

Allegato 3

**GARA TELEMATICA MEDIANTE PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO
QUINQUENNALE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO INTEGRATIVO INTERNO PER
L’A.O.R. “SAN CARLO” DI POTENZA E DEL SERVIZIO DI
TRASPORTO/ACCOMPAGNAMENTO PAZIENTI PER L’A.S.M. DI MATERA**

**SIMOG: gara n. 7973186
CIG 85448075CD**

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

PREMESSA	3
OGGETTO DELL'APPALTO	3
Punti Critici	3
Elencazione dei Servizi	4
ARTICOLAZIONE E DESCRIZIONE DEI DIVERSI SERVIZI	5
Attività principali	5
Attività di supporto	5
Servizio trasporto materiale vario (pesante e leggero)	5
Servizio trasporto materiale biologico, sangue ed emoderivati	6
Servizio prelievo e distribuzione corrispondenza tra gli Uffici e riproduzione fascicoli	6
Servizio trasporto/accompagnamento degenti	6
Esecuzione del servizio e modalità organizzative	8
MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	8
Dati di attività	9
MONTE ORE E CLAUSOLA SOCIALE	10
PROGETTO TECNICO	11
A) Gestione delle richieste:	
B) Gestione delle attività di effettuazione del servizio	
C) Organizzazione dell'appalto	
D) Formazione ed Addestramento del Personale	
E) Migliorie	
GRIGLIA DI VALUTAZIONE	11

PREMESSA

La gestione del flusso di merci e farmaci nonché quella dei pazienti all'interno della struttura ospedaliera fanno parte della logistica ospedaliera e costituisce un modello logistico-produttivo a supporto dei processi di cura.

Il trasporto intraospedaliero, pesante e leggero, incide in maniera rilevante sui processi all'interno dell'ospedale. Non solo su quelli gestionali ma anche su quelli clinico assistenziali.

E', pertanto, fondamentale che un sistema di trasporto interno garantisca efficienza, efficacia, sicurezza, ottimizzazione dei costi e delle risorse nonché il controllo costante del processo e della qualità del servizio.

Ciò può essere perseguito mediante alcune fondamentali innovazioni:

1. la centralizzazione e informatizzazione del sistema;
2. la standardizzazione delle attività;
3. la trasparenza informativa;
4. l'automazione dei processi tramite workflow;
5. la minimizzazione dei documenti cartacei;
6. la costante rintracciabilità (dei dati e degli operatori);
7. il controllo in tempo reale.

Quindi, ottimizzare sia i flussi fisici che quelli informativi può rappresentare valido strumento per il contenimento dei costi di gestione, per un'appropriata gestione del rischio clinico, per una riduzione dei "giri a vuoto", una minimizzazione dei trasporti errati e dei ritardi ed un contenimento del tempo di attesa medio.

1) OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente appalto rientra nell'ambito dei servizi pubblici essenziali ed ha per oggetto l'affidamento del servizio di trasporto integrativo intra-ospedaliero, pesante e leggero per l'AOR San Carlo di Potenza e del Servizio di trasporto/accompagnamento dei degenti dai vari reparti verso i servizi diagnostici o terapeutici dello stesso presidio ospedaliero e ritorno per l'ASM di Matera.

Tra gli obiettivi è ricompreso quello di ridurre le richieste di intervento su chiamata o d'urgenza per incentivare la programmazione delle attività da parte dei reparti/servizi con il fine di una maggiore efficienza ed economicità.

Punti critici

I maggiori punti critici del sistema di trasporto intraospedaliero tradizionale riguardano:

1. i lunghi tempi di attesa;
2. i tempi morti degli addetti o ritardi;
3. la difficoltà nella gestione delle urgenze;
4. la possibilità dell'errore umano

La D.A. dovrà gestire, completamente in proprio e sotto la sua diretta responsabilità, i servizi come di seguito elencati a valenza per l'AOR San Carlo (P.O. San Carlo di Potenza e P.O. San Francesco di Paola di Pescopagano) e per l'ASM (P.O. Madonna delle Grazie di Matera e P.O. di Policoro).

In particolare l'attività prevede anche il trasporto/accompagnamento dei degenti dai vari reparti verso i servizi diagnostici o terapeutici dello stesso presidio ospedaliero e ritorno con l'osservanza delle norme contenute nel presente Capitolato e, per quanto in esso non contemplato, dalle norme vigenti, comunitarie, nazionali e regionali in materia di appalti pubblici di fornitura di beni e servizi.

I trasporti saranno assicurati h 24 (in regime di routine e d'urgenza) per 365 giorni all'anno, anche in rapporto alle condizioni cliniche del paziente.

L'attività oggetto del presente capitolato è catalogata in:

- a. Attività programmata (la programmazione va fatta entro le ore 18,00 del giorno precedente);
- b. Attività non programmata su chiamata;
- c. Attività in urgenza.

- Elencazione dei servizi:

- Servizio trasporto degenti (PER AOR SAN CARLO e ASM)
- Servizio trasporto materiale vario pesante (PER AOR SAN CARLO)
- Servizio trasporto materiale vario leggero (PER AOR SAN CARLO)

L'elencazione che segue non è da intendersi esaustiva

Trasporto Pesante	Trasporto Degenti dai vari reparti	<p>Accompagnamento Pazienti da e per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radiologia e Neuroradiologia • Medicina Nucleare • Radiologia e medicina d'urgenza • Radioterapia • Endoscopia Digestiva • Servizio Cardiologico • Ambulatorio Inserimento C.V.C. e Periferici • G.O.C. • Sale Operatorie per Interventi Minori • Sale Operatorie Ostetricia e Ginecologia • Laboratorio di Emodinamica • Utic • Chirurgia Cardiovascolare • S.O. di Chirurgia Cardiovascolare • Cardioanestesia e Rianimazione Cardiologica • Media Intensita' • Dialisi • Servizio notturno presso il P.S. per garantire il trasporto d'urgenza dalle UU.OO. di prelievi, ritiro referti di indagini eseguite, ritiro e consegna medicinali, ritiro e consegna sacche ematiche, trasferimento letti e spostamento ricoverati
	Trasporto materiale vario	<p>trasporto e consegna tra le UU.OO: di letti, bombole di ossigeno, materassi antidecubito, apparecchiature elettromedicali, materiale di magazzino, spostamento arredi, facchinaggio/scarico merci in arrivo x farmacia, dialisi, laboratorio, S.O. e sistemazione delle stesse nei depositi di magazzino, trasporto materiale da e per la centrale di sterilizzazione (se non diversamente contemplato nel capitolato della sterilizzazione), trasporto carrelli farmacia e terapia oncologica infusione, ecc.</p>
Trasporto Leggero	Campioni Biologici	<p>ritiro prelievi e campioni dalle UU.OO. e consegna al Laboratorio Analisi, Centro Trasfusionale, Anatomia Patologica, trasporto e consegna emocomponenti, trasporto e consegna prelievi per emogas, ecc.</p>
	Materiale Vario	<p>archivio documentazione sanitaria, corrispondenza, farmaci e presidi sanitari, referti, cartelle cliniche, ecc.</p>

		anche c/o la D.M.O.(la tenuta e la gestione dell'archivio della documentazione sanitaria è di competenza della D.M.O.)
		trasporto dalla farmacia di: farmaci, presidi, infusioni, materiale per seduta dialitica, farmaci chemioterapici, sacche parenterali, ecc.
		ritiro e consegna posta trasporto e consegna cancelleria qualsiasi altro tipo di trasporto non presente in elenco richiesto

2)ARTICOLAZIONE E DESCRIZIONE DEI DIVERSI SERVIZI

Le **attività principali** comprendono:

- Gestione delle richieste
- Effettuazione del servizio

Le **attività di supporto** includono principalmente:

- Fornitura di tutti gli ausili necessari all'effettuazione del servizio
- Pulizia e sanificazione del parco dispositivi

Attività principali

Gestione delle richieste. E' l'insieme delle attività che partendo dalle richieste inviate dai singoli reparti (di norma il giorno prima dell'effettuazione del servizio fino alle ore 18.00, salvo urgenze) elabora i dati pervenuti, con l'utilizzo di risorse umane e materiali del fornitore (call center), al fine di definire il piano di lavoro.

Tale Piano dovrà essere consultabile dalle Direzioni Mediche di Presidio e comprendere i dettagli successivamente specificati.

Effettuazione del servizio di trasporto/accompagnamento. L'operatore, sulla base del piano di lavoro garantirà l'accompagnamento nei tempi definiti e con le modalità (e norme comportamentali) previste dal progetto tecnico.

Il servizio ricomprende tutte le operazioni legate al trasferimento del paziente dal letto di degenza al mezzo di trasporto e viceversa, compresi i posizionamenti sui presidi diagnostici o di cura (es. lettino radiologico), fatte salve indicazioni particolari di movimentazione del paziente a cura del personale di reparto responsabile.

Di seguito nel presente capitolato si riportano le specifiche di questa fase.

Attività di supporto

Il fornitore del servizio dovrà mettere a disposizione tutti i dispositivi utili alla effettuazione dei servizi oggetto di appalto (barelle, carrozzelle, carrelli ecc.).

Dovrà inoltre gestire la manutenzione, la pulizia e sanificazione (con relative schede tecniche di tracciabilità) del parco attrezzature impiegato.

Descrizione delle singole prestazioni

• **Servizio trasporto materiale vario (pesante e leggero e traslochi)**

- ritiro e trasporto di medicinali e di materiale sanitario, analisi, cartelle cliniche, attrezzature e quanto altro richiesto dal referente dell'Impresa su segnalazione del Caposala/Coordinatore Infermiere;

- facchinaggio, in occasione di scarico delle merci in arrivo, sistemazione delle stesse nei depositi di magazzino, farmacia e per scarico per transito presso i Servizi di Dialisi, Laboratorio Analisi, Sala Operatoria;
- mansioni di movimentazione di pacchi, plichi e trasporto materiale a disposizione prevalentemente ma non esclusivamente della Farmacia e del Servizio Economato anche in occasione di scarico delle merci in arrivo e sistemazione nei relativi spazi ed attività di trasloco.
- ogni altro compito richiesto dal Referente della Impresa su segnalazione del Caposala/Coordinatore.

Tale servizio dovrà essere espletato tutti i giorni feriali per 8 ore lavorative pro/die.

Le tipologie di attività indicate possono essere modificate di concerto con le DD.MM.OO. in rapporto alle esigenze di servizio.

- **Servizio trasporto materiale biologico, sangue ed emoderivati**

Il servizio è previsto per le 24 h su 7 giorni a settimana e prevede il trasporto, programmato ed in urgenza, dei campioni dai Reparti ai vari laboratori (Chimica Clinica, Microbiologia ed Immunotrasfusionale).

Il servizio ricomprende anche il trasporto dei pezzi istologici, dei prelievi per biopsie e di prelievi di liquidi biologici.

In caso di criticità nella continuità del servizio sarà onere della D.A. gestirne il superamento.

- **Servizio prelievo e distribuzione della corrispondenza all'interno e tra gli uffici e riproduzione di fascicoli.**

- **Servizio trasporto/accompagnamento degenti**

Riguarda il **trasporto/accompagnamento** dei pazienti con mezzi appropriati allo stato di salute e alle condizioni di deambulazione (barella o sedia a rotelle) secondo le istruzioni ricevute dal referente dell'Impresa su indicazione del Caposala/Coordinatore della U.O. o, in sua assenza, dall'Infermiere in servizio.

E' finalizzato a garantire l'accompagnamento di tipo **ordinario programmato, ordinario non programmato, urgente** dei pazienti ricoverati (a letto, in barella, in carrozzella o a piedi), e precisamente :

- trasporto ordinario programmato** : trasporto prenotabile dal reparto entro le ore 18.00 del giorno antecedente l'effettuazione (es. trasporti per servizi di radiologia,)
- trasporto ordinario non programmato** ; trasporto richiesto dal reparto nell'arco del servizio ed evaso dalla ditta non oltre i 60-90 minuti dalla richiesta (per es, trasporti da e per la sala gessi , ambulatori di pronto soccorso, poliambulatori, ecc)
- trasporto urgente** : trasporto richiesto dal reparto nell'arco del servizio e evaso dalla ditta entro 15 minuti dalla richiesta.

Si articola in:

- movimentazione e trasporto dei pazienti in elezione e in urgenza:
 - a. tra le UUOO di degenza ed i blocchi operatori ed Emodinamica;
 - b. all'interno dei blocchi operatori;
- movimentazione e trasporto dei pazienti in elezione e in urgenza tra le UUOO di degenza ed i Servizi/Ambulatori Diagnostici e/o Terapeutici (Radiologia, Neuroradiologia, Ecografia, Medicina Nucleare, Endoscopia, Radioterapia, Cardiologia);
- movimentazione e trasporto dei pazienti in elezione e in urgenza tra le UUOO;
- movimentazione e trasporto dei pazienti dal P.S. ai vari reparti/servizi a seguito di ricovero o per consulenze specialistiche.

E' assicurato sui tre turni e riguarda il **trasporto/accompagnamento** del paziente, prelevato dalla propria camera e/o letto di degenza ad altro reparto o servizio/ambulatorio (Radiologia, Sala Operatoria, Endoscopia, ecc.) e successivo ritorno e riposizionamento dello stesso a letto oppure all'interno della propria camera di degenza.

Ove le condizioni cliniche del paziente richiedano la contemporanea presenza di due operatori il trasporto sarà assicurato in cooperazione con operatore della D.A. di altra U.O. afferente allo stesso Dipartimento/Area Funzionale o in contiguità fisica.

E' prevista l'attesa a disposizione, se richiesta, per il tempo necessario all'esecuzione della visita/esame strumentale.

Al servizio di **trasporto/accompagnamento** dei degenti devono essere assegnati operatori adeguatamente formati circa le modalità di trasporto e di mobilitazione del paziente in condizioni di sicurezza.

In collaborazione con il personale di reparto avverrà la formazione circa l'utilizzo dei mezzi di trasporto (letti elettrici, carrozzine), le normative di sicurezza (D.L. n. 81/2008.) e la normativa sulla privacy.

Gli addetti al trasporto hanno inoltre l'onere della pulizia e disinfezione quotidiana degli ausili utilizzati per il servizio.

Per il Pronto Soccorso l'utilizzo degli operatori del **trasporto/accompagnamento** è previsto per i ricoveri disposti dallo stesso verso i reparti di degenza o per l'effettuazione di esami presso le diagnostiche.

Il personale è tenuto, per quanto di competenza, a compilare e firmare un apposito registro mantenuto a livello di Unità operativa, per la presa in carico/scarico del degente.

Si precisa che per i reparti chirurgici è prevista la collaborazione degli addetti del **trasporto/accompagnamento** (durante il turno di notte) per il trasporto dei degenti in sala operatoria o, durante il giorno, su esplicita indicazione delle DD.MM.OO.

Alla D.A. sarà assegnata la biancheria necessaria al trasporto pazienti (telini in cotone per le barelle e carrozzine, lenzuola, traverse, coperte, guanciali, etc.) oltre che le bombole portatili di ossigeno destinate all'accompagnamento di pazienti stessi, su espressa richiesta del reparto. Alla fine del trasporto, le bombole andranno restituite al reparto di appartenenza.

Il servizio dovrà essere garantito nella massima sicurezza e cura per i pazienti e nel minor tempo possibile ed articolato in modo da assicurare, secondo un criterio discrezionale della D.A. di flessibilità organizzativa, l'adattabilità della risposta alle variazioni che, di volta in volta, possono registrarsi nei volumi di attività, tenuto, altresì, conto che durante gli orari previsti i trasporti non sono uniformemente distribuiti.

Ricorre, pertanto, la necessità di garantire un'adequata risposta anche a fronte di possibili picchi di attività.

La D.A. dovrà rendere la disponibilità di dispositivi ed ausili necessari alla movimentazione in sicurezza dei pazienti quali barelle, sedie a rotelle, teli ad alto scorrimento, provvedendo anche alla manutenzione, pulizia e sanificazione quotidiana degli stessi.

Tutti i trasporti devono essere eseguiti in sicurezza, nel minore tempo possibile e nel rispetto delle procedure aziendali fornite dalla Direzione Medica.

Esecuzione del servizio di trasporto/accompagnamento e relative modalità organizzative

Ognuna delle fasi della procedura di **trasporto/accompagnamento** prevede delle operazioni di validazione dell'attività al fine di assicurare il controllo in tempo reale.

1. La richiesta di trasporto

L'Unità Operativa richiede il trasporto secondo modalità che possono contemplare la richiesta online con accesso protetto.

- Ogni U.O. (richiedente) deve essere identificata.

2. Assegnazione del trasporto

La richiesta viene assegnata al primo operatore disponibile e più vicino al punto di prelievo.

3. Accettazione / apertura attività

Prevede la presa in carico da parte dell'operatore e dell'avvio delle attività secondo modalità che minimizzano la possibilità di errore umano.

4. e 5. Arrivo al reparto/UO di prelievo e partenza del trasporto

L'operatore espleta gli eventuali adempimenti previsti (ritiro documentazione), preleva il paziente e comunica l'avvio della movimentazione verso il Servizio / U.O. di destinazione.

6. e 7. Arrivo al Servizio / U.O. di destinazione e chiusura dell'attività

L'operatore all'arrivo a destinazione dopo aver dato in carico il paziente al Servizio /U.O. ed aver espletato ogni eventuale adempimento del caso (consegna documentazione, ecc.) comunica la sua disponibilità all'esecuzione del successivo incarico.

Comunque prima dell'inizio dell'appalto saranno definite e procedurate, con le Direzioni di Presidio ed i Coordinatori, le modalità operative di espletamento del servizio.

Pertanto le DD.MM.OO., in collaborazione con il Servizio delle Professioni, provvederanno alla realizzazione di un protocollo operativo con la DA.

3) MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Fasce orarie di svolgimento delle attività	
Mattino	07.30 - 13.30
Pomeriggio	13.30 - 19.30
Notte	19.30 - 07.30

Frequenza richiesta per tipologia di servizio			
Trasporto leggero	materiale biologico, sangue ed emoderivati	da lunedì a domenica	-Turno anti-meridiano
	altro	da lunedì a venerdì	-Turno anti-meridiano
Trasporto pesante	degenti	da lunedì a domenica	-Su tre turni
	altro	da lunedì a venerdì	-Turno anti-meridiano

In ordine ai punti di cui sopra gli orari ed i giorni sono puramente indicativi e, comunque, dovranno essere predisposti appositi turni e programmi di lavoro legati alle esigenze richieste.

DATI DI ATTIVITÀ

Al fine di consentire una stima del numero di trasporti interni, pesanti e leggeri, si riportano di seguito, per l'anno 2019, le tabelle relative a:

-N° di posti letto per presidio;

-N° di giornate di degenza in ordinario e D.H. per presidio;

-N° di dimessi con DRG chirurgico;

- N° di richieste di radiologia per l'anno 2019 (stima approssimata per eccesso atteso che ad ogni paziente può corrispondere più di una richiesta. Il dato andrebbe abbattuto di un 20-30%);
- N° di richieste di laboratorio;
- N° di richieste di sacche di sangue ed emoderivati.

Le sottoelencate informazioni sono da ritenersi “di massima” e suscettibili di variazioni in corso d’opera.

<i>Posti Letto nei presidi dell’AOR San Carlo Anno 2019</i>			
	<i>San Carlo</i>	<i>Pescopagano</i>	<i>Tot.</i>
Ordin.	524	53	577
D.H.	76	11	87
Totale	600	64	664

Posti Letto nei presidi dell’A.S.M.- Anno 2019			
	Matera	Policoro	Tot.
Ordin.	302	92	394
D.H.	52	17	69
Totale	354	109	463

<i>Giornate di degenza nei presidi dell’AOR San Carlo anno 2019</i>			
	<i>San Carlo</i>	<i>Pescopagano</i>	<i>Tot.</i>
Ordin.	159.474	13.859	173.333
D.H.	27.156	636	27.792
Totale	186.630	14.495	201.125

Giornate di degenza nei presidi dell’ dell’A.S.M.- Anno 2019			
	Matera	Policoro	Tot.
Ordin.	93.453	28.115	121.568
D.H.	7.633	1.507	9.140
Totale	101.086	29.622	130.708

<i>Dimessi con DRG chirurgico nei presidi dell’A.O.R.- Anno 2019</i>						
	<i>San Carlo</i>				<i>Pescopagano</i>	<i>Tot.</i>
Ordin.	8.018				72	8.090
D.H.	3.238				22	3.260
Totale	11.256				94	11.350

Dimessi con DRG chirurgico nei presidi dell’A.S.M.- Anno 2019			
	Matera	Policoro	Tot.
Ordin.	3.714	1.540	5.254
D.H.	831	398	1.229
Totale	4.545	1.938	6.483

Richieste Radiologia nei presidi dell'A.O.R.- Anno 2019						
	<i>San Carlo</i>				<i>Pescopagano</i>	<i>Tot.</i>
Radiologia int.	32.304				2.208	34.512

PP.OO. A.S.M.- Richieste di Radiologia nei presidi dell'A.S.M.- Anno 2019			
	Matera	Policoro	Tot.
Radiologia Int.	27.745	16.320	44.065

Richieste * (Numero di prestazioni erogate) esami laboratorio nei presidi dell'A.O.R.- Anno 2019						
	<i>San Carlo</i>				<i>Pescopagano</i>	<i>Tot.</i>
Esami *laborat.	1.958.372				55.953	2.014.325

Sacche di sangue ed emoderivati nei presidi dell'A.O.R.- Anno 2019						
	<i>San Carlo</i>				<i>Pescopagano</i>	<i>Tot.</i>
Sacche di sangue ed emoderivati	12.000				80	12.080

4) MONTE ORE E CLAUSOLA SOCIALE

Il monte ore effettivo occorrente per l'espletamento del servizio di cui al presente capitolato tecnico può essere stimato sulla base dei dati sopra riportati in circa:

- 38.000 ore/anno da contrattualizzare pari a circa 28.769,80 ore/anno effettive per l'A.O.R. San Carlo (P.O. San Carlo di Potenza e P.O. San Francesco di Paola di Pescopagano);
- 70.00,00 ore/anno da contrattualizzare pari a circa 52.997,00 ore/anno effettive per l' A S M (P.O. Madonna delle Grazie di Matera e P.O. di Policoro).

Per l'AOR San Carlo si applicherà la clausola speciale di cui alla legge regionale 15 febbraio 2010, n. 24. Dovrà essere assicurato l'assorbimento del personale attualmente in servizio per il relativo monte ore contrattuale e di seguito riportato:

N°	Mansione	Livello Multiservizi servizi integrati	N. ore settimanali	N°	Mansione	Livello Multiservizi servizi integrati	N. ore settimanali
1	ausiliario	2°	18	13	ausiliario	2°	18
2	ausiliario	2°	30	14	ausiliario	2°	30
3	ausiliario	2°	36	15	ausiliario	2°	30
4	ausiliario	2°	30	16	ausiliario	2°	30
5	ausiliario	2°	30	17	ausiliario	2°	18
6	ausiliario	2°	40	18	ausiliario	2°	27
7	ausiliario	2°	30	19	ausiliario	2°	30
8	ausiliario	2°	18	20	ausiliario	2°	30
9	ausiliario	4°	40	21	ausiliario	2°	30
10	ausiliario	2°	30	22	ausiliario	2°	36
11	ausiliario	2°	10	23	ausiliario	2°	40
12	ausiliario	2°	40	24	ausiliario	3°	24

5) PROGETTO TECNICO

Le modalità organizzative ed esecutive dovranno essere declinate in un progetto tecnico predisposto a cura della Ditta Offerente, datato e sottoscritto dal legale rappresentante dell'impresa o persona munita di comprovati poteri di firma, la cui procura sia stata prodotta in sede di presentazione della documentazione amministrativa, in cui dovranno essere dettagliati:

A) Gestione delle richieste:

- A1) modalità di organizzazione, fasi operative e pianificazione della gestione delle richieste;
- A2) risorse umane e strumentali impiegate nell'attività di gestione delle richieste inclusi i software di gestione;

B) Gestione delle attività di effettuazione del servizio di accompagnamento

- B1) modalità e fasi operative previste per l'espletamento del servizio, norme comportamentali previste, procedure applicabili con particolare riferimento alla sicurezza dei degenti e dei lavoratori (eventuale adozione di un sistema di gestione della sicurezza sul lavoro)
- B2) obiettivi quantitativi e tempisticamente misurabili con riferimento ai servizi forniti
- B3) specifiche dei reports e degli strumenti messi a disposizione dell'Ulss per il monitoraggio del servizio richiesto e reso.
- B.4) gestione attività di supporto

C) Organizzazione dell'appalto e modalità di gestione delle non conformità'

D) Formazione ed addestramento del personale, indicando, per ciascuna figura professionale impiegata, l'argomento del corso (es. su rischi specifici), la durata e la frequenza nel periodo contrattuale con particolare riferimento a:

- D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- Logistica Ospedaliera;
- Nozioni di Pronto Soccorso;
- Approccio al paziente;
- Privacy.

E) Migliorie. Saranno prese in considerazione soltanto le proposte di carattere migliorativo/innovativo/aggiuntivo attinenti ai servizi oggetto dell'appalto.

Al riguardo dovrà essere resa specifica evidenza dei sistemi di automazione (modello automatizzato a circuito chiuso) e di informatizzazione.

6) GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

Elemento A: Modalità di organizzazione di commessa e obiettivi di contenimento del turn over e gestione delle richieste	Max punti	Criterio attrib.ne
➤ rappresentazione dettagliata dell'organizzazione che si intende attuare in caso di aggiudicazione dell'appalto con specificazione di: <ul style="list-style-type: none"> ○ il numero di risorse ○ l'organigramma e le mansioni ○ le qualifiche ○ la ripartizione per fascia oraria e per attività svolta (operativa, di coordinamento, ecc.) ○ modalità di gestione delle assenze (programmate e non) e delle emergenze (richieste urgenti, scioperi, ecc.) 	17	<i>Qualitativo</i>
➤ dettaglio dell'organizzazione e delle fasi operative previste per la gestione delle richieste e della relativa pianificazione con riferimento ai modelli di gestione automatizzata a circuito chiuso	5	<i>Qualitativo</i>
➤ risorse umane e strumentali impiegate nell'attività di gestione delle richieste e della relativa pianificazione (inclusi eventuali Software o strumenti web messi a disposizione per la gestione delle richieste)	5	<i>Quantitativo direttamente/proporzionale</i>
TOTALE A	27	

Elemento B) Gestione delle attività di effettuazione del servizio di accompagnamento		
➤ dettaglio delle modalità e delle fasi operative previste per l'espletamento del servizio, norme comportamentali previste, procedure applicabili (con particolare riferimento alla sicurezza dei pazienti e dei lavoratori)	10	<i>Qualitativo</i>
➤ specifiche dei report e degli strumenti informatici messi a disposizione per il monitoraggio dell'avanzamento del servizio e del rispetto del piano di lavoro	5	<i>Qualitativo</i>
Gestione delle attività di supporto		
➤ piano delle pulizie e sanificazione (attività previste, periodicità, prodotti utilizzati, ecc.)	4	<i>Qualitativo</i>
➤ caratteristiche tecniche documentate	4	<i>Qualitativo</i>
➤ consistenza numerica di ciascun ausilio impiegato nel servizio	7	<i>Quantitativo/ Qualitativo</i>
TOTALE B	30	
Elemento C: Misurazioni ed analisi del Servizio Complessivo		
➤ sistema di monitoraggio e controllo del servizio con specificazione delle modalità di gestione delle informazioni (call center, relativi report, sistemi di rilevazione avanzamento attività, sistemi di rilevazione ritardi, ecc) e delle non conformità del servizio	4	<i>Qualitativo</i>
TOTALE C	4	
Elemento D: Formazione ed addestramento del personale		
➤ formazione del personale effettuata negli ultimi 2 anni con indicazione di principali corsi effettuati, dei docenti impiegati e delle figure professionali destinatarie del corso	2	<i>Qualitativo</i>
➤ piano di addestramento, con orizzonte temporale biennale, per ciascuna figura professionale impiegata nel servizio, con indicazione minima dell'argomento del corso (inclusi gli argomenti obbligatori indicati nel Capitolato), della durata, dei docenti previsti e del periodo indicativo di svolgimento	3	<i>Qualitativo</i>
TOTALE D	5	
Elemento E: Migliorie		
➤ proposte di carattere migliorativo/innovativo/aggiuntivo attinenti ai servizi oggetto dell'appalto con specifico riferimento ai sistemi di automazione (modello automatizzato a circuito chiuso) e di informatizzazione	4	<i>Qualitativo</i>
TOTALE E	4	

TOTALE COMPLESSIVO PUNTEGGIO DI QUALITA'

70