

QUALITÀ DEI SERVIZI OSPEDALIERI: STRATEGIE E STRUMENTI SECONDO MARKAS

Andrea Tezzele, Quality Health Safety & Environment Director di Markas, racconta in questa intervista l'approccio dell'azienda alla qualità dei servizi di pulizia e sanificazione sanitaria. Un modello che unisce formazione continua, digitalizzazione e dialogo con le strutture ospedaliere, affiancato da soluzioni innovative come dashboard intelligenti, sistemi di dosaggio automatizzato e cobotica.

di Giovanna Serranò



Andrea Tezzele
Quality Health Safety & Environment
Director, Markas.



Nelle aziende sanitarie la pulizia e la disinfezione sono elementi cruciali per la sicurezza di pazienti, operatori e visitatori. In ambienti ad alta complessità, come per esempio le sale operatorie o le terapie intensive, ogni dettaglio conta: la gestione dell'igiene diventa parte integrante del processo di cura. È proprio in questo contesto che realtà come Markas hanno sviluppato un know-how altamente specializzato: ne parliamo con **Andrea Tezzele**, Quality Health Safety & Environment Director di Markas, partendo proprio dal controllo della qualità dei servizi prestati.

Il codice degli appalti e il suo correttivo hanno ridefinito il ruolo, in particolare del RUP e del DEC; pertanto, i controlli da parte della committenza risultano più approfonditi e costanti. Come si applica concretamente il “plan-do-check-act” nel vostro siste-

ma di gestione della qualità nei molteplici servizi prestati?

“Come azienda leader di mercato nel settore HSQE, abbiamo sempre creduto in questo approccio e già dal 2013 abbiamo promosso l'importanza del RUP e del DEC. Col D.Lgs.n. 163/2006, il DPR del 2010, il D. Lgs 50/2016, il nuovo codice appalti e le recenti delibere ANAC, l'obbligo delle stazioni appaltanti di adottare sistemi di controllo del servizio con l'individuazione di correlati referenti, ha fatto sì che si coniugassero le esigenze della qualità nella sua accezione più ampia. Proprio in quanto “controllori” contrattuali, RUP e DEC sono invero garanti della qualità e rappresentano i nostri interlocutori principe nelle relative iniziative, dall'avvio appalto ai monitoraggi nel durante del rapporto contrattuale. Ciò instaura un processo “virtuoso” improntato al ciclo di Deming, ossia orientato alla misurabilità, tracciabilità e azioni conseguenti che generano una costante crescita qualitativa”

va del servizio. In sintesi un “miglioramento continuo”. Una corretta gestione degli esiti dei controlli, applicata non solo alle pulizie, indirizza le risorse dove servono, con vantaggio per cliente e gestore e con prevenzione di contenziosi. D'altronde, specie nella sanità, è d'obbligo darsi standard elevati anche nelle attività che costellano il core business poiché al centro del nostro operato si pone il paziente



coi suoi bisogni e le sue specificità. In questo teniamo ad essere veri partner dei nostri clienti. Da ultimo e non certo per importanza, il sistema di controllo della qualità rappresenta una potente leva per qualificare il mercato nel suo complesso e, rispetto al quale, come assuntori del servizio, dobbiamo cercare di coglierne l'opportunità attuale e prospettica in continua evoluzione.

Come garantite la qualità del servizio di pulizia e disinfezione in ambito sanitario?

“La qualità “erogata” è frutto di un processo ampio e allo stesso tempo integrato di molti fattori che ne generano l'esito. Le attrezzature, i metodi, l'organizzazione, la stessa digitalizzazione e da ultimo, non certo per importanza, il fattore umano; questi sono gli aspetti fondanti. Nell'ambito dei servizi, e a maggior ragione in quello delle pulizie in ambito sanitario, il grado di preparazione delle operatrici e operatori nei reparti ha un

riflesso forse il più tangibile sul risultato finale del servizio. Malgrado l'ovvietà di questa affermazione, la sfida consiste proprio nel come restituire concretezza a tale azione, soprattutto in un contesto ove il solo turnover rappresenta una forte criticità alla garanzia di continuità sia essa qualitativa che quantitativa del lavoro svolto. Ecco che investire sulle persone con iniziative che restituiscano forza, rispetto, dignità e attenzione a questa fascia di risorse è assolutamente importante. Per garantire un servizio qualitativo all'altezza delle aspettative, le sole competenze “tecniche” non bastano. Esse devono essere integrate da iniziative di comunicazione bidirezionali che coniughino le esigenze qualitative dell'ospedale in un dialogo costante. Mi riferisco in particolare alla parte sanitaria dei nostri clienti ove spesso si individuano quei percorsi di miglioramento concreti che agevolano e instaurano anche quel giusto clima di fiducia. La tecnologia e le attrezzature di ultima generazione sono quindi il completamento ad un'azione organizzativa di ampia portata verso la qualità”.

Che tecnologie innovative utilizzate per migliorare ulteriormente la qualità degli ambienti sanitari?

“Il nostro approccio all'innovazione si articola su più livelli. Per quanto riguarda il servizio di pulizia e sanificazione, mettiamo a disposizione del cliente dashboard intelligenti che permettono di monitorare l'appalto in tempo reale, con KPI aggiornati e report immediati e certificabili. Questo approccio garantisce piena trasparenza, riduce gli errori e consente una gestione proattiva del servizio. Utilizziamo inoltre attrezzature smart come i sistemi di dosaggio automatico dei prodotti, che se da un lato permettono un maggior controllo sui consumi, dall'altra assicurano la correttezza dei dosaggi; aspetto questo quantomai “cruciale” e, giustamente attenzionato, nel mondo ospedaliero. Affianchiamo infine al personale sistemi di cobotica che si occupano delle attività più ripetitive, potenziando il lavoro delle persone e liberando tempo per attività a maggior valore aggiunto. Sul fronte della logistica ospedaliera, il nostro sistema SmartLogistics, basato sull'intelligenza artificiale, monitora in tempo reale lo stato di avanzamento del servizio. Il programma garantisce inoltre un trasporto intraospedaliero puntuale ed efficiente, assicurando agli operatori il percorso ottimale per il trasferimento dei pazienti in sicurezza tra i reparti”.

La cobotica è diventata un pilastro strategico per Markas: quali sono i principali vantaggi che offre in termini di qualità del servizio?

“Il vantaggio più immediato riguarda la costanza della qualità. I robot collaborativi garantiscono uniformità di esecuzione nelle attività ripetitive come il lavaggio dei pavimenti, eliminando le variazioni legate alla fatica o alla rotazione del personale. Il risultato è un livello di pulizia più stabile e prevedibile nel tempo. Altrettanto rilevante è la redistribuzione del lavoro umano. Liberati dalle mansioni più routinarie, gli operatori possono concentrarsi sui controlli di qualità, sulle urgenze e sulle aree che richiedono maggiore attenzione. Questo si accompagna a un percorso di crescita professionale che, dal 2026, includerà anche una Masterclass Robotica all'interno della nostra “Cleaning Masterclass”. I cobot offrono inoltre tracciabilità e trasparenza. I dati raccolti durante le operazioni sono accessibili al cliente e integrabili con le informazioni ambientali provenienti dai sensori IoT, offrendo una visione completa e certificabile del servizio erogato”.

Lei prima ha accennato alla formazione come leva importante quale strumento utilizzato per il raggiungimento degli obiettivi qualitativi: come viene realizzata in Markas?

“In Markas la formazione è un requisito fondamentale e, per ciascuno dei nostri collaboratori, sono previsti dei programmi dedicati. Operare in ambienti sanitari richiede infatti competenze specifiche e aggiornate come la conoscenza dei materiali e delle superfici o l'utilizzo consapevole dei prodotti chimici. Il percorso formativo si sviluppa su più livelli: dalle formazioni obbligatorie in materia di salute e sicurezza sul lavoro, alle formazioni sulle specifiche metodologie operative, fino all'aggiornamento continuo “on the job” attraverso l'affiancamento di tutor esperti. Ogni fase è modulata in base al grado di rischio del reparto in cui viene svolto il servizio, per garantire che gli operatori siano sempre consapevoli e aggiornati sui metodi e sulle tecniche di pulizia più all'avanguardia. Da ultimo e non meno importante, la verifica di efficacia della formazione. Affianchiamo alla tradizionale compilazione di test una verifica diretta durante l'esecuzione dei processi in reparto. Questa modalità integrata di verifica consente realmente di attestare l'efficacia della formazione “ad personam”, intervenendo in modo mirato là dove richiesto”.