficie del palcoscenico principale



368 mq. è la superficie del palcoscenico dorsale



1760 mq. è la superficie totale del sottopalco



31,5 m. è l'altezza al piano grigliato

AUDITORIM PER CONFERENZE 206 POSTI



18 camerini



2.000 posti a sedere



200.000 visitatori ogni anno



3 palcoscenici intercambiabili + 1 girevole



17 sale prova tra orchestra, coro e corpo di ballo

TEATRO CARLO FELICE
FONDAZIONE





PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



TEATRO CARLO FELICE
FONDAZIONE



PER IL FUTURO?

IL PROGETTO

- lavori di efficientamento energetico e riqualificazione tecnologica
- fornitura vettori energetici (termico ed elettrico)
- Multiservizio IMPIANTI TECNOLOGICI e macchina scenica, servizio antincendio e gestione emergenze

UNA NUOVA IMMAGINE

Grazie alla riqualificazione verrà data una nuova immagine al Teatro che punterà fortemente sulla qualità , modernità e sicurezza.

CHI NE BENEFICIA

- Il Teatro
- La collettività
- I visitatori

QUALI VANTAGGI

- Efficientamento impianti termici ed elettrici
- Ricorso ad INCENTIVAZIONI sui lavori tramite Certificati Bianchi e Conto Termico 2.0
- Migliori prestazioni audio/visive



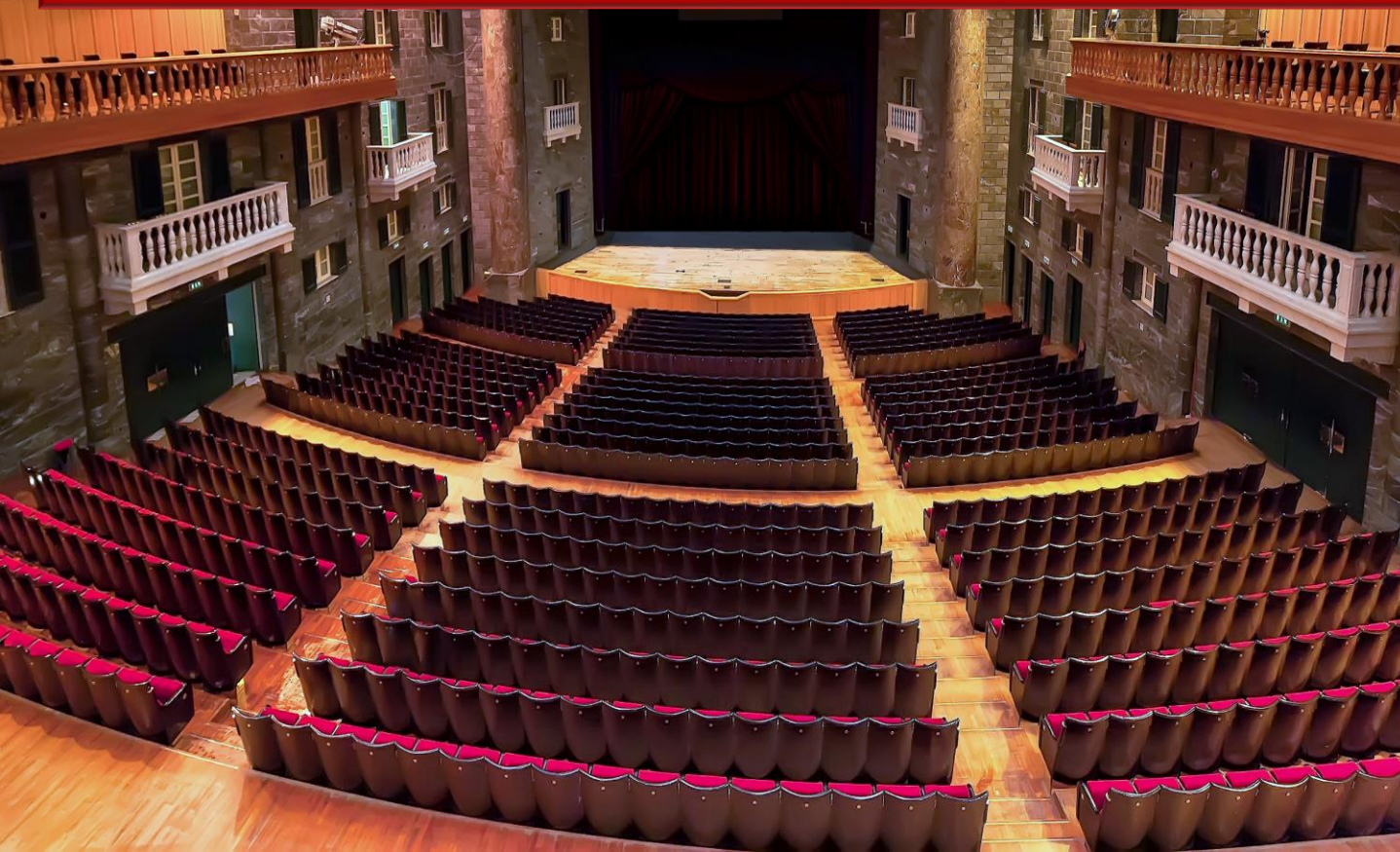
PATRIMONI PA net
PUBBLICO & PRIVATO PER GESTIRE E VALORIZZARE
IL LABORATORIO FPA - TEROTEC



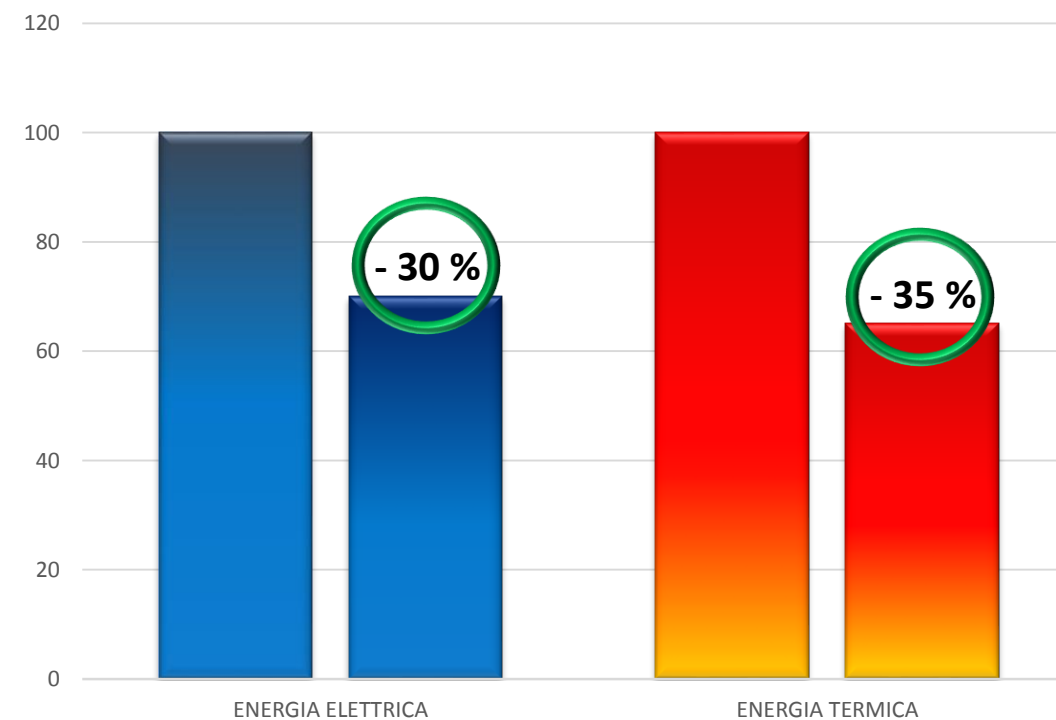
TEATRO CARLO FELICE
FONDAZIONE



GLI OBIETTIVI DI RISPARMIO ENERGETICO



STIMA RISPARMIO ENERGETICO





COME ?



● Riqualificazione
illuminazione indoor

● Ammodernamento
impianti

● Saving energetico in termini di
risparmio TEP/anno

● Miglioramento comfort ambientale

● Adeguamento normativo