



Regione Liguria – Giunta Regionale

Oggetto	Procedura aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 Numero gara 7933936. Aggiudicazione lotti 2 e 3.
Tipo Atto	Decreto del Dirigente
Struttura Proponente	Settore stazione unica appaltante regionale
Dipartimento Competente	Direzione centrale organizzazione
Soggetto Emanante	Giorgio SACCO
Responsabile Procedimento	Luigi Moreno COSTA
Dirigente Responsabile	Luigi Moreno COSTA

Atto rientrante nei provvedimenti di cui alla lett.e punto 18 sub / dell'allegato alla Delibera di Giunta Regionale n. 254/2017

Elementi di corredo all'Atto:

- Allegati, che ne sono parte integrante e necessaria
-

IL DIRIGENTE

VISTI:

- il D.lgs. 18/04/2016, n. 50 *"Codice dei contratti pubblici"* e ss.mm.ii. ed il d.P.R. n. 207 del 05/10/2010 ss.mm.ii. *"Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006 n. 163"* laddove ancora vigente, ai sensi degli articoli 216 - 217 del d.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.;
- L.R. 5 marzo 2021, n. 2, recante la *"razionalizzazione e potenziamento del sistema regionale di centralizzazione degli acquisti di forniture e di servizi e dell'affidamento di lavori pubblici e strutture di missione"*, il cui art. 2 definisce le competenze in capo alle centrali di committenza regionali individuando, in particolare, la Stazione Unica Appaltante Regionale (S.U.A.R.) quale soggetto deputato all'acquisizione di beni e servizi necessari al funzionamento degli Enti del settore regionale allargato fra cui rientrano gli Enti del Servizio Sanitario regionale;
- il D.L. del 16 luglio 2020 n. 76 *"Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale"* convertito in legge n. 120 in data 11 settembre 2020;
- il decreto legge 31 maggio 2021, n. 77 *"Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure."*;
- la legge di conversione del d.l n. 77/2021 del 31.05.2021 n. 108 del 29 luglio 2021;
- l'articolo 13 della l. 13 agosto 2010, n. 136 *"Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia"* ed il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, 30 giugno 2011 *"Stazione Unica Appaltante, in attuazione dell'articolo 13 della legge 13 agosto 2010, n. 136 – Piano straordinario contro le mafie"*;
- il D.lgs. 6 settembre 2011, n. 159 *"Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010, n. 136"* e ss.mm.ii.;
- il d.lgs. 15 ottobre 2012, n. 218 recante disposizioni integrative e correttive al codice antimafia e il d.lgs. n. 159/2011;
- la l. 6 novembre 2012, n. 190 *"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"* ed il d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 *"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"* e ss.mm.ii.;
- il Titolo III del d.lgs. 23 giugno 2011, n. 118 e ss.mm.ii. *"Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi"* e ss.mm.ii.;
- il regolamento regionale 5 aprile 2012, n. 2 *"Regolamento esecutivo ed attuativo della legge regionale 11 marzo 2008, n. 5 (Disciplina delle attività contrattuali regionali in attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006 n. 163 e ss.mm.ii.) e successive modificazioni ed integrazioni e di attuazione dell'articolo 20 della legge regionale 13 agosto 2007, n. 30 (Norme regionali per la sicurezza e la qualità del lavoro) e dell'articolo 23, comma 2, della legge 13 agosto 2007, n. 31 (Organizzazione della Regione per la trasparenza e la qualità degli appalti e delle concessioni)"* e ss.mm.ii.
- la l.r. 25 novembre 2009, n. 56 *"Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"* e ss.mm.ii.;
- la l.r. 26 marzo 2002, n. 15 e la l.r. 12 novembre 2014, n. 34 *"Adeguamento delle disposizioni in materia di ordinamento contabile della Regione Liguria"*;
- la l.r. 22 dicembre 2021 n. 23 *"Bilancio di previsione della Regione Liguria per gli anni finanziari 2022 – 2024"*;
- la l.r. 29 dicembre 2021 n. 21 *"Legge di stabilità per la Regione Liguria per l'anno finanziario 2022"*;

- la D.G.R. n. 382 del 30 aprile 2021, con la quale è stato approvato lo schema di accordo tra la Regione Lombardia, in qualità di proprietaria della piattaforma di e-procurement denominata SINTEL, la Regione Liguria, in qualità di utilizzatore della piattaforma, e ARCA S.p.A., adesso Azienda Regionale per l’Innovazione e gli Acquisti, ARIA S.p.A. di Regione Lombardia, quale gestore della piattaforma, per la gestione delle procedure di gara in forma telematica;
- la deliberazione della Giunta regionale, n. 97 del 12 febbraio 2021, recante: *“Parziale razionalizzazione di alcune strutture della Giunta regionale e contestuale attribuzione incarichi dirigenziali”*;
- la deliberazione della Giunta regionale n. 251 del 26/03/2021 recante tra l’altro ulteriore *“Parziale razionalizzazione di alcune strutture della Giunta regionale”*;
- il Reg. UE 2016/679 (GDPR) e il d.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii., in materia di protezione dei dati personali;
- la D.G.R. n. 580 del 01 luglio 2021 recante *“Misure di legalità e trasparenza anticrimine nelle procedure di competenza della SUAR”*;
- la D.G.R. 354 del 23 aprile 2021 recante *“Modalità organizzative e di funzionamento della SUAR, ai sensi dell'articolo 4, comma 11 della legge regionale n. 2/2021”*;
- la D.G.R. 1214 del 23 dicembre 2021 recante *“Programmazione della Stazione Unica Appaltante Regionale e delle sue articolazioni funzionali per l’anno 2022”*;
- la D.G.R. n. 219 del 18 marzo 2022 recante *“Modifiche all’assetto organizzativo della Giunta regionale”*;

PREMESSO CHE:

□ con Determinazione del Direttore dell’Area Centrale Regionale di Acquisto di A.Li.Sa., oggi S.U.A.R., n. 456 del 05/11/2020, è stata indetta la procedura di gara ai sensi dell’art. 60 del D.Lgs. n. 50 del 18/04/2016, svolta attraverso la piattaforma telematica SINTEL, per l’affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi);

□ nel termine fissato delle ore 14:00 del 07/12/2020 risultano pervenute, sulla piattaforma telematica SINTEL, le offerte delle seguenti Ditte:

NUM. PROT. INFORMATICO	PARTECIPANTE	FORMA PARTECIPAZIONE
1606812815817	Markas srl	Forma singola
1607004444669	Dussmann Service SRL	Forma singola
1607078478922	CONSORZIO STABILE CMF	Forma singola
1607078648427	COPURA SOC. COOP.	Forma singola
1607104041824	CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	Forma singola

1607183511087	IDEALSERVICE SOC. COOP.	RTI Idealservice Soc. Coop. - Cidas Soc. Coop. Impresa Sociale
1607335800149	Soc. Coop. Soc. Inter S.O.S.	Forma singola
1607338066002	MEDICAL SERVICE ASSISTANCE S.R.L.	Forma singola
1607343405977	Plurima S.p.A.	Forma singola

- ☐ con determinazione n. 508 del 09/12/2020 si è proceduto alla costituzione del Seggio di gara;
- ☐ in data 10/12/2020 si è tenuta la seduta pubblica per l'apertura della documentazione amministrativa, con le risultanze di cui al Verbale prot. 35285 del 10/12/2020, allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, ed al cui contenuto integralmente si rinvia;
- ☐ in data 28/12/2020, 29/12/2020 e 30/12/2020 si sono svolte le sedute riservate del Seggio di gara, per la verifica di conformità della documentazione amministrativa alla *lex specialis* di gara, con le risultanze di cui ai Verbali prot. n. 37392 del 28/12/2020, prot. n. 37408 del 29/12/2020 e prot. n. 37583 del 30/12/2020, allegati al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale ed al cui contenuto integralmente si rinvia;
- ☐ con determinazione n. 21 del 18/01/2021 si è proceduto all'ammissione degli offerenti secondo lo schema seguente:

NUM. PROT. INFORMATICO	PARTECIPANTE	FORMA PARTECIPAZIONE	LOTTE DI PARTECIPAZIONE
1606812815817	Markas srl	Forma singola	1 – 2 – 3 – 4 - 5
1607004444669	Dussmann Service SRL	Forma singola	1 – 2 – 3 – 4 - 5
1607078478922	CONSORZIO STABILE CMF	Forma singola	1 – 2 – 3 – 4 - 5
1607078648427	COPURA SOC. COOP.	Forma singola	1 – 2 – 3 - 5
1607104041824	CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	Forma singola	1 – 2 – 3 – 4 - 5

1607183511087	IDEALSERVICE SOC. COOP.	RTI Idealservice Soc. Coop. - Cidas Soc. Coop. Impresa Sociale	1 – 2 – 3 – 4 - 5
1607335800149	Soc. Coop. Soc. Inter S.O.S.	Forma singola	1 – 2 – 3 – 4 - 5
1607338066002	MEDICAL SERVICE ASSISTANCE S.R.L.	Forma singola	1 – 2 – 3 – 4 - 5

ed esclusione della Ditta PLURIMA S.p.A. per le motivazioni indicate nella sopracitata determinazione n. 21 del 18/01/2021;

☐ con determinazione n. 85 del 15/02/2021 è stata nominata la Commissione giudicatrice;

☐ in data 02/03/2021 si è svolta la seduta pubblica di apertura delle buste tecniche sulla piattaforma Sintel, con gli esiti di cui al verbale prot. n. 6990 del 02/03/2021;

PRESO ATTO dei seguenti verbali delle sedute riservate della Commissione giudicatrice:

- NP/2021/276138 del 07/09/2021;
- NP/2021/ 295490 del 22/09/2021;
- NP/2021/ 304158 del 29/09/2021;
- NP/2021/ 313779 del 06/10/2021;
- NP/2021/ 322595 del 13/10/2021;
- NP/2021/349805 del 03/11/2021;
- NP/2021/356169 del 09/11/2021;
- NP/2021/13749 del 19/11/2021;

DATO ATTO che, a seguito dei lavori di valutazione della Commissione giudicatrice, si è provveduto (dandone comunicazione alla Ditta interessata ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 76 del D.lgs. n. 50/2016) all'esclusione dell'offerta della Soc. Coop. Soc. Inter S.O.S. per i lotti 2 e 3 per mancato raggiungimento della soglia di idoneità tecnica fissata dall'art. 17.2 del Disciplinare di gara a 36/70 punti, da applicarsi prima della riparametrazione finale;

PRESO ATTO del verbale della seduta pubblica del Seggio di gara e della Commissione giudicatrice svoltasi in data 01/12/2021 (Prot. NP/2021/53038 del 01/12/2021), rettificato con verbale prot. NP/2021/57053 del 02/12/2021, concernente l'apertura delle offerte economiche dei lotti 2 e 3 e l'individuazione dei migliori offerenti, nonché la proposta di aggiudicazione ai sensi dell'art. 33 comma 1 D.Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii., salvo verifica dell'anomalia dell'offerta relativamente ai lotti 2 e 3;

DATO ATTO che, all'esito delle operazioni svolte nel corso della seduta pubblica del 01/12/2021 poc'anzi richiamata, è risultata la seguente graduatoria per ciascun lotto di gara:

LOTTO 2

PARTECIPANTE	CANONE QUADRIENNALE OFFERTO (Euro)	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO ECONOMICO	TOTALE PUNTEGGIO
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	2.777.526,72416	70,00	25,66	95,66
Dussmann Service SRL	2.747.404,21000	68,063	27,34	95,40
COPURA SOC. COOP.	2.728.868,40720	66,478	27,75	94,22
MEDICAL SERVICE ASSISTANCE S.R.L.	2.779.000,00000	57,330	25,53	82,86
CONSORZIO STABILE CMF	2.813.117,71087	59,998	22,44	82,43
Markas srl	2.626.560,00000	52,303	30,00	82,30
RTI IDEALSERVICE SOC. COOP	2.866.968,96000	57,614	17,56	75,17

LOTTO 3

PARTECIPANTE	CANONE QUADRIENNALE OFFERTO (Euro)	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO ECONOMICO	TOTALE PUNTEGGIO
Dussmann Service SRL	1.854.072,32000	70,000	26,39	96,39
COPURA SOC. COOP.	1.814.612,44068	66,894	28,19	95,08
CONSORZIO STABILE CMF	1.787.155,43332	62,024	29,15	91,17
Markas srl	1.762.560,00000	57,203	30,00	87,20
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	1.914.964,35002	67,382	19,26	86,64

MEDICAL SERVICE ASSISTANCE S.R.L.	1.879.308,00000	51,668	23,44	75,10
RTI IDEALSERVICE SOC. COOP	1.929.567,28000	50,602	17,55	68,15

DATO ATTO che tutti i verbali citati vengono integralmente allegati in copia al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante e sostanziale;

RILEVATO CHE gli Uffici della Centrale hanno provveduto a richiedere la giustificazione delle offerte risultate anormalmente basse, nei tempi e secondo le modalità stabilite ex art. 97, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii., alle seguenti Ditte:

- CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI (lotto 2);
- Dussmann Service s.r.l. (lotti 2 e 3);
- COPURA SOC. COOP. (lotto 3);

CONSIDERATO CHE la documentazione fornita dai sopracitati operatori economici attesta la congruità delle relative offerte ai sensi del citato art. 97, comma 4, del D.Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii., siccome risulta dalla relazione del RUP Prot-2022-0322845 del 04/05/2022, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale ed al cui contenuto integralmente si rinvia;

RILEVATO CHE non esistono, per la fornitura in oggetto, convenzioni nazionali CONSIP;

RITENUTO DI procedere alla aggiudicazione dei lotti 2 e 3 della procedura in oggetto, in conformità ai verbali allegati al presente Decreto;

Su proposta del Dirigente Responsabile,

DECRETA:

1. Di prendere atto ed approvare i seguenti verbali che vengono integralmente allegati in copia al presente decreto di cui costituiscono parte integrante e sostanziale:

- NP/2021/276138 del 07/09/2021;
- NP/2021/ 295490 del 22/09/2021;
- NP/2021/ 304158 del 29/09/2021;
- NP/2021/ 313779 del 06/10/2021;
- NP/2021/ 322595 del 13/10/2021;
- NP/2021/349805 del 03/11/2021;
- NP/2021/356169 del 09/11/2021;
- NP/2021/13749 del 19/11/2021;
- NP/2021/53038 del 01/12/2021;
- NP/2021/57053 del 02/12/2021;

2. Di confermare l'esclusione della Soc. Coop. Soc. Inter S.O.S. dai lotti 2 e 3 per mancato raggiungimento della soglia di 36/70 punti di qualità;

3. Di procedere alla aggiudicazione dei lotti 2 e 3 della gara in oggetto secondo lo schema seguente:

LOTTO 2

PARTECIPANTE	CANONE QUADRIENNALE OFFERTO (Euro)	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO ECONOMICO	TOTALE PUNTEGGIO
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	2.777.526,72416	70,00	25,66	95,66

LOTTO 3

PARTECIPANTE	CANONE QUADRIENNALE OFFERTO (Euro)	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO ECONOMICO	TOTALE PUNTEGGIO
Dussmann Service SRL	1.854.072,32000	70,000	26,39	96,39

4. Di dare atto che:

- l'aggiudicazione diventerà efficace successivamente all'espletamento dei controlli sui requisiti prescritti ai sensi dell'art. 32, comma 7, del D.Lgs. 50/2016 ss.mm.ii.;
- il termine dilatorio per la stipula della Convenzione, ai sensi dell'art. 32, comma 9, del D.Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii., è fissato in 35 giorni a decorrere dalla data dell'invio dell'ultima delle comunicazioni del presente provvedimento effettuata agli aggiudicatari e ai non aggiudicatari della gara;
- la Convenzione diventerà efficace all'esito positivo dei controlli sui requisiti prescritti ai sensi dell'art. 32, comma 12, del D.Lgs. 50/2016 ss.mm.ii.;
- la garanzia definitiva da prestare da parte dell'aggiudicatario è determinata nel seguente importo:

LOTTO 2

PARTECIPANTE	CANONE QUADRIENNALE OFFERTO (Euro)	GARANZIA 10%
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	2.777.526,72416	277.752,67 €

LOTTO 3

PARTECIPANTE	CANONE QUADRIENNALE OFFERTO (Euro)	GARANZIA 10%
Dusmann Service SRL	1.854.072,32000	185.407,23 €

5. **Di dare atto** che le Convenzioni da sottoscrivere con le Ditte aggiudicatarie saranno redatte in base allo schema tipo approvato con la Determinazione di indizione, mentre gli OdF saranno emessi dalle Amministrazioni utilizzatrici tramite il NECA;

6. **Di provvedere** alla notifica per estratto del presente atto a tutte le Ditte concorrenti;

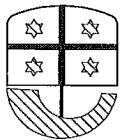
7. **Di disporre** la pubblicazione dell'avviso di aggiudicazione della gara nelle forme di legge, sulle seguenti testate e siti informatici, alle condizioni previste nella determinazione n. 303 del 01/07/2020:

- in forma integrale su:
 - Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea,
- per estratto su:
 - Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana;
 - Il Messaggero nell'edizione nazionale;
 - Il Mattino nell'edizione nazionale;
 - Repubblica – Il Lavoro edizione regionale;
 - Il Giornale della Liguria;
 - Osservatorio appalti Regione Liguria;
 - Sito web ANAC (www.anticorruzione.it) - Sito Web Aziendale (www.acquistiliguria.it) - Sito web Consip (www.acquistinretepa.it).

8. **Di dare atto** che al pagamento delle spese per la pubblicazione dell'avviso di aggiudicazione sulla G.U.R.I. e per estratto su due quotidiani a diffusione nazionale e su due quotidiani a diffusione locale si provvederà con separato provvedimento;

9. **Di dare atto** che le spese di pubblicazione dell'avviso di aggiudicazione sulla G.U.R.I. e per estratto sui quotidiani saranno successivamente rimborsate alla Regione Liguria dagli aggiudicatari della procedura ai sensi dell'art. 34 del D.L. n. 179/2012

Avverso il presente provvedimento è esperibile unicamente ricorso giurisdizionale al Tribunale Amministrativo Regionale (TAR) della Liguria in Genova, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, fatta salva la disciplina di cui al D.lgs. n. 53/2010 e n. 104/2010.



REGIONE LIGURIA

**DIREZIONE CENTRALE
ORGANIZZAZIONE**

**SETTORE
STAZIONE UNICA APPALTANTE
REGIONALE**

Genova, 07/09/2021

Prot. n. NP/2021/276138

Allegati:

Dirigente Responsabile: Dott. Luigi Moreno COSTA
tel. 010/548 8561 e-mail: luigimoreno.costa@regione.liguria.it
Funzionario referente: Rossana BRANDOLIN
tel. 010/548 8538 e-mail: rossana.brandolin@regione.liguria.it

Oggetto: Procedura aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 Numero gara 7933936 – Id Sintel 130988942.

17^ SEDUTA RISERVATA

Verbale 17^ seduta riservata della Commissione giudicatrice del 07/09/2021

Il giorno 07/09/2021, alle ore 9,10 si è riunita in seduta riservata presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova, la Commissione giudicatrice della procedura in oggetto per definire e comunicare i punteggi attribuiti a ciascun parametro di valutazione per il lotto 2.

Sono presenti i componenti della Commissione Giudicatrice nominata con determinazione n. 85 del 15/02/2021:

- 1) Dott.ssa Marica Cavalloni – Coordinatrice SSD PS Osp. S. Bartolomeo di Sarzana - Presidente;
- 2) Dott.ssa Maria Angela Picetti – Responsabile Infermieristico di livello 1 E.O. Ospedali Galliera - Componente;
- 3) Dott.ssa Rita Vannozzi - Coordinatore Servizio trasporto malati – Policlinico San Martino - Componente

È altresì presente la Dott.ssa Rossana Brandolin, Funzionario della SUAR, in qualità di Segretario.

Si dà atto che, in considerazione della situazione emergenziale in corso, la S.U.A.R. ha messo a disposizione della Commissione la documentazione tecnica delle ditte partecipanti al lotto 2 secondo quanto previsto dall'art. 3 del "Regolamento per il lavoro a distanza delle Commissioni giudicatrici e l'organizzazione delle sedute pubbliche delle gare telematiche" approvato con determinazione di A.Li.Sa. n. 390 del 23/09/2020 e la Commissione giudicatrice ha iniziato la propria attività di

valutazione delle offerte tecniche del lotto 2 "a distanza", in base a quanto previsto dal predetto Regolamento.

Nella seduta odierna la Commissione, terminata la lettura dei primi due punti dei progetti tecnici del lotto 2 (Progetto organizzativo del servizio e Funzionamento della Centrale Operativa), dopo una breve discussione in merito ai paragrafi stessi, procede alla definizione dei punteggi attribuiti ai primi due parametri di valutazione ("Progetto tecnico" e "Funzionamento della Centrale Operativa") ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che verrà allegata al verbale conclusivo della valutazione del lotto *de quo*.

La Commissione rileva che i progetti presentati nel lotto 2 sono sostanzialmente sovrapponibili a quelli presentati nel lotto 1, ad eccezione di alcuni aspetti legati al luogo di esecuzione del servizio.

Si ricorda che il criterio di attribuzione dei punteggi per il lotto 2 è il criterio Q1, nel quale i coefficienti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari e la successiva trasformazione della media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando a 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Si utilizzerà una scala di valori del tipo:

eccellente	coeff. 1,0
ottimo	coeff. 0,7
buono	coeff. 0,5
discreto	coeff. 0,3
sufficiente	coeff. 0,0

La Commissione inizia dunque la propria attività con la valutazione del seguente criterio:

1) PROGETTO TECNICO: modalità di organizzazione del servizio, fasi operative e pianificazione della gestione delle richieste

1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto completo ma a tratti poco chiaro.

Si segnala un probabile refuso a pag. 1, laddove si parla di 3 ospedali con riferimento al lotto *de quo*. Ben dettagliate le fasi di start up con relativa tempistica.

Apprezzata l'analisi dei processi di trasporto secondo la metodologia Lin e positiva la previsione di pipeline produttive per la migliore gestione del servizio. Si evidenzia tuttavia che nello schema a pag. 2 vengono indicate tra le unità produttive il laboratorio analisi e la farmacia che non rientrano tra i servizi richiesti nel Capitolato.

Non valuto positivamente che non sia prevista una squadra di emergenza interna addetta alle risoluzioni di eventuali emergenze.

Non è apprezzata l'ipotesi (indicata a pag. 6) di proporre all'Ente che eventuali sostituzioni in situazioni di emergenza vengano fatte con il personale addetto alla Centrale operativa e in tal caso l'attività di quest'ultima verrebbe remotizzata sul Call center nazionale del CNS.

Apprezzata a pag. 6 la descrizione degli addetti all'accoglienza dell'utenza per la cui esecuzione i prevede una determinata preparazione.

Positivo il fatto che, tra i campi previsti dall'applicativo per le richieste di trasporto, ci sia anche "Numero di operatori necessari ed eventuale qualifica".

Positivo il fatto che si prevedano figure addette alla sanificazione degli ausili ed installazione di una postazione dedicata all'analisi dei guasti degli ausili stessi (pag. 6).

Non apprezzo il fatto che venga prevista la possibilità per l'aggiudicatario di modificare le scelte del trasporto ove lo ritenga opportuno (pag. 15).

Apprezzata la descrizione delle eventuali tipologie di turnazione in base alle specifiche richieste del Capitolato tecnico (cfr. tabella pag. 13).

Valuto positivamente che venga prevista durante la fase di riassorbimento del personale la verifica delle competenze dei lavoratori oggetto di clausola sociale, in funzione delle richieste espresse dall'ente e che questa verifica sia prevista anche per gli addetti alla Centrale (pag. 12).

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Positiva la previsione di pipeline produttive per la migliore gestione del servizio.

Positivo che, in fase di start up, le figure di project manager, in accordo con il DEC dell'Ente, effettuino un'analisi accurata delle UPO e dei percorsi collegati.

Positiva la previsione di un punto di igiene e controllo delle infezioni nonché la postazione di sanificazione e controllo degli ausili, nonostante per il presente lotto la messa a disposizione degli ausili sia di competenza dell'Ente.

Dal progetto emerge una concezione del lavoro moderna, positiva l'organizzazione del lavoro.

Apprezzato il sistema automatizzato di firma per l'accettazione del trasporto.

Apprezzata la descrizione delle eventuali tipologie di turnazione in base alle specifiche richieste del Capitolato tecnico (cfr. tabella pag. 13).

Positivo il fatto che il CNS preveda la conclusione del primo ciclo PDCA entro il periodo di prova di cui all'art. 4 del Capitolato Tecnico (al termine del quale il servizio si può considerare a regime), con l'obiettivo di massimizzare la possibilità di ottenere una valutazione positiva circa l'operato svolto, e dunque di superare positivamente il periodo di prova (pag. 8).

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Nel complesso è un ottimo progetto, molto tecnico e molto all'avanguardia

Ottima l'analisi dei processi di trasporto secondo la metodologia Lin

Molto positiva la previsione di una postazione di sanificazione e controllo degli ausili

Apprezzo molto la previsione dell'inserimento di soggetti svantaggiati

Molto positivo il fatto che si preveda scambio dei protocolli che farà l'operatore economico sulla base di quelli dell'ente, c'è condivisione, il che è molto apprezzato

Ottima organizzazione del lavoro e delle richieste di trasporto che vengono assegnati in automatico agli operatori anche in considerazione del carico di lavoro e del punto in cui devono fare il trasporto.

Non è tuttavia apprezzata l'ipotesi (indicata a pag. 6) che eventuali sostituzioni in situazioni di emergenza vengano fatte con il personale addetto alla Centrale operativa e in tal caso l'attività di quest'ultima verrebbe remotizzata sul Call center nazionale del CNS.

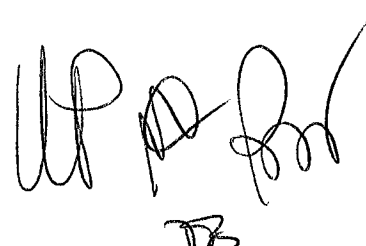
Non apprezzo il fatto che venga prevista la possibilità per l'aggiudicatario di modificare le scelte del trasporto ove lo ritenga opportuno (pag. 15): le modifiche possono essere fatte solo dal personale dell'Ente.

Apprezzata l'attenzione per il Covid, con previsione di specifica formazione.

Si segnala un probabile refuso a pag. 1, laddove si parla di 3 ospedali con riferimento al lotto *de quo*.

Si evidenzia inoltre che viene descritto nelle pipe line il trasporto provette, mentre nel lotto 2 non è richiesto il trasporto del materiale biologico.

Non condivido la previsione (pag. 6) di installare presso ogni struttura ospedaliera una postazione di sanificazione e controllo degli ausili al trasporto (dedicata a riparazione in loco, sanificazione, analisi dei guasti, etc.), in supporto all'Ente in quanto deve essere la ditta produttrice ad occuparsi della manutenzione degli ausili.

Handwritten signature and initials in black ink, located at the bottom right of the page. The signature appears to be 'UP' followed by a stylized name, and there are additional initials 'TB' below it.

2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto completo, tuttavia descrive in modo poco dettagliato i servizi di trasporto e di accoglienza che dovranno essere erogati per soddisfare le richieste specifiche dell'ente.

Valorizzo la presenza del Covid manager e la previsione di un subreferente reperibile h24 (pag. 4). Inoltre, il CMF prevede la presenza di un Coordinatore della Centrale operativa reperibile tutti i giorni 24h/24 (pag. 5).

Positiva la parte descrittiva inerente la sanificazione; buoni i prodotti utilizzati e la previsione dell'utilizzo dell'apparecchio Medibios (pag. 17), sistema ritenuto molto valido per la sanificazione degli ambienti.

Ottimo il Sistema "HandHygiene": tracciabilità delle volte in cui gli operatori si lavano le mani

Positiva la previsione per cui in mancanza di braccialetto (perchè non previsto per il tipo di visita) l'operatore ha la possibilità di inserire comunque il codice nosologico sullo smartphone

Molto positivo il sistema di identificazione e tracciabilità del mezzo di trasporto

Positiva la previsione di una squadra di emergenza/pronto intervento attiva H24 tutti i giorni dell'anno (pag. 3).

Numero elevato di divise fornite, che è un valore aggiunto

Molto positiva la presenza di precise istruzioni operative rivolte a tutti gli operatori.

Molto apprezzata la chiusura del trasporto con firma digitale che attesta in tempo reale l'avvenuto servizio.

Valuto molto positivamente la presenza di un sistema informativo gestionale mediante la piattaforma "Resolve", che assicura trasparenza e condivisione in tempo reale delle informazioni.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Molto apprezzata la Ingegnerizzazione del servizio, ispirata ai principi della "Line"

Ottima tracciabilità delle informazioni sui trasporti che avviene in tempo reale

Gestione informatizzata delle attrezzature

Apprezzata la Mappatura dei flussi di attività del trasporto, molto precisa

Apprezzo l'attenzione alla movimentazione dei carichi: molto positivo il fatto che su tutti i trasporti garantiscono 2 operatori (1 con la barella con il freno) – sistema "SNOOK-ciriello" (traino spinta)

Positiva la presenza di istruzioni operative consultabili da parte di tutti gli operatori e il riassorbimento di tutto il personale della Ditta uscente

Significativi i sistemi di certificazione sulla sanificazione.

Buono il sistema di disinfezione e sanificazione Medibios (pag. 17), che si ritiene molto valido per la sanificazione degli ambienti

Molto apprezzata la chiusura del trasporto con firma digitale che conferma l'avvenuto servizio in tempo reale

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Positiva la parte descrittiva inerente la sanificazione; buoni i prodotti utilizzati (a basso impatto ambientale) e la previsione dell'utilizzo dell'apparecchio Medibios (pag. 17), sistema ritenuto molto valido per la sanificazione degli ambienti.

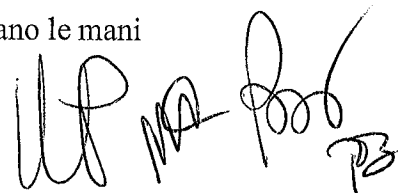
Molto apprezzata la previsione della figura del "Covid manager"

Sistema informativo "REsolve platforme", trasparente, in tempo reale fornisce tutte le informazioni necessarie, condiviso da tutti gli operatori tramite smartphone e permette di individuare in tempo reale tracciamento del percorso.

Positiva la gestione informatizzata delle attrezzature: ad ogni trasporto si può risalire all'attrezzatura utilizzata

Lettura del braccialetto tramite smartphone

Sistema "HandHygiene": tracciabilità delle volte in cui gli operatori si lavano le mani



Positiva la presenza di un coordinatore della Centrale operativa, presente durante le fasce orarie di maggiore attività e reperibile 24h/24.

Molto apprezzata la previsione del sistema ("REsolve platforme") per la tracciabilità dei trasporti.

Molto positiva la previsione di un sistema di Monitoraggio anche dello stato di avanzamento del trasporto.

Ogni operatore ha un kit disinfettante, colonnine erogatrici con QR Code che permette, tramite il Sistema "HandHygiene", di monitorare l'igienizzazione da parte degli operatori.

La pianificazione della gestione delle richieste avviene tramite sistema informatico, il che è valutato positivamente.

3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto nel complesso completo e ben descritto.

Buona la previsione di squadre operative potenziate durante l'orario notturno (pag. 6).

Apprezzata la descrizione della linea 1 (accoglienza ed equipe di supporto) specifica per la realtà di Villa Scassi (pag. 8).

Buona la previsione a pag. 8 del riassorbimento di tutto il personale attualmente impiegato con potenziamento a 32 addetti totali.

Aspetto molto positivo è la previsione di uno specifico sostituto del referente e la reperibilità del subreferente h24.

Inoltre viene molto apprezzato il fatto che il soggetto esperto di logistica ospedaliera è presente nel team del servizio (pag. 3)

Ottimo il sistema di tracciamento del personale, che rende più efficiente il servizio

Molto positiva la previsione di un'Equipe di supporto.

Molto apprezzato il fatto che vengono fornite cartelline ove mettere la documentazione sanitaria, il che è molto positivo dal punto di vista della privacy

Molto utile, sempre ai fini di una maggior efficienza del servizio, le modalità di chiamate previste nel piano di reperibilità (pag. 9)

Si prevede la presa in carico attraverso firma digitale e comunicazione automatica della disponibilità, che consente un maggior controllo del personale e dell'organizzazione del servizio.

Viene apprezzato il fatto che la Ditta ha un proprio medico competente.

Valuto in maniera eccellente l'esecuzione del trasporto con sistema multiBed mover (pag. 14) che rende più sicuro il trasporto.

Molto positiva la disponibilità di un numero verde a disposizione degli operatori dell'Ente per le richieste di trasporto.

Descritta adeguatamente la parte inerente all'accoglienza dell'utenza in pronto soccorso, con la specifica che il personale dovrà mantenere un comportamento rispettoso e consono al ruolo.

Si segnala un probabile refuso a pag. 19 ove si fa riferimento al trasporto materiale, non richiesto nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto molto completo e dettagliato nella descrizione dell'organizzazione del servizio; specifico riferimento all'Ospedale Villa Scassi (pag. 8).

Molto apprezzato il riassorbimento di tutto il personale attualmente impiegato con potenziamento a 32 addetti totali.

Apprezzata l'esperienza della Ditta. Molte certificazioni

Molto Positiva la previsione di un Numero verde dedicato, che rappresenta un'ulteriore garanzia di reperibilità in caso di necessità.

Organizzazione del servizio molto puntuale e dettagliata (organigramma, skill); dettagliata la descrizione dei profili dei vari operatori.

Ben descritte le fasi operative del servizio, accompagnate dalla esposizione dei vantaggi della soluzione proposta.

Positiva l'esecuzione del trasporto con sistema multiBed mover (pag. 14) che rende più sicuro il trasporto stesso.

Buona la sanificazione, modalità operative ben dettagliate e apprezzate

Si prevede Sistema GPS Integrato che permette di conoscere in qualsiasi momento la posizione dell'operatore

Positivo Bluetooth che consente all'operatore di avere mani libere

Molto utile, sempre ai fini di una maggior efficienza del servizio, il piano di reperibilità (pag. 10).

Si segnala un probabile refuso a pag. 19 ove si fa riferimento al trasporto materiale, non richiesto nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Molto apprezzato l'utilizzo del Multibed mover (pag. 14) che rende più sicuro il trasporto.

Sanificazione ausili: operatori hanno un kit per sanificazione

Molto apprezzato il box di sanificazione (Igien box) per sanificazione di carrozzine, letti e barelle, ove nebulizzano disinfettante

Molto apprezzato il fatto che non venga usato cloro, vengono usati tutti prodotti biologici

Ottimo il Programma gestione "Mosaico Polo 80 per la gestione omogenea dei carichi di lavoro degli operatori

Ottima organizzazione del lavoro che prevede distribuzione del personale in base alle fasce orarie di maggiore o minore attività, il che è molto importante. Squadre operative ottimizzate in orario notturno (pag. 6).

Apprezzata la Linea 1 (accoglienza ed equipe di supporto), specifica per Villa Scassi (pag. 8).

Personale in supporto in caso di emergenza

Molto positiva la previsione di un Numero verde dedicato.

Aspetto molto positivo è la previsione di un sostituto del referente e la reperibilità del subreferente h24.

L'assegnazione del trasporto viene fatto in modo automatico

Molto positiva la previsione di "allarme uomo a terra" in caso fidi malore e incidente (pag. 20).

Molto apprezzato il riassorbimento di tutto il personale attualmente impiegato con potenziamento a 32 addetti totali.

Si segnala un probabile refuso a pag. 19 ove si fa riferimento al trasporto materiale, non richiesto nel lotto *de quo*.

4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto completo e dettagliato nella descrizione generale dei punti richiesti, tuttavia non descrive in modo specifico quelle che sono le soluzioni che verranno intraprese per soddisfare le richieste specifiche dell'ente.

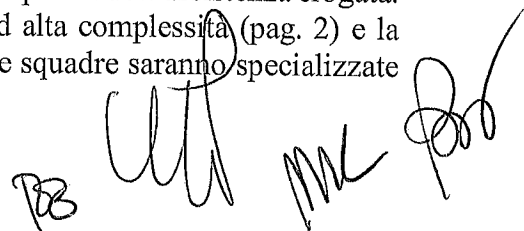
Molto ben descritta la presentazione dei diversi livelli funzionali.

Si segnalano probabili refusi a pag. 9, 11 e 12 ove si fa riferimento al trasporto materiale, non richiesto nel lotto *de quo*.

Ottima la presenza di un supervisore responsabile del servizio reperibile h24 (pag. 2), coadiuvato da un coordinatore di presidio.

Molto apprezzata l'individuazione di un responsabile dei protocolli sanitari che si interfaccia con i referenti ASL. Questo permette una maggiore omogeneizzazione della qualità dell'assistenza erogata.

Molto apprezzata la presenza di squadre specializzate per attività ad alta complessità (pag. 2) e la presenza di un capo squadra referente. Tuttavia, viene indicato che le squadre saranno specializzate



al servizio di trasporto campioni biologici e materiale farmaceutico, attività non richiesta dal Capitolato per il lotto *de quo*.

A pag. 6 segnalo positivamente la previsione di avviare il servizio entro 30 giorni.

Molto apprezzato l'utilizzo dell'apparecchiatura Medibios per la sanificazione.

A pag. 3 viene previsto un "tecnico per la fornitura degli ausili" che si occupa della fornitura degli ausili, montaggio e messa in funzione degli stessi nonché della formazione iniziale degli operatori sulle procedure di utilizzo e sanificazione: a tale riguardo, si evidenzia che nel lotto *de quo* non è prevista la fornitura degli ausili da parte della ditta aggiudicataria; ritengo tuttavia positiva la formazione degli operatori sulle procedure di utilizzo e sanificazione degli ausili.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto nel complesso ben descritto e dettagliato.

Buona la presentazione dei vari livelli funzionali e la corretta gestione della comunicazione interna attraverso specifiche riunioni.

Ottima l'organizzazione delle squadre di lavoro.

Adattamento dinamico squadre operative e addetti di presidio.

Buono il Sistema automatico di disinfezione degli ausili, con avvio del sistema Perox Box (pag. 12)

Validi e ben descritti i Protocolli operativi (pag. 10), con procedure di esecuzione delle attività.

Si segnalano probabili refusi a pag. 9, 11 e 12 ove si fa riferimento al trasporto materiale, non richiesto nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto tecnico molto valido e ben strutturato

Molto chiara e precisa l'individuazione delle figure operative e di coordinamento

Monitoraggio effettuato attraverso sistema informatico di autocontrollo

Sono previsti continui passaggi di informazioni tra referenti ASL e referenti Ditta, quindi molta condivisione, che è particolarmente apprezzata

I livelli funzionali ed organizzativi sono molto ben definiti e dettagliati

Ottima la previsione di un coordinatore di presidio che controlla chi esegue i trasporti

Molto positiva la previsione di capi squadra, ulteriore figura di riferimento, nonché di un team di professionisti in supporto all'appalto

Ottimo il sistema di disinfezione, con sistema "perox box"

Viene prevista la cartellina per il trasporto della documentazione dei pazienti, nonché borsa ove riporre le cartelle, il che garantisce privacy

Viene precisato il tempo di evasione delle richieste di trasporto di materiale

Molto positivo l'adattamento dinamico delle squadre operative a seconda dei flussi di attività.

Si segnalano probabili refusi a pag. 9, 11 e 12 ove si fa riferimento al trasporto materiale, non richiesto nel lotto *de quo*.

5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto scarno nella descrizione delle fasi operative e della pianificazione e gestione delle richieste.

Apprezzato che i sub referenti, nella fase di start up, vengono prioritariamente individuati tra il personale che presta attività in Centrale operativa dell'Azienda cessante (pag. 6).

Apprezzato il fatto che si preveda una variazione di inquadramento che prevede condizioni di retribuzione migliorative per il personale che viene riassorbito (pag. 9).

Valido lo schema di turnazione proposto (pag. 12), che risponde alle richieste specifiche dell'Ente.

Apprezzato l'impiego di tecnologia e sistemi con Tag iBeacon BLE, etichette Qr-Code e Tag Near Field Communication (NFC), per il controllo e monitoraggio e localizzazione degli ausili e dei pazienti, mediante apparato smartphone (pag. 11).

Positiva la progettazione dei percorsi operativi di lavoro funzionali ad aree ed ambienti (pag. 13). Apprezzata l'integrazione e l'adozione dei protocolli di struttura definiti dall'Amministrazione e dagli enti, il che evidenzia collaborazione e condivisione con l'Ente.

Buono l'utilizzo del sistema "Snook Ciriello" per l'esposizione al rischio traino e spinta.

Ravvisiamo un'incongruenza a pag. 3 del progetto in merito all'indicazione della reperibilità della Centrale Operativa in quanto indicata nelle fasce orarie in cui il servizio deve essere svolto in presenza.

Apprezzata a pag. 17 la presenza della descrizione delle differenti modalità di approccio dell'operatore dedicato all'accoglienza in PS a seconda dello specifico bisogno dell'utenza.

Non apprezzata l'eccessiva autonomia dell'operatore nella scelta del mezzo di trasporto quando il paziente giunge in PS in modo autonomo (pag. 17).

6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto completo e ben descritte le soluzioni proposte per soddisfare le richieste specifiche dell'Ente. Dettagliata la funzione degli addetti all'accoglienza in PS, con la specifica che devono rispondere alle richieste pertinenti al loro ruolo (pag. 6).

Buona la possibilità di comunicare con referente e sub referente h24 anche tramite e-mail, che permette la tracciabilità delle comunicazioni.

Non è apprezzata la mancata previsione di un medico competente

Ottima la previsione di un reperibile per il sistema informatico h 24

Positiva la presenza di un supervisore per le statistiche aziendali (pag. 5), che rende ancor più efficiente il servizio

Buona la previsione di due squadre per l'emergenza (una interna di pronto intervento ed una di reperibilità), che si differenziano per fasce orarie (pag. 7)

Non apprezzo il fatto che si prevedano solo due riunioni all'anno con l'Ente, ritengo siano poche (pag. 6).

Ben descritta a pag. 8 la programmazione, che prevede un aumento degli operatori quando l'attività sanitaria è più intensa.

Positiva la sovrapposizione di 15 minuti degli operatori al cambio turno.

Ottima la previsione per cui non è possibile abbandonare il servizio finché non arriva il personale del turno successivo.

Per quanto riguarda allungamento della durata del turno, sono concorde ma temo possa essere utilizzata come sistema di sostituzione per sopperire alla carenza di personale previsto nel servizio

Ottima la presenza di un Codice del trasporto, ben descritto, ed ottimo il Codice aziendale. Mi lascia tuttavia perplessa la previsione, contenuta all'interno del Codice deontologico, della "gestione di eventuali incomprensioni con pazienti dipendenti della struttura" (pag. 9).

Non apprezzo però il fatto che non si prevede che il Manuale di accompagnamento e trasporto pazienti venga anticipatamente condiviso con l'Ente.

Non condivido quanto previsto in progetto a pag. 10 con riguardo alla sanificazione delle mani (lavaggio e frizione con gel non è la stessa cosa), linee guida Markas ed utilizzo di guanti solo se necessario.

Molto buona la tracciabilità dei trasporti.

Molto apprezzata la previsione di un sigillo di sicurezza dei documenti, a garanzia della privacy

Ritengo invece sia un totale mancato rispetto della privacy la previsione per cui il sistema visualizza la lista di tutti i pazienti presenti in Ospedale (punto 5 pag. 13): ritengo che la ditta debba conoscere solo i nomi dei pazienti che devono essere trasportati e non di tutti i pazienti ricoverati in Ospedale. Non c'è tempistica massima per inserimento richieste, il che è positivo.

Molto apprezzata la previsione del "trasporto multipunto" che rende ancor più efficiente il servizio. Ottima la possibilità di visualizzazione dello stato di avanzamento delle richieste di trasporto. Interessante la previsione a pag. 15 di sostituzione dell'operatore qualora vi fossero ritardi (blocco ascensori); non apprezzato il fatto che, in caso di rifiuto giustificato, è necessario inserire ex novo la richiesta, perché è una perdita di tempo.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Non sono menzionate certificazioni possedute dalla Ditta

Buone le figure di direzione previste (referente e sub referente)

Molto dettagliata e ben descritta la reperibilità e lo schema riepilogativo in tabella degli addetti per fasce orarie di una giornata tipo (pag. 8).

Buona la previsione di squadre di emergenza e pronto intervento che si differenziano per fasce orarie

Positiva la sovrapposizione di 15 minuti degli operatori al cambio turno

Positivo il sigillo con etichetta per chiudere i documenti, a garanzia della privacy

Ho molto apprezzato la parte della prenotazione della richiesta (pag. 12), che è molto dettagliata ed in base ad essa viene organizzato il trasporto

Ritengo invece sia un totale mancato rispetto della privacy la previsione per cui il sistema visualizza la lista di tutti i pazienti presenti in Ospedale (punto 5 pag. 13): ritengo che la ditta debba conoscere solo i nomi dei pazienti che devono essere trasportati e non di tutti i pazienti ricoverati in Ospedale.

Ho molto apprezzato il sistema di assegnazione dei trasporti (pag. 14): la Ditta offre un ottimo sistema di tracciabilità (MK-Logistics) con assegnazione automatica dell'operatore disponibile (e che è più vicino al punto interessato dal trasporto).

Interessante la previsione di sostituzione nel caso di rifiuto (giustificato) da parte di un operatore ad effettuare trasporto (pag. 16).

Molto apprezzata la doppia lettura del braccialetto del paziente (all'inizio del trasporto e quando il paziente viene riconsegnato).

Buono il sistema di sanificazione previsto

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto buono, soprattutto per l'organizzazione automatizzata e fortemente informatizzata dei trasporti. L'attribuzione del servizio è data dal software, quindi non c'è passaggio umano con tutte le possibili problematiche connesse, si ha visibilità dell'andamento del servizio, si vede stato di avanzamento di ogni singolo servizio. L'informatizzazione rende il servizio molto efficiente

I processi sono standardizzati ed hanno un sistema di autocontrollo.

Programmazione dell'attività molto flessibile, il che è molto positivo

Grande attenzione alla privacy

Molto positiva la previsione di squadre di emergenza (pag. 7) e, in particolare, la suddivisione in Squadra di Pronto intervento e Squadra di Reperibilità, che si differenziano per la fascia oraria di intervento

Buona l'organizzazione dei turni e l'organico d'appalto, suddiviso per fasce orarie di una giornata tipo (vedi schema pag 7 e 8).

Apprezzata la previsione di un manuale di accompagnamento e trasporto pazienti

Positivo il fatto che si prevede che gli operatori siano dotati di una borsa a tracolla con disinfettanti, nonché una busta per la documentazione sanitaria del paziente, il che garantisce la privacy del paziente stesso.

Le fasi operative risultano dettagliatamente descritte.

Molto apprezzata la doppia lettura del braccialetto del paziente (all'inizio del trasporto e quando il paziente viene riconsegnato).

Ottima la mappatura dei percorsi, che permette il calcolo del tempo impiegato da un operatore per andare da un punto all'altro.

Per quanto riguarda l'assegnazione del sistema, lo trovo molto interessante perché è trasparente, non c'è alcuna interferenza da parte di terzi ed è tracciata.

Il sistema informatico (MK-Logistics) utilizzato è molto chiaro

Per quanto riguarda le richieste programmate, apprezzo particolarmente il fatto che ciascun reparto può controllare la propria "agenda" dei trasporti ed anche lo stato di avanzamento dei trasporti richiesti.

Il programma rileva l'eventuale doppio inserimento della richiesta con apposito alert del sistema, il che è molto positivo.

Interessante la previsione di sostituzione nel caso di rifiuto (giustificato) da parte di un operatore ad effettuare trasporto (pag. 16); non è apprezzato tuttavia il fatto che in questo caso è necessario inserire ex novo la richiesta, perché è una perdita di tempo.

Molta attenzione ai presidi (pulizia e sanificazione), con previsione di tracciatura degli stessi.

Prevista sanificazione ordinaria e periodica (con nebulizzatore).

Per la gestione delle richieste è previsto che ci sia accesso al sistema a seconda del profilo personale, il che è positivo.

7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Apprezzato il fatto che il progetto presenti delle soluzioni a soddisfazione delle richieste specifiche dell'Ente (ASL 3).

Valuto positivamente la previsione di potenziare il numero di operatori nei momenti di maggiore richiesta.

Ben descritta la gestione/pianificazione del personale dedicato all'accoglienza in PS (pag. 13).

Si segnala un probabile rifiuto a pag. 7 ove si menziona il trasporto di "campioni".

Valutata positivamente la presenza di un Coordinatore di presidio presso la Centrale Operativa dell'Ospedale Villa Scassi (pag. 3).

Buona la previsione di riunioni anche straordinarie per definire eventuali problemi (Pag. 5).

Positiva la previsione, nello staff di gestione, di un responsabile privacy (pag. 6)

Non è prevista la figura di un medico competente.

Si prevedono due tipi di inserimento (telefonico e tramite pc), il che è positivo, ma trovo poco funzionale che la modalità di inserimento telefonica sia solo tramite modem vocale

Ottima la presa in carico del trasporto (tracciabilità con firma).

Positiva la previsione di uno studio mensile dell'andamento dei trasporti.

Non descritta la sanificazione degli ausili.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto tecnico conforme ai requisiti richiesti.

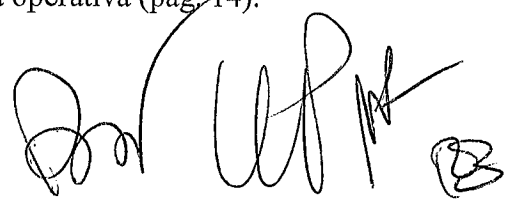
Valuto positivamente la descrizione dell'accoglienza presso la sala d'attesa del PS Villa Scassi (p. 1), ben dettagliata, nonché la terna di addetti che costituisce la Centrale operativa.

Buona la modalità di gestione della fase di attivazione dell'appalto (pag. 8) e gli incontri tecnici previsti con i referenti della ASL 3 in fase di start up.

Buona la pianificazione della gestione delle richieste e la gestione/pianificazione dei compiti del personale di accoglienza al PS (pag. 13).

Buoni infine i riferimenti aziendali e la composizione dell'unità operativa (pag. 14).

Non viene descritta la sanificazione degli ausili



Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Ottima la previsione di capi squadra, tuttavia non ne viene precisata la qualifica, il livello di preparazione.

Molto chiaro lo schema pag. 2 relativo alle figure impiegate nel servizio.

Valuto positivamente la descrizione dell'accoglienza presso la sala d'attesa del PS Villa Scassi, ben dettagliata, nonché la terna di addetti che costituisce la Centrale operativa.

Ben descritte le fasi operative.

Appreziate le riunioni periodiche con l'Ente.

Positivo lo studio preliminare e l'analisi dei flussi che permette di modulare il numero di operatori impiegati nel servizio, il che si ritiene possa rendere più efficiente il servizio stesso (pag. 8).

Molta attenzione alla fase di start up, in particolare nello studio preliminare sulle necessità dei coordinatori infermieristici di ogni reparto, al fine di meglio distribuire l'organico.

Continuo confronto e scambio di informazioni con l'ente, che è molto positivo.

Buona la pianificazione delle richieste di trasporto e positiva la possibilità di inviare la richiesta di trasporto anche tramite telefono.

Non viene descritta l'attività di sanificazione.

Interessante la previsione di indicazioni di stato e allert in caso di problemi.

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI

Progetto molto essenziale sotto il profilo in esame.

Il progetto si limita a descrivere attività previste nel capitolato tecnico

Si garantiscono i trasporti "nel minor tempo possibile", che tuttavia non è un indicatore

Con riferimento alle modalità e tempistiche del trasporto, vi è un generico richiamo al Capitolato

Non è chiaro l'organigramma, il numero di operatori messi a disposizione né il piano delle attività.

Ottima la previsione di effettuare un tampone rapido ogni 7 giorni (pag. 7)

Non chiara la classificazione indicata per aree di complessità (pag. 7): si parla di 5 aree e poi ne vengono descritte solo 3.

Positiva la previsione per cui nel sistema gestionale vengono indicate anche le apparecchiature che accompagnano il paziente

Si prevede responsabile di progetto solo in caso di aggiudicazione di più lotti (pag. 11)

Non viene prevista la tracciabilità dei trasporti.

Si segnalano probabili refusi a pag. 6 e pag. 9 ove si descrive il trasporto del materiale, che invece non è richiesto nel lotto *de quo*.

La Commissione prosegue con la valutazione del seguente criterio:

2) FUNZIONAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA: modalità di funzionamento della Centrale, con particolare riguardo all'eventuale utilizzo di tecnologie innovative ed informatiche volte a migliorare l'organizzazione del servizio; sistema di rendicontazione e tracciabilità



1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Molto buona la previsione di possibilità di back-up delle funzionalità della Centrale Operativa (ad es. in caso di guasto agli apparati presso l'ospedale ove sarà situata la CO) svolta dal Call Center (CC) nazionale del CNS (5 sedi in tutta Italia), completamente integrato nel Sistema Informativo OFM (pag. 17).

Molto positiva la previsione di un Call center attivo 24/24, 365 giorni all'anno.

Ottima la previsione di 4 sistemi di comunicazione (numero verde, mail/pec, portale web, fax); apprezzo inoltre il fatto che sia previsto nella Centrale un operatore e non un modem vocale.

Molto efficace e valido il sistema di tracciamento proposto

Le modalità di assegnazione sono supportate da un algoritmo intelligente basato sulle informazioni presenti nella richiesta di trasporto, correlando le seguenti informazioni:

- Presenza sul posto di lavoro: dato utilizzato per individuare gli addetti presenti;
- Turno di lavoro (laddove configurato): dato utilizzato per individuare il turno degli addetti (giornaliero, settimanale o mensile), utile nell'assegnazione dei trasporti programmati;
- Occupazione/disponibilità addetti: dato utilizzato per individuare gli addetti liberi in funzione dell'orario stabilito di inizio trasporto e impegnati;
- Durata media stimata del trasporto: dato utilizzato per stimare il tempo in cui un addetto già impegnato in un trasporto ritorna disponibile;
- Vicinanza al punto di partenza: dato utilizzato per individuare gli addetti più vicini al luogo di partenza. È individuabile tramite tecnologia Beacon (rif. § B.2.4) o, qualora tale tecnologia non fosse disponibile, a partire dalla posizione dell'ultimo trasporto effettuato;
- Numero di trasporti effettuati in giornata: dato utilizzato per individuare gli addetti con meno trasporti effettuati nel corso della giornata.

Ottimo che a pag. 19 viene indicato che per la gestione dei trasporti lo stato degli operatori sarà identificato tramite icone o colori. Si evidenzia tuttavia che successivamente si parla solo di colori.

Non è chiaro il sistema di gestione ritardi e non conformità (pag. 20) in quanto si prevede un allert ma non viene spiegata la soluzione proposta per risolvere ritardi o non conformità

Non condivido la previsione della possibilità di effettuare servizi accorpabili con riferimento ai pazienti (pag. 21), soprattutto in questo periodo di emergenza sanitaria.

Molto positivo il sistema Indoor navigation sistem con planimetria dei percorsi

Molto positiva la previsione per cui, al fine di minimizzare i rischi di errore, nella "lista/calendario trasporti" saranno visualizzati in prima istanza solo i trasporti immediatamente successivi che l'addetto dovrà effettuare (pag. 22).

Ottima la previsione che, in caso di assenza QRCode, il sistema permetterà di inserire manualmente via OFMapp le informazioni mancanti se presenti e configurati nelle anagrafiche del sistema (pag. 23).

Molto buono il sistema di rendicontazione proposto (pag. 24), con buona specifica anche dei tempi di effettuazione della rendicontazione, tempi ben distribuiti. Analisi buona e ben dettagliata

Positiva la proposta di Piano dei Report che in fase di start-up dell'Ordinativo di Fornitura verrà verticalizzata rispetto alle esigenze dell'Ente. Previsione di approfondita rendicontazione sia all'Ente sia alla CRA.

Molto utile il sistema di indoor navigation per gli utenti nonché l'applicazione per non vedenti (pag. 26).

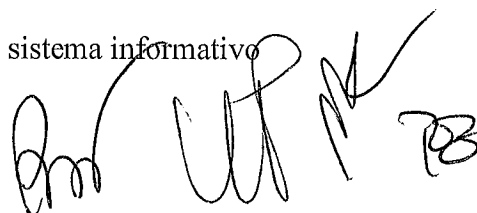
Rilevo un probabile refuso a pag. 23 ove si parla di trasporto materiale, non previsto nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Molto apprezzata la Piattaforma innovativa che estende funzionalità della tecnologia GPS per localizzare persone, operatori, attrezzature anche in luoghi chiusi.

Molto apprezzato che tutta la documentazione venga archiviata nel sistema informativo

Conservazione documenti in formato elettronico



Ottimo il sistema di tracciabilità dei processi, previste app per dispositivi mobili
Molto buono ed esaustivo il sistema rendicontazione dei processi (molto ben descritto) e sistema di reportistica, sistema di analisi dei dati.
Apprezzato in quanto molto utile il fatto che verifichino localizzazione di attrezzature e presidi non utilizzati (pag. 21).

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Il sistema di gestione della Centrale operativa proposto è molto valido; ottima descrizione, molto puntuale e dettagliata di tutti i servizi proposti.

La tecnologia proposta per il funzionamento della Centrale operativa è estremamente innovativa, si prevede QR code, beacon e GPS, indoor navigator; sistema OFM molto intuitivo e riconoscimento facciale.

Previsti back up per eventuali guasti, server di supporto (dati salvati). Numero verde.

Call center aperto 24 ore /24 certificato

GPS funzionante anche in luoghi chiusi, il che è valutato molto positivamente

TAP MY Life con sistema OFM che si interfaccia bene con quella aziendale. Questo sistema OFM può essere adattato a qualsiasi esigenza dell'ente quindi molto positivo.

Vocabolari visivi e verbali molto semplici.

Possibilità di supporto nel condividere documenti tra l'ente e il fornitore

Ottimo il sistema di tracciabilità degli ausili e l'individuazione anche di quelli non utilizzati per fare un rapido recupero degli stessi

Verifica stato dei trasporti: OFM permette di visualizzare e monitorare lo stato dei trasporti e le fasi di avanzamento attraverso un cruscotto intuitivo e di immediato utilizzo. I trasporti assegnati saranno identificati mediante dei colori o icone distintive che semplificano la leggibilità e che ne evidenziano lo stato attuale. Non condivido la scelta di utilizzare i colori in quanto potrebbero esserci persone daltoniche

Si prevede altresì la certificazione (e quindi tracciabilità) della pulizia degli ausili, il che è molto positivo.

Ottima la previsione di tracciabilità anche degli operatori (a garanzia della sicurezza).

Molto positiva la previsione del carico di lavoro per ciascun operatore, che permette di meglio distribuire detto carico di lavoro.

Molto valido il cruscotto di controllo.

Si prevede gestione dei ritardi con attivazione di appositi alert, che permettono di individuare anche la causa del ritardo, il che si ritiene possa rendere molto efficiente il servizio.

Molto valido l'Indoor navigation, che indica il percorso da fare per il trasporto e di supporto ai neoassunti.

Non condivido la previsione della possibilità di effettuare servizi accorpabili con riferimento ai pazienti (pag. 20), soprattutto in questo periodo di emergenza sanitaria.

Il sistema previsto fornisce rendicontazione e può essere utilizzato per effettuare verifiche.

Identificazione del paziente mediante braccialetto da trasportare con lo stesso strumento (pag. 23):

QR Code paziente

Molto positiva la doppia tracciabilità dei processi (manuale e automatica) pag. 22.

Ottima la localizzazione tramite GPS.

Molto apprezzato il fatto che al termine del contratto vengono consegnati tutti i report.

Dubbi per ragioni di privacy in ordine alla previsione per cui il SI OFM garantisce la piena integrazione dell'anagrafica locali con Anagrafiche pazienti.

Ampio utilizzo del QRCode e ampia tracciabilità

Eccellente il sistema di rendicontazione dei processi, che viene ben dettagliato e descritto.

Nel "trasporto pazienti dettaglio" sarebbe opportuno prevedere indicazioni anche in ordine all'eventuale trasporto di pazienti obesi

Si prevede inoltre la possibilità di applicazioni prospettiche: adozione della piattaforma TapMyLife e la realizzazione di un'infrastruttura tecnologica basata su tecnologia Beacon rappresenta una base

su cui l'Ente, se interessato, potrà innestare una serie di funzionalità aggiuntive per una migliore gestione operativa dei processi sanitari non solo connessi al presente appalto, bensì a tutte le attività che ne costituiscono il core business.

2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

La Centrale Operativa è costituita da una Centrale on site con un presidio fisso di operatori in loco negli orari indicati nel Capitolato e da una Centrale Mobile presidiata dagli operatori in turno attiva in caso picchi di richieste a cui la centrale on site non sia in grado di sopperire (pag. 18)

Buona la previsione per cui gli operatori della Centrale stazionino in modo fisso, tuttavia non è chiara (e parrebbe contraddittorio con la centrale on site con presidio fisso) la "centrale mobile", anche perché si prevede che la CO mobile sia rappresentata dall'operatore in turno "con più esperienza" (e, quindi, non formazione per la centrale). Non è chiara la funzione e la ratio di questa CO Mobile.

Ottimo il fatto che ci sia un Contact Center centrale attivo 24/24 h utilizzabile in caso di default rete dati o contemporaneità di chiamate che consente la ricezione e gestione delle richieste in maniera informatizzata.

Positiva la previsione di molteplici canali di accesso dedicati alla commessa, con cui è possibile contattare la CO: smartphone/tablet, telefono, web-form ed e-mail.

Molto positiva la previsione della possibilità per il referente del reparto/servizio richiedente di visualizzare lo stato di avanzamento dei trasporti (pag. 19)

Positiva la previsione della firma da parte del personale sanitario quando viene riportato il paziente: attraverso applicazioni disponibili sullo smartphone in dotazione al personale in turno, l'operatore riceve direttamente le informazioni relative ai trasporti assegnati, prende in carico il trasporto da effettuare facendo firmare sullo smartphone il personale sanitario inviante e registra lungo il suo percorso tutte le informazioni relative al servizio, può riconoscere il paziente affidatogli mediante la lettura del braccialetto, registra l'ingresso e l'uscita dal reparto di partenza e l'ingresso e l'uscita dal reparto di destinazione (pag. 20).

La pianificazione e programmazione è effettuata da un operatore tramite sistema informatizzato (DSS).

Negativa la previsione di possibilità di trasporti multipli/collettivi di pazienti (pag. 21).

Non positiva la mancata previsione di alternative al codice colore (pag. 23), in quanto potrebbero esserci soggetti daltonici

Non sono molto chiare le modalità operative proposte per la gestione del servizio in casi di indisponibilità del software (pag. 24): non chiaro ogni quanto viene fatto il Back up (si parla di back up "periodico"). In caso di assenza di rete è prevista la gestione cartacea (il che è positivo), tuttavia non è chiara la relativa procedura; la previsione di possibilità di assenza di rete sembra inoltre contraddittorio con quanto affermato prima (Tutte le nostre apparecchiature possono operare anche in assenza di rete).

Ampia descrizione del sistema QRCode degli ausili.

Il Sistema di rendicontazione (pag. 24) non è ben descritto.

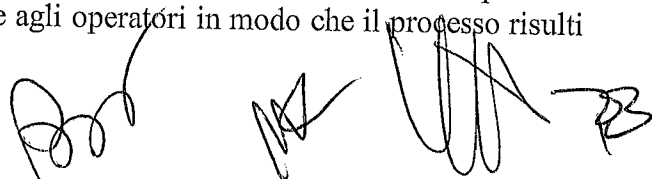
Si prevede tracciamento tramite Wifi (pag. 24), tuttavia non è detto che ci sia il Wifi nell'Ente.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Molto apprezzata la previsione di una Centrale on site, una mobile e contact center (24h/24, 365 giorni).

Monitoraggio dell'andamento del servizio. Molto positiva la previsione della possibilità per il referente del reparto/servizio richiedente di visualizzare lo stato di avanzamento dei trasporti (pag. 19).

Non si condivide il seguente passaggio (pag. 19): "L'attività fondamentale della Centrale Operativa on site (CO) consiste quindi nell'assegnare le richieste agli operatori in modo che il processo risulti



ottimizzato. Tale attività prevede una buona conoscenza delle esigenze e delle condizioni di trasporto da parte degli addetti alla CO": esigenze e condizioni di trasporto sono decise dai sanitari.

Buono DSS (pag.20)

Molto apprezzata la previsione per cui al fine di garantire il monitoraggio in tempo reale delle attività erogate

(rispetto dei giri, dei tempi di intervento, numero di richieste evase, da evadere, ecc.) la Centrale Operativa avrà a disposizione un cruscotto direzionale di monitoraggio al fine di visualizzare in modalità grafica (user friendly) ed in tempo reale lo stato di avanzamento di tutte le attività di trasporto, consegna e distribuzione monitorabili attraverso la Piattaforma Resolve che si aggiornerà in automatico ogni 5 minuti

Si prevede che in caso di emergenza, interruzione linea o malfunzionamento del sistema si sopperisca con il cartaceo

Si prevede che anche in assenza di rete le informazioni vengano tracciate, back up periodico (pag 24)

Molto apprezzato l'utilizzo del QRCode sui presidi che permette alla Centrale di monitorarne il percorso.

Il sistema informatico (piattaforma Resolve) si integra bene con i sistemi aziendali

Non positiva la mancata previsione di alternative al codice colore (pag. 23), in quanto potrebbero esserci soggetti daltonici (pag. 23)

Ampia descrizione del sistema QRCode degli ausili.

Non è invece ben descritto il sistema di rendicontazione

3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Apprezzo molto la previsione di una "seconda" centrale operativa con funzione di back up e di supporto satellite in caso di emergenza.

Non è chiaro tuttavia il numero di operatori in Centrale

Ottimo il sistema di tracciamento proposto, anche se non è descritto come viene visualizzato sul cruscotto in Centrale operativa il percorso.

Non è chiaro se siano previsti interventi strutturali (il progetto pare contraddittorio sul punto)

Molto valida la previsione di tracciabilità dell'attività di sanificazione dei presidi.

Molto positiva la proposta di introdurre un sistema di tracciabilità basato sulla tecnologia della firma grafometrica descritta a pag. 21.

Positiva la presenza di comunicazione più rapida con il gestore dell'appalto (numero multilinea e fax), pag. 22.

Per la tracciabilità dei processi è previsto un elenco di moduli operativi (sistema User friendly): ben descritto e dettagliato

Ritengo ottimo il fatto che, tramite il software proposto, sia possibile individuare aree ad accesso limitato e se operatori vi hanno transitato (pag. 24).

Non condivido affatto la possibilità per l'operatore di scattare foto (pag. 25), in quanto ritengo possa essere rischioso per la privacy.

Apprezzo il fatto che gli operatori abbiano gli auricolari, il che consente loro di avere le mani libere.

Positive le certificazioni in tema di privacy.

Positiva la previsione di un supporto informatico in fase di start-up (pag. 27).

Buono sistema di rendicontazione proposto, tuttavia non viene precisata la relativa calendarizzazione.

Molto ben descritto e dettagliato il progetto con riguardo alla presa in carico e risoluzione di un problema.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Molto ben descritto e dettagliato il progetto (pag. 28) con riguardo alla presa in carico e risoluzione di un problema

Molto validi i sistemi di tracciabilità proposti
Si prevede tracciabilità della corretta conservazione dei beni durante il trasporto mediante sistemi di allarme
Per la tracciabilità dei processi è previsto un elenco di moduli operativi (sistema User friendly): ben descritto e dettagliato
Molto positiva la firma grafometrica sia per il materiale che per i pazienti (pag. 21), soprattutto per la tecnologia utilizzata.
Molto positivo, per una maggior efficienza del servizio, il fatto che l'operatore tramite pulsante "NC" possa inserire delle non conformità.
Molto apprezzata l'attività di manutenzione del sistema informativo (pag. 27), che viene ben descritta e dettagliata
Molto apprezzato premio Innovatori responsabili, tecnologie innovative (pag. 29)

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buono il programma mosaico/polo 80.
Molto buono il sistema di tracciabilità proposto, che consente di rendicontare in maniera puntuale precisa e trasparente il servizio. Presenza /assenza del personale in tempo reale
Validi i sistemi migliorativi proposti: tag barcode/QR code all'ingresso dei locali.
Centrale satellite sempre connessa con centrale operativa.
I sistemi proposti non vanno ad interferire con i vari dispositivi sanitari e infrastrutture.
Valide e varie le tecnologie e soluzioni proposte (Bluetooth, GPS, Wifi), con precisione di 2 m.
Positiva la previsione di sistema di backup in tempo reale, anche notturno.
Ottimo controllo dell'operatore, con eliminazione di "tempi morti" (pag. 25)
Buona la tracciabilità dei processi di sanificazione.
Positiva la firma grafometrica per i pazienti (pag. 21).
Molto positivo il fatto che dalla tracciabilità vengono forniti report (pag. 22).
Buono il sistema di rendicontazione proposto.
Positivo il fatto che anche il reparto possa avere tracciabilità. L'ente può avere in tempo reale la rendicontazione (di costi, trasporti, ecc.).
Non condivisa la possibilità per l'utente di salvare la documentazione relativa ai trasporti o di stamparla per ragioni di privacy; inoltre, non è chiaro chi sia l'utente.
Molto apprezzato il modulo di reparto (pag. 23), contenente varie informazioni molto utili.
Molto positiva ed importante la previsione della "etichetta logistica" (pag. 25)
Interessante la gestione dei carichi di lavoro per ciascun operatore e la gestione degli ausili con il QR Code.
Buona la possibilità di controllare lo stato di avanzamento dell'attività anche per il reparto.
Molto utile anche il Modulo operatore (pag. 24).
Positiva la previsione per cui in chiusura del trasporto il Referente di reparto visiterà la presa in carico del trasposto tramite firma digitale; non si condivide invece l'eventualità che ciò avvenga associando l'eventuale codice posto sul badge identificativo del personale sanitario (pag. 24).
Buon controllo e gestione della privacy tramite data center dotato di certificazione TIER-IV (pag. 25)
Positiva la previsione di un responsabile del trattamento dei dati.
Apprezzo il fatto che ci sia molta condivisione con l'ente circa le scelte organizzative (tranne la lettura del badge di cui si è detto poc'anzi).
Positiva la descrizione dell'attività di manutenzione del sistema informativo, ben descritto e dettagliato

4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Positivo il fatto che la Ditta prevede tempo di attivazione infrastruttura tecnologica di 1 settimana.

Ottime le previsioni in tema di privacy (pag. 14)
Ben descritto il relativo sistema con specifica dei backup che vengono effettuati (pag. 16)
Non è molto chiaro il sistema usato per la chiusura del trasporto (si parla di badge generale)
Ritengo molto positivo il sistema di tracciabilità del trasporto proposto.
Si prevede inoltre che tutti gli operatori in servizio siano muniti di smartphone dotato della versione App del software GTop, attraverso cui certificheranno l'esecuzione del trasporto in ogni sua fase.
Ottimo, ben specificato e dettagliato il sistema di reportistica: si prevede un report di fine giornata caricato quotidianamente sul portale web.
Molto dettagliate e ben descritte le modalità di gestione del servizio di tracciabilità informatica in caso di emergenze tecniche.
Apprezzo molto la previsione di Formazione e addestramento del personale dell'ASL all'utilizzo del Sistema Informatico (pag. 25).
Rilevo alcuni probabili refusi a pag. 17 e 21 ove si parla di trasporto di materiale, non previsto nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto dettagliato e ben descritto

Ottima la reperibilità, garantita con numero verde nonché la previsione di call center e contact center operante 7/7 giorni 24/24 ore

Molto apprezzato il Sistema GTop che garantisce la completa gestione delle attività di trasporto e la tracciabilità di ogni fase, permettendo il monitoraggio in tempo reale di ogni operazione (pag. 14)

Ottimo il monitoraggio del servizio con QR Code in ogni varco (pag. 20), con cui viene segnalato l'orario di passaggio; invio dei dati in automatico

Sistema di tracciabilità dei trasporti con un codice univoco, che permette il tracciamento con smartphone assegnato a ciascun operatore

Sistema a semaforo con legenda colore (pag. 21), che elenca tutti i trasporti in corso in modo che il coordinatore è in grado di visualizzare a colpo d'occhio lo stato di tutti i trasporti attivi a seconda del colore assegnato al semaforo

Molto buono il report di fine giornata, settimanale e mensile nonché l'elenco delle emergenze tecniche, accuratamente descritte.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Molta attenzione alla tempestività degli interventi: previsto un supervisore, un Coordinatore di presidio (oltre al referente), capi squadra addetti ai servizi

Operatori multitasking specializzati di presidio per il PS e blocchi operatori

Sono previsti Call center e contact service tramite Numero verde (pag. 13), 7 giorno su 7 h 24, 365 giorni all'anno

Apprezzato il Software GTop che garantisce la completa gestione delle attività di trasporto e la tracciabilità di ogni fase, permettendo il monitoraggio in tempo reale di ogni operazione. Positivo il fatto che sia di facile integrazione con sistema in uso nell'ente.

Buono il sistema di Backup giornaliero

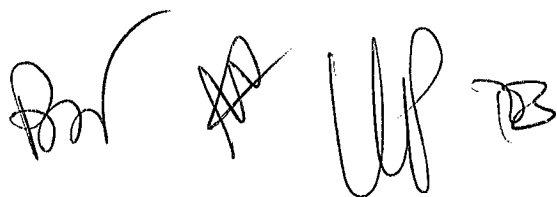
Sono previsti dispositivi anti hacker (pag. 14)

Si evidenzia che a pag 17 viene descritta l'attività di trasporto materiale, la quale non è peraltro richiesta dal capitolato

Ben descritta la fase di prenotazione, programmazione ed esecuzione del servizio

Prevista geo localizzazione per rendere più efficiente il servizio

Pag. 16: la Centrale Operativa svolgerà funzioni di Call Center per aspetti legati all'espletamento del servizio. Attraverso la Centrale Operativa, il Coordinatore potrà monitorare e gestire l'assegnazione dei vari trasporti agli operatori, controllando in tempo reale lo stato di avanzamento delle singole attività di movimentazione, fornendo informazioni sulle prestazioni oggetto del servizio e risolvendo eventuali problematiche legate al servizio.



Si specifica che, negli orari in cui la Centrale Operativa risulterà fisicamente non presidiata, il Coordinatore del Servizio sarà in grado di organizzare e monitorare il servizio H24, 7/7, attraverso smartphone e tablet in dotazione.

Non è molto chiaro il soggetto che effettua l'assegnazione

Finestra di inserimento richieste di trasporto pazienti (Pag. 17): si precisa che all'apertura di ogni campo sopra elencato, comparirà un menù a tendina in cui il richiedente potrà scegliere tra molteplici opzioni previste. C'è un campo "Eventuali annotazioni supplementari": non è chiaro cosa contempli questa voce.

Si rileva che non è chiaro cosa ci sia nel menu a tendina e in ogni caso la scelta deve essere dell'ente, non dell'aggiudicatario.

Positiva la previsione per cui il richiedente potrà inserire manualmente l'orario che ritiene più opportuno, così come eventuali modifiche e integrazioni rispetto alla richiesta inviata (pag. 17), che rende più efficiente e flessibile il servizio

Molto apprezzata la previsione per cui al momento dell'inserimento della richiesta di trasporto, anche al reparto/U.O. di destinazione sarà visualizzata la medesima richiesta, con l'indicazione di tutti i dettagli al fine di predisporre con la massima organizzazione l'accoglienza del paziente.

Positiva la programmazione dei trasporti, effettuata in automatico da parte del software GTop nel momento in cui viene inserita la richiesta

La Dussmann prevede di svolgere il servizio anche in fascia notturna (pag. 19), il che è valutato positivamente:

per la prenotazione dei trasporti in fascia notturna, considerata l'inoperatività della Centrale Operativa deputata all'accoglimento ed all'assegnazione delle richieste, Dussmann propone l'applicazione di una funzione integrativa del software GTop, basata sull'assegnazione automatica del trasporto agli operatori in turno e disponibili in quel momento. Per l'ASL nulla cambierà sul piano della concreta produzione delle richieste. Il sistema differisce da quello "manuale" per la semplice assegnazione automatica del trasporto all'operatore. Nello specifico, il software valuterà la posizione fisica dell'addetto attraverso il sistema di geolocalizzazione attivo sugli smartphone e lo stato di lavoro dei singoli operatori impiegati nel turno e, sulla base di un calcolo algoritmico, individuerà l'operatore in grado di garantire il trasporto più rapido ed efficiente possibile, assegnandogli l'attività.

Per quanto riguarda l'esecuzione, si prevede che prima dell'avvio dell'appalto Dussmann consegnerà a tutti i Coordinatori Infermieristici di Reparto, un badge elettronico con applicato un QR Code, al cui interno sono codificati i dati anagrafici del personale dell'ASL, al fine di certificare l'avvenuto prelievo e l'avvenuta consegna del trasporto al reparto interessato. Il badge elettronico è riportato a lato. Non si apprezza il fatto che all'interno del badge elettronico sono codificati i dati anagrafici del personale dell'ASL, dubbi in tema di privacy, non mi sembra un sistema adeguato.

Si prevede inoltre che tutti gli operatori in servizio siano muniti di smartphone dotato della versione App del software GTop, attraverso cui certificheranno l'esecuzione del trasporto in ogni sua fase: dalla relativa descrizione rilevante come l'operatore debba a mio avviso effettuare troppi passaggi.

Buono il sistema di tracciabilità dei materiali, molto preciso (pag. 21): la tracciabilità del trasporto dei materiali (documentazione sanitaria, campioni biologici, ecc.) avverrà sostanzialmente con le stesse modalità del trasporto pazienti, con la differenza che verranno applicati ai contenitori dei QR Code, le cui informazioni saranno: ora e data di prelievo, contenuto, ora e data di consegna. In questo modo la totalità dei trasporti potrà essere tracciata dal Software GTop.

Positivo il fatto che venga calcolato e gestito anche il ritardo.

Buono il sistema di rendicontazione, report giornalieri, il che è molto positivo. La flessibilità del software permette di fare anche statistiche.

La seduta si chiude alle ore 13,30.

Letto, confermato e sottoscritto.

Genova, 07/09/2021

Presidente Commissione Giudicatrice

Dott.ssa Marica CAVALLONI

Componente Commissione Giudicatrice

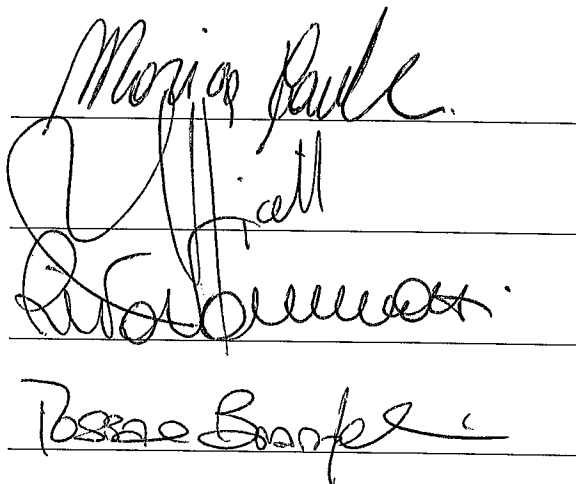
Dott.ssa Maria Angela PICETTI

Componente Commissione Giudicatrice

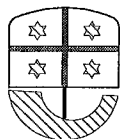
Dott.ssa Rita VANNOZZI

Funzionario referente e Segretario

Dott.ssa Rossana BRANDOLIN



The image shows four handwritten signatures on lined paper. The first signature is 'Marica Cavalloni'. The second signature is 'Maria Angela Picetti'. The third signature is 'Rita Vannozzi'. The fourth signature is 'Rossana Brandolin'.



REGIONE LIGURIA
DIREZIONE CENTRALE
ORGANIZZAZIONE

SETTORE
STAZIONE UNICA APPALTANTE
REGIONALE

Genova, 22/09/2021

Prot. n. NP/2021/295490

Allegati:

Dirigente Responsabile: Dott. Luigi Moreno COSTA
tel. 010/548 8561 e-mail: luigimoreno.costa@regione.liguria.it
Funzionario referente: Rossana BRANDOLIN
tel. 010/548 8538 e-mail: rossana.brandolin@regione.liguria.it

Oggetto: **Procedura aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 Numero gara 7933936 – Id Sintel 130988942.**

18^ SEDUTA RISERVATA

Verbale 18^ seduta riservata della Commissione giudicatrice del 22/09/2021

Il giorno 22/09/2021, alle ore 9,30 si è riunita in seduta riservata presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova, la Commissione giudicatrice della procedura in oggetto per definire e comunicare i punteggi attribuiti a ciascun parametro di valutazione per il lotto 2.

Sono presenti i seguenti componenti della Commissione Giudicatrice nominata con determinazione n. 85 del 15/02/2021:

- 1) Dott.ssa Maria Angela Picetti – Responsabile Infermieristico di livello 1 E.O. Ospedali Galliera - Componente;
- 2) Dott.ssa Rita Vannozzi - Coordinatore Servizio trasporto malati – Policlinico San Martino - Componente

Si dà atto che la Dott.ssa Marica Cavalloni, per improvvisi ed improrogabili impegni lavorativi, non potrà essere presente alla seduta odierna.

È altresì presente la Dott.ssa Rossana Brandolin, Funzionario della SUAR, in qualità di Segretario.

In considerazione della mancanza di un componente della Commissione, che non rende il Collegio perfetto, nell'odierna seduta i componenti presenti proseguono con la lettura dei progetti tecnici del lotto 2.

La seduta si chiude alle ore 11,00.
Letto, confermato e sottoscritto.

Genova, 22/09/2021

Componente Commissione Giudicatrice

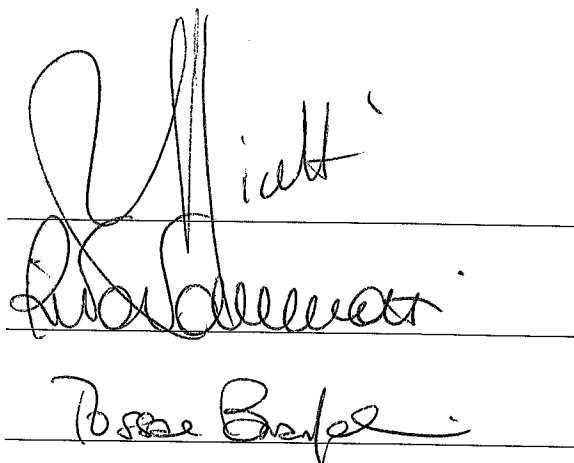
Dott.ssa Maria Angela PICETTI

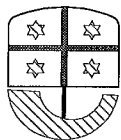
Componente Commissione Giudicatrice

Dott.ssa Rita VANNOZZI

Funzionario referente e Segretario

Dott.ssa Rossana BRANDOLIN





REGIONE LIGURIA
DIREZIONE CENTRALE
ORGANIZZAZIONE

SETTORE
STAZIONE UNICA APPALTANTE
REGIONALE

Genova, 29/09/2021

Prot. n. NP/2021/304158

Allegati:

Dirigente Responsabile: Dott. Luigi Moreno COSTA
tel. 010/548 8561 e-mail: luigimoreno.costa@regione.liguria.it
Funzionario referente: Rossana BRANDOLIN
tel. 010/548 8538 e-mail: rossana.brandolin@regione.liguria.it

Oggetto: Procedura aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 Numero gara 7933936 – Id Sintel 130988942.

19^ SEDUTA RISERVATA

Verbale 19^ seduta riservata della Commissione giudicatrice del 29/09/2021

Il giorno 29/09/2021, alle ore 9,00 si è riunita in seduta riservata presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova, la Commissione giudicatrice della procedura in oggetto per definire e comunicare i punteggi attribuiti a ciascun parametro di valutazione per il lotto 2.

Sono presenti i componenti della Commissione Giudicatrice nominata con determinazione n. 85 del 15/02/2021:

- 1) Dott.ssa Maria Angela Picetti – Responsabile Infermieristico di livello 1 E.O. Ospedali Galliera - Componente;
- 2) Dott.ssa Rita Vannozzi - Coordinatore Servizio trasporto malati – Policlinico San Martino - Componente

La Dott.ssa Marica Cavalloni – Coordinatrice SSD PS Osp. S. Bartolomeo di Sarzana – Presidente partecipa alla seduta tramite collegamento Skype.

È altresì presente la Dott.ssa Rossana Brandolin, Funzionario della SUAR, in qualità di Segretario.

La Dott.ssa Marica Cavalloni, assente alla precedente seduta, prende atto del lavoro istruttorio svolto dalle altre due componenti, le quali hanno proseguito la lettura dei progetti presentati nel lotto 2. La Dott.ssa Marica Cavalloni dichiara di aver provveduto alla lettura di tali progetti “a distanza” in base a quanto previsto dal “Regolamento per il lavoro a distanza delle Commissioni giudicatrici e

l'organizzazione delle sedute pubbliche delle gare telematiche" approvato con determinazione n. 390 del 23/09/2020.

Nella seduta odierna la Commissione prosegue con l'attribuzione dei punteggi relativi al secondo criterio di valutazione (Funzionamento della Centrale Operativa). Inoltre, avendo terminato la lettura del terzo punto dei progetti tecnici del lotto 2 (Formazione ed aggiornamento del personale), dopo una breve discussione in merito ai paragrafi stessi, procede con la definizione dei punteggi attribuiti al criterio di valutazione n. 3 ("Formazione ed aggiornamento del personale") ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che verrà allegata al verbale conclusivo della valutazione del lotto de quo.

La Commissione rileva che i progetti presentati nel lotto 2 sono sostanzialmente sovrapponibili a quelli presentati nel lotto 1, ad eccezione di alcuni aspetti legati al luogo di esecuzione del servizio.

Si ricorda che il criterio di attribuzione dei punteggi per il lotto 2 è il criterio Q1, nel quale i coefficienti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari e la successiva trasformazione della media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando a 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Si utilizzerà una scala di valori del tipo:

eccellente	coeff. 1,0
ottimo	coeff. 0,7
buono	coeff. 0,5
discreto	coeff. 0,3
sufficiente	coeff. 0,0

La Commissione inizia dunque la propria attività dell'odierna seduta proseguendo con la valutazione del seguente criterio:

2) FUNZIONAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA: modalità di funzionamento della Centrale, con particolare riguardo all'eventuale utilizzo di tecnologie innovative ed informatiche volte a migliorare l'organizzazione del servizio; sistema di rendicontazione e tracciabilità

5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Positivo il sistema di "deviazione delle chiamate" con un unico numero (pag. 21), funzionante anche in orario notturno.

Positivo il sistema di localizzazione con sensori Beacon, QR Code e Tag NFC (pag. 21), buona la mappatura prevista.

Positiva la previsione di attivare l'infrastruttura tecnologica in meno di una settimana (pag. 23)

Ben specificata e dettagliata la gestione dei processi di trasporto e Centrale Operativa e interfaccia per Reparti e Servizi, soprattutto con riferimento ai dati da inserire nella richiesta, che sono molto precisi.

Positiva la previsione di un calendario interattivo che offre la possibilità di inserire richieste anche con notevole anticipo.

Buona la modalità di assegnazione del servizio, che può essere "umana" (effettuata dall'operatore) o automatica.

Appreziamo molto il sistema di tracciamento proposto, soprattutto con riguardo al fatto che si prevede tracciamento sia dell'arrivo in reparto che dell'inizio del trasporto, che possono avvenire in due tempi diversi.

Sempre con riguardo alla tracciabilità del personale, riteniamo molto positiva la previsione di varchi di controllo e non sistema bar code (consente minor perdita di tempo e mani libere).

Molto apprezzata la tracciabilità delle movimentazioni, che sarà garantita da un sistema sinergico di Tag iBeacon BLE che avranno la funzione di captare il segnale trasmesso ad intervalli regolari dagli smartphone in dotazione a tutti gli operatori, associati agli oggetti da monitorare, consentendo la loro individuazione e posizione in tempo reale, etichette QR Code e Tag NFC.

Per quanto riguarda il sistema di rendicontazione, non viene specificata la relativa tempistica.

Si segnalano probabili refusi a pag. 24 e pag. 28 ove si parla di trasporto materiale, non previsto nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto nel complesso buono ma senza particolari innovazioni

Buono il Sistema informativo ManPro.net; nella Centrale operativa c'è uno schermo ove compaiono alert di emergenza.

Positiva la risposta alle chiamate tramite operatore telefonico: per quanto riguarda la gestione delle chiamate, si prevede che in via prioritaria la prenotazione dei servizi avverrà mediante sistema ManPro.net; a supporto di tale attività, la gestione delle richieste avverrà mediante telefono. In particolare verranno gestite: • Richieste di intervento; • Informazioni sui servizi attivati; • Assistenza tecnica utenti abilitati; • Solleciti; • Reclami; • Gestione delle eventuali penali

Buono il sistema di tracciabilità previsto, attraverso smartphone assegnati agli operatori.

Non si prevede nulla in ordine alla tracciabilità della sanificazione.

Buona la logistica e la mappatura dei reparti e dei servizi, che consente di avere una tracciabilità molto precisa ed una maggior razionalizzazione dei percorsi.

Buono il sistema di reportistica previsto (standard e dinamica), tuttavia si evidenzia che non vengono specificate le tempistiche (pag. 23).

Buono il pannello di controllo che permette alla centrale operativa di monitorare: 1. Numero complessivo di trasporti nella giornata e nel mese (divisi per settimana) 2. Calendario operativo di ogni singola risorsa e stato dei trasporti.

Buono il sistema di tracciabilità nelle attività di movimentazione dei pazienti, attraverso il modulo ILS ed il modulo trasporto pazienti (pag. 25)

Non apprezzo il fatto che si prevede di essere a conoscenza dei nominativi di tutti i pazienti del reparto e non solo di quelli da trasportare (pag. 26): "La selezione della stanza e del letto che ospita il paziente da trasferire, potrà essere indicata dall'operatore, mediante uso della mappa o, in alternativa, indicando codice della stanza come da etichettatura e numero del letto. Il nominativo del paziente, potrà essere inserito in forma di testo libero e/o in alternativa, appena attivata l'integrazione con il sistema informativo interno degli Enti, tramite ricezione dei dati di presenza dei pazienti nel reparto; in questo caso verrà predisposta una tendina di selezione del nominativo del paziente".

Non è chiara la previsione per cui "Gli interventi in emergenza o per la stessa giornata, sfrutteranno il sistema automatico di supporto alla Centrale Operativa, che sulla base della dislocazione del personale, del numero residuo di trasporti da effettuare, scheduleranno o daranno supporto alla schedulazione": non è chiaro come vengono suddivisi ed assegnati i trasporti in questo caso.

Buono il sistema di tracciabilità proposto.

Con riferimento al posizionamento dei TAG Attivi nelle posizioni di varco, apprezzo la previsione per cui cliccando sul punto di trasporto, sarà possibile ottenere tutte le informazioni relative al paziente trasportato e al luogo di partenza e di arrivo.

Apprezzo il sistema di Tracciabilità nelle attività di movimentazione, con geo localizzazione in tempo reale: "La tracciabilità delle movimentazioni sarà garantita da un sistema sinergico di Tag iBeacon BLE che avranno la funzione di captare il segnale trasmesso ad intervalli regolari dagli smartphone

in dotazione a tutti gli operatori, associati agli oggetti da monitorare, consentendo la loro individuazione e posizione in tempo reale, etichette QR Code e Tag NFC” (pag. 28).

Apprezzo il fatto che la firma per ricevuta avverrà direttamente sullo smartphone dell’addetto, nell’ottica dell’eco-sostenibilità del servizio.

Si segnalano probabili refusi a pag. 24 e pag. 28 ove si parla di trasporto materiale, non previsto nel lotto *de quo*.

6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Vengono ben specificati i tempi di evasione dei trasporti (pag. 20)

Non apprezziamo il fatto che si preveda che le figure in Centrale operativa sono a disposizione per supportare la gestione delle richieste di trasporto in caso di necessità e in caso di emergenza, sono reperibili e possono contattare tramite palmare gli addetti dedicate all’esecuzione del servizio (pag. 19), in quanto gli operatori addetti alla Centrale devono a mio avviso rimanere in Centrale.

Riteniamo che il sistema di tracciabilità proposto sia limitato perché non c’è presa in carico da parte del reparto di arrivo.

L’unico sistema di tracciabilità è il braccialetto del paziente, mentre non sono previsti altri sistemi di tracciabilità (varchi, QR Code, ecc).

Accessibilità del software diversificata a seconda del profilo (pag. 20), il che è molto apprezzato anche per ragioni di privacy.

Non valutiamo positivamente il fatto che l’inserimento della richiesta di trasporto è solo informatizzato

Ottima la possibilità di inserire tappe intermedie, c.d. “trasporto a catena” (pag. 24).

Buono il fatto che ogni addetto abbia a disposizione un Palmare, dotato di connessione Wi-Fi, per permettere la tempestiva reperibilità e l’aggiornamento in tempo reale dello stato di avanzamento del servizio.

Si prevede che *“I reparti non necessitano di strumentazione particolare. Per accedere al sistema, richiedere l’intervento o monitorare il servizio sarà sufficiente un PC con connessione internet. MK-Logistics, infatti, è accessibile via web grazie al link che verrà fornito ad avvio appalto. Ogni reparto avrà un proprio user e password, al fine di poter accedere all’elenco dei pazienti ricoverati in quel momento. Tramite l’accesso privato, il sistema consentirà la gestione contemporanea, sinergica ed ottimizzata, con aggiornamenti in tempo reale, di tutte le attività di servizio”* (pag. 25): non apprezzo il fatto che si preveda username e password unica per ciascun reparto, in quanto non permette di identificare quale dipendente del reparto ha effettuato la richiesta (in caso di errore di inserimento non si riesce ad identificare l’operatore che lo ha commesso).

Buono il sistema di rendicontazione, che risulta dettagliato e completo.

Si segnalano probabili refusi a pag. 12 e 13 ove si parla di trasporto materiale.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

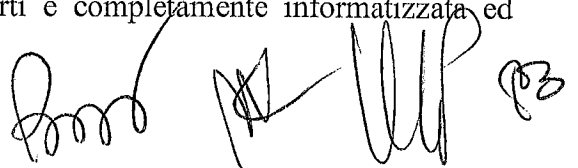
Positiva la previsione di un Sub referente addetto alla Centrale Operativa.

Supporto continuo per l’Ente: attraverso il presidio della Centrale operativa Markas garantisce all’Ente un supporto costante alle attività. Infatti, la Centrale funge da Helpdesk per chiunque avesse dubbi o avesse bisogno di supporto nell’inserimento e/o gestione delle richieste di trasporto. L’operatore addetto provvederà, inoltre, ad inserire le richieste di trasporto che per qualche motivo perverranno per via telefonica a garanzia della massima tracciabilità.

Apprezzato il Sistema utilizzato, che è l’MK-Logistics, che consente un’ottima tracciabilità per i degenti.

Ben descritta la gestione richieste, assegnazione trasporti.

Accessibilità del software diversificata a seconda del profilo (pag. 20), il che è molto apprezzato anche per ragioni di privacy. L’assegnazione dei trasporti è completamente informatizzata ed



automatizzata; questo è positivo in quanto viene comunque garantita la presenza di un operatore. Inoltre consente la riduzione dei "tempi morti".

Si prevede che "Le richieste di trasporto aperte sono ordinate cronologicamente in base all'orario dell'esecuzione pianificata": non si prevede tuttavia una soluzione se si hanno due richieste allo stesso orario

Buona la mappatura dei trasporti, con calcolo dei percorsi e del tempo.

Buona la doppia lettura del braccialetto del paziente (sia nella presa in carico sia alla consegna) perché consente maggiore tracciabilità sull'identificazione del paziente stesso (pag. 24).

Molta attenzione alla privacy.

Buono il fatto che ogni addetto abbia a disposizione un Palmare, dotato di connessione Wi-Fi, per permettere la tempestiva reperibilità e l'aggiornamento in tempo reale dello stato di avanzamento del servizio; non apprezzo tuttavia il fatto che si preveda che il sistema di localizzazione GPS venga disattivato, in quanto non consente tracciabilità.

Non buono il sistema di tracciabilità in quanto piuttosto limitato. Non è specificato nulla in ordine alla tracciabilità del materiale.

Apprezzato il Portale Smartgate che consente rendicontazione informatizzata; non è chiaro invece il cruscotto.

Buono il sistema di rendicontazione, che risulta dettagliato e completo.

Si segnalano probabili refusi a pag. 12 e 13 ove si parla di trasporto materiale.

7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Positiva la presenza del referente presente in Centrale 12 ore al giorno.

Negativo il fatto che non si prevede la presa in carico da parte del personale sanitario (è l'operatore che manualmente inserisce il fine trasporto): ciò non consente di verificare la veridicità dei dati indicati

Buona la distribuzione dei carichi di lavoro (pag.15).

Positivo il Software Carl che non va ad interferire con le procedure dell'Ente (16).

Apprezzata la previsione per cui "Le funzionalità del sistema consentono di gestire qualsiasi tipo di situazione, incluse quelle legate ad eventuali ritardi non dipendenti dal personale di servizio (es. il paziente e/o il materiale non è pronto ad essere trasportato). In questo caso l'addetto respinge l'incarico in modo da essere così disponibile per altri incarichi. Il sistema trattiene per un tempo predefinito l'incarico rinviato prima di una nuova assegnazione".

Buona specificazione e dettaglio dei tempi di evasione delle richieste di trasporto (pag. 22)

Si prevede l'utilizzo di due sistemi: CARL per i trasporti e IPS per gli ausili.

Si prevede che "L'addetto, inoltre, può gestire lo svolgimento delle attività di servizio mediante messaggi e conferme all'interno del sistema di scambio dati, prendere in carico la richiesta o chiudere l'ordine di lavoro direttamente dall'applicazione dedicata" (pag. 17): a nostro avviso non è chiaro il grado di autonomia dell'addetto nella gestione del trasporto.

Buono il sistema di tracciabilità proposto (pag. 18)

Positiva la previsione della tracciabilità degli ausili e della sanificazione degli ausili stessi

Positiva la possibilità di interfacciarsi con l'ente a seconda del proprio profilo.

Presente la descrizione del Sistema di rendicontazione proposto (pag. 19)

Attenzione alla privacy

Non si prevedono soluzioni in caso di guasti

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto nel complesso molto carente sotto questo profilo.

Manca la descrizione del sistema di rendicontazione e tracciabilità dei processi.

Viene menzionato l'applicativo proposto per la gestione dei servizi (Tommy servizi), del quale non viene peraltro descritta in maniera precisa la funzionalità ed operatività. Dalla scarsa descrizione non si riesce a valutare la funzionalità del sistema proposto.

Non viene descritta l'operatività del sistema per il trasporto del materiale.

Non è spiegato come viene inserita la richiesta del trasporto all'interno della piattaforma

Non è apprezzato il fatto che è l'Ente che deve adeguarsi all'applicativo proposto.

Non si condivide la previsione per cui una volta inserito il servizio, è possibile eseguire delle modifiche: la Centrale Operativa può eventualmente cambiare l'operatore di assegnazione, il codice di trasporto (urgente/non urgente), modificare o cancellare totalmente la scheda di servizio.

Positiva la rilevazione GPS del dipendente con cui la Centrale Operativa può controllarne la posizione.

Positiva la previsione per cui ogni operatore che svolge il servizio di trasporto deve inviare gli stati di servizio (accettazione, arrivo in Reparto, inizio trasporto, arrivo a destinazione, operatività per il servizio successivo). Non è peraltro menzionata l'identificazione del paziente e le modalità in cui avviene l'identificazione del paziente stesso e l'inizio del trasporto.

Non viene descritta la soluzione proposta in caso di problemi nei trasporti

Viene prevista una check-list creata dalla Centrale Operativa distinta per tipologia di servizio (barella, carrozzina, spostamento a piedi, eccetera) che può essere modificata ogni qualvolta venga ritenuto necessario.

Analisi costante dei dati informatici (dati tuttavia non meglio precisati)

Non vengono previste e descritte eventuali innovazioni tecnologiche proposte

Si evidenzia che a pag. 12 e 13 si parla di materiale sanitario e materiale biologico, non richiesto nel lotto *de quo*.

La Commissione procede a questo punto con la valutazione del seguente criterio:

3) FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE:

Soluzione proposta in merito al piano di formazione e aggiornamento professionale, monte ore annuo dedicato alla formazione (aggiuntivo rispetto al monte ore indicato in Capitolato), modalità di verifica delle conoscenze, qualificazione dei docenti, materiale didattico, argomenti trattati; descrizione del sistema di tracciabilità e rendicontazione della formazione

1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Il piano di formazione è molto ben definito e dettagliato; positiva la previsione di 4 settimane di affiancamento.

Positivo il fatto che la formazione venga effettuata prima dell'avvio del servizio.

Adeguate il monte ore iniziale di 70 ore; reputiamo troppo limitato il monte ore per i corsi di aggiornamento (10 ore per ciascun addetto).

Buona la modalità di somministrazione della formazione (aula, e-learning).

Si rileva come dato positivo la previsione di formazione specifica per il personale riassorbito (cfr. schema a pag. 27), con analisi del relativo fabbisogno formativo.

Valutiamo molto positivamente la formazione pratica (con occhiali a realtà aumentata), strumento molto avanzato (pag. 28).

Non valutiamo positivamente la frequenza dei controlli (solo il 5% di addetti presi a campione), pag. 29.

Non valutiamo positivamente il fatto che si preveda il superamento del test finale di apprendimento se l'utente realizza un punteggio uguale o superiore al 75% (percentuale troppo bassa).

Scarsa, non completa la descrizione della qualificazione dei docenti.

Per quanto riguarda gli argomenti della formazione base, non valutiamo positivamente il fatto che si preveda il "*linguaggio italiano tecnico sui servizi d'appalto*" (non dovrebbe essere limitato al linguaggio tecnico, anche in considerazione del fatto che il Capitolato, tra i requisiti di cui deve essere in possesso il personale addetto, indica la conoscenza della lingua italiana); inoltre non è chiara la modalità di verifica del risultato ottenuto in merito all'apprendimento della lingua italiana.

Positiva la previsione del corso BLS-D per tutti gli operatori.

Valutiamo molto positivamente il fatto che il piano di formazione venga condiviso con il DEC, il che è ottimo (pag. 32).

Buona la previsione di un percorso formativo differente in caso di personale svantaggiato (PPIL)

Buona la previsione di formazione specifica per il Covid.

Poco esaustivo il programma di formazione, soprattutto nella parte della disinfezione.

Adeguatamente descritto il sistema di tracciabilità e rendicontazione.

Buono il monitoraggio del tasso di frequenza dei corsi, in modo da garantire non solo efficacia ma anche completezza della formazione.

Ottima la certificazione delle competenze tramite l'utilizzo di digital badge, strumento innovativo e promettente.

Non è chiaro chi è il responsabile della verifica della formazione.

Non riteniamo positivo il fatto che non vi sia una differenziazione della formazione in base al ruolo degli addetti.

Buono che alla scadenza dell'appalto la Ditta renda disponibile il bagaglio formativo informatizzato di ciascun addetto ai servizi.

Si evidenzia un refuso a pag. 32 laddove si indica il "Modulo E" relativo al "trasporto di materiale biologico, emoderivati e farmaci", mentre il trasporto di materiale biologico non è richiesto nel lotto de quo.

Positiva la previsione di formazione specifica per il personale impiegato nell'accoglienza al PS (pag. 31).

2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto nel complesso non completo.

Buona la distinzione della formazione in base al ruolo svolto dagli addetti

Non è chiaro il monte ore della formazione: è indicato il monte ore totale ma non viene specificato il numero di anni.

Gli argomenti della formazione sono a mio avviso ridondanti, inoltre vi è poca correlazione tra titoli e contenuti (esempio: gestione in sicurezza delle bombole di ossigeno, pag. 31).

Non valuto inoltre positivamente il fatto che alcuni moduli formativi siano previsti ogni 5 anni (P6).

Non si prevede una ripetizione "programmata" degli interventi formativi, in quanto nella maggior parte dei casi è prevista solo "se necessario".

Manca la descrizione della qualificazione dei docenti.

Scarsa la modalità di verifica, non viene specificata.

Bassa la percentuale del punteggio superata la quale si ritiene superato il corso (80%).

Non specificato il materiale didattico utilizzato.

Positiva la previsione di formazione per il personale dell'Ente

Si rileva la mancata previsione di una analisi del fabbisogno formativo del personale che verrà riassorbito e di una specifica formazione per il personale impiegato nel PS.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Buona la suddivisione del monte ore della formazione tra referente, sub referente, addetto alla Centrale operativa e addetto al trasporto.

Positivo il libretto formativo digitale, consultabile dall'Ente.

Descritti dettagliatamente i contenuti della formazione, differenziata per le varie figure.

Tuttavia, si rileva che gli argomenti della formazione risultano ridondanti e vi è poca correlazione tra titoli e contenuti (esempio: gestione in sicurezza delle bombole di ossigeno, pag. 31: si parla dei DPI e nozioni sulle patologie da trasporto).

Con riguardo ai docenti, in alcuni casi si dichiara che il docente è "CMF Academy", senza peraltro specificare da chi è composta tale "CMF Academy".

Il sistema di tracciabilità è scarsamente descritto.

Positiva la previsione di formazione anche per il personale dell'Ente.

Si rileva la mancata previsione di una analisi del fabbisogno formativo del personale che verrà riassorbito e di una specifica formazione per il personale impiegato nel PS.

Dott.ssa Rita VANNOZZI :

Buona l'intenzione di dare evidenza ai bisogni dell'utenza.

Non è specificata e descritta la qualificazione dei docenti.

Buona la formazione specifica per il Covid.

Positiva la previsione di personalizzare la formazione per ciascun addetto; inoltre si specifica che è incluso nel programma formativo il personale addetto alle sostituzioni per ferie, malattie e assenze improvvise.

Positiva la previsione di formazione anche per il personale dell'Ente.

Apprezzata la diversificazione dei percorsi formativi per il personale operativo, a seconda del ruolo (pag. 28-29).

Non è chiaro il monte ore della formazione: è indicato il monte ore totale ma non viene specificato il numero di anni.

Non si prevede una ripetizione "programmata" degli interventi formativi, in quanto nella maggior parte dei casi è prevista solo "se necessario".

Non viene specificata la modalità e tempistica degli aggiornamenti della formazione successivi al primo anno (pag. 28).

Valuto positivamente il libretto informativo digitale, molto utile e interessante.

Buona la metodologia operativa del trasporto pazienti.

Descritti dettagliatamente i contenuti della formazione, differenziata per le varie figure.

Tuttavia, si rileva che gli argomenti della formazione risultano ridondanti e vi è poca correlazione tra titoli e contenuti (esempio: gestione in sicurezza delle bombole di ossigeno).

Buono il sistema di tracciabilità delle esperienze formative

Si rileva la mancata previsione di una analisi del fabbisogno formativo del personale che verrà riassorbito e di una specifica formazione per il personale impiegato nel PS.

3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Positivo l'impegno di Copura di formare tutto il personale prima dell'avvio del servizio.

Non condividiamo la previsione per cui in caso di personale già in possesso della formazione prevista, si prevedano solo aggiornamenti periodici, per di più se questi ricadono in corso di esecuzione del contratto.

Molto positiva la qualificazione dei docenti, ben descritta.
Buona la presenza di una lezione sulla Politica e misure per la riduzione dell'impatto ambientale
Non è chiaro cosa succeda a chi non supera i corsi (chi li supera ha il bollino sul tesserino di riconoscimento; chi non li ha superati?)
Positiva la formazione specifica per gli addetti emergenze (corsi antincendio rischio medio e corso di primo intervento di soccorso).
Per quanto riguarda il monte ore della formazione, non è chiaro il monte ore degli addetti alle emergenze. Inoltre, non è chiara la suddivisione del monte ore della formazione degli anni successivi al primo (perché è messa insieme la formazione del secondo, terzo e quarto anno).
Infine, sempre con riferimento al monte ore, si evidenzia che, pur eliminando, rispetto al piano formativo proposto nel primo lotto, la voce della formazione relativa al trasporto del materiale, il monte ore totale è più elevato rispetto a quello del lotto 1, il che non risulta pertanto chiaro.
Il piano di aggiornamento formativo viene condiviso con l'ASL, il che è positivo, ma le ore indicate sono poche (8 ore annue).
Sistema di tracciabilità e rendicontazione presente.
Non è chiara la finalità e l'utilizzo della scheda di valutazione individuale; buono il libretto formativo individuale.
Non è chiara la percentuale di punteggio al superamento della quale viene superato il corso (si parla solo di percentuale di presenza).
Non sono chiari i tempi di valutazione individuale.
Riteniamo sia un valore aggiunto il fatto che venga prevista una formazione specifica per il personale straniero, con eventuale formazioni di classi.
Apprezzata la formazione specifica per i soggetti svantaggiati.

Dott.ssa Rita VANNOZZI

Positivo l'impegno di Copura di formare tutto il personale prima dell'avvio del servizio.
Il monte ore indicato non è chiaro, soprattutto con riguardo al monte ore della formazione degli anni successivi al primo (perché è messa insieme la formazione del secondo, terzo e quarto anno).
Inoltre, sempre con riferimento al monte ore, si evidenzia che, pur eliminando, rispetto al piano formativo proposto nel primo lotto, la voce della formazione relativa al trasporto del materiale, il monte ore totale è più elevato rispetto a quello del lotto 1, il che non risulta pertanto chiaro.
Viene precisata la durata dell'affiancamento (7 giornate).
Per quanto riguarda il Sistema di rendicontazione, positivo il libretto formativo individuale. Si prevede inoltre che la documentazione della formazione sia sempre disponibile per la consultazione nell'app M-Tech del portale "Mosaico", ma non è specificato se l'Ente può accedere alla verifica di tale documentazione.
Apprezzo la formazione specifica per personale straniero e soggetti svantaggiati.
Ben descritte le modalità di verifica delle conoscenze; non è tuttavia chiara la percentuale di punteggio conseguito al superamento della quale viene superato il corso (si parla solo di percentuale di presenza).

4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto ben dettagliato e descritto con riguardo al piano formativo.

Molto positivo il fatto che ci sia la stessa formazione per tutto il personale in quanto consente l'interscambiabilità degli addetti al servizio.

Buono il monte ore previsto.

Formazione non solo al personale addetto in pianto organica ma anche alle squadre di pronto intervento ed agli addetti alle sostituzioni.

Ottima la presenza di un corso sulla comunicazione, ottimi gli argomenti trattati.

Nelle ipotesi di non conformità, si prevede di attivare apposite sessioni di recupero formativo.
Ben descritte le metodologie della formazione e gli strumenti didattici utilizzati.
Molto positivo il fatto che il materiale didattico è sempre disponibile nel portale web.
Molto apprezzata la previsione di corsi di formazione anche per il personale dell'Ente, con specificazione della relativa tempistica.
Ottima la Dussmann learning App, che risulta molto utile e funzionale.
Ottima la tracciabilità continuativa dell'attività formativa tramite l'ausilio di strumenti informatici come il modulo GAF (pag. 28). Descritto molto dettagliatamente il sistema di tracciabilità.
Molto positivo il Curriculum formativo digitale per ogni addetto.
Ottima la qualificazione del personale docente, dettagliatamente descritta, e la reperibilità dei docenti stessi.
Ottima la specifica di una verifica annuale formativa con possibilità di eventuali progetti formativi di recupero.
Non è prevista formazione specifica per la lingua italiana e per il personale svantaggiato.
Si segnala un probabile refuso a pag. 27 e 30 ove si menziona il trasporto del materiale, non previsto nel lotto *de quo*.

5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto non esaustivo, scarso di informazioni specifiche e non permette di valutare adeguatamente gli argomenti finali della formazione.
Descrizione del corpo docenti non completa di tutte le qualificazioni. Vengono indicati solo gli anni di esperienza ma non i titoli di studio.
Non ben descritta la modalità di verifica delle conoscenze (pag. 31).
Non è chiaro perché siano previste due modalità di verifica dell'attività formativa (test soggettivi e oggettivi) a seconda del ruolo svolto.
Non è chiara la distinzione tra monte ore formativo "previsto" ed "effettivo" (pag. 32).
Non valuto positivamente il fatto che la formazione obbligatoria inizi entro 15 giorni dall'avvio e si concluda entro 45 giorni dall'avvio, in quanto significa che all'inizio il personale non è adeguatamente formato.
Non è previsto BLSO per addetti ai trasporti, ma solo per il subreferente (cfr. tabella pag. 33).
Gli argomenti trattati non vengono descritti dettagliatamente, è indicato solo il titolo del corso.
Non è molto chiara la tracciabilità delle attività didattiche.
Non è inoltre specificato se l'Ente può consultare il Registro Elettronico relativo alla formazione del personale.
Valuto positivamente che venga prevista una valutazione del fabbisogno formativo del personale oggetto di clausola sociale (pag. 31).
Si segnala un probabile refuso a pag. 33, ove alle voci 21 e 22 si parla di trasporto beni, che non è invece richiesto nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto formativo molto sintetico.
La formazione obbligatoria inizia entro 15 giorni dall'avvio dell'appalto e si conclude entro 45 giorni dall'avvio, il che non è valutato positivamente in quanto significa che all'inizio del servizio il personale non è adeguatamente formato.
Le modalità di verifica delle attività formative risultano sufficienti. Sono previsti test di valutazione dei livelli di apprendimento. Si prevede che ogni docente provvederà a valutare i test ed a registrare i giudizi di valutazione sul Registro Elettronico. Al termine di ogni ciclo didattico, il Tutor Formazione provvederà a consegnare ad ogni partecipante che ha superato con successo tutti i test di valutazione previsti in funzione del ruolo e della mansione ricoperta, gli Attestati Formativi.

Non è molto chiaro il riepilogo ore di formazione totali (pag. 33), né le ore dedicate a ciascun argomento (cfr. tabella pag. 33): se il numero indicato sotto la colonna "Form" corrisponde al numero di ore dedicato al relativo argomento, le ore di formazione risultano poche.

Il progetto non descrive il personale docente e la relativa qualificazione.

La descrizione degli argomenti trattati è piuttosto sintetica, c'è solo il titolo del corso.

Per quanto riguarda il sistema di tracciabilità, si prevede solo che la Reportistica presente sul Portale WEB della Convenzione consente di aggiornare "manualmente" i dati all'interno di appositi "campi" e di ottenere "in tempo reale", al termine dell'attività di Data Entry, la reportistica richiesta (standard, personalizzata).

Valuto positivamente che venga prevista una valutazione del fabbisogno formativo del personale oggetto di clausola sociale (pag. 31).

Si segnala un probabile refuso a pag. 33, ove alle voci 21 e 22 si parla di trasporto beni, che non è invece richiesto nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Rita VANNOZZI :

Buona la struttura organizzativa prevista per la formazione, con un responsabile della politica formativa (ha il compito di definire il Progetto Formativo) ed un tutor del progetto formativo (con il compito di occuparsi del coordinamento di tutte le attività ad esso collegate).

Buone le varie fasi del progetto formativo, ben descritte.

Positivo l'accento sulle recenti normative in tema di Covid (Normative sanitarie emanate ed attualmente in vigore in merito alla gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e ultimi Dpcm).

Ben descritto il personale docente, con relativa esperienza e qualifica (pag. 31).

Il progetto distingue il percorso formativo tra personale oggetto di clausola sociale e personale di nuova assunzione. Non è tuttavia molto chiaro come l'RTI riesca ad identificare un programma formativo; non è chiara come viene svolta l'analisi dei fabbisogni formativi, come viene valutato il personale coinvolto.

Buone le modalità dell'attività formativa, anche con Corsi di formazione E-Learning (pag. 31).

Le modalità di verifica della formazione vengono descritte solo molto sinteticamente, il progetto indica solo che vengono svolti dei test di valutazione, ma non vengono indicate percentuali per il superamento dei test stessi.

Si prevede che la formazione obbligatoria inizi entro 15 giorni dall'avvio dell'appalto e si concluda entro 45 giorni dall'avvio, il che non è valutato positivamente in quanto significa che all'inizio dell'appalto il personale non è adeguatamente formato.

Non è molto chiara la tracciabilità delle attività didattiche.

Non è inoltre specificato se l'Ente può consultare il Registro Elettronico relativo alla formazione del personale.

Per quanto concerne gli argomenti del percorso formativo, essi non risultano descritti, c'è solo il titolo, non si riesce a comprendere il contenuto dei corsi previsti.

Si segnala un probabile refuso a pag. 33, ove alle voci 21 e 22 si parla di trasporto beni, che non è invece richiesto nel lotto *de quo*.

6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

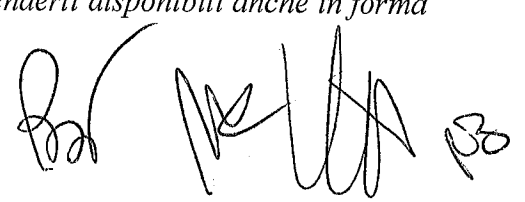
Piano formativo buono, completo e ben descritto.

Ben descritte le varie fasi del piano formativo, ottima anche la previsione di un corso di recupero.

Ottima la percentuale di superamento dei test di verifica (90% delle risposte).

Ottima la presenza di un micro training, tuttavia non è corretto che sia visibile solo ai sub referenti.

Non trovo funzionale né adeguato l'utilizzo di materiale cartaceo negli spogliatoi ("oltre che ad essere presenti sul Tablet del Sub Referente, Markas prevede di renderli disponibili anche in forma cartacea negli spogliatoi"), pag. 31.



Ritengo che la segnalazione di eventuali lacune degli addetti debba avvenire nell'immediato e non semestralmente (punto 2 pag. 33).

Per quanto riguarda l'inserimento di nuovi assunti si prevede che *"L'inserimento costituisce una fase fondamentale di apprendimento, poiché è volto a fare interiorizzare i valori e la cultura aziendale oltre a determinare la mansione del nuovo assunto e la prestazione lavorativa che dovrà svolgere. In questa fase di monitoraggio finalizzato all'innovazione ed allo sviluppo, il processo di valutazione ricopre un ruolo fondamentale invero, in caso di aggiudicazione, Markas propone di valutare la prestazione del singolo addetto per misurare il conseguimento degli obiettivi aziendali. L'analisi avverrà in due momenti diversi (in fase di start up e a metà contratto) per individuare le aree di miglioramento e di eccellenza dei dipendenti"*.

Non è chiaro quando venga effettuata la seconda fase di analisi: metà contratto del dipendente o metà contratto di appalto?

Adeguate descrizione dei contenuti dei corsi e ottima la precisazione delle tempistiche degli aggiornamenti dei corsi stessi.

Non viene specificata la qualificazione dei docenti.

Ben descritto il sistema di tracciabilità. Ottimo il fatto che tutte le valutazioni che vengono fatte sono a disposizione dell'Ente, il che garantisce massima trasparenza. Si prevede in particolare che i risultati di tali test saranno anch'essi condivisi con l'Ente e potranno essere consultati sul Portale Smartgate. I risultati saranno riportati su una scheda specifica e gli addetti dovranno essere informati appena possibile dell'esito della prova per procedere eventualmente ad una correzione "ad personam" degli errori. Se il risultato è insufficiente, sarà necessario ripercorrere l'iter formativo completo dando priorità agli argomenti che sono rimasti incompresi.

Si ritiene che dovrebbe essere tuttavia specificata la tempistica dell'informazione all'addetto dell'esito della prova ("appena possibile" è generico).

Si segnala molto positivamente la previsione di formazione specifica per l'accoglienza (punto 19 pag. 33).

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Piano formativo nel complesso molto buono, completo, ben descritto.

La formazione viene svolta dalla Markas Academy, struttura interna dedicata alla formazione del personale e all'elaborazione dei percorsi formativi dei dipendenti.

Ben descritte tutte le varie fasi del piano formativo: analisi del fabbisogno, mappatura delle competenze che è fondamentale; progettazione; erogazione; verifiche.

Ben descritte metodologie, strumenti didattici e strumenti di verifica.

Molto rigorosi nelle verifiche di apprendimento con varie percentuali di superamento delle verifiche stesse.

Positivo il fatto che i risultati dei test di apprendimento siano condivisi con l'Ente e possano essere consultati sul Portale Smartgate.

Gli argomenti trattati sono descritti in maniera approfondita e chiara (pag. 32/34), con specificazione del contenuto, destinatari, docenti, modalità didattica e frequenza di aggiornamento.

Buono il monte ore della formazione, molto chiaro e ben descritto, distinto tra il primo anno ed i successivi.

Ben descritto il sistema di tracciabilità e rendicontazione della formazione (pag. 35).

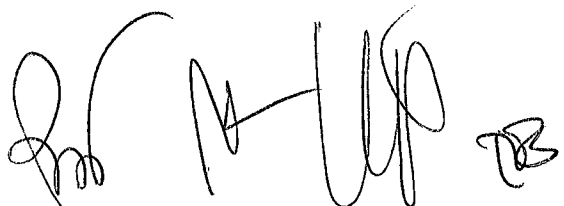
Si segnala molto positivamente la previsione di formazione specifica per l'accoglienza (punto 19 pag. 33).

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

La formazione viene svolta dalla Markas Academy.

Molto positiva l'analisi del fabbisogno formativo, che è ben spiegata.

Ben descritte le varie fasi del percorso formativo.



È stato creato un “Profilo di ruolo”, una sorta di job description, che è molto utile: Markas analizza le soft skills e hard skills delle risorse mediante vari strumenti di verifica, a seconda della posizione considerata.

Molto positiva la previsione, per i neo assunti, di una brochure informativa sul servizio di trasporto contenente le informazioni principali che il nuovo collaboratore deve apprendere circa salute e sicurezza, privacy e regole di comportamento da adottare durante l'esecuzione del servizio. Tale libricolo sarà consegnato ai nuovi assunti e sarà altresì messo a disposizione dell'Ente sul Portale MK-LOGISTICS.

Molto positivo il fatto che l'Azienda ha cura di formare tutti i propri operatori per il primo soccorso e per la rianimazione cardio-polmonare di base (BLS) in caso di emergenza e di necessità, addestrandoli ad avvisare immediatamente il personale sanitario.

Ben descritte le modalità di erogazione della formazione. Ottimo l'addestramento pratico quale modalità didattica.

A titolo migliorativo, si prevede che i micro-training saranno a disposizione del personale in forma digitale tramite APP su Tablet, che è in possesso del Sub Referente e che qualora l'operatore dovesse avere dei dubbi relativamente all'esecuzione del servizio, il Sub Referente provvederà ad illustrargli come svolgere correttamente i compiti a lui assegnati: si rileva come sarebbe più opportuno che ciascun addetto lo avesse a disposizione, in quanto la richiesta al sub referente comporta una perdita di tempo e potrebbe accadere che il sub referente non sia immediatamente disponibile.

Ottime le modalità di verifica della formazione, molto ben descritte. Ben descritti anche i parametri di valutazione definiti per i test, con le varie percentuali di superamento.

Ottimo il fatto che tutte le valutazioni che vengono fatte sono a disposizione dell'Ente, il che garantisce massima trasparenza. Si prevede in particolare che i risultati di tali test saranno anch'essi condivisi con l'Ente e potranno essere consultati sul Portale Smartgate. I risultati saranno riportati su una scheda specifica e gli addetti dovranno essere informati appena possibile dell'esito della prova per procedere eventualmente ad una correzione “ad personam” degli errori. Se il risultato è insufficiente, sarà necessario ripercorrere l'iter formativo completo dando priorità agli argomenti che sono rimasti incompresi. Si ritiene che dovrebbe essere tuttavia specificata la tempistica dell'informazione all'addetto dell'esito della prova (“appena possibile” è generico).

Molto positivi gli interventi di riqualificazione e aggiornamento (pag. 31-32).

Molto positiva la versatilità del personale operativo.

Attenzione per la formazione dei neo assunti.

Molto positivo il fatto che Markas preveda un corso di formazione specifica anche per il personale sanitario (es. Caposala) che si occuperà di richiedere i trasporti.

Il monte ore della formazione è molto chiaro e ben descritto, distinto tra il primo anno ed i successivi (cfr. pag. 34).

Ben descritti i docenti e relativa qualificazione (pag. 34-35).

Ottimo anche il sistema di tracciabilità che garantisce massima trasparenza.

Si segnala molto positivamente la previsione di formazione specifica per l'accoglienza (punto 19 pag. 33).

7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Ritengo positivo che il referente del servizio abbia sempre sotto controllo le formazioni svolte ma soprattutto le attività di aggiornamento pianificate (pag. 25).

Ottima la presenza di video corsi di formazione on line, visibili tramite smartphone del dipendente con contenuti operativi specifici.

Positivo il fatto che la verifica preliminare della formazione venga fatta prima dell'avvio del servizio.

Positiva la previsione di un "indice di professionalità" che rappresenta il limite minimo della professionalità accettabile misurata in fase iniziale di appalto.

Si prevede che il corso di addestramento preparatorio ha una durata di 4 ore, tuttavia per le argomentazioni trattate le ore (4) sembrano poche.

Ritengo inadeguato rilasciare un attestato di partecipazione con una frequenza dell'80% (pag. 27-28).

Buono il report che viene inviato al DEC (pag. 28) che attesta l'avvenuta formazione ed il grado di apprendimento. Non è tuttavia chiara la tempistica di comunicazione (si dice solo "periodicamente").

Ben descritti gli argomenti del piano formativo

Non è chiaro perché gli addetti operativi ausiliari e gli addetti alle sostituzioni abbiano un livello di formazione diverso (dovrebbero avere lo stesso livello). Appare anche in contraddizione con quanto dichiarato a pag. 32 ("*Tutto il personale neo-assunto, prima di essere inserito in organico, dovrà partecipare agli specifici corsi descritti in precedenza*").

Ottima però la previsione di 4 giorni di affiancamento.

Non ben precisata la qualificazione dei docenti.

Buona la previsione di un "Libretto Personale delle Attività Formative" per la tracciabilità delle attività formative.

Tuttavia viene previsto che non tutti i corsi prevedano un test di superamento (Firma del docente a comprova dell'effettiva presenza e superamento del test di verifica ove previsto), pag. 34.

La descrizione della rendicontazione della formazione è a mio avviso incompleta

Si segnala un probabile refuso a pag. 27-29-30 ove si menziona il trasporto del materiale, non previsto nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Positivo il fatto che la verifica preliminare del livello formativo avvenga prima dell'avvio del servizio. Molto positiva la previsione di un "*Indice di professionalità*" (Ip), che rappresenta il limite minimo della professionalità accettabile misurata in fase iniziale di appalto. Ad ogni operatore sarà attribuito uno specifico valore numerico (da 1 a 10) che rappresenta il suo livello di professionalità, e la somma dei valori di tutte le figure dedicate all'appalto (figure operative e gestionali) rappresenterà il livello complessivo di professionalità dell'appalto (Ipc). Si prevede che gli addetti dedicati ad ambienti in cui la complessità di cura ed il rischio per il paziente sono elevati saranno selezionati tra quelli con Ip più elevato. In quest'ottica il percorso formativo sarà diversificato: più approfondito ed esaustivo per gli operatori che svolgono servizio in aree a rischio più elevato rispetto ad operatori che svolgono il proprio lavoro in aree a rischio inferiore.

Ben descritti gli indicatori.

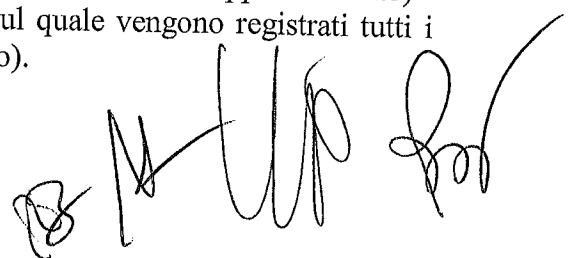
Buono il piano di formazione ed inserimento del personale neo assunto (pag. 28), che viene ben descritto.

Apprezzati i contenuti del programma formativo, che vengono ben descritti.

Buono il monte ore previsto per la formazione, dettagliato: c'è una tabella che riporta, per ogni figura professionale, sia il monte ore dedicato alla formazione in fase di avvio della commessa che il monte ore dedicato all'aggiornamento professionale (pag. 31-32).

Molto positivo il fatto che sia prevista una formazione specialistica per la gestione intraospedaliera delle aree soggette a rischio specifico.

Non viene descritta la modalità di verifica del livello di apprendimento. Si prevede soltanto che tutta l'attività formativa venga documentata attraverso l'adozione di specifici strumenti di registrazione e valutazione quali: Modulo registrazione presenza - Scheda registrazione attività (per la registrazione delle attività di affiancamento) - Scheda di valutazione (compilata dai partecipanti al termine di ogni modulo per ottenere la valutazione dell'intervento in termini di contenuti, metodologia e organizzazione) - Attestato di partecipazione (rilasciato ad ogni partecipante che abbia frequentato almeno l'80% delle ore complessive e che abbia superato la prove di verifica dell'apprendimento) - Libretto formativo individuale (rilasciato a ciascun operatore e sul quale vengono registrati tutti i corsi di formazione ed aggiornamento a cui lo stesso ha partecipato).



Molto buono il sistema di tracciabilità proposto, che assicura trasparenza della formazione del personale addetto al servizio.

Molto apprezzato il Libretto personale delle attività formative per ciascun addetto, sempre disponibile in formato digitale sul portale web, anche per la consultazione da parte dell'ASL, il che è molto positivo in un'ottica di trasparenza e tracciabilità.

Si segnala un probabile refuso a pag. 27-29-30 ove si menziona il trasporto del materiale, non previsto nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona l'analisi dei bisogni formativi tramite test di ingresso.

La progettazione formativa considera anche le caratteristiche degli ambienti dove andranno a lavorare. La pianificazione delle attività formative è molto precisa.

Buona suddivisione del programma formativo.

Si prevedono Test di autoverifica intermedi per valutare il grado di apprendimento.

Positivo il fatto che si proceda alla verifica delle conoscenze prima dell'avvio dell'appalto.

Valido l' "Indice di professionalità" (Ip), che rappresenta il limite minimo della professionalità accettabile misurata in fase iniziale di appalto.

Previsto progetto formativo di recupero

Buona la tracciabilità e reportistica della formazione, con condivisione con l'Ente (pag. 26), che garantisce anche trasparenza.

Validi gli argomenti trattati nel programma formativo, dettagliatamente descritto.

Molto valido il fatto che il progetto non preveda un unico modello formativo, ma modelli diversificati rispetto all'area di appartenenza (gestionale di coordinamento od operativa) ed al ruolo svolto all'interno di essa dal personale addetto ai servizi.

Non viene ben descritta la qualificazione dei docenti.

L'attività formativa viene ben documentata (presenze, partecipazione, ecc).

Valido il libretto formativo individuale.

Ritengo inadeguato rilasciare un attestato di partecipazione con una frequenza dell'80% (pag. 27-28).

Non è chiaro il monte ore totale (70 ore) perché i destinatari sono diversi. Non è chiaro come sono distribuite le ore di formazione negli anni successivi al primo.

Non è chiaro perché gli addetti operativi ausiliari e gli addetti alle sostituzioni abbiano un livello di formazione diverso (dovrebbero avere lo stesso livello). Appare anche in contraddizione con quanto dichiarato a pag. 32 (*"Tutto il personale neo-assunto, prima di essere inserito in organico, dovrà partecipare agli specifici corsi descritti in precedenza"*).

Buono l'affiancamento in corso d'opera.

Si segnala un probabile refuso a pag. 27-29-30 ove si menziona il trasporto del materiale, non previsto nel lotto *de quo*.

Si evidenzia che non è prevista formazione specifica per l'accoglienza in PS.

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto non esaustivo sul punto.

Non descritto il materiale didattico utilizzato, poco specificati gli argomenti trattati durante la formazione.

Non chiara la formazione specifica.

Non descritta la rendicontazione dell'attività formativa.

Absolutamente carente la modalità di somministrazione dei corsi e l'attività di verifica.

Gli argomenti proposti non sono ritenuti completi: non vengono menzionati pulizia e sanificazione degli ausili, trasporto materiale, Covid.

Non è chiaro il monte ore dedicato alla formazione (vedi pag. 23 e pag. 26): non è specificato se il monte ore indicato sia annuale, né vengono specificati i monte ore per gli anni successivi al primo. Non è descritta la qualificazione del personale docente (si dice solo che *"I corsi di formazione saranno tenuti da personale Inter SOS di comprovata esperienza nel settore..."*). Discutibile l'assegnazione di un defibrillatore semi automatico ad ogni operatore o coppia come "miglioria" in quanto tutte le Aziende sono provviste di tali device e comunque in base a quanto previsto dal Capitolato l'addetto al servizio non deve movimentare il paziente né tanto meno intervenire con procedure sullo stesso. Non sono descritte modalità di verifica in itinere. Non è indicata la percentuale di superamento dei test di verifica della formazione. Si prevede una scheda personale dell'operatore ove verrà inserito l'attestato di frequenza. Si prevede che la documentazione cartacea relativa a ciascun corso sarà conservata da Inter SOS ed è consultabile dall'Ente su richiesta, il che è positivo.

La seduta si chiude alle ore 12,30.
Letto, confermato e sottoscritto.

Genova, 29/09/2021

Presidente Commissione Giudicatrice

Dott.ssa Marica CAVALLONI

Componente Commissione Giudicatrice

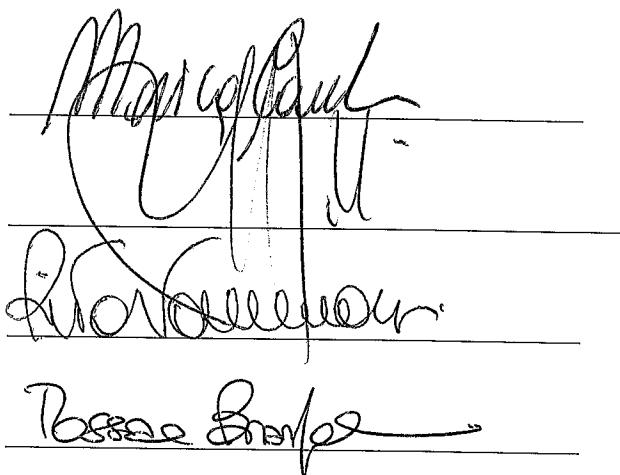
Dott.ssa Maria Angela PICETTI

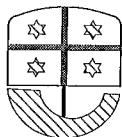
Componente Commissione Giudicatrice

Dott.ssa Rita VANNOZZI

Funzionario referente e Segretario

Dott.ssa Rossana BRANDOLIN

Three handwritten signatures are present, each written on a horizontal line. The first signature is at the top, the second in the middle, and the third at the bottom. The signatures are in dark ink and appear to be cursive or semi-cursive.



REGIONE LIGURIA
DIREZIONE CENTRALE
ORGANIZZAZIONE

Genova, 06/10/2021

Prot. n. NP/2021/313779

SETTORE
STAZIONE UNICA APPALTANTE
REGIONALE

Allegati:

Dirigente Responsabile: Dott. Luigi Moreno COSTA
tel. 010/548 8561 e-mail: luigimoreno.costa@regione.liguria.it
Funzionario referente: Rossana BRANDOLIN
tel. 010/548 8538 e-mail: rossana.brandolin@regione.liguria.it

Oggetto: Procedura aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 Numero gara 7933936 – Id Sintel 130988942.

20^ SEDUTA RISERVATA

Verbale 20^ seduta riservata della Commissione giudicatrice del 06/10/2021

Il giorno 06/10/2021, alle ore 9,00 si è riunita in seduta riservata presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova, la Commissione giudicatrice della procedura in oggetto per definire e comunicare i punteggi attribuiti a ciascun parametro di valutazione per il lotto 2.

Sono presenti i componenti della Commissione Giudicatrice nominata con determinazione n. 85 del 15/02/2021:

- 1) Dott.ssa Marica Cavalloni – Coordinatrice SSD PS Osp. S. Bartolomeo di Sarzana - Presidente;
- 2) Dott.ssa Maria Angela Picetti – Responsabile Infermieristico di livello 1 E.O. Ospedali Galliera - Componente;
- 3) Dott.ssa Rita Vannozzi - Coordinatore Servizio trasporto malati – Policlinico San Martino - Componente

È altresì presente la Dott.ssa Rossana Brandolin, Funzionario della SUAR, in qualità di Segretario.

Si dà atto che, in considerazione della situazione emergenziale in corso, la S.U.A.R. ha messo a disposizione della Commissione la documentazione tecnica delle ditte partecipanti al lotto 2 secondo quanto previsto dall'art. 3 del "Regolamento per il lavoro a distanza delle Commissioni giudicatrici e l'organizzazione delle sedute pubbliche delle gare telematiche" approvato con determinazione di A.Li.Sa. n. 390 del 23/09/2020 e la Commissione giudicatrice ha proseguito la propria attività istruttoria "a distanza", in base a quanto previsto dal predetto Regolamento.

Nella seduta odierna la Commissione, terminata la lettura dei punti 4 e 5 dei progetti tecnici del lotto 2 ("Modalità di gestione delle assenze ed in caso di sciopero" e "turn-over del personale"), dopo una breve discussione in merito ai paragrafi stessi, procede alla definizione dei punteggi attribuiti ai predetti parametri di valutazione ("Modalità di gestione delle assenze ed in caso di sciopero" e "turn-over del personale" ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che verrà allegata al verbale conclusivo della valutazione del lotto *de quo*.

La Commissione rileva che i progetti presentati nel lotto 2 sono sostanzialmente sovrapponibili a quelli presentati nel lotto 1, ad eccezione di alcuni aspetti legati al luogo di esecuzione del servizio.

Si ricorda che il criterio di attribuzione dei punteggi per il lotto 2 è il criterio Q1, nel quale i coefficienti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari e la successiva trasformazione della media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando a 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Si utilizzerà una scala di valori del tipo:

eccellente	coeff. 1,0
ottimo	coeff. 0,7
buono	coeff. 0,5
discreto	coeff. 0,3
sufficiente	coeff. 0,0

La Commissione inizia dunque la propria attività con la valutazione del seguente criterio:

4) MODALITÀ DI GESTIONE DELLE ASSENZE ED IN CASO DI SCIOPERO:
Dettaglio dell'organizzazione prevista per le sostituzioni per ferie, malattie e altre assenze, sciopero, metodo di rotazione e sostituzione del personale, impostazione e tempi di attivazione per eventuali interventi straordinari ed urgenti non previsti nel Capitolato

1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI

Il progetto è complessivamente buono e dettagliato nella forma e nei criteri di massima.

Viene utilizzato un Sistema Informativo OFM per la gestione automatizzata ed in tempo reale delle assenze e delle sostituzioni, per avere tracciabilità degli scambi che possono avvenire tra gli operatori, che risulta utile.

C'è buona programmazione del periodo di ferie (con piano ferie) che consente di programmare anche le relative sostituzioni.

Vengono previste misure di prevenzione per la riduzione delle assenze, prevedendo anche sistemi di incentivazione alla presenza per ridurre le assenze stesse.

Positive le azioni per la sostituzione in caso di assenza programmabile: "organizzazione intelligente" dei turni di lavoro che si fonda su un organico di attività fisso e già strutturato per far fronte alle possibili assenze, attraverso la variazione del piano settimanale senza dover ricorrere a risorse esterne all'appalto.

Per quanto riguarda le azioni generali per la sostituzione in caso di assenza programmabile, il CNS ha approntato un modello di gestione di tali assenze che prevede, proprio con l'obiettivo di garantire la costante copertura delle postazioni di lavoro senza che esse risultino sguarnite nemmeno per brevi periodi, più tipologie di sostituti:

- temporanei, sostituti che coprano la postazione vacante in massimo 10 minuti e consentano di rimediare all'urgenza per tempi brevissimi;
- definitivi, sostituti che coprano la postazione vacante in massimo 60 minuti e per l'intera durata dell'assenza.

Per quanto riguarda i criteri di individuazione del sostituto temporaneo indicati a pag.36 nel diagramma flusso B, si prevede che se la Centrale operativa è collocata presso la struttura si attivi l'addetto alla Centrale operativa che deve ottemperare a due mansioni. Questo è valutato negativamente poiché si riduce il monte ore che viene dedicato alla Centrale.

Buona la tempistica (10 minuti) prevista per la sostituzione, del primo turno vacante della giornata tramite l'impiego temporaneo del sub referente. Per quanto riguarda i criteri di individuazione del sostituto definitivo, si prevede per le assenze di breve durata (diagramma flusso C pag. 36) l'attivazione dei Reperibili già facenti parte dell'organico e impiegati abitualmente presso la medesima struttura, ma non è chiaro quanti reperibili abbia il CNS.

Si valuta negativamente (diagramma flusso C pag. 36) la programmazione di utilizzare il reperibile su un'assenza a lungo termine anche perché si prevede l'impiego del reperibile anche per 30 giorni (che è tanto).

Per la sostituzione delle assenze di lunga durata, si evidenzia che non viene prevista la formazione del personale impiegato per le sostituzioni, si prevede che venga assunto ex novo personale (pag. 36) che viene affiancato da un tutor (RAS, SRF, ACO o ATP/M esperti) che effettuerà sul campo l'affiancamento formativo necessario, ma ciò si ritiene non sufficiente, in quanto è indispensabile che anche il personale addetto alle sostituzioni sia adeguatamente formato oltre all'avere dell'esperienza pregressa.

Il CNS dichiara che per la sostituzione delle assenze non saranno mai utilizzati operatori impiegati su appalti relativi ad altri servizi (ad es. pulizia, manutenzioni, ristorazione, ecc.), in quanto non dotati delle necessarie competenze.

Buono il piano previsto per le sostituzioni in caso di sciopero, con garanzia di un servizio minimo condiviso con l'Ente: predisposizione congiunta CNS-Ente del «Servizio minimo» con individuazione delle prestazioni indispensabili per l'attività di pubblico servizio. Condivisione con le organizzazioni sindacali del «Servizio minimo» proposto. Entro 5 giorni dalla data dello sciopero viene compilato in condivisione con le organizzazioni sindacali il «Foglio turno lavoro – Servizio minimo» con specifica dei nominativi che manifestano volontariamente l'intenzione di garantire la prestazione lavorativa.

Buone le misure e tempistiche previste per eventuali interventi straordinari ed urgenti non previsti nel Capitolato (pag. 37):

- ✓ predisposizione di un piano di reperibilità dedicato al presidio ospedaliero, che garantirà la massima tempestività d'intervento 24h/24 per 365 gg/365;
- ✓ centralizzazione delle segnalazioni (emergenze e non) in modo integrato verso la Centrale Operativa di appalto e il Call Center aziendale, per una precisa gestione delle richieste supportata dal Sistema OFM;
- ✓ i ruoli strategici del SRF e delle ACO, quest'ultime previste dal CNS con competenze sanitarie

Si segnala un probabile refuso a pag. 36 ove si parla di trasporto materiali, non previsto nel lotto *de quo*.

2) CONSORZIO STABILE CMF

Per quanto riguarda l'organizzazione della turnazione, la Commissione evidenzia che la Ditta presenta una turnazione identica a quella del lotto 1, tuttavia nel lotto 2 gli orari richiesti dal Capitolato sono differenti (per il lotto 2 si richiede un operatore presente h24).

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Valuto positivamente il fatto che CMF preveda che verranno impiegati addetti in sostituzione con ruolo professionale e percorso formativo analoghi a quelli del personale da sostituire e che abbiano una buona conoscenza delle strutture dell'Azienda.

Non viene prevista programmazione a rotazione delle ferie, viene richiesto al personale la preferenza, ciò rischia di creare confusione nella programmazione.

Per le assenze non programmate si prevede che *"Ai fini di ottimizzare i processi di sostituzione a fronte di assenze causate da malattia, abbiamo creato procedure automatizzate atte a comunicare in tempo reale al Sub-Referente le informazioni contenute on line nel sito dell'INPS"*: si osserva peraltro che le informazioni non possono essere condivise "in tempo reale" in quanto la produzione del certificato all'INPS non avviene in tempo reale. Il sistema proposto è buono con riferimento alle assenze di medio-lungo termine ma non per le brevi.

Dalla descrizione pag. 35 "ricorso a personale reperibile" non è a mio avviso chiaro come avviene l'assegnazione della giornata di reperibilità, visto che si parla di due giornate "di riposo".

Per quanto riguarda l'organizzazione in situazioni di emergenza e cause di forza maggiore, valuto positivamente che si preveda una squadra di pronto intervento reperibile tutti i giorni dell'anno, che avrà il compito di supportare gli operatori in turno in caso di picchi di attività durante l'orario di servizio ed entrare in servizio in caso di situazioni di emergenza (pandemie, eventi avversi, calamità naturali...) che dovessero verificarsi nella fascia oraria notturna e festiva.

Corretti i tempi di segnalazione all'Ente rispetto al personale presente nella giornata di sciopero.

Nella descrizione dell'organizzazione in caso di sciopero (pag. 35) vengono evidenziate delle attività ritenute "prestazioni essenziali" non richieste dal capitolato (es. trasporto sangue).

Si prevede infine che *"Il personale operativo impiegato garantirà una flessibilità dell'orario lavorativo ed una sua eventuale estensione fino al massimo impegno previsto contrattualmente, in funzione delle esigenze sopraggiunte a causa dello sciopero"*: non è a mio avviso corretta la previsione di un prolungamento di orario del personale in servizio nelle giornate di sciopero in quanto gli scioperi sono comunicati con congruo anticipo.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto complessivamente buono e chiaro sul punto.

Positivo il fatto che per gestire le assenze programmate si preveda un organico sovradimensionato per permettere agli addetti di godere di ferie, riposi, ecc.

Viene proposto uno schema di turnazione molto chiaro, con cui viene messo il 25% del personale in riposo e contattabile per eventuali sostituzioni.

Per le assenze non programmate si prevede che *"Ai fini di ottimizzare i processi di sostituzione a fronte di assenze causate da malattia, abbiamo creato procedure automatizzate atte a comunicare in tempo reale al Sub-Referente le informazioni contenute on line nel sito dell'INPS"*: si osserva peraltro che le informazioni non possono essere condivise "in tempo reale" in quanto la produzione del certificato all'INPS non avviene in tempo reale. Il sistema proposto è buono con riferimento alle assenze di medio-lungo termine ma non per le brevi.


Buoni ed efficaci i metodi di sostituzione proposti (estensione dell'orario lavorativo degli operatori presenti, ricorso al personale reperibile, impiego di operatori da appalti limitrofi, incremento dell'organico).

Positivo il fatto che gli addetti in sostituzione abbiano esperienza e professionalità analoghe al personale da sostituire.

Buona l'organizzazione in caso di sciopero, classica.

Buono il fatto che in caso di emergenza entro 60 minuti dalla chiamata viene inviata la squadra di emergenza.

Si segnala un probabile refuso a pag. 35 ove si parla di trasporto sangue urgente, tipologia di trasporto non prevista nel lotto *de quo*.



Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Si prevede che gli addetti impiegati per le sostituzioni hanno un “ruolo professionale e percorso formativo analoghi a quelli del personale da sostituire”, ma ciò appare contraddittorio con quanto precisato in tema di formazione, ove si specificava che è incluso nel programma formativo il personale addetto alle sostituzioni per ferie, malattie e assenze improvvise.

Le sostituzioni vengono programmate sulla base della durata e consistenza delle assenze.

Si prevede inoltre la sostituzione non solo degli addetti ma anche delle figure di governo.

Per la gestione delle assenze programmate si prevede che l'organico sarà sovradimensionato rispetto alle necessità stimate e che nel caso in cui, per specifici intervalli temporali, non sia possibile avere il 100% delle presenze necessarie, nella pianificazione si farà ricorso al rilevante bacino di personale operante in appalti limitrofi,

Buona la pianificazione delle turnazioni, che risulta chiara e ben dettagliata (pag. 33-34). Si prevede inoltre che la pianificazione delle turnazioni, una volta definita, viene resa disponibile in formato digitale sul Tablet del Sub-Referente, in modo tale che egli possa avere sempre sotto controllo i turni di lavoro aggiornati, nonché la pianificazione delle assenze programmate per ogni operatore, il che è positivo perché identifica il soggetto che “coordina” le sostituzioni.

Buona programmazione delle ferie, con un piano ferie per l'intero anno che viene predisposto entro il mese di marzo, in funzione delle esigenze di servizio e delle richieste espresse dal dipendente, in modo tale da distribuire le assenze programmate in un intervallo di tempo maggiore rispetto al solo periodo estivo, evitando che vi sia un numero troppo elevato di addetti contemporaneamente in ferie e facilitando così la gestione delle sostituzioni.

Per quanto riguarda la gestione delle assenze non programmate, non viene specificata la tempistica per la sostituzione.

Le modalità per la gestione di tali assenze sono precise e ben descritte nel progetto (pag. 35).

Dubbi però in merito alla previsione del “ribilanciamento dell'attività” in caso di personale assente superiore al 30%: non è chiaro cosa significhi

Non viene precisato il numero di personale reperibile

Buona la previsione per cui ai fini di ottimizzare i processi di sostituzione a fronte di assenze causate da malattia, sono state create procedure automatizzate atte a comunicare in tempo reale al Sub-Referente le informazioni contenute on line nel sito dell'INPS.

Buona l'organizzazione in caso di scioperi, precisate tutte le prestazioni essenziali garantite; si prevede che il personale operativo impiegato garantirà una flessibilità dell'orario lavorativo ed una sua eventuale estensione fino al massimo impegno previsto contrattualmente, in funzione delle esigenze sopraggiunte a causa dello sciopero.

Buona anche l'organizzazione in caso di emergenza, eccezione e cause di forza maggiore, con previsione di una squadra emergenza/pronto intervento, attivabile tramite chiamata del Sub-Referente o al Contact Center di CMF in grado di intervenire entro 60 minuti dalla chiamata.

Si segnala un probabile refuso a pag. 35 ove si parla di trasporto sangue urgente, tipologia di trasporto non prevista nel lotto *de quo*.

3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto nel complesso buono, con buone soluzioni organizzative.

Buono il fatto che le sostituzioni avvengono con operatori che già collaborano all'interno della stessa squadra e che quindi si interfacciano già con il personale dell'Ente; i turni sono assegnati a gruppi di lavoro composti da addetti dedicati ad un determinato servizio: ciò permette una miglior qualità del servizio stesso.

Buona la sostituzione del personale con addetti di uguale qualifica.

Molto positiva la previsione della figura “jolly”.

Ottima la previsione di premi incentivanti per ridurre l'assenteismo

Buona la turnistica proposta (pag. 36); apprezzato il riferimento specifico alla turnistica dei trasporti nel DEA.

Buona la programmazione annuale per copertura delle ferie, tuttavia non è specificato quando viene organizzato il calendario ferie.

Non è chiaro quanto previsto a pag. 37 con riferimento al "*prolungamento dell'orario di lavoro del personale presente presso il PO*".

Riteniamo eccessiva e non valutiamo quindi positivamente la frequenza di previsione di utilizzo del prolungamento dell'orario di servizio, in quanto il rischio maggiore è di una riduzione di capacità lavorativa del dipendente e rischio di errore da parte del dipendente stesso.

Per quanto riguarda la sostituzione del personale per le lunghe assenze, si dichiara di affidarsi al bacino integrativo di operatori già formati in ambito sanitario, senza tuttavia precisare la specificità della formazione rispetto all'attività che andranno a svolgere.

Adeguate la modalità di sostituzione e relative tempistiche.

Garanzia di sostituzione del personale assente entro 30 minuti dall'orario di inizio programmato, il che è molto positivo.

Per quanto riguarda lo sciopero, si prevede preavviso di 10 giorni e si garantiscono la totalità di prestazioni "indispensabili".

Buono il portale a supporto della gestione del personale, perché permette di avere visione del personale in tempo reale.

Buono il sistema di attivazione in caso di emergenze (numero verde "a cascata", reperibilità del referente e sub referente).

Si segnala un refuso a pag. 37 ove si parla di trasporto di materiali, non previsto nel lotto *de quo*.

4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Molto ben descritte tutte le possibili dinamiche di sostituzione.

Molto positiva l'organizzazione del lavoro che prevede che il personale viene assunto con orario di lavoro differenziato a seconda delle mansioni e delle aree alle quali viene assegnato.

Molto positivo il fatto che il personale addetto alle sostituzioni abbia la stessa formazione di quello che viene sostituito.

Eccellente la pianificazione dei turni di lavoro, delle ferie e dei permessi e in particolare il fatto che nel periodo estivo si prevede un aumento di organico del 5% (pag. 31).

Molto buona la pianificazione delle ferie: il piano ferie viene predisposto entro la metà del mese di febbraio dell'anno in corso e la programmazione copre per ogni operatore almeno il 75% delle ferie totali (pag. 31).

Ottima la presenza del coordinatore e del capo squadra che possono effettuare la sostituzione del personale con un'ottima tempistica dichiarata di 15 minuti.

Ottima la previsione di una squadra di pronto intervento per le sostituzioni.

Eccellente il sistema di segnalazione dell'assenza: si prevede che la segnalazione dell'assenza improvvisa ed imprevedibile avviene automaticamente da parte del software utilizzato per la rilevazione delle presenze del personale, che avvisa immediatamente con una mail il Coordinatore della mancata timbratura dell'addetto assente, affinché possa provvedere in tempo reale ad attivare le apposite procedure di sostituzione.

Molto valida la modalità di gestione delle assenze e la tempistica dichiarata, descrizione molto chiara.

Eccellente strumento informatico (Ergowin) a supporto della gestione delle turnazioni e delle sostituzioni del personale assente, che permette di avere anche costante condivisione con l'azienda del piano di lavoro mensile. Molto dettagliata la descrizione di tale strumento (pag. 34-35).

Molto buono ad esempio il fatto che il sistema avverte il Coordinatore anche in caso di ritardo da parte degli operatori: entro 5 min dalla mancata timbratura viene inviato un SMS alle figure di

coordinamento e controllo in modo che possano attivarsi tempestivamente per sostituire l'operatore assente (qualora non avesse già comunicato la propria assenza).

Ottimo il fatto che, in caso di dimissioni del lavoratore, Dussmann provvede temporaneamente alla sostituzione dell'operatore ricorrendo alle modalità di gestione dell'indisponibilità di personale di cui sopra e garantendo nel contempo la sostituzione del lavoratore dimissionario con un nuovo addetto entro 48 ore.

Molto buona la gestione del servizio in caso di sciopero (pag. 34), salvo il termine di preavviso indicato (almeno 5 giorni), in quanto il Capitolato tecnico a pag. 31 prevede che l'informativa dello sciopero sia data 7 giorni prima.

Segnalo peraltro un refuso a pag. 34 ove si garantisce in caso di sciopero il trasporto di materiali, che non è richiesto nel lotto *de quo*.

Valore aggiunto rispetto alle previsioni del Capitolato è il fatto che la pianificazione dettagliata del piano di lavoro mensile venga predisposta automaticamente entro il giorno 20 del mese antecedente e costantemente disponibile alla consultazione/modifica da parte di tutte le figure autorizzate, sia di Dussmann che dell'Ente.

Per quanto riguarda la modalità di gestione emergenze ed interventi straordinari e/o urgenti, ottima la previsione di una squadra di pronto intervento reperibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festività comprese.

Estremamente positivi i sistemi di richiesta di intervento in emergenza: compilazione del modulo informatico dedicato sul Portale Web o mediante Call Center/Centrale Operativa viene gestita e registrata nel Software.

Ritengo un valore aggiunto la descrizione delle azioni di supporto in caso di attivazione del PEIMAF. Dussmann Service prevede un Piano personalizzato per il lotto di riferimento, con disponibilità di Squadra di addetti esperti e formati, reperibili 24/24 ore 365 gg/anno, composta da un numero di unità concordato in occasione degli incontri annuali con l'ASL, fra addetti operativi al trasporto pazienti. Squadra che sarà operativa entro 10 minuti dall'attivazione della Emergenza/Urgenza, e il numero di addetti attivato sarà definito in base alla emergenza da gestire.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto articolato e dettagliato.

Il progetto descrive bene l'organizzazione per la gestione delle assenze programmate, è prevista una buona pianificazione, buona pianificazione di turni, ferie, permessi; sempre per una migliore gestione delle assenze programmate si prevede assunzione del personale con orario di lavoro differenziato ed anche part-time.

Per le assenze non prevedibili è previsto specifico personale addetto alle sostituzioni.

Per le assenze non prevedibili, Dussmann Service garantisce un tempo di sostituzione di 15 minuti (inteso come lasso di tempo intercorrente tra la segnalazione dell'assenza e la sostituzione della figura assente), il che è molto positivo.

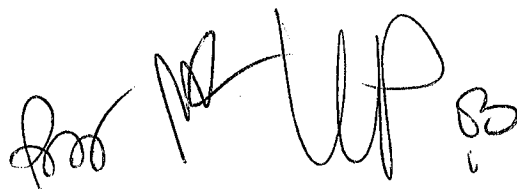
Molto chiaro lo schema della turnazione di lavoro (pag. 32).

Ottima ed efficace la gestione delle assenze imprevedibili: la segnalazione dell'assenza improvvisa ed imprevedibile avviene automaticamente da parte del software utilizzato per la rilevazione delle presenze del personale, che avvisa immediatamente con una mail il Coordinatore della mancata timbratura dell'addetto assente, affinché possa provvedere in tempo reale ad attivare le apposite procedure di sostituzione.

Molto positive le azioni per la gestione delle assenze (pag. 32-33).

Positivo il fatto che gli addetti alle sostituzioni siano adeguatamente formati e che si preveda formazione ed addestramento del personale specifico addetto alle sostituzioni.

Molto positivo il fatto che in caso di dimissioni del lavoratore, Dussmann provvede temporaneamente alla sostituzione dell'operatore ricorrendo alle modalità di gestione dell'indisponibilità di personale di cui sopra e garantendo nel contempo la sostituzione del lavoratore dimissionario con un nuovo addetto entro 48 ore.

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, overlapping loops and strokes, located in the bottom right corner of the page.

Per la gestione dello sciopero si garantiscono i servizi minimi. In occasione dello sciopero o cause di forza maggiore, Dussmann Service assicura la costante reperibilità dei propri responsabili attraverso l'attuazione di un Piano di emergenza.

Appreziamo molto la proposta del sistema informatico a supporto della gestione delle turnazioni e delle sostituzioni del personale assente, che risulta molto efficace: la pianificazione della turnistica d'Appalto e la presenza del personale in servizio vengono gestite in maniera completamente informatizzata attraverso il software gestionale per la rilevazione presenze (Ergonwin), strumento attraverso cui è possibile visualizzare in tempo reale una serie di dati relativi all'esecuzione dei servizi oggetto di appalto nel loro complesso, per quanto riguarda in particolare la gestione del personale impiegato.

Si segnala un refuso a pag. 34 ove si parla di trasporto di materiale, non richiesto nel lotto *de quo*.

5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI

Progetto nel complesso buono anche se poco chiaro in alcuni punti.

Positiva la comunicazione scritta al DEC di un'eventuale variazione dell'organico, che garantisce trasparenza e tracciabilità.

La gestione delle assenze e sostituzioni avviene sul sistema informatico ManProNet, che risulta molto fruibile ed efficace in quanto consente di avere in tempo reale la situazione.

Molta importanza alla comunicazione con l'Ente.

Presente la descrizione delle varie tipologie di assenze con relative soluzioni, compreso il caso di sciopero.

Il RTI dichiara di disporre sul territorio di n. 390 addetti ulteriori che potranno essere attivati a copertura delle assenze, nonché per attività urgenti e straordinarie non differibili.

Non è chiaro quale personale venga utilizzato per la sostituzione di quello in ferie (pag. 34).

Le sostituzioni, anche per i permessi (che sarebbero programmabili), vengono fatte tramite prolungamento orario e flessibilità degli operatori, soluzione che dovrebbe invece essere adottata per le sostituzioni non programmabili.

Per quanto riguarda lo sciopero, il RTI dichiara di garantire l'erogazione dei Servizi essenziali così come previsto dalla Legge n. 146/90, modificata dalla L. 83/2000). Si prevede che il Sub-Referente, in accordo con il Referente Responsabile e previo accordo con i responsabili ed i referenti di Struttura degli Enti, definirà le modalità e le tempistiche di esecuzione dei Servizi Essenziali (nel rispetto della Legge n. 146/1990).

Per le assenze imprevedibili si prevede l'attivazione di un "addetto jolly", figura che tuttavia non viene definita né viene precisato il relativo livello di formazione.

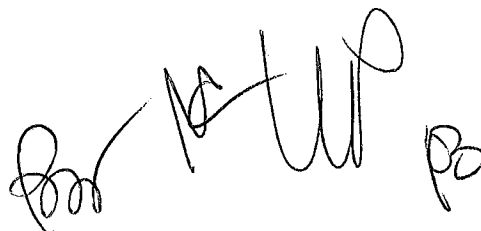
Per quanto riguarda la gestione del servizio di reperibilità e gestione degli interventi non previsti, non è chiaro chi siano i soggetti reperibili né la modalità di assegnazione della reperibilità.

Buono il fatto che la reperibilità venga garantita da parte dei dirigenti.

Buono che a pag. 37 venga prevista l'attività dei reperibili anche per interventi straordinari ed urgenti non previsti dal Capitolato.

Si prevede un Piano di reperibilità calendarizzato costituito da un programma-calendario con nominativi, contatti, giorni e fasce orarie di reperibilità del personale disponibile: non è chiaro però dove venga preso il personale reperibile.

Apprezzato lo specchietto della turnistica specifica per Villa Scassi, sulle 24 ore (pag. 36).

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and flourishes, located at the bottom right of the page.

6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Programma ben descritto, vengono bene analizzate tutte le tipologie di assenze.

Buono il fatto che i sostituti abbiano la stessa preparazione del personale da sostituire, a garanzia della qualità del servizio (pag. 36).

Valuto positivamente il Piano ferie proposto, che viene predisposto per ogni lavoratore entro il mese di febbraio; si prevedono 2 settimane di congedo estivo e le restanti giornate di ferie possono essere richieste anche con solo 2 giorni di anticipo, il che è positivo

Per le emergenze, si prevede che per comporre la Squadra degli addetti alle emergenze, Markas adotterà le seguenti misure: saranno sospesi i turni di riposo e le ferie programmate; saranno allungati i turni lavorativi; saranno assunte risorse aggiuntive a quelle già presenti in appalto. Quanto previsto non è tuttavia a mio avviso qualificabile come squadra di emergenza (pag. 38).

Buoni i tempi di attivazione (15 minuti e 30 minuti) in caso di emergenza. Non specificati però i tempi di risoluzione.

Valuto positivamente l'affiancamento prima delle assenze programmate, a garanzia della qualità del servizio.

In caso di assenze per malattia e/o cause improvvise viene attivato il Team dei sostituiti, che è positivo ma viene creato allo stesso modo della squadra di emergenza, il che mi suscita qualche perplessità, soprattutto in caso di contemporaneità di situazioni (emergenza e assenza per malattia).

Buona descrizione delle varie criticità informatiche che possono verificarsi, con relative soluzioni.

Positivo che per la gestione delle emergenze di carattere tecnologico si preveda un'assistenza informatica dalle ore 8 alle ore 18 dell'Ufficio Sistemi Informativi.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Buona programmazione, pianificazione ben descritta

Buona suddivisione delle assenze tra programmate, prevedibili e non prevedibili, molto ben descritte. Molto buona la sostituzione immediata in caso di assenza non prevedibile con figura parimenti formata.

Buona la procedura in caso di malattia e assenza improvvisa, con Team dei sostituti e sostituzione con una figura equivalente tramite prolungamento dell'orario di lavoro di addetti già in servizio oppure tramite mobilitazione di addetti in riposo.

Valutato molto positivamente questo team di sostituti, ossia un team temporaneo di sostituzione dell'operatore assente, per garantire una procedura di attivazione rapida di risorse umane e tecniche. Grazie ad un data-base che raccoglie dati sugli addetti circa la loro competenza, esperienza, prossimità e frequenza, il Sub Referente è in grado di individuare vari sostituti per ogni operatore: quando un addetto è assente, il Sub Referente pianifica la sua sostituzione con un addetto che abbia pari competenza, pari esperienza (il che è molto importante) e sia in turno/reperibile

Valuto positivamente il Piano ferie proposto, che viene predisposto per ogni lavoratore entro il mese di febbraio; si prevedono 2 settimane di congedo estivo; ferie richieste con 2 giorni di anticipo.

Buona la reperibilità 24/24 ore 7 giorni/7 delle figure di coordinamento operativo e degli addetti di emergenza (pag. 38).

Vengono analizzate le diverse tipologie di emergenze (di carattere generale e di carattere tecnologico), con buona descrizione delle procedure che vengono attivate in tali casi.

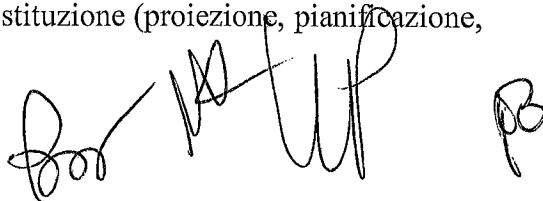
Molto buona e ben dettagliata l'analisi dei casi di emergenza con le relative misure risolutive

In caso di sciopero si prevede preavviso di 9 giorni (quindi termine maggiore rispetto alle previsioni del Capitolato) e relativa comunicazione all'Ente.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto dettagliato sul punto

Buoni gli strumenti per il coordinamento risorse, per piano sostituzione (proiezione, pianificazione, motivazione).



Molto buono il piano ferie, che viene predisposto entro il mese di febbraio.
Per aspettative, congedi, assenze più lunghe si prevede assunzione di personale a tempo determinato che è stato comunque già valutato in precedenza (pag. 37).
Molto positiva la previsione di un affiancamento prima delle assenze programmate, che garantisce qualità del servizio. Per la medesima ragione si apprezza la formazione del personale neo assunto
In caso di sciopero si prevede preavviso di 9 giorni e comunicazione all'Ente.
Per le assenze non prevedibili si attiva il team dei sostituti con tempi di intervento immediato.
Descritta dettagliatamente la procedura di attivazione del team dei sostituti
Si prevedono 2 livelli di reperibilità, sia per operatori dei trasporti che per figure di coordinamento.
Apprezzato il fatto che il capo servizio raccoglie periodicamente un feedback dai coordinatori sui sostituti.
Il data-base garantisce di compiere una scelta ben ponderata, poiché mantiene monitorate le sostituzioni, evidenziando chi, con quale esperienza ha sostituito una figura assente; contiene i feedback rilasciati rispetto agli addetti che hanno sostituito le risorse assenti; assicura immediatezza delle sostituzioni e qualità del servizio, visto che le risorse sostitutive saranno quelle più adeguate ad eseguire il servizio.
In caso di emergenza, positiva la previsione di 2 numeri alternativi di contatto a seconda della gravità dell'emergenza stessa. In qualunque emergenza viene garantita una persona di riferimento che si attiva per risolvere il problema.
Apprezzo molto il fatto che, ristabilita la situazione ordinaria, Markas produrrà un report, indicante le specifiche relative alla gestione dell'evento, che sarà messo a disposizione dell'Ente in apposita sezione del Portale Smartgate.
Ottima la catena dei mezzi di comunicazione previsti.
Molto buoni i tempi di attivazione (15 minuti e 30 minuti) in caso di emergenza.
Per la gestione delle emergenze di carattere tecnologico si prevede un'assistenza informatica dalle ore 8 alle ore 18 dell'Ufficio Sistemi Informativi.
Molto buona e dettagliatamente descritta l'analisi dei casi di emergenza con le relative misure risolutive

7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Per quanto riguarda l'organizzazione della turnazione, la Commissione evidenzia che la Ditta presenta una turnazione identica a quella del lotto 1, tuttavia nel lotto 2 gli orari richiesti dal Capitolato sono differenti (per il lotto 2 si richiede un operatore presente h24).

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto ben descritto e chiaro sotto il profilo in esame, anche se non dettagliato il piano ferie.
Ottima la presenza del calcolo della determinazione del personale aggiuntivo (pag. 35), ben descritto.
Buona la sostituzione in caso di dimissione e relativa tempistica prevista (48 ore).
Adeguate la modalità di comunicazione da parte del personale di eventuali assenze e la presenza della comunicazione di eventuali ritardi di ingresso al referente entro 10 minuti (pag. 38), che rendono il servizio maggiormente efficiente sotto il profilo in esame.
Descritta sinteticamente la modalità di gestione di eventuali scioperi.
Molto positiva l'informatizzazione della sostituzione del personale, la Centrale operativa viene supportata dal sistema informatico per sopperire alle criticità che si possono presentare, legate a gestione della quota di trasporti non programmati.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto molto ben dettagliato e chiaro. Ottima analisi dell'organizzazione prevista.
Ben descritta la modalità di attivazione degli interventi del personale, semplice e chiara

Positiva la previsione di formazione del personale neo assunto.

Validi gli schemi di turnazione proposti.

Ottimo il fatto che il software fornisca la soluzione migliore in caso di assenza dell'operatore, che rende il sistema molto efficiente.

Molto valido il sistema di gestione degli scioperi.

Ottima la modalità di gestione degli imprevisti ed eventi non programmati nonché la modalità di gestione dell'eventuale ritardo nei trasporti.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Richiamo al CCNL e tabelle ministeriali con riferimento alla percentuale statistica di assenze

Buona pianificazione del personale aggiuntivo addetto alle sostituzioni; definizione della figura "jolly".

Molto chiara e ben descritta la modalità di attivazione dei sostituti.

In caso di dimissioni del lavoratore, si prevede che il Referente del Servizio provvede temporaneamente alla sostituzione dell'operatore ricorrendo alle modalità di gestione dell'indisponibilità di personale e garantendo nel contempo la sostituzione del lavoratore dimissionario con l'inserimento di nuovo personale entro 48 ore.

La gestione delle assenze avviene tramite il portale dei servizi il che è molto valido in quanto c'è un doppio controllo: mediante il portale di comunicazione gli operatori potranno sempre segnalare la loro assenza (comunicando il loro nome cognome, il cantiere a cui sono assegnati, il turno di riferimento e il loro responsabile diretto). Nel caso di segnalazioni, l'addetto di Centrale Operativa, contatterà personalmente il Referente del Servizio e/o il Coordinatore, il quale si attiverà per organizzare la sostituzione, attingendo dal personale disponibile. Il sistema Informativo, interfacciato con il sistema di rilevazione delle presenze, avverte il Referente del Servizio e il Coordinatore in caso di ritardo da parte degli operatori: entro 10 minuti dalla mancata timbratura viene inviato loro un SMS. In questo modo il Referente del Servizio e/o il Coordinatore potranno attivarsi tempestivamente per sostituire l'operatore assente impossibilitato a comunicare la propria assenza in anticipo.

Inoltre ritengo sia molto valido il sistema previsto in base al quale, in caso di assenza di un operatore, il Referente del Servizio/Coordinatore potranno interrogare il sistema informativo richiedendo la disponibilità di personale formato per la sostituzione (il sistema è in grado di fornire l'elenco del personale disponibile a sostituire una determinata risorsa, con gli stessi requisiti professionali). Il Software evidenzia il turno di lavoro rimasto scoperto e suggerisce automaticamente una risorsa disponibile e formata proprio per quel turno e per quella tipologia di servizio (la persona che ha coperto più volte quel turno).

In sintesi, il progetto prevede un ottimo controllo delle assenze.

Buona pianificazione delle sostituzioni anche in caso di sciopero.

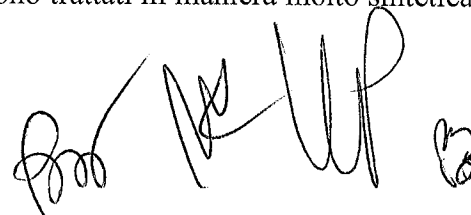
Vengono previsti due tipi di eventi straordinari: assenze improvvise e picchi di attività.

Per eventi straordinari ed urgenti viene utilizzato il personale a riposo. Gli eventuali picchi di attività saranno gestiti attraverso l'impiego in Centrale Operativa del sistema informativo che consente di tenere sempre sotto controllo lo svolgimento corrente dei trasporti. Non viene tuttavia specificato nulla di più in merito alla soluzione prevista in caso di picchi di attività

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI

Progetto molto carente in tutte le richieste della *lex specialis*: i vari punti richiesti dal Disciplinare (Dettaglio dell'organizzazione prevista per le sostituzioni per ferie, malattie e altre assenze, sciopero, metodo di rotazione e sostituzione del personale, impostazione e tempi di attivazione per eventuali interventi straordinari ed urgenti non previsti nel Capitolato) sono trattati in maniera molto sintetica e superficiale.



Manca il dettaglio dell'organizzazione prevista per la sostituzione in caso di ferie, malattie e altre assenze.

Si prevede solo che il numero degli operatori individuati per il lotto sia adeguato per coprire le assenze con sufficiente margine, senza nessun'altra specificazione in merito.

Descritta in maniera molto sintetica la gestione in caso di sciopero.

Non è specificata la programmazione e turnazione del personale.

Per quanto riguarda gli interventi straordinari ed urgenti, essi non vengono specificati e si ritiene che la tempistica prevista (24 ore) sia eccessiva in caso di emergenza.

La Commissione procede ora alla valutazione del seguente criterio:

5) TURN-OVER DEL PERSONALE:

I processi e le azioni poste in essere per ridurre il turn-over del personale (es. tipologie contrattuali che garantiscano stabilità occupazionale).

1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto nel complesso ben descritto, anche se non è precisata la tipologia contrattuale impiegata.

Buono il turn over dei precedenti anni (compreso tra il 10% e 15% nell'ultimo biennio).

Positivo il Reporting e comunicazione periodica all'Ente dei risultati della survey (pag. 37).

Valuto positivamente l'istituzione di un premio di risultato, tuttavia non concordo sul fatto che il premio sia erogato proporzionalmente a tutti i dipendenti perché non permette la valorizzazione del singolo.

Positiva la riduzione di turni spezzati.

Molto positivo il fatto che il CNS dichiara di monitorare il ricorso allo straordinario, con la finalità di evitare che il personale lavori complessivamente un numero di ore maggiori di quante previste dal contratto di riferimento (punto 5 pag. 40).

Ottimo il punto 10 (Stipula di convenzioni con società di trasporto pubblico)

Positiva l'attenzione verso il luogo di residenza dell'operatore rispetto alla distanza del luogo di lavoro.

Ottima la presenza di specialisti in psicologia del comportamento, con anche un numero verde dedicato.

Ben descritte le modalità di valutazione dei risultati connessi all'attuazione delle azioni, la cadenza semestrale è buona, ottima la previsione di monitoraggi degli eventi sentinella e la previsione di una relazione sulla qualità lavorativa, condivisa con l'Ente, riportante: la quantificazione dei Premi di Risultato elargiti; i risultati ottenuti dall'implementazione del sistema di Welfare aziendale; gli esiti delle indagini condotte sulla soddisfazione dei lavoratori; il trend dei tassi di assenteismo e di turnover conseguiti, gli indicatori del monitoraggio degli Eventi Sentinella.

Ottima la previsione di una reportistica completa verso l'Ente, in modo da fornire informazioni al DEC.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Ho apprezzato l'istituzione del premio di risultato (pag. 39): in caso di aggiudicazione il CNS si impegna – previo accordo stipulato con i lavoratori– ad erogare il Premio in modo proporzionale all'effettiva presenza del lavoratore (salvo periodi d'assenza dovuti a maternità, lunghi infortuni e attività sindacali), alla qualità del lavoro prestato (andamento del livello di servizio) necessaria al fine di mantenere i contratti e alla produttività convertibile, con evidenti vantaggi in riferimento alla capacità di spesa del dipendente e di abbattimento del cuneo fiscale, in un piano di Welfare

personalizzato. Apprezzo l'inciso *"con evidenti vantaggi in riferimento alla capacità di spesa del dipendente"* in quanto obiettivo di risultato.

Buona l'organizzazione dei turni di lavoro, positiva l'attenzione verso il luogo di residenza dell'operatore rispetto alla distanza del luogo di lavoro.

Valuto positivamente i processi e le azioni poste in essere per ridurre il turn-over (stipula di convenzioni con società di trasporto pubblico, possibilità di orario flessibile, possibilità di svolgere lavoro part-time, formazione coaching e gestione comportamenti prevaricatori e illeciti), che ritengo possano essere efficaci (pag. 40).

Buona l'istituzione del numero verde per la segnalazione dei comportamenti di mobbing.

Positiva la Relazione sulla qualità lavorativa, che riporta anche i premi di risultato elargiti.

Apprezzo la previsione di reportistica all'Ente in quanto è a mio avviso molto importante in un'ottica di maggiore trasparenza e controllo.

Non viene tuttavia precisata la tipologia contrattuale impiegata.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona attenzione al benessere dei lavoratori.

Buona la percentuale di turn over dichiarata.

Positive le strategie per ridurre il turn-over, soprattutto laddove prevedono il coinvolgimento del personale.

Buona e ben descritta l'analisi dei driver (le leve) che il CNS utilizza per attivare quella serie di meccanismi che creano quel doppio legame profondo tra dipendenti e azienda, finalizzato a un rapporto win-win di lungo periodo.

Il personale viene molto valorizzato.

Vengono messi in campo riconoscimenti non solo economici ma anche altri benefits (es. vacanze premio), il che è molto positivo.

Buono il premio di risultato, che viene elargito in modo proporzionale all'effettiva presenza del lavoratore, alla produttività, ai risultati.

Interessante il sistema di welfare che mira alla creazione di schemi di retribuzione flessibile, che consentono di integrare o sostituire una quota del pacchetto retributivo accessorio del dipendente con beni e/o servizi in natura che normalmente vengono acquistati dal dipendente all'esterno per far fronte ad esigenze personali o familiari (pag. 39).

Apprezzo la previsione di limitare i turni spezzati, l'attenzione al luogo di residenza, l'attenzione al lavoro straordinario, convenzioni con trasporto pubblico.

Buona la turnazione che evita tempi morti (pag. 39).

Interessante la previsione del numero verde, che mette a disposizione anche uno psicologo, per evitare comportamenti illeciti da parte sia dei dipendenti che dei superiori.

Interessanti e utili i questionari anonimi che vengono fatti ogni sei mesi, per mezzo dei quali vengono monitorati driver e obiettivi.

Positivo il monitoraggio degli eventi sentinella.

Buona la Relazione sulla qualità e tutta la rendicontazione che viene fatta all'Ente, che garantisce trasparenza e controllo.

Buona in particolare l'adozione di un approccio sistemico alle tematiche di eticità, legalità, trasparenza, alle cui prescrizioni devono attenersi tutti i soggetti che hanno rapporti con il CNS.

Non viene tuttavia precisata la tipologia contrattuale impiegata.

2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto complessivamente buono e ben descritto.

Manca tuttavia la definizione delle tipologie contrattuali che il CMF ha intenzione di utilizzare.

Valuto positivamente la presenza di incentivi economici legati al raggiungimento di obiettivi.

Ottima l'indicazione del turn over del 2019 (pag. 36).

Ottima la presenza di un piano di assistenza sanitaria integrativa gratuito per i dipendenti, tuttavia non è chiaro chi possa accedere al Fondo Asim: *"Le prestazioni sanitarie sono operanti in caso di malattia e di infortunio e vengono erogate a favore di tutti i dipendenti assunti a tempo indeterminato (che già non usufruiscono di assistenza sanitaria integrativa)"*, pag. 37: allora chi ne usufruisce visto che tutti i dipendenti dovrebbero avere l'assistenza sanitaria integrativa in base a quanto previsto poco prima?

Ottima la presenza del welfare aziendale ed i servizi offerti (borse di studio, centri estivi diurni).

Ottima la modalità messa in atto per la selezione del personale, costituito da un modulo che guida il soggetto a dire cosa vorrebbe (nel modulo vengono raccolte informazioni sulla fascia oraria di impegno desiderata, sulle zone geografiche di maggior interesse e sulla quantità di ore settimanali e/o giornaliere che si è disposti a lavorare, compresa la disponibilità all'eventuale lavoro nei giorni festivi); il processo di selezione viene gestito in modo sistematico, attraverso lo specifico strumento software, che consente di gestire in maniera automatizzata tutti i dati e le informazioni legati al processo di ricerca e selezione di personale, come profili richiesti, curricula, valutazioni e giudizi scaturiti dai colloqui, ecc.

Ottima l'analisi dei motivi di dimissione di un dipendente per sviluppare azioni che possano correggere o migliorare le procedure organizzative interne, oltre a tutte le iniziative già descritte per arricchire l'ambiente lavorativo e permettere così di accrescere l'interesse dei dipendenti a far parte del gruppo.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Apprezzo molto la previsione di incentivi economici

Ho apprezzato particolarmente la previsione dell'assistenza sanitaria integrativa, borse di studio per i figli dei dipendenti, centri estivi diurni, campi residenziali estivi per i ragazzi.

Apprezzo anche molto il fatto che il Consorzio dimostri di aver già messo in atto tali strumenti: nel progetto dichiara infatti che nel 2019, grazie al progetto "Tuttingiro", 79 ragazzi tra gli 11 e i 14 anni, figli di dipendenti sono partiti per una settimana di soggiorno gratuito, scegliendo tra 13 diverse destinazioni su tutto il territorio nazionale. Il 66% dei partecipanti è figlio di operai. Quasi il 52% dei partecipanti proveniva dall'Emilia Romagna, seguita poi da Lazio, Toscana e Veneto.

Buone le convenzioni aziendali per il trasporto ferroviario e le assicurazioni, collaborazione con Corporate Benefits.

Ho molto apprezzato la modalità messa in atto per la selezione del personale, costituito da un modulo che guida il soggetto a dire cosa vorrebbe (nel modulo vengono raccolte informazioni sulla fascia oraria di impegno desiderata, sulle zone geografiche di maggior interesse e sulla quantità di ore settimanali e/o giornaliere che si è disposti a lavorare, compresa la disponibilità all'eventuale lavoro nei giorni festivi); il processo di selezione viene gestito in modo sistematico, attraverso lo specifico strumento software, che consente di gestire in maniera automatizzata tutti i dati e le informazioni legati al processo di ricerca e selezione di personale, come profili richiesti, curricula, valutazioni e giudizi scaturiti dai colloqui, ecc.

Ho inoltre molto apprezzato la gestione delle eventuali dimissioni, in quanto il CMF analizza le motivazioni del personale che avesse eventualmente deciso di dare le dimissioni, richiedendo la compilazione di un questionario ed organizzando un incontro, ciò con l'obiettivo di capire le reali motivazioni che hanno spinto il dipendente a rassegnare le dimissioni per sviluppare azioni che possano correggere o migliorare le procedure organizzative interne.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona valorizzazione delle risorse umane e sviluppo etico del lavoro.

Vengono previsti ottimi incentivi economici e welfare aziendale (in quest'ultimo caso sia per lavoratori che per famiglie).

Si punta molto sul coinvolgimento del personale, sia per quanto riguarda i successi che gli insuccessi. Ci sono incentivi legati al comportamento ed alla produttività degli operatori basati su parametri ben elencati nel progetto (pag. 37).

Vengono dati anche obiettivi ai dipendenti, che servono poi come valutazione del dipendente stesso. Molta attenzione alle donne.

Buona attenzione alla salute dei lavoratori, tramite varie iniziative, ben descritte e interessanti (pag. 37-38). Non è tuttavia chiaro se tali iniziative sono previste solo per i dipendenti assunti a tempo indeterminato o anche per quelli a tempo determinato.

Non viene precisata la tipologia contrattuale impiegata.

Molto interessanti le borse di studio, centri estivi per i figli dei dipendenti, campi residenziali per ragazzi.

Previste molte convenzioni aziendali (pag. 39).

Molto positiva la selezione del personale, ove si dà grande attenzione agli interessi e preferenze del lavoratore.

Buona la previsione del part-time e flessibilità dell'orario di lavoro per i lavoratori con figli fino a sette anni di età al fine di conciliare esigenze familiari.

Interessante la gestione delle dimissioni, in quanto si prevede l'analisi delle motivazioni che hanno condotto alla dimissione.

3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto incompleto e non esaustivo.

Buona la presenza di sistemi premianti fondati sul risultato del singolo operatore, ma non sono descritti quali indicatori di performance vengono utilizzati (pag. 41).

Le forme di incentivazione sono limitate ai soci della cooperativa e non è chiaro se l'adesione alla cooperativa determina anche un'uscita economica da parte del dipendente pertanto non è valutabile la relativa positività.

Non ritengo corretto che ci siano differenti modalità di gratificazione a seconda se si è soci o no (pag. 41).

Negativo che non si preveda una valutazione delle reali motivazioni delle dimissioni.

Buona la presenza di una polizza Covid.

Positiva la valorizzazione della vicinanza al luogo di lavoro e la flessibilità organizzativa con previsione di turni non spezzati.

Buona la previsione di un'analisi periodica dei bisogni formativi e piani di riqualificazione del personale, che aumentano le motivazioni professionali.

Non descritta la tipologia contrattuale utilizzata.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto molto sintetico sul punto.

Non vengono descritti particolari strumenti ed azioni per la riduzione del turn-over del personale. Le poche che vengono descritte (forme di incentivazione economica e iniziative rivolte al benessere) sono vincolate al fatto di essere soci della Cooperativa.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto scarno sul punto.

Le azioni previste per la riduzione del turn over vengono descritte in maniera sintetica, non viene spiegato come vengono in concreto attuate tali azioni per avere una vera riduzione del turn over.

Positiva la valorizzazione della vicinanza al luogo di lavoro, flessibilità organizzativa.

Positiva la previsione per cui nell'assunzione del personale vengono valutate le preferenze del singolo.

Buona la previsione di un'analisi periodica dei bisogni formativi e piani di riqualificazione del personale, che aumentano le motivazioni professionali.
Non ritengo corretto che ci siano differenti modalità di gratificazione a seconda se si è soci o no.

4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto piuttosto sintetico sul punto, non completamente esaustivo.

Ottima la previsione di concordare fasce orarie specifiche per addetti con esigenze particolari, non solo per figli ma anche per assistenza a soggetti fragili.

Buona l'attenzione al luogo di residenza dell'operatore rispetto alla distanza dal luogo di lavoro.

Buona la possibilità dei lavoratori di interloquire anche con figure diverse dal responsabile ma non chiaro la qualifica in possesso della "figura" identificata per svolgere questo ruolo.

Ottima la programmazione dei turni con cadenza trimestrale.

Viene indicato che l'operatore può contribuire con nuove idee, ma il questionario descritto a tal fine parla di rilevazione del livello di soddisfazione senza indicare specifiche modalità con cui l'operatore possa suggerire soluzioni differenti da quelle applicate.

Buona l'assegnazione del premio annuo qualità, che è rapportato alle performance raggiunte dalle singole squadre; non si valuta solo l'assenteismo ma anche la qualità del servizio erogato (esempio numero di trasporti in ritardo).

Ottima la preferenza all'assunzione a tempo indeterminato, no contratti atipici e la differenziazione dei livelli di stipendio in base alle responsabilità dell'operatore.

Ottima la previsione di benefits aggiuntivi.

Non descritto specificatamente il welfare.

5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI

Positiva la previsione di non adozione di contratti atipici (es., a progetto).

Negativo che non venga valorizzato il tempo indeterminato.

Buona la differenziazione della tipologia contrattuale in base alle responsabilità.

Buona l'attenzione alla territorialità (pag. 38), si prevede attenzione alla vicinanza delle strutture con il domicilio privato dei lavoratori.

Non descritte nello specifico le politiche di welfare che si prevede di utilizzare (pag. 39).

Non si valuta positivamente la modalità di gestione del sistema economico premiante (non si parla ad esempio di obiettivi personali).

Buona la previsione della possibilità della presenza di un supporto psicologico per i lavoratori.

Buona la previsione di ampliamento della dotazione oraria formativa di diritto allo studio (pag. 40).

Ottima la possibilità di avanzamento di carriera.

Non indicata la tempistica di pianificazione della turnistica.

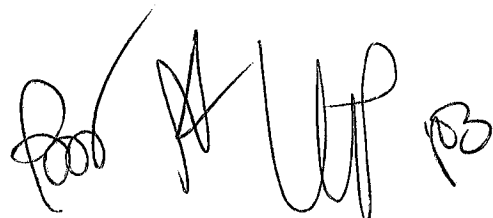
Non chiara la modalità e cadenza del monitoraggio del clima organizzativo (pag. 40).

Buona la previsione di effettuazione di riunioni, tuttavia non ne è definita la periodicità.

Positiva la previsione di dotazione aggiuntiva di ferie e permessi retribuiti, anche se non è chiaro come sia possibile avere una dotazione aggiuntiva di ferie (rispetto a quello che è previsto dal CCNL).

Apprezzata la presenza di convenzione per i pasti, servizio di baby-sitter durante le attività sociali, anche se non è chiaro cosa si intenda per "attività sociali".

Scarsamente descritte le politiche di welfare.



6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto molto generico e scontato sul punto, non vengono descritti incentivi particolari per la riduzione del turn over, ma soltanto aspetti già previsti dal CCNL.

Non è chiara la tipologia di contratto utilizzata (tempo indeterminato o tempo determinato).

Si valuta molto negativamente il quarto punto *“assenza di malattie: il dipendente non si deve assentare per malattia”* (pag. 42), in quanto potrebbe indurre il lavoratore a presentarsi in servizio in condizioni fisiche non idonee al solo fine di ottenere poi la gratificazione di cui sopra.

Unico aspetto positivo è la possibilità di godere di 3 settimane di ferie consecutive, oltre le due settimane di ferie che spettano da contratto, anche se siffatta possibilità è prevista solo quale “premio” per i più virtuosi (pag. 43).

Non è tuttavia chiaro nel punto “scelta ferie” (pag. 42) se tutti i lavoratori avranno diritto di godere delle ferie estive.

Infine si rileva che nel progetto (pag. 43) si dichiara *“si consiglia vivamente le vaccinazioni ai suoi dipendenti”*, il che appare in contrasto con quanto previsto dal Capitolato (pag. 26 del Capitolato).

Non è inoltre chiaro perché dovrebbero essere assegnate non meglio precisate mansioni di livello superiore nel fine settimana (pag. 42).

Si ritiene positive le previsioni “Anticipo istituti” (pag. 42): ad esempio, in caso di infortunio l'azienda anticiperà in busta paga nel periodo di riferimento ai lavoratori la quota a carico Inail.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Viene dichiarato un turn-over dell'1%.

Viene inoltre dichiarato di garantire stabilità occupazionale del personale impiegato in caso di cambio appalto, attraverso:

- se personale con contratto a tempo indeterminato: garanzia di mantenimento dei livelli occupazionali preesistenti (nel rispetto della normativa vigente e a quanto previsto dall'art. 20 del CT);
- se personale con contratto a termine: il personale che non ha diritto al cambio appalto per mancanza di requisiti formali, verrà valutato dall'azienda Markas con carattere di priorità in caso di future assunzioni

Il progetto descrive in maniera molto superficiale le azioni poste in essere per la riduzione del turn-over.

Positiva la previsione di organico extra per il quale è garantita un'assegnazione fissa per i presidi (pag. 41).

Si dichiara attenzione alle garanzie previste dal CCNL, ma trattasi di aspetti obbligatori, non si aggiunge nulla di più rispetto a quelli che sono i diritti dei lavoratori contrattualmente previsti.

Positive le previsioni “Anticipo istituti” (pag. 42): ad esempio, in caso di infortunio l'azienda anticiperà in busta paga nel periodo di riferimento ai lavoratori la quota a carico Inail

Non chiara la previsione “scelta ferie” in quanto le ferie estive sono obbligatorie da CCNL.

Positivo il Fondo “ASIM”, il quale ha lo scopo di garantire ai lavoratori iscritti trattamenti di assistenza sanitaria integrativa al Servizio Sanitario Nazionale.

Si rileva che le condizioni a cui sono subordinate le *“condizioni migliorative del contratto”* ossia le gratificazioni (pag. 42) sono molto rigide. Si valuta molto negativamente il quarto punto *“assenza di malattie: il dipendente non si deve assentare per malattia”*, in quanto potrebbe indurre il lavoratore a presentarsi in servizio in condizioni fisiche non idonee al solo fine di ottenere poi la gratificazione di cui sopra.

7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Positiva l'attenzione alla formazione e qualificazione dei dipendenti, anche se si ritiene che poco c'entri con il turn-over.

Sarebbe positivo quanto dichiarato a pag. 41 in merito alla stabilità dell'assegnazione del personale ad uno specifico reparto, che va però in contrasto con quanto dichiarato a pag. 43, dove viene valorizzato il "job rotation", prevedendo che *"con riferimento alla stessa squadra operativa verrà incoraggiata una turnazione regolare degli Operatori dedicati a quella struttura. Attraverso i diversi ruoli/posizionamenti che il lavoratore andrà a ricoprire potrà sfuggire alla noia e alla ripetitività di un lavoro sempre uguale a se stesso, ricoprire ruoli che meglio si confanno alle proprie attitudini, incrementare le proprie competenze. Si incoraggia inoltre una conoscenza diffusa a tutto tondo della struttura da parte di tutti gli Operatori della squadra, in modo che sia più agevole il rimpiazzo di eventuali assenze o fenomeni di turnover degli operatori"*.

Positiva la preferenza ad orari di lavoro continuati e non spezzati.

Positiva la possibilità di poter avere una "Banca ore" (pag. 43) ovvero la possibilità di cumulare le ore effettuate in regime straordinario in un apposito conto che permette di richiedere una somma economica (equivalente al numero di ore "caricate") o dei permessi o giorni di riposo in base alla quantità di ore disponibili.

Positiva la dichiarazione di mancato utilizzo di contratti di prestazione saltuarie/discontinui (contratti di prestazioni occasionali / voucher).

Non descritte le misure di welfare previste.

Positiva la metodica di valutazione per l'assegnazione di premi ed incentivi economici.

Positivo il fatto che venga premiata sia la squadra che il singolo e che la premialità sia correlata alla qualità del servizio, risultati/obiettivi raggiunti ed impegno dimostrato.

Attenzione al luogo di residenza degli addetti.

Valutiamo positivamente l'attenzione a richieste di orari particolari di genitori di persone portatori di handicap o categorie protette.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Molta attenzione alla selezione dell'organico, inquadrato in modo corretto, formato continuamente e per questo motivato.

La Medical Service Assistance concentra i suoi sforzi organizzativi in modo da assicurare la permanenza costante del medesimo personale all'interno della stessa struttura sanitaria e dello stesso reparto in modo che:

1. L'operatore si senta responsabile e direttamente coinvolto nella propria attività giornaliera favorendo la sua presenza costante;
2. L'operatore entri in sintonia con il personale del proprio reparto semplificando le comunicazioni;
3. L'operatore condivida le necessità/difficoltà giornaliere del proprio reparto e sia direttamente coinvolto nella risoluzione delle stesse.

In sostanza, secondo la Medical Service, lasciare il personale in un certo ambito (reparto) fa sì che il personale entri in sintonia con l'altro personale, si motiva, ecc. Ciò però appare poco chiaro e contraddittorio con quanto previsto a pag. 43: *"Job Sharing o Job Rotation - con riferimento alla stessa squadra operativa verrà incoraggiata una turnazione regolare degli Operatori dedicati a quella struttura. Attraverso i diversi ruoli/posizionamenti che il lavoratore andrà a ricoprire potrà sfuggire alla noia e alla ripetitività di un lavoro sempre uguale a se stesso, ricoprire ruoli che meglio si confanno alle proprie attitudini, incrementare le proprie competenze. Si incoraggia inoltre una conoscenza diffusa a tutto tondo della struttura da parte di tutti gli Operatori della squadra, in modo che sia più agevole il rimpiazzo di eventuali assenze o fenomeni di turnover degli operatori"*

Buono il sondaggio annuale sulla soddisfazione del personale (pag. 41) e positivo il fatto che vengano analizzate le motivazioni delle dimissioni.

Attenzione alle problematiche femminili e familiari.



Si prevede inoltre l'istituzione di premi di risultato, il che è positivo.

Apprezzata la previsione di una "Banca ore": tutte le ore che eccezionalmente dovessero essere svolte in regime straordinario, saranno tracciate in un'apposita "Banca delle Ore" presso l'ufficio coordinamento e supervisione della Medical Service Assistance, a cui il lavoratore potrà rivolgersi per richiedere la rendicontazione delle ore (pag. 42).

Attenzione alle tipologie contrattuali: si dichiara che anche per le attività a richiesta/sostituzioni non saranno per nessun motivo utilizzati contratti di prestazioni saltuarie/discontinue, non riconducibili ad un contratto di lavoro tradizionale (contratti a prestazione occasionale, Voucher) in quanto non consoni alla filosofia aziendale promossa dalla Medical Service Assistance e oltretutto vietati dalla normativa di settore (divieto di ricorso a prestazioni di lavoro accessorio per l'esecuzione di appalti di opere o servizi).

Molta attenzione alla conciliazione lavoro-famiglia, welfare aziendale, premi e benefits, bonus economici. Attenzione anche alla formazione continua.

Positiva inoltre la previsione di "Valutazione sistematica del grado di "engagement" degli operatori (pag. 43/44): attraverso la somministrazione di questionari periodici, l'analisi dei dati di ritorno, e l'implementazione di relative eventuali azioni correttive/migliorative, la Medical Service Assistance valuterà un indicatore di sintesi del livello di soddisfazione e motivazione dei dipendenti ("Global Engagement Index").

Valuto positivamente il fatto che venga premiata sia la squadra che il singolo.

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Il progetto risulta molto superficiale e non esaustivo e non permette conseguentemente una valutazione delle strategie messe in atto per la riduzione del turn over.

Non sono presenti sistemi incentivanti (economici e non).

Non è specificata la tipologia contrattuale utilizzata (e cioè se vengano utilizzati contratti a tempo determinato o indeterminato).

Si prevede una *"analisi periodica dei bisogni formativi: assicurata attraverso le modalità meglio definite nella parte dedicata all'aggiornamento permanente degli operatori, finalizzata anche a sostenere la motivazione professionale"*, analisi che tuttavia non è descritta neppure nella parte dedicata all'aggiornamento.

Valutata negativamente l'assenza di una previsione di una procedura per la valutazione del benessere lavorativo.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto superficiale, poco descrittivo, poco esaustivo.

Vengono elencate una serie di strategie per la riduzione del turn-over, senza che tuttavia vi sia la spiegazione e descrizione della concreta applicazione delle misure descritte.

Inter SOS dichiara di garantire la limitazione del fenomeno attraverso le seguenti strategie:

- individuazione di operatori residenti nel territorio di appartenenza o immediatamente limitrofo.
- accurata integrazione dei neo assunti.
- attenta e puntuale programmazione e organizzazione del lavoro:
- flessibilità organizzativa: nei limiti consentiti dagli standard del servizio vengono accolte
- coinvolgimento del personale nei processi decisionali:
- massimo sostegno empatico ai problemi del personale:
- analisi periodica dei bisogni formativi:
- correttezza retributiva /contributiva e puntualità retributiva:
- eventi finalizzati al contenimento del turn-over ed alla fidelizzazione del personale:

Non sono previsti benefits

La seduta si chiude alle ore 12,00.
Letto, confermato e sottoscritto.

Genova, 06/10/2021

Presidente Commissione Giudicatrice

Dott.ssa Marica CAVALLONI

Componente Commissione Giudicatrice

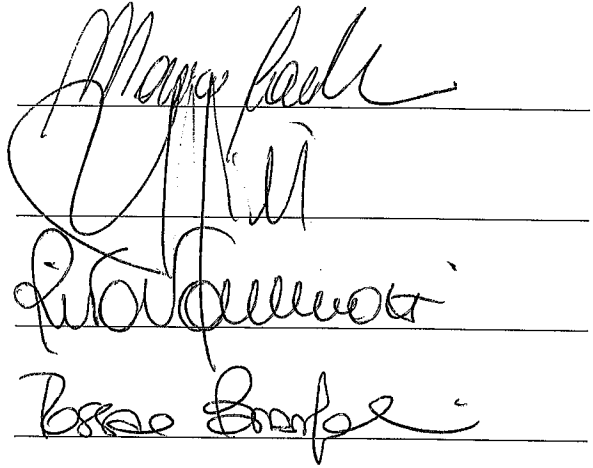
Dott.ssa Maria Angela PICETTI

Componente Commissione Giudicatrice

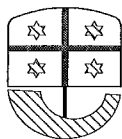
Dott.ssa Rita VANNOZZI

Funzionario referente e Segretario

Dott.ssa Rossana BRANDOLIN



The image shows four handwritten signatures, each on a horizontal line. The signatures are written in black ink and are cursive. The first signature is the most legible, appearing to read 'Magg. Cava'. The second signature is less legible, possibly 'M. Picetti'. The third signature is also less legible, possibly 'R. Vannozzi'. The fourth signature is the least legible, possibly 'R. Brandolin'.



REGIONE LIGURIA
DIREZIONE CENTRALE
ORGANIZZAZIONE

SETTORE
STAZIONE UNICA APPALTANTE
REGIONALE

Genova, 13/10/2021

Prot. n. NP/2021/ 322595

Allegati:

Dirigente Responsabile: Dott. Luigi Moreno COSTA
tel. 010/548 8561 e-mail: luigimoreno.costa@regione.liguria.it
Funzionario referente: Rossana BRANDOLIN
tel. 010/548 8538 e-mail: rossana.brandolin@regione.liguria.it

Oggetto: **Procedura aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 Numero gara 7933936 – Id Sintel 130988942.**

21^ SEDUTA RISERVATA

Verbale 21^ seduta riservata della Commissione giudicatrice del 13/10/2021

Il giorno 13/10/2021, alle ore 9,00 si è riunita in seduta riservata presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova, la Commissione giudicatrice della procedura in oggetto per definire e comunicare i punteggi attribuiti a ciascun parametro di valutazione per il lotto 2.

Sono presenti i componenti della Commissione Giudicatrice nominata con determinazione n. 85 del 15/02/2021:

- 1) Dott.ssa Marica Cavalloni – Coordinatrice SSD PS Osp. S. Bartolomeo di Sarzana - Presidente;
- 2) Dott.ssa Maria Angela Picetti – Responsabile Infermieristico di livello 1 E.O. Ospedali Galliera - Componente;
- 3) Dott.ssa Rita Vannozzi - Coordinatore Servizio trasporto malati – Policlinico San Martino - Componente

È altresì presente la Dott.ssa Rossana Brandolin, Funzionario della SUAR, in qualità di Segretario.

Si dà atto che, in considerazione della situazione emergenziale in corso, la S.U.A.R. ha messo a disposizione della Commissione la documentazione tecnica delle ditte partecipanti al lotto 2 secondo quanto previsto dall'art. 3 del *“Regolamento per il lavoro a distanza delle Commissioni giudicatrici e l'organizzazione delle sedute pubbliche delle gare telematiche”* approvato con determinazione di A.Li.Sa. n. 390 del 23/09/2020 e la Commissione giudicatrice ha proseguito la propria attività istruttoria “a distanza”, in base a quanto previsto dal predetto Regolamento.

Nella seduta odierna la Commissione, terminata la lettura del punto 6 dei progetti tecnici del lotto 2 ("Misurazione ed analisi del servizio") e dei curricula dei Referenti, dopo una breve discussione in merito ai paragrafi stessi, procede alla definizione dei punteggi attribuiti ai predetti parametri di valutazione ("Misurazione ed analisi del servizio" e CV del Referente) ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che viene allegata al presente verbale quale parte integrante e sostanziale.

La Commissione rileva che i progetti presentati nel lotto 2 sono sostanzialmente sovrapponibili a quelli presentati nel lotto 1, ad eccezione di alcuni aspetti legati al luogo di esecuzione del servizio.

Si ricorda che il criterio di attribuzione dei punteggi per il lotto 2 è il criterio Q1, nel quale i coefficienti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari e la successiva trasformazione della media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando a 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Si utilizzerà una scala di valori del tipo:

eccellente	coeff. 1,0
ottimo	coeff. 0,7
buono	coeff. 0,5
discreto	coeff. 0,3
sufficiente	coeff. 0,0

La Commissione inizia dunque la propria attività con la valutazione del seguente criterio:

6) MISURAZIONE ED ANALISI DEL SERVIZIO:

Programma di verifica delle performance individuali con relativa scheda di valutazione semestrale, con particolare riferimento alla modalità ed ai risultati di esecuzione delle prestazioni, analisi della soddisfazione degli utenti/utilizzatori; sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche

1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto completo sul punto.

Buono il riferimento al Paradigma di Donabedian che prevede tre dimensioni di controllo (sistema, processo, risultato).

Non chiaro tuttavia lo schema proposto a pag. 43 del progetto.

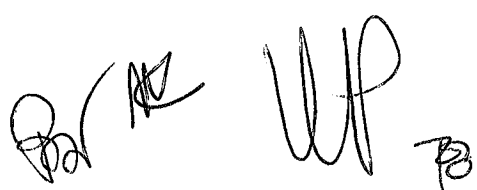
Molto positivo il fatto che siano previste verifiche di parte terza eseguite da soggetto terzo accreditato, anche se non è specificato qual è (pag. 43).

Buona la presenza di scheda di valutazione semestrale, come prevista dal Disciplinare.

Non è possibile valutare completamente la scheda di valutazione presentata a pag. 45 in quanto manca il peso dato ad ogni elemento valutato e i risultati attesi.

Molto positive le modalità di analisi della soddisfazione utenti/utilizzatori (intervista diretta e posta elettronica), che viene condivisa con l'Ente. Non ben descritta la scheda questionario per gli utenti esterni.

Buono l'utilizzo del sistema informatico OFM (pag. 43) da parte di tutti i soggetti deputati ai controlli (CNS – Ente/CRA –soggetto terzo) a supporto dell'intero procedimento valutativo (pianificazione, svolgimento, registrazione e consuntivazione dell'attività di audit), che garantisce tracciabilità e rendicontazione.



Segnalo un refuso nella tabella a pag. 47 ove si parla di trasporto materiale, non previsto nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Buona e ben descritta la presentazione del sistema di misurazione ed analisi del servizio proposto.

Molto preciso e dettagliato il controllo di risultato (livello 3).

Molto positiva ed efficace l'organizzazione delle verifiche incrociate (parte I, II e III).

Molto positivo il fatto che siano previste verifiche di parte terza eseguite da soggetto terzo accreditato, anche se non è specificato quale (pag. 43).

Buono l'utilizzo del sistema informatico OFM (pag. 43) da parte di tutti i soggetti deputati ai controlli (CNS – Ente/CRA –soggetto terzo) a supporto dell'intero procedimento valutativo (pianificazione, svolgimento, registrazione e consuntivazione dell'attività di audit), che garantisce tracciabilità e rendicontazione e, quindi, trasparenza.

Segnalo un refuso nella tabella a pag. 47 ove si parla di trasporto materiale, non previsto nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona la verifica della qualità, basata sulle tre dimensioni (sistema, processo, risultato).

Ottima l'organizzazione delle verifiche incrociate, anche attraverso il coinvolgimento dell'Ente.

Apprezzo molto il fatto che siano previste verifiche di parte terza eseguite da soggetto terzo accreditato, anche se non è specificato qual è.

Molto buono l'utilizzo del sistema informatico OFM (pag. 43) da parte di tutti i soggetti deputati ai controlli (CNS – Ente/CRA –soggetto terzo) a supporto dell'intero procedimento valutativo (pianificazione, svolgimento, registrazione e consuntivazione dell'attività di audit), in termini di efficienza e trasparenza.

Ben dettagliato il piano di monitoraggio e gestione dei rischi (pag. 43-44).

Per quanto riguarda il controllo di processo, si prevede che vengono valutati alcuni aspetti quotidianamente e audit a cadenza periodica.

È prevista scheda di valutazione semestrale per analisi della performance.

Molto positivo il fatto che gli audit per l'esecuzione delle verifiche siano condotti attraverso un apposito calendario, variando i cicli di controllo su base casuale, in modo da aumentare "l'effetto sorpresa" dell'audit.

La Scheda di valutazione semestrale è ben descritta anche nei contenuti, tuttavia non sono precisati gli item di valutazione.

Ben descritto e puntuale anche il controllo di risultato (pag. 46/47).

Attenzione alle non conformità e applicazione di azioni correttive.

Molto positiva la condivisione con l'Ente.

Non particolarmente apprezzate le modalità di analisi della soddisfazione utenti (intervista diretta e posta elettronica) in quanto l'intervista diretta può essere "condizionata" e la posta elettronica non è utilizzabile da parte di tutti (es anziani). Positiva la condivisione con l'Ente.

Non ben descritta la scheda questionario per gli utenti esterni

Segnalo un refuso nella tabella a pag. 47 ove si parla di trasporto materiale, non previsto nel lotto *de quo*.

2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Le soluzioni presentate per la misurazione dell'analisi del servizio sono descritte molto bene ed in maniera dettagliata.

Ottimo il sistema informatizzato proposto, ben descritto, ottima tempistica rilevazione dati.

Il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche (pag. 45) risulta molto buono, descritto dettagliatamente. Sistema molto preciso.

Previsti audit interni quotidiani da parte del referente responsabile e verifiche analitiche a campione. Molto buona la tempistica dell'azione correttiva, in quanto non appena viene segnalata una non conformità sulla piattaforma vengono subito attuate le azioni correttive.

Buona la scheda di autocontrollo (pag. 45)

Assente descrizione verifica performance individuali.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Apprezzo molto il sistema proposto, sistema articolato di controllo ed autocontrollo delle prestazioni erogate che prevede registrazione dati e calcolo di indicatori in grado di monitorare e verificare gli elementi più significativi del servizio ispirato ai criteri enunciati dalla Joint Commission nel programma ORYX Measurement.

Ottimo lo strumento di monitoraggio (piattaforma Resolve, pag. 40), che garantisce un sistema di tracciabilità continua; molto positivo che gli utenti autorizzati possano sempre visionare i report, il che garantisce massima tracciabilità e trasparenza.

Molto buone le verifiche analitiche a campione e la rilevazione del livello di qualità percepito.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona l'ispirazione ed i criteri enunciati della Join Commission.

Ottimo lo strumento di monitoraggio (piattaforma Resolve) proposto, che garantisce un sistema di tracciabilità continua di tutti i processi, con tutti i report (pag. 41).

Molto buona l'analisi dei servizi, ben dettagliata.

Per quanto riguarda il controllo delle non conformità e la prevenzione di potenziali criticità, è proposto un sistema di controllo mirato, tale da garantire da un lato la verifica puntuale della conformità delle prestazioni rese e quindi la prevenzione di potenziali criticità e dall'altro la possibilità di intraprendere azioni efficaci per correggere e quindi risolvere eventuali situazioni critiche in tempo utile.

Molto efficace il sistema proposto in quanto non appena viene segnalata una non conformità sulla piattaforma vengono subito attuate le azioni correttive.

Ben dettagliata la reportistica.

Molto apprezzata la condivisione ed il confronto con l'Ente.

Monitoraggio settimanale ed autovalutazione quotidiana da parte degli operatori. È anche previsto un controllo sugli operatori e sui servizi da parte del Referente.

È inoltre prevista la valutazione dell'attrezzatura.

Il monitoraggio del livello della qualità erogata viene svolto tramite audit interna e verifiche a campione, che sono molto utili ed efficaci.

Mensilmente vengono elaborati degli indicatori riportati a pag. 47.

Per la valutazione della qualità percepita sono previsti questionari che vengono dati agli utenti, descritti a pag. 48.

Rendicontazione tracciata sulla piattaforma Resolve, che garantisce tracciabilità e trasparenza

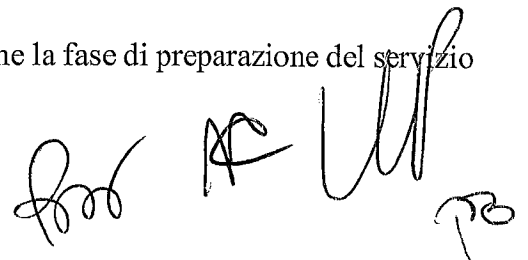
3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto ben descritto, apprezzata la presenza di riferimenti normativi (pag. 42).

Ottima e ben descritta la tempistica e frequenza dichiarata nello schema a pag. 42 nei controlli di erogazione del servizio.

Buona l'intenzione di sottoporre ad uno specifico controllo anche la fase di preparazione del servizio e la previsione del coinvolgimento del DEC.



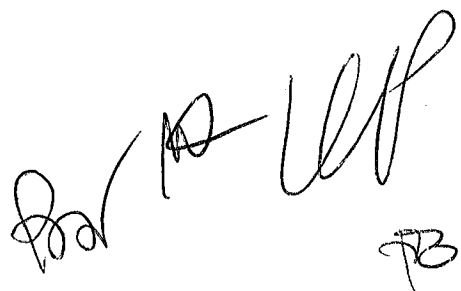
Buona la previsione di controlli a campione, oltre a quelli giornalieri già dichiarati.
Molto buono il fatto di prevedere di correggere una criticità tramite formazione aggiuntiva (pag. 47)
Ottimo l'utilizzo del bioluminometro come strumento di verifica della adeguata sanificazione degli ausili (pag. 47).
Molto buono il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche, molto chiaro e che appare di semplice utilizzo e fruibilità.
Molto apprezzati i controlli di parte terza, effettuati dal Rina (pag. 50)
Trovo inutile ed inefficace la previsione di misurare "a campione" la temperatura agli addetti (pag. 44) in quanto allora si dovrebbe misurare a tutti ed anche l'indicazione di un range di temperatura corporea che in verità varia a seconda dello strumento utilizzato per la rilevazione.
Scarsamente descritta la modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti/utilizzatori del servizio.
Buona l'elaborazione di un report di indagine, condiviso con l'Ente.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Molto buona la misurazione del servizio con un sistema di gestione della qualità che è un autocontrollo/controllo condiviso. Apprezzo molto la condivisione con il DEC.
È prevista una soglia elevata (0.95) quale livello di qualità accettabile (pag. 44).
Buona la valutazione delle performance individuali, semplice ma efficace (pag. 46).
Molto apprezzato il fatto che sia previsto controllo su erogazione del servizio e sanificazione ausili.
Buono la previsione di correggere una criticità tramite formazione aggiuntiva (pag. 47)
Molto preciso e ben descritto il sistema di valutazione del periodo di prova e del livello di professionalità degli operatori (pag. 49).
Molto apprezzati i controlli di parte terza, effettuati dal Rina (pag. 50)

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Molto buono il sistema di tracciabilità sul portale web "Mosaico", verificabile in qualsiasi momento.
Ben descritta e dettagliata l'analisi del servizio.
Ben descritto anche l'autocontrollo ed il controllo condiviso (tabella pag. 42), con relative tempistiche.
Molto positiva la condivisione con il DEC.
La verifica della regolare erogazione del servizio è effettuata dal Referente e sub referente con campionamento statistico al fine di verificare il rispetto di quanto richiesto dal Capitolato.
Si prevede l'utilizzo di un'app per elaborazione report, che risulta molto utile in quanto consente di avere informazioni e tracciabilità in tempo reale.
Molto apprezzata l'attenzione al controllo in ordine alla pulizia degli ausili attraverso strumenti innovativi (bioluminometro), pag. 47.
Molto positivo il controllo sugli aspetti legati alla sicurezza.
Trovo inutile ed inefficace la previsione di misurare "a campione" la temperatura agli addetti (pag. 44) in quanto si dovrebbe misurare a tutti all'inizio di ogni turno ed anche l'indicazione di un range di temperatura corporea che in verità varia a seconda dello strumento utilizzato per la rilevazione.
Buono il controllo a sorteggio dei lotti.
Efficace la procedura di segnalazione delle non conformità e risoluzione dei problemi.
Molto buono il sistema informatico e di monitoraggio proposto, molto efficace (pag. 45).
Apprezzata la valutazione della performance individuale del servizio in quanto viene valutato il singolo operatore in relazione all'attività di trasporto effettuato (quindi c'è una doppia valutazione).
Per l'analisi della customer satisfaction si prevedono questionari, che tuttavia non vengono proposti.
Molto apprezzati i controlli di parte terza, effettuati dal Rina (pag. 50)



4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Non viene indicata la previsione di un programma di verifica delle performance individuali e non è presente la scheda di valutazione semestrale (come invece indicato tra i criteri di valutazione del Disciplinare).

Buona la presenza di un team di controllo dedicato, che dà notevole attenzione alla sicurezza

Sono previste due tipologie di controllo (Pag. 42): autocontrollo degli addetti e del caposquadra.

Buona la previsione per cui il caposquadra è presente con gli altri operatori durante il servizio, così garantendo un controllo visivo di eventuali non conformità.

Apprezzato il numero di controlli settimanali indicati a pag. 43.

Ben descritta la valutazione delle performance con riferimento alla modalità e ai risultati di esecuzione delle prestazioni (pag. 46-47-48) dove vengono analizzati il rispetto dei trasporti programmati, non programmati e urgenti, valutando anche le percentuali di trasporti conformi e non. A pag. 44 viene descritta l'analisi di soddisfazione degli utenti/utilizzatori ove si prevede l'utilizzo di questionari a risposta chiusa e sistemi di rilevazione della soddisfazione degli utenti in itinere tramite l'applicativo "Happy or not".

Non chiaro se i questionari di cui sopra, destinati ai referenti dell'ente, sono a risposta chiusa, nel qual caso lo trovo limitante.

La previsione di un'analisi della soddisfazione degli utenti esterni attraverso la connessione al sito della Ditta per poter esprimere un giudizio è a mio avviso complesso e non fruibile da parte di tutti (soprattutto anziani).

Il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche, con particolare riferimento al servizio erogato, è informatizzato e ben descritto.

Buona la previsione della possibilità per l'Ente di effettuare controlli a sorpresa.

Previsto il controllo da parte di enti terzi certificatori, il che è valutato molto positivamente

Si segnala un refuso a pag. 46 ove si parla di trasporto di campione biologico, tipologia di trasporto non prevista nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Buono il fatto che venga svolto autocontrollo degli addetti in corso d'opera ed il controllo del processo di erogazione del servizio in parallelo.

È previsto autocontrollo organizzativo e qualitativo.

Molto buono ed efficace il Software GTop, con il quale viene controllato l'avanzamento delle attività, ricevendo un messaggio di allerta ogni volta che l'andamento di ogni singolo servizio si discosti dai protocolli operativi previsti. Ciò permette di intraprendere immediatamente le azioni correttive finalizzate a garantire i livelli qualitativi richiesti dall'Ente.

Possibilità di visualizzare grafici e statistiche sul Software GTop, il che è positivo perché garantisce tracciabilità e trasparenza.

Buona l'analisi della customer satisfaction rivolta non solo agli utenti ma anche ai referenti dell'Ente. Esaustiva la descrizione dei sistemi di Misurazione Performance con soglie e indicatori per l'individuazione di "Non Conformità".

Si segnala un refuso a pag. 46 ove si parla di trasporto di campione biologico, tipologia di trasporto non prevista nel lotto *de quo*.

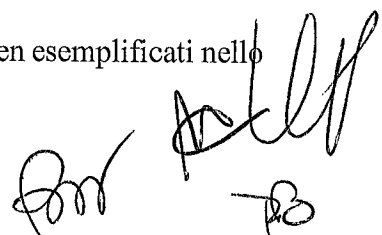
Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Il sistema di controllo è nel complesso buono in quanto è suddiviso in un autocontrollo ed un controllo del processo di erogazione dei servizi, con la verifica dei risultati.

Apprezzo il fatto che i controlli avvengano in tempo reale ed in tempo reale venga risolta la criticità.

Viene ben descritto il sistema di controllo del trasporto pazienti.

Vengono molto ben descritti i principi su cui si basa il controllo (pag. 40 e 41), ben esemplificati nello specchietto relativo.



Molta attenzione alla formazione del personale.

Sono previste verifiche periodiche attraverso audit esterni ed interni, verificando anche la sicurezza, alla quale viene data molta attenzione.

La frequenza del controllo è quotidiana

Per l'autocontrollo qualitativo vengono utilizzati vari software (pag. 41), che erano comunque già stati descritti in altre parti del progetto.

Per quanto riguarda il controllo degli addetti, esso ha ad oggetto la presenza degli stessi.

Come autocontrollo viene utilizzato il manuale di squadra (pag. 42) e la scheda di lavoro.

Non è ben chiara la scheda di valutazione individuale.

Per quanto concerne la customer satisfaction, si prevedono questionari di indagine a risposta chiusa, nelle quali gli intervistati indicano la loro risposta sulla base di una scala di soddisfazione preimpostata ed un sistema di rilevazione della soddisfazione dell'utenza in itinere.

Si prevede l'implementazione del sistema "Happy or Not" per la rilevazione della Customer Satisfaction degli utenti "in itinere", che a mio avviso è tuttavia limitante perché viene effettuata attraverso una app e non è detto che tutti gli utenti possano usarla (ad esempio anziani).

Sono elencati degli indicatori di performance dei servizi, tuttavia non è ricompresa la parte del trasporto che va dall'assegnazione all'operatore alla presa in carico del paziente.

Molto trasparenti e molta condivisione con l'Ente, il che è molto positivo.

Si segnala un refuso a pag. 46 ove si parla di trasporto di campione biologico, tipologia di trasporto non prevista nel lotto *de quo*.

5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Viene previsto a pag. 44 la valutazione della adeguatezza del personale attraverso l'utilizzo di una scheda di valutazione. Non essendo presente la scheda dichiarata non è possibile valutarla.

Ben descritto a pag. 47 il sistema di valutazione della esecuzione delle prestazioni

Buona la previsione di un controllo effettuato da soggetti terzi.

Pag. 45 - controllo congiunto e condiviso con gli Enti: non si apprezza che il controllo da parte dell'ente deve essere concordato con preavviso e congiuntamente

Valutazione della soddisfazione da parte degli utenti /utilizzatori – pag. 45: non prevista una analisi della soddisfazione degli utenti utilizzatori ma si prevede la sola compilazione di un modulo di reclamo oppure l'installazione di un totem informatico due volte anno (pag. 46).

Il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche viene descritto a pag. 47, viene effettuato attraverso l'utilizzo del sistema informativo "Man pro.net". Buona la previsione della pubblicazione del report di controllo.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

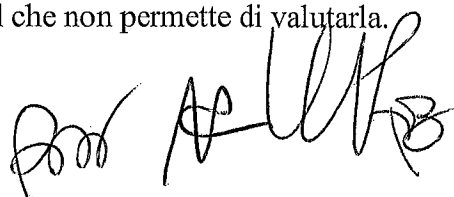
E' previsto l'utilizzo del Sistema ManPro.net per tracciabilità digitale dei processi. Il sistema permette di condividere con gli Enti le risultanze dell'applicazione del sistema di autocontrollo adottato, relativamente al livello di qualità erogato, in maniera trasparente e immediata e direttamente confrontabile con il livello qualità richiesto.

Apprezzata la condivisione con gli Enti, che possono partecipare alle verifiche condividendo a priori parametri di controllo, livelli di qualità da raggiungere e calendario delle verifiche. Tuttavia non si apprezza il fatto che si preveda per il controllo congiunto e condiviso con gli Enti un preavviso "anche di sole 2 ore" (pag. 45), in quanto si ritiene che l'Ente debba avere la possibilità di controllare in ogni momento, senza preavviso.

Si prevede un controllo giornaliero dell'operatore tramite smartphone; tracciata anche pulizia dei presidi.

Si evidenzia negativamente l'assenza della scheda di valutazione, il che non permette di valutarla.

Ben descritti i controlli di processo e di risultato (pag. 43, 44).



Si segnala negativamente l'indicatore a pag. 44 ("*Pulizia settimanale e al bisogno*") in quanto la pulizia va effettuata ad ogni cambio di paziente.

Nel progetto viene dichiarato l'utilizzo di diverse check list, che tuttavia non vengono allegate.

La verifica di soddisfazione del cliente si basa su tre livelli, che vengono valutati positivamente, tranne i totem informatici per la soddisfazione dell'utente perché non risultano molto fruibili per l'utenza anziana. Buoni gli altri strumenti previsti.

Molto apprezzata la previsione di un colloquio telefonico con l'utenza che ha effettuato il reclamo.

Sempre per quanto riguarda la soddisfazione dell'Utenza, si parla di questionari anonimi (pag. 46) e nello specchietto riportato a pag. 46 si menzionano solo i totem informatici: non è chiaro se vengano utilizzati entrambi gli strumenti.

Si apprezza il sistema di controllo con riferimento alle non conformità e azioni correttive: in caso di rilevazione delle non conformità l'azione viene attivata immediatamente e comunque entro 10 minuti dall'accertamento della Non Conformità; si prevede controllo diretto da parte del controllore circa la corretta esecuzione dell'azione.

Per la tracciabilità e rendicontazione si prevede di utilizzare sistema Man. Pro.Net che viene valutato positivamente.

6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI e Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

E' previsto il programma di verifica delle performance individuali e riteniamo molto positivo che la compilazione delle schede di valutazione sia effettuata trimestralmente. Non è tuttavia possibile effettuare la valutazione della scheda stessa perché non è descritta nello specifico.

Ben descritta la modalità di verifica dei risultati dell'esecuzione delle prestazioni.

È prevista una scheda di controllo di risultato, ben descritta.

Per questa analisi viene utilizzato il sistema informatico dashboard di MK-logistics, già precedentemente descritto in altre parti del progetto (Centrale operativa).

Per quanto riguarda la soddisfazione degli utenti (pag. 48), è prevista analisi della soddisfazione degli utenti/utilizzatori, che tuttavia non è descritta in maniera esaustiva in ordine alle modalità di effettuazione della stessa.

Ben descritta la gestione dei reclami (pag. 48).

Il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche (pag. 49) è ben descritto e dettagliato; è prevista una verifica in tempo reale dei dati raccolti e la loro elaborazione tramite il sistema informatico sopra indicato. Tali verifiche vengono condivise con l'Ente tramite la pubblicazione delle stesse nella sezione "documenti" sul sistema smart gate.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Ottima condivisione con l'Ente, che riguarda ogni passaggio del processo di valutazione (autocontrollo, controllo, ecc.).

Ben descritto, nel Programma di verifica delle performance individuali, monitoraggio qualità, tipologie di controllo, gestione non conformità (pag. 43).

Viene utilizzato il software MK-Logistics che risulta ottimo, molto prestazionale.

Valutata molto positivamente la previsione della nomina di un Gruppo di Controllo, composto da referenti Markas e dell'Ente, il quale si occupa anche della redazione di un "Manuale di controllo", che definisce e formalizza le tipologie di verifica e rappresenta il riferimento per le attività svolte dal Gruppo di Controllo. Anche sotto questo profilo, dunque, molta condivisione con l'Ente.

La scheda di valutazione è compilata trimestralmente, il che è molto positivo, tuttavia la scheda di valutazione presentata a pag. 47 appare poco chiara e non specifica per il servizio *de quo*.

Si prevede che la dashboard di MK-Logistics offra agli addetti alla Centrale, in forma sintetica, una rendicontazione continuamente aggiornata sulle performance individuali degli operatori e sulla

aderenza del servizio agli indicatori di risultato, tuttavia lo screenshot esemplificativo riportato a pag. 45 è poco chiaro; si evidenzia inoltre che manca l'orario di assegnazione del servizio.

Ottimo il controllo del servizio da parte della Centrale operativa, che traccia anche gli ausili che vengono utilizzati.

Molto apprezzato il fatto che anche il reparto abbia la possibilità di vedere e monitorare lo stato di avanzamento del trasporto.

Molto buona la scheda di controllo di risultato, complete le informazioni riportate (pag. 46).

Buono e dettagliatamente descritto il controllo di processo che permette di verificare la corretta applicazione di procedure, comportamento e piani di lavoro, utilizzando sempre le potenzialità di MK-Logistics.

Per quanto riguarda l'analisi di soddisfazione degli utenti, si prevedono audit interni con verifiche sui reparti, il che è valutato molto positivo.

Non apprezzo invece molto le interviste online perché non fruibili a tutte le tipologie di utenza.

Per la customer satisfaction si prevedono indagini con domande personalizzate, non meglio chiarite.

Anche per la gestione dei reclami si prevede molta condivisione con l'Ente, anche tramite riunioni periodiche (pag. 48).

Ottimo anche il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche, effettuato tramite il software MK-Logistics, che risulta molto completo, efficiente, che garantisce anche grande trasparenza.

7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI

Ben descritto il programma delle verifiche delle performance individuali, con relativa scheda di valutazione semestrale. Non è tuttavia valutabile la scheda di valutazione in quanto non sono specificati i pesi dati ad ogni elemento valutato ed i risultati attesi.

Buona la previsione di una rivalutazione degli indicatori di qualità a tre mesi dall'inizio del suo utilizzo (pag. 45).

Non descritta nello specifico la valutazione delle performance con particolare riferimento alla modalità ed ai risultati di esecuzione della prestazione.

L'analisi della soddisfazione degli utenti è descritta bene ed in modo molto dettagliato; si prevede che il customer survey sia fatto sia in formato cartaceo che in formato digitale, il che è positivo perché maggiormente fruibile ed assicura raccolta dati di un campione di utenza maggiore.

Prevista la condivisione dei dati della soddisfazione degli utenti con l'Ente, attraverso il portale web (pag. 46), il che è valutato positivamente.

Buona la previsione di eventuali riunioni periodiche con i referenti del servizio ed il referente dell'Azienda per condividere l'esame dei risultati dell'analisi della soddisfazione degli utenti.

Ben descritto il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche (pag. 47).

Si prevede la definizione di livelli qualitativi "accettabili" che vengono inseriti all'interno di un manuale di riferimento per il controllo (pag. 47); si prevede che la variazione delle soglie dei livelli qualitativi venga analizzata in concerto con l'Ente a due mesi ed eventualmente modificata.

Valutiamo molto positivamente la previsione per cui qualora l'ASL manifesti la volontà di condividere l'impostazione adottata per la gestione delle attività di monitoraggio del servizio e delle prestazioni Medical Service Assistance si rende disponibile a creare un Gruppo di Controllo, costituito dai referenti designati dall'ASL e dalle figure di controllo previste dalla struttura organizzativa per l'appalto della Medical Service Assistance, finalizzato alla gestione condivisa di tutte le attività di monitoraggio (pag. 48).

Buoni gli strumenti previsti per monitorare standard di qualità (controllo in tempo reale, controllo statistico).

Si segnalano probabili refusi a pag. 45 e all'allegato 01 ove si parla rispettivamente di trasporto merci e materiale biologico, tipologia di trasporto non prevista nel lotto *de quo*.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Il progetto tratta tutti i punti richiesti, tuttavia non tutti vengono descritti in maniera dettagliata e specifica.

Viene descritto il programma delle verifiche delle performance individuali, con relativa scheda di valutazione semestrale. Non è tuttavia valutabile la scheda di valutazione in quanto non sono specificati i pesi dati ad ogni elemento valutato ed i risultati attesi.

Presente il questionario di autovalutazione, tuttavia anche in questo caso non sono specificati i pesi attribuiti.

Il sistema di misurazione e valutazione è informatizzato ed è valutato positivamente.

Buono l'accesso in tempo reale dell'Ente a tutte le rendicontazioni.

Si prevede un sistema di controllo condiviso con l'Ente, il che è valutato positivamente.

Si prevede la redazione congiunta del "Manuale di Riferimento per il controllo", contenente la descrizione dei termini, dei contenuti, dei limiti di applicazione e delle modalità di strutturazione ed effettuazione dei controlli previsti dal sistema di verifica adottato.

Tuttavia non sono dettagliate le modalità di controllo, di verifica e monitoraggio che si propone di utilizzare.

Anche il sistema di tracciabilità e rendicontazione è condiviso con l'Ente, il che è molto positivo; non è tuttavia descritto nello specifico.

Si segnalano probabili refusi a pag. 45 e all'allegato 01 ove si parla rispettivamente di trasporto merci e materiale biologico, tipologia di trasporto non prevista nel lotto *de quo*.

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto non completo, con poche informazioni fornite e quindi difficilmente valutabile.

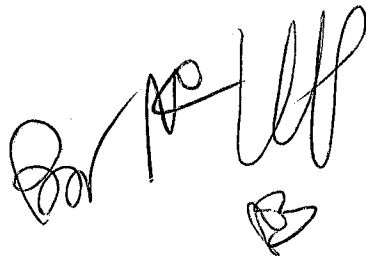
Si rileva che la maggior parte di quanto descritto si riferisce ai flussi informativi richiesti dal Capitolato tecnico con riferimento ai trasporti richiesti ed effettuati (pag. 7 del Capitolato), ma nulla hanno a che vedere con i sistemi di misurazione e valutazione del servizio richiesti dal Disciplinare quale criterio di valutazione.

Manca la descrizione dettagliata della verifica delle performance individuali e la relativa scheda di valutazione.

I contenuti del report mensile indicati a pag. 34 del progetto si riferiscono invero ai flussi informativi previsti dal Capitolato tecnico in relazione alle informazioni che sono richieste con riguardo ai trasporti, ma non c'entrano con la misurazione ed analisi del servizio.

Non si ritiene adeguato in quanto non oggettivabile il sistema previsto per valutare il servizio, laddove si prevede che *"al termine di ogni trasporto l'operatore potrà velocemente intervistare il paziente, richiedendo di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio prestato con 4 valori a scelta"* (pag. 36).

La Commissione, avendo terminato la lettura dei curricula dei referenti allegati ai progetti presentati in sede di gara, dopo una breve discussione in merito ai medesimi, procede alla definizione dei punteggi attribuiti al criterio di valutazione n. 7 ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che verrà allegata al presente verbale del quale costituisce parte integrante e sostanziale.



7) REFERENTE RESPONSABILE: CV del referente

La Commissione dà atto che Copura soc. coop., il RTI Idealservice soc. coop. e la Soc. Coop. Inter s.o.s. hanno presentato per il lotto 2 il CV dello stesso Referente responsabile del lotto 1 (nel CV del Referente di Copura è indicato il medesimo luogo e data di nascita e luogo di residenza rispetto a quello del lotto 1; nei CV dei Referenti di RTI Idealservice soc. coop. e della Soc. Coop. Inter s.o.s. è specificato il nominativo dei Referenti stessi, che è il medesimo del lotto 1). In considerazione del fatto che l'art. 7 del Capitolato prescriveva che il Referente responsabile dovesse essere diverso per ciascun lotto, la Commissione decide di attribuire punteggio pari a 0 al parametro relativo al CV del Referente responsabile in quanto non valutabile, atteso che, in caso di aggiudicazione, in sede di esecuzione il Referente dovrà essere un diverso soggetto.

1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:
Il Referente proposto ha una laurea in ingegneria gestionale con specializzazione in ingegneria clinica.

Buona la preparazione informatica.

Non dichiarata formazione specifica di acquisizione competenze nella gestione del personale né in materia di sicurezza sul lavoro.

Non risulta una frequenza regolare nell'aggiornamento e nell'acquisizione di nuove nozioni.

2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona la presenza di esperienza lavorativa nello specifico settore richiesto (trasporto pazienti, materiale biologico, farmaci e beni sanitari).

Non chiaro il titolo di studio ("*Diploma scuola media superiore – formazione di livello universitario*", non meglio precisato).

Non specificata la durata dei corsi e relativi anni di svolgimento.

Buona la presenza di un corso sulla gestione del personale.

Sufficienti competenze informatiche.

3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

La Commissione attribuisce 0 punti per le motivazioni indicate sopra.

4) DUSSMANN SERVICE SRL

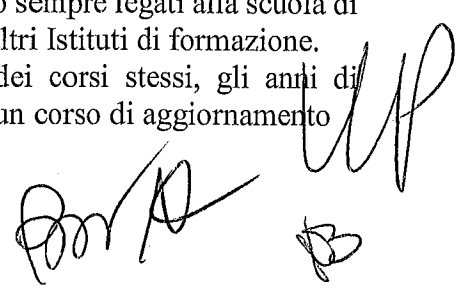
Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Dichiarata esperienza specifica nel settore (dal 2015 ad oggi responsabile unico del servizio logistica pazienti e servizi ausiliari vari).

Le conoscenze informatiche dichiarate sono "basic" (office e posta elettronica).

Non valutiamo positivamente che la formazione e l'aggiornamento siano sempre legati alla scuola di formazione Dussmann Service e non vi siano corsi svolti anche presso altri Istituti di formazione.

Leggendo l'elenco dei corsi effettuati, non sono chiari i contenuti dei corsi stessi, gli anni di effettuazione, la relativa durata e la ripetitività. Dal 2008 non risulta alcun corso di aggiornamento



5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:
La Commissione attribuisce 0 punti per le motivazioni indicate sopra.

6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:
Si apprezza particolarmente l'esperienza lavorativa nello specifico settore richiesto (trasporto pazienti) e nello specifico ruolo di referente di appalto.
Si valuta positivamente le conoscenze linguistiche.
Non indicato il livello di preparazione informatica.

7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:
Apprezzata la presenza di esperienza lavorativa nello specifico settore richiesto (trasporto pazienti).
Discrete conoscenze informatiche.
Positiva la formazione in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:
La Commissione attribuisce 0 punti per le motivazioni indicate sopra.

La seduta si chiude alle ore 11,30.
Letto, confermato e sottoscritto.

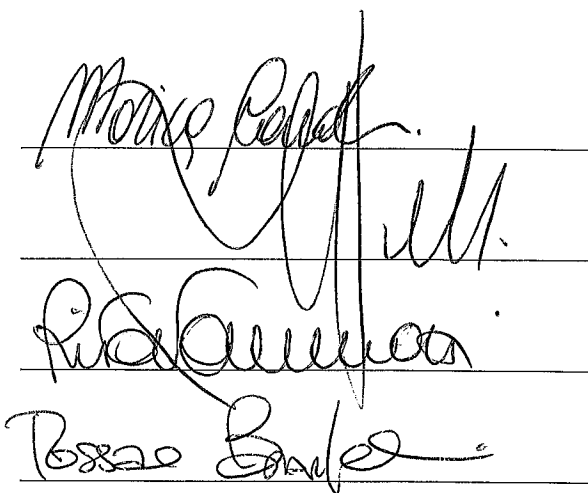
Genova, 13/10/2021

Presidente Commissione Giudicatrice
Dott.ssa Marica CAVALLONI

Componente Commissione Giudicatrice
Dott.ssa Maria Angela PICETTI

Componente Commissione Giudicatrice
Dott.ssa Rita VANNOZZI

Funzionario referente e Segretario
Dott.ssa Rossana BRANDOLIN



Servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL
1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera
N° gara 7933936

CIG 8500670EC9 - LOTTO 2 - ASL 3

Scala dei coefficienti:	
eccellente:	coeff. 1,0
ottimo:	coeff. 0,7
buono:	coeff. 0,5
discreto:	coeff. 0,3
sufficiente:	coeff. 0,0

CRITERIO		PUNTI MAX	CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI				CONSORZIO STABILE CMF			
1 - PROGETTO TECNICO	Modalità di organizzazione del servizio, fasi operative e pianificazione della gestione delle richieste	22		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	13,852		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	15,481
				0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,567	MEDIA			0,633	MEDIA	
				0,630	COEFF.			0,704	COEFF.	
2 - FUNZIONAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA	Modalità di funzionamento della Centrale, con particolare riguardo all'eventuale utilizzo di tecnologie innovative ed informatiche volte a migliorare l'organizzazione del servizio; sistema di rendicontazione e tracciabilità dei processi	18		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	18,000		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	11,250
				0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				1	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,800	MEDIA			0,500	MEDIA	
				1,000	COEFF.			0,625	COEFF.	
3 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	Soluzione proposta in merito al piano di formazione e aggiornamento professionale, monte ore annuo dedicato alla formazione (aggiuntivo rispetto al monte ore indicato in Capitolato), modalità di verifica delle conoscenze, qualificazione dei docenti, materiale didattico argomenti trattati; descrizione del sistema di tracciabilità e rendicontazione della formazione	6		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,333		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,444
				0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,500	MEDIA			0,367	MEDIA	
				0,556	COEFF.			0,407	COEFF.	
4 - MODALITA' DI GESTIONE DELLE ASSENZE ED IN CASO DI SCIOPERO	Dettaglio dell'organizzazione prevista per le sostituzioni per ferie, malattie e altre assenze, sciopero, metodo di rotazione e sostituzione del personale, impostazione e tempi di attivazione per eventuali interventi straordinari ed urgenti non previsti nel Capitolato	5		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,375		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	1,875
				0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,700	MEDIA			0,300	MEDIA	
				0,875	COEFF.			0,375	COEFF.	
5 - TURN-OVER DEL PERSONALE	I processi e le azioni poste in essere per ridurre il turn-over del personale (es. tipologie contrattuali che garantiscano stabilità occupazionale)	7		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	6,263		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	7,000
				0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,567	MEDIA			0,633	MEDIA	
				0,895	COEFF.			1,000	COEFF.	
6 - MISURAZIONE ED ANALISI DEL SERVIZIO	Programma di verifica delle performance individuali con relativa scheda di valutazione semestrale, con particolare riferimento alla modalità ed ai risultati di esecuzione delle prestazioni, analisi della soddisfazione degli utenti/utilizzatori; sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche	8		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	7,238		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	8,000
				0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,633	MEDIA			0,700	MEDIA	
				0,905	COEFF.			1,000	COEFF.	
7 - REFERENTE RESPONSABILE	CV del Referente	4		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,000		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,857
				0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,700	MEDIA			0,500	MEDIA	
				1,000	COEFF.			0,714	COEFF.	

Totale punteggio		57,061		48,908
Punteggio riparametrato a punti 70		70,000		59,998

19-UPB

COPURA SOC. COOP.				DUSSMANN SERVICE SRL				RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.			
	1	Dott.ssa Marica Cavalloni	22,000		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	17,111		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	17,111
	1	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,900	MEDIA			0,700	MEDIA			0,700	MEDIA	
	1,000	COEFF.			0,778	COEFF.			0,778	COEFF.	
	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	15,750		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	15,750		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	14,250
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,700	MEDIA			0,700	MEDIA			0,633	MEDIA	
	0,875	COEFF.			0,875	COEFF.			0,792	COEFF.	
	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,000		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,667		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,000
	0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,300	MEDIA			0,700	MEDIA			0,300	MEDIA	
	0,333	COEFF.			0,778	COEFF.			0,333	COEFF.	
	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,125		1	Dott.ssa Marica Cavalloni	5,000		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,125
	0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,500	MEDIA			0,800	MEDIA			0,500	MEDIA	
	0,625	COEFF.			1,000	COEFF.			0,625	COEFF.	
	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,316		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	5,526		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	5,526
	0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,300	MEDIA			0,500	MEDIA			0,500	MEDIA	
	0,474	COEFF.			0,789	COEFF.			0,789	COEFF.	
	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	8,000		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	5,714		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,952
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,700	MEDIA			0,500	MEDIA			0,433	MEDIA	
	1,000	COEFF.			0,714	COEFF.			0,619	COEFF.	
	0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	1,714		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,000	MEDIA			0,300	MEDIA			0,000	MEDIA	
	0,000	COEFF.			0,429	COEFF.			0,000	COEFF.	
			54,191				55,483				46,965
			66,478				68,063				57,614

2000

WUP

13

MARKAS SRL				MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL				SOC. COOP. INTER S.O.S.			
	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	17,111		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	12,222		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,700	MEDIA			0,500	MEDIA			0,000	MEDIA	
	0,778	COEFF.			0,556	COEFF.			0,000	COEFF.	
	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	8,250		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	11,250		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,367	MEDIA			0,500	MEDIA			0,000	MEDIA	
	0,458	COEFF.			0,625	COEFF.			0,000	COEFF.	
	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	6,000		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,778		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	1	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	1	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,900	MEDIA			0,567	MEDIA			0,000	MEDIA	
	1,000	COEFF.			0,630	COEFF.			0,000	COEFF.	
	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,958		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,125		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	1,875
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,633	MEDIA			0,500	MEDIA			0,300	MEDIA	
	0,792	COEFF.			0,625	COEFF.			0,375	COEFF.	
	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,316		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	6,263		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,211
	0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,300	MEDIA			0,567	MEDIA			0,200	MEDIA	
	0,474	COEFF.			0,895	COEFF.			0,316	COEFF.	
	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	7,238		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
		MEDIA			0,633	MEDIA			0,000	MEDIA	
	0,000	COEFF.			0,905	COEFF.			0,000	COEFF.	
	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,000		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,857		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,700	MEDIA			0,500	MEDIA			0,000	MEDIA	
	1,000	COEFF.			0,714	COEFF.			0,000	COEFF.	

B4 0,900 MAX tra le medie

B5 0,800 MAX tra le medie

B5 0,900 MAX tra le medie

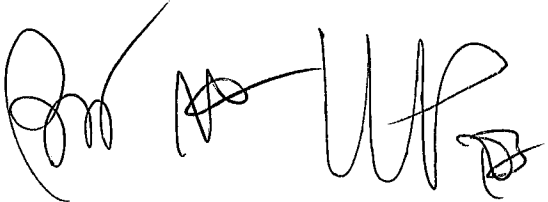
B5 0,800 MAX tra le medie

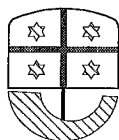
B7 0,633 MAX tra le medie

B4 0,700 MAX tra le medie

B5 0,700 MAX tra le medie

	42,635		46,733		4,086
	52,303		57,330		5,012





REGIONE LIGURIA
DIREZIONE CENTRALE
ORGANIZZAZIONE

SETTORE
STAZIONE UNICA APPALTANTE
REGIONALE

Genova, 03/11/2021

Prot. n. NP/2021/349805

Allegati:

Dirigente Responsabile: Dott. Luigi Moreno COSTA
tel. 010/548 8561 e-mail: luiginoreno.costa@regione.liguria.it
Funzionario referente: Rossana BRANDOLIN
tel. 010/548 8538 e-mail: rossana.brandolin@regione.liguria.it

Oggetto: Procedura aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 Numero gara 7933936 – Id Sintel 130988942.

22^ SEDUTA RISERVATA

Verbale 22^ seduta riservata della Commissione giudicatrice del 03/11/2021

Il giorno 03/11/2021, alle ore 9,00 si è riunita in seduta riservata presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova, la Commissione giudicatrice della procedura in oggetto per definire e comunicare i punteggi attribuiti a ciascun parametro di valutazione per il lotto 3.

Sono presenti i componenti della Commissione Giudicatrice nominata con determinazione n. 85 del 15/02/2021:

- 1) Dott.ssa Marica Cavalloni – Coordinatrice SSD PS Osp. S. Bartolomeo di Sarzana - Presidente;
- 2) Dott.ssa Maria Angela Picetti – Responsabile Infermieristico di livello 1 E.O. Ospedali Galliera - Componente;
- 3) Dott.ssa Rita Vannozzi - Coordinatore Servizio trasporto malati – Policlinico San Martino - Componente

È altresì presente la Dott.ssa Rossana Brandolin, Funzionario della SUAR, in qualità di Segretario.

Si dà atto che, in considerazione della situazione emergenziale in corso, la S.U.A.R. ha messo a disposizione della Commissione la documentazione tecnica delle ditte partecipanti al lotto 3 secondo quanto previsto dall'art. 3 del "Regolamento per il lavoro a distanza delle Commissioni giudicatrici e l'organizzazione delle sedute pubbliche delle gare telematiche" approvato con determinazione di A.Li.Sa. n. 390 del 23/09/2020 e la Commissione giudicatrice ha iniziato la propria attività di

valutazione delle offerte tecniche del lotto 3 “a distanza”, in base a quanto previsto dal predetto Regolamento.

Nella seduta odierna la Commissione, terminata la lettura dei primi due punti dei progetti tecnici del lotto 3 (Progetto organizzativo del servizio e Funzionamento della Centrale Operativa), dopo una breve discussione in merito ai paragrafi stessi, procede alla definizione dei punteggi attribuiti ai primi due parametri di valutazione (“Progetto tecnico” e “Funzionamento della Centrale Operativa”) ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che verrà allegata al verbale conclusivo della valutazione del lotto *de quo*.

La Commissione rileva che i progetti presentati nel lotto 3 sono sostanzialmente sovrapponibili a quelli presentati nel lotto 1 e nel lotto 2, ad eccezione di alcuni aspetti legati al luogo di esecuzione del servizio.

Si ricorda che il criterio di attribuzione dei punteggi per il lotto 3 è il criterio Q1, nel quale i coefficienti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari e la successiva trasformazione della media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando a 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Si utilizzerà una scala di valori del tipo:

eccellente	coeff. 1,0
ottimo	coeff. 0,7
buono	coeff. 0,5
discreto	coeff. 0,3
sufficiente	coeff. 0,0

La Commissione inizia dunque la propria attività con la valutazione del seguente criterio:

1) PROGETTO TECNICO: modalità di organizzazione del servizio, fasi operative e pianificazione della gestione delle richieste

1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto completo ma a tratti poco chiaro.

Ben descritto il piano di lavoro delle attività programmate (pag. 12). Poco apprezzato che non vi sia personale dedicato al trasporto materiali, in particolare nell’Ospedale di Lavagna, ove è previsto un maggior numero di trasporti materiale.

Ottima l’analisi dei processi di trasporto secondo la metodologia Lin e positiva la previsione di pipeline produttive per la migliore gestione del servizio

Non valutato positivamente che non sia prevista una squadra di emergenza interna, ma solo reperibili per le assenze

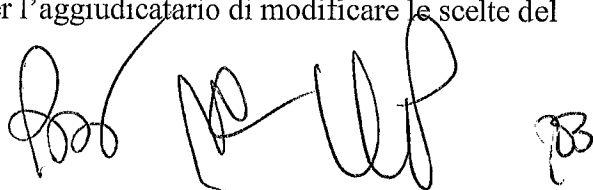
Non è apprezzata l’ipotesi (indicata a pag. 6) di proporre all’Ente che eventuali sostituzioni in situazioni di emergenza vengano fatte con il personale addetto alla Centrale operativa e in tal caso l’attività di quest’ultima verrebbe remotizzata sul Call center nazionale del CNS.

Positivo il fatto che, tra i campi previsti dall’applicativo per le richieste di trasporto, ci sia anche “Numero di operatori necessari ed eventuale qualifica”.

Positivo il fatto che si prevedano figure addette alla sanificazione degli ausili

Si apprezza l’impegno all’assorbimento del 100% del personale (pag. 12)

Non apprezzo il fatto che venga prevista la possibilità per l’aggiudicatario di modificare le scelte del trasporto ove lo ritenga opportuno (pag. 16)



Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Positiva la previsione di pipeline produttive per la migliore gestione del servizio

Positiva la previsione di un punto di igiene e controllo delle infezioni nonché la postazione di sanificazione e controllo degli ausili

Dal progetto emerge una concezione del lavoro moderna, positiva l'organizzazione del lavoro

Apprezzato il sistema automatizzato di firma per l'accettazione del trasporto

Non è apprezzata l'ipotesi (indicata a pag. 6) che eventuali sostituzioni in situazioni di emergenza vengano fatte con il personale addetto alla Centrale operativa e in tal caso l'attività di quest'ultima verrebbe remotizzata sul Call center nazionale del CNS

Positivo il fatto che si prevedano figure addette alla sanificazione degli ausili

Si apprezza l'impegno all'assorbimento del 100% del personale (pag. 12)

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Nel complesso è un ottimo progetto, molto tecnico e molto all'avanguardia

Ottima l'analisi dei processi di trasporto secondo la metodologia Lin

Non è tuttavia chiaro nella descrizione delle Pipeline produttive a pag. 2 la ragione per cui non tutti i servizi sono previsti nei differenti Poli.

Molto positiva la previsione di una postazione di sanificazione e controllo degli ausili

Apprezzo molto la previsione dell'inserimento di soggetti svantaggiati

Molto positivo il fatto che si preveda scambio dei protocolli che farà l'operatore economico sulla base di quelli dell'ente, c'è condivisione, il che è molto apprezzato

Ottima organizzazione del lavoro e delle richieste di trasporto che vengono assegnati in automatico agli operatori anche in considerazione del carico di lavoro e del punto in cui devono fare il trasporto.

Non è tuttavia apprezzata l'ipotesi (indicata a pag. 6) che eventuali sostituzioni in situazioni di emergenza vengano fatte con il personale addetto alla Centrale operativa e in tal caso l'attività di quest'ultima verrebbe remotizzata sul Call center nazionale del CNS

Non apprezzo il fatto che venga prevista la possibilità per l'aggiudicatario di modificare le scelte del trasporto ove lo ritenga opportuno (pag. 16): le modifiche possono essere fatte solo dal personale dell'Ente.

Si apprezza l'impegno all'assorbimento del 100% del personale (pag. 12)

2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Valorizzo la presenza del Covid manager e la previsione che i subreferenti siano reperibili h24 (pag. 4). Inoltre, il CMF prevede la presenza di un Coordinatore della Centrale operativa reperibile tutti i giorni 24h/24 (pag. 5).

Positiva la previsione di una squadra di operatori reperibili per supportare gli operatori trasporto pazienti in turno in caso di emergenza o picchi di attività non programmate (pag. 7).

A pag. 8 ben descritte le fasi operative di trasporto pazienti e trasporto materiali e valuto positivamente la presenza di figure dedicate a ciascuna tipologia di trasporto.

Positiva la parte descrittiva inerente la sanificazione; buoni i prodotti utilizzati e la previsione dell'utilizzo dell'apparecchio Medibios (pag. 17), sistema ritenuto molto valido per la sanificazione degli ambienti.

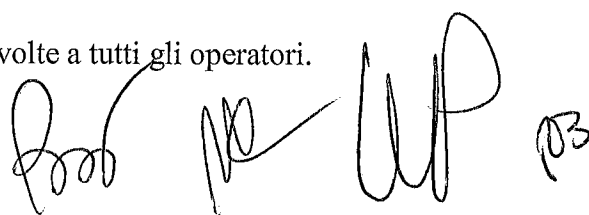
Ottimo il Sistema "HandHygiene": tracciabilità delle volte in cui gli operatori si lavano le mani

Positiva la previsione per cui in mancanza di braccialetto (perché non previsto per il tipo di visita) l'operatore ha la possibilità di inserire comunque il codice nosologico sullo smartphone.

Molto positivo il sistema di identificazione e tracciabilità del mezzo di trasporto

Numero elevato di divise fornite, che è un valore aggiunto

Molto positiva la presenza di precise istruzioni operative rivolte a tutti gli operatori.



Progetto dettagliato anche con riguardo ai profili di privacy.

Molto apprezzata la chiusura del trasporto con firma digitale che attesta in tempo reale l'avvenuto servizio.

Valuto molto positivamente la presenza di un sistema informativo gestionale mediante la piattaforma "Resolve", che assicura trasparenza e condivisione in tempo reale delle informazioni.

Ottimo l'utilizzo di un sistema di localizzazione indoor e la gestione informatizzata delle attrezzature sanitarie.

Si apprezza l'impegno all'assorbimento del 100% del personale (pag. 4)

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Molto apprezzata la Ingegnerizzazione del servizio, ispirata ai principi della "Line"

Ottima tracciabilità delle informazioni sui trasporti che avviene in tempo reale

Gestione informatizzata delle attrezzature

Apprezzata la Mappatura dei flussi di attività del trasporto (sia di persone che di materiale), molto precisa

Apprezzo l'attenzione alla movimentazione dei carichi: molto positivo il fatto che su tutti i trasporti garantiscono 2 operatori (1 con la barella con il freno) – sistema "SNOOK-ciriello" (traino spinta)

Positiva la presenza di istruzioni operative consultabili da parte di tutti gli operatori

Significativi i sistemi di certificazione sulla sanificazione.

Ottimo il sistema di disinfezione e sanificazione Medibios, che si ritiene molto valido per la sanificazione degli ambienti

Molto apprezzata la chiusura del trasporto con firma digitale che conferma l'avvenuto servizio in tempo reale.

Si apprezza l'impegno all'assorbimento del 100% del personale (pag. 4)

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto ben descritto con riferimento sia al trasporto pazienti che al trasporto materiali (pag. 8).

Positiva la parte descrittiva inerente la sanificazione; buoni i prodotti utilizzati (a basso impatto ambientale) e la previsione dell'utilizzo dell'apparecchio Medibios (pag. 17), sistema ritenuto molto valido per la sanificazione degli ambienti.

Molto apprezzata la previsione della figura del "Covid manager"

Sistema informativo "REsolve platforme", trasparente, in tempo reale fornisce tutte le informazioni necessarie, condiviso da tutti gli operatori tramite smartphone e permette di individuare in tempo reale tracciamento del percorso.

Positiva la gestione informatizzata delle attrezzature: ad ogni trasporto si può risalire all'attrezzatura utilizzata

Lettura del braccialetto tramite smartphone

Sistema "HandHygiene": tracciabilità delle volte in cui gli operatori si lavano le mani

Positiva la presenza di un coordinatore della Centrale operativa, presente durante le fasce orarie di maggiore attività e reperibile 24h/24.

Molto apprezzata la previsione di un sistema ("REsolve platforme") anche per la tracciabilità del materiale tramite QRCode.

Molto positiva la previsione di un sistema di Monitoraggio anche dello stato di avanzamento del trasporto.

Ogni operatore ha un kit disinfettante, colonnine erogatrici con QR Code che permette, tramite il Sistema "HandHygiene", di monitorare l'igienizzazione da parte degli operatori.

La pianificazione della gestione delle richieste avviene tramite sistema informatico, il che è valutato positivamente.

Si apprezza l'impegno all'assorbimento del 100% del personale (pag. 4)

3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto nel complesso molto completo e ben descritto.

Aspetto molto positivo è la previsione di un sostituto del referente (pag. 4) e la reperibilità dei subreferenti h24 (pag. 6).

Inoltre viene molto apprezzato il fatto che il soggetto esperto di logistica ospedaliera è presente nel team del servizio (pag. 7)

Ottimo il sistema di tracciamento del personale, che rende più efficiente il servizio

Molto positiva la previsione di un'Equipe di supporto (pag. 8).

Trasporto materiale: ritengo eccellente il fatto che per il trasporto del materiale da frigorifero sia messo a disposizione un sistema di tracciamento della temperatura (pag. 20).

Molto apprezzato il fatto che vengono fornite cartelline ove mettere la documentazione sanitaria, il che è molto positivo dal punto di vista della privacy

Molto utile, sempre ai fini di una maggior efficienza del servizio, il piano di reperibilità previsto (pag. 9)

Eccellente il sistema di tracciabilità dei contenitori dei trasporti e la possibilità di monitorare l'andamento del trasporto

Si prevede la presa in carico attraverso firma digitale e comunicazione automatica della disponibilità, che consente un maggior controllo del personale e dell'organizzazione del servizio.

Viene apprezzato il fatto che la Ditta ha un proprio medico competente.

Valuto in maniera eccellente l'esecuzione del trasporto con sistema multiBed mover (pag. 14) che rende più sicuro il trasporto.

Valuto positivamente che venga specificato che il personale che verrà riassorbito non subirà decurtazioni o tagli di ore (pag. 8) e che venga previsto il riassorbimento del 100% del personale.

Molto apprezzato che siano previsti addetti dedicati che stazioneranno presso il blocco operatorio (pag. 8).

Positiva la miglioria prevista a pag. 8 rispetto alle ore previste dal Capitolato tecnico per effettuare le richieste di trasporto materiale urgente.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto molto completo e dettagliato nella descrizione dell'organizzazione del servizio

Apprezzata l'esperienza della Ditta. Molte certificazioni

Molto Positiva la previsione di un Numero verde dedicato, che rappresenta un'ulteriore garanzia di reperibilità in caso di necessità.

Organizzazione del servizio molto puntuale e dettagliata (organigramma, skill); dettagliata la descrizione dei profili dei vari operatori.

Ben descritte le fasi operative del servizio, accompagnate dalla esposizione dei vantaggi della soluzione proposta.

Positiva l'esecuzione del trasporto con sistema multiBed mover (pag. 14) che rende più sicuro il trasporto stesso.

Nel progetto si specifica che la Ditta concorda con l'Ente se mettere a disposizione 1 o 2 operatori per i trasporti, condivisione con l'ente che è positiva.

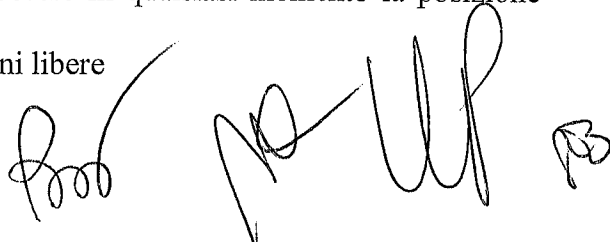
Molto positivo il Sistema "Opticon" (pag. 15) che consente di mostrare e registrare costantemente la temperatura istantanea delle sonde eventualmente inserite nei contenitori trasportati, notificando immediatamente eventuali anomalie del trasporto

Buona la sanificazione, modalità operative ben dettagliate e apprezzate

Buona e ben dettagliata la descrizione delle squadre operative; molto apprezzata la previsione di pull di accoglienza utenza (pag. 18)

Si prevede Sistema GPS Integrato che permette di conoscere in qualsiasi momento la posizione dell'operatore

Positivo Bluetooth che consente all'operatore di avere mani libere



Molto utile, sempre ai fini di una maggior efficienza del servizio, il piano di reperibilità (pag. 9).
Valuto positivamente il riassorbimento del 100% del personale, il quale non subirà decurtazioni o tagli di ore (pag. 8).
Positiva la miglioria prevista a pag. 8 rispetto alle ore previste dal Capitolato tecnico per effettuare le richieste di trasporto materiale urgente.

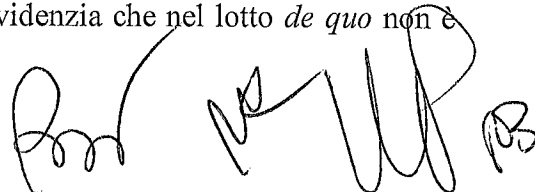
Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Molto apprezzato il fatto che vengano previsti addetti dedicati a vari servizi (pag. 8).
Si apprezza inoltre l'impegno all'assorbimento del 100% del personale (pag. 8) con previsione di un monte ore aggiuntivo rispetto a quello richiesto dal capitolato (200 ore annue) per il trasporto materiale urgente.
Molto apprezzato l'utilizzo del Multibed mover (pag. 14) che rende più sicuro il trasporto.
Sanificazione ausili: operatori hanno un kit per sanificazione
Molto apprezzato il box di sanificazione (Igien box) per sanificazione di carrozzine, letti e barelle, ove nebulizzano disinfettante
Molto apprezzato il fatto che non venga usato cloro, vengono usati tutti prodotti biologici
Ottimo il Programma gestione "Mosaico Polo 80 per la gestione omogenea dei carichi di lavoro degli operatori
Ottima organizzazione del lavoro che prevede distribuzione del personale in base alle fasce orarie di maggiore o minore attività, il che è molto importante
Personale in supporto in caso di emergenza
Molto positiva la previsione di un Numero verde
Aspetto molto positivo è la previsione di un sostituto del referente e la reperibilità del subreferente h24.
L'assegnazione del trasporto viene fatto in modo automatico
Ottimo il fatto che anche per il trasporto di materiale sia previsto un sistema di tracciabilità e controllo temperatura.
Si prevede inoltre sanificazione quotidiana di borse e tutto quello che viene usato per il trasporto del materiale biologico.
Molto apprezzato il fatto che si preveda che il contenitore per il trasporto biologico è chiuso ed è presente un'etichetta anti manomissione, così si riduce il rischio di perdere qualche pezzo.
Molto positiva la previsione di "allarme uomo a terra" in caso fidi malore e incidente (pag. 20)

4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto molto completo e ben dettagliato. Ben descritta la presentazione dei diversi livelli funzionali.
Molto apprezzata l'individuazione di un responsabile dei protocolli sanitari che si interfaccia con i referenti ASL (pag. 2). Questo permette una maggiore omogeneizzazione della qualità dell'assistenza erogata.
Molto apprezzata la presenza di squadre specializzate per attività ad alta complessità (pag. 2) e la presenza di un capo squadra referente in turno.
A pag. 6 segnalo positivamente la previsione di avviare il servizio entro 30 giorni e la messa in regime nei 30 giorni successivi.
Molto apprezzato l'utilizzo dell'apparecchiatura Medibios per la sanificazione.
Valuto positivamente che venga prevista la verifica del livello di preparazione del personale riassorbito (pag. 6).
A pag. 3 viene previsto un "tecnico per la fornitura degli ausili" che si occupa della fornitura degli ausili, montaggio e messa in funzione degli stessi nonché della formazione iniziale degli operatori sulle procedure di utilizzo e sanificazione: a tale riguardo, si evidenzia che nel lotto *de quo* non è



prevista la fornitura degli ausili da parte della ditta aggiudicataria; ritengo tuttavia positiva la formazione degli operatori sulle procedure di utilizzo e sanificazione degli ausili.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto nel complesso ben descritto e dettagliato.

Buona la presentazione dei vari livelli funzionali e la corretta gestione della comunicazione interna attraverso specifiche riunioni

Molto positiva la omogeneizzazione di procedure e protocolli (pag. 6) e le proposte di tavolo tecnico, con frequenza almeno trimestrale, che garantisce flessibilità operativa.

Ottima l'organizzazione delle squadre di lavoro, con previsione di due squadre (pag. 9): una per i trasporti programmati ed una per le urgenze

Adattamento dinamico squadre operative e addetti di presidio

Buono il Sistema automatico di disinfezione degli ausili, con avvio del sistema Perox Box (pag. 12)

Validi e ben descritti i Protocolli operativi (pag. 10), con procedure di esecuzione delle attività.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto valido sul punto. A pag. 3 ben descritto l'organigramma di governo ed esecuzione dei servizi di appalto.

Molto chiara e precisa l'individuazione delle figure operative e di coordinamento

Monitoraggio effettuato attraverso sistema informatico di autocontrollo

Sono previsti continui passaggi di informazioni tra referenti ASL e referenti Ditta, quindi molta condivisione, che è particolarmente apprezzata

I livelli funzionali ed organizzativi sono molto ben definiti e dettagliati

Molto positiva la previsione di capi squadra, ulteriore figura di riferimento, nonché di un team di professionisti in supporto all'appalto

Ottimo il sistema di disinfezione, con sistema "perox box"

Viene prevista la cartellina per il trasporto della documentazione dei pazienti, nonché borsa ove riporre le cartelle, il che garantisce privacy

Viene precisato il tempo di evasione delle richieste di trasporto di materiale

Molto positivo l'adattamento dinamico delle squadre operative a seconda dei flussi di attività.

5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto piuttosto essenziale e sintetico sotto il profilo in esame. Carente in particolare con riguardo alla presa in carico del paziente.

Apprezzata la previsione per cui i sub referenti, nella fase di start-up del servizio verranno individuati prioritariamente fra il personale che presta attività nella centrale operativa dell'azienda cessante (pag. 6).

Apprezzata la previsione di impiego di 3 tipologie di addetti (accompagnamento pazienti, trasporto documentazione e trasporto materiale biologico).

Apprezzato l'impiego di tecnologia e sistemi con Tag iBeacon BLE, etichette Qr-Code e Tag Near Field Communication (NFC), per il controllo e monitoraggio e localizzazione degli ausili e dei pazienti, mediante apparato smartphone (pag. 11).

Positiva la progettazione dei percorsi operativi di lavoro funzionali ad aree ed ambienti (pag. 13).

Apprezzata l'integrazione e l'adozione dei protocolli di struttura definiti dall'Amministrazione e dagli enti, il che evidenzia collaborazione e condivisione con l'Ente.

Buono l'utilizzo del sistema "Snook Ciriello" per l'esposizione al rischio traino e spinta.

Un aspetto molto negativo è la previsione di effettuare la sanificazione solo se necessario (pag. 14)

Non richiesta dal Capitolato la dimissione dei pazienti provenienti dal PS prevista a pag. 16
Ravvisiamo un'incongruenza a pag. 5 del progetto in merito agli orari di reperibilità dei responsabili ivi previste, in quanto sono previste nelle fasce orarie in cui deve essere svolto il servizio (la reperibilità non può combaciare con l'orario di lavoro). Non è chiara la disponibilità in servizio
Scarso anche il profilo della sanificazione (1200 lavaggi dei panni).
Molto apprezzata la previsione di assorbimento del 100% del personale attualmente impiegato con mantenimento dello stesso livello retributivo (o più elevato).
Buona la programmazione e pianificazione degli interventi espressa nello specchietto a pag. 12.
A pag. 17 si prevede che il materiale sanitario venga portato al laboratorio analisi, però si evidenzia che, in base al Capitolato, nei presidi di Sestri Levante e Rapallo deve invece essere consegnato in portineria.

6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto completo e ben descritto.

Apprezzata a pag. 8 la programmazione di una giornata-tipo differenziata per numero di operatori nelle diverse Aziende sanitarie coinvolte e che venga evidenziata a pag. 9 un aumento della presenza degli operatori presso l'Ospedale di Lavagna nella fascia oraria di attività sanitaria più intensa.

Non è apprezzata la mancata previsione di un medico competente.

Poco apprezzato che non vi sia personale dedicato al trasporto materiali, in particolare nell'Ospedale di Lavagna, ove è previsto un maggior numero di trasporti materiale.

Ottima la previsione di un reperibile per il sistema informatico h 24

Buona la previsione di due squadre per l'emergenza (una interna di pronto intervento ed una di reperibilità), che si differenziano per fasce orarie.

Non apprezzo il fatto che si prevedano solo due riunioni all'anno con l'Ente, ritengo siano poche (pag. 6)

Positiva la sovrapposizione di 15 minuti degli operatori al cambio turno (pag. 10).

Ottima la previsione per cui non è possibile abbandonare il servizio finché non arriva il personale del turno successivo.

Per quanto riguarda allungamento della durata del turno, sono concorde ma temo possa essere utilizzata come sistema di sostituzione per sopperire alla carenza di personale previsto nel servizio

Ottima la presenza di un Codice del trasporto, ben descritto, ed ottimo il Codice aziendale. Mi lascia tuttavia perplessa la previsione, contenuta all'interno del Codice deontologico, della "*gestione di eventuali incomprensioni con pazienti dipendenti della struttura*" (pag. 10).

Non apprezzo però il fatto che non si prevede che il Manuale di accompagnamento e trasporto pazienti venga condiviso con l'Ente.

Molto buona la tracciabilità di tutti i trasporti (sia di pazienti che di materiale); sarebbe tuttavia preferibile la presa in carico da parte del personale dell'Ente (segnalazione al personale che si è concluso il trasporto)

Molto apprezzata la previsione di un sigillo di sicurezza dei documenti, a garanzia della privacy

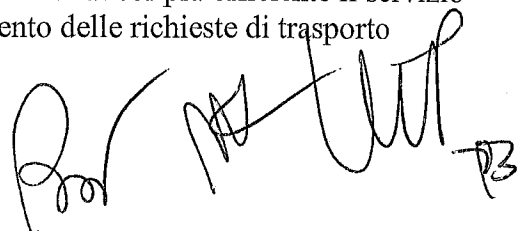
Ritengo invece sia un totale mancato rispetto della privacy la previsione per cui il sistema visualizza la lista di tutti i pazienti presenti in Ospedale (punto 5 pag. 14): ritengo che la ditta debba conoscere solo i nomi dei pazienti che devono essere trasportati e non di tutti i pazienti ricoverati in Ospedale.

Positiva la previsione che l'addetto della Centrale operativa sarà disponibile tramite supporto telefonico per problemi tecnici inerenti all'inserimento della richiesta.

Non c'è tempistica massima per inserimento richieste, il che è positivo.

Molto apprezzata la previsione del "trasporto multipunto" che rende ancor più efficiente il servizio

Ottima la possibilità di visualizzazione dello stato di avanzamento delle richieste di trasporto

Handwritten signature and initials in black ink, located at the bottom right of the page. The signature appears to be 'P. B.' followed by some stylized initials.

Interessante la previsione di sostituzione nel caso di rifiuto (giustificato) da parte di un operatore ad effettuare trasporto (pag. 17); non è tuttavia apprezzato il fatto che, in questo caso, è necessario inserire *ex novo* la richiesta, perché è una perdita di tempo.

Si segnala un errore a pag. 3 nella fascia oraria del trasporto materiale biologico nel Polo di Sestri Levante.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Non sono menzionate certificazioni possedute dalla Ditta

Buone le figure di direzione previste (referente e sub referente)

Molto dettagliata e ben descritta la reperibilità

Buona la previsione di squadre di emergenza e pronto intervento che si differenziano per fasce orarie

Positiva la sovrapposizione di 15 minuti degli operatori al cambio turno

Non condivido quanto previsto in progetto a pag. 11 con riguardo alla sanificazione delle mani (alternatività tra lavaggio e frizione con gel, ma lavaggio e frizione con gel non è la stessa cosa) ed utilizzo di guanti solo se necessario.

Positivo il sigillo con etichetta per chiudere i documenti, a garanzia della privacy

Ho molto apprezzato la parte della prenotazione della richiesta (pag. 13), che è molto dettagliata ed in base ad essa viene organizzato il trasporto

Ritengo invece sia un totale mancato rispetto della privacy la previsione per cui il sistema visualizza la lista di tutti i pazienti presenti in Ospedale (punto 5 pag. 14): ritengo che la ditta debba conoscere solo i nomi dei pazienti che devono essere trasportati e non di tutti i pazienti ricoverati in Ospedale.

Ho molto apprezzato il sistema di assegnazione dei trasporti (pag. 15): la Ditta offre un ottimo sistema di tracciabilità (MK-Logistics) con assegnazione automatica dell'operatore disponibile (e che è più vicino al punto interessato dal trasporto).

Molto apprezzata la doppia lettura del braccialetto del paziente (all'inizio del trasporto e quando il paziente viene riconsegnato).

Buono il sistema di sanificazione previsto

Si segnala un errore a pag. 3 nella fascia oraria del trasporto materiale biologico nel Polo di Sestri Levante.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto buono, soprattutto per l'organizzazione automatizzata e fortemente informatizzata dei trasporti. L'attribuzione del servizio è data dal software, quindi non c'è passaggio umano con tutte le possibili problematiche connesse, si ha visibilità dell'andamento del servizio, si vede stato di avanzamento di ogni singolo servizio. L'informatizzazione rende il servizio molto efficiente

I processi sono standardizzati ed hanno un sistema di autocontrollo.

Programmazione dell'attività molto flessibile, il che è molto positivo

Grande attenzione alla privacy.

Molto positiva la previsione di squadre di emergenza (pag. 7) e, in particolare, la suddivisione in Squadra di Pronto intervento e Squadra di Reperibilità, che si differenziano per la fascia oraria di intervento

Apprezzata la previsione di un manuale di accompagnamento e trasporto pazienti

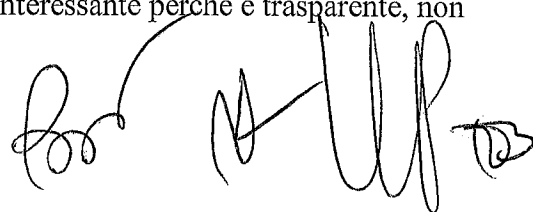
Positivo il fatto che si prevede che gli operatori siano dotati di una borsa a tracolla con disinfettanti, nonché una busta per la documentazione sanitaria del paziente, il che garantisce la privacy del paziente stesso.

Le fasi operative risultano dettagliatamente descritte.

Molto apprezzata la doppia lettura del braccialetto del paziente (all'inizio del trasporto e quando il paziente viene riconsegnato).

Ottima la mappatura dei percorsi, che permette il calcolo del tempo impiegato da un operatore per andare da un punto all'altro.

Per quanto riguarda l'assegnazione del sistema, lo trovo molto interessante perché è trasparente, non c'è alcuna interferenza da parte di terzi ed è tracciata.



Il sistema informatico (MK-Logistics) utilizzato è molto chiaro

Per quanto riguarda richieste programmate anche del materiale, apprezzo particolarmente il fatto che ciascun reparto può controllare la propria "agenda" dei trasporti ed anche lo stato di avanzamento dei trasporti richiesti.

Il programma rileva l'eventuale doppio inserimento della richiesta con apposito alert del sistema, il che è molto positivo.

Interessante la previsione di sostituzione nel caso di rifiuto (giustificato) da parte di un operatore ad effettuare trasporto (pag. 17); non è apprezzato tuttavia il fatto che in questo caso è necessario inserire ex novo la richiesta, perché è una perdita di tempo.

Molta attenzione ai presidi (pulizia e sanificazione), con previsione di tracciatura degli stessi; pulizia anche dei contenitori del materiale biologico.

Prevista sanificazione ordinaria e periodica (con nebulizzatore).

Per la gestione delle richieste è previsto che ci sia accesso al sistema a seconda del profilo personale, il che è positivo.

Si segnala un errore a pag. 3 nella fascia oraria del trasporto materiale biologico nel Polo di Sestri Levante.

7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto non completamente esaustivo.

Non è chiaro lo specchietto a pag. 2 relativo all'organizzazione del servizio.

Inoltre, a pag. 7, nella presentazione del gruppo di lavoro, non vi è differenziazione tra i 3 Poli e non è chiara la distribuzione delle risorse.

Buona la previsione di riunioni straordinarie per definire eventuali problemi (Pag. 5).

Valore aggiunto anche la presenza di un Ufficio controllo qualità.

Positiva la previsione, nello staff di gestione, di un responsabile privacy (pag. 7)

Non è prevista un medico competente.

Con riferimento al Covid, si dichiara di seguire linee guida non meglio specificate (pag. 9).

Si prevedono due tipi di inserimento (telefonico e tramite pc), il che è positivo, ma trovo poco funzionale che la modalità di inserimento telefonica sia solo tramite modem vocale (pag. 10).

Ottima la presa in carico del trasporto (tracciabilità con firma).

Positiva la previsione di uno studio mensile dell'andamento dei trasporti

Non vengono descritte le modalità di sanificazione e la tipologia di prodotti utilizzati a tal fine.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Ritengo sintetico il progetto tecnico.

Non è chiaro lo specchietto a pag. 2 relativo all'organizzazione del servizio. Inoltre, a pag. 7, nella presentazione del gruppo di lavoro, non vi è differenziazione tra i 3 Poli e non è chiara la distribuzione delle risorse.

Valuto negativamente il fatto che il servizio di trasporto si occupi della valutazione delle condizioni critiche del paziente.

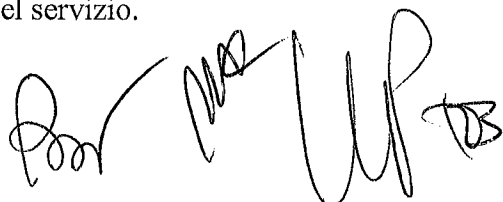
Non è ben descritta la modalità di trasporto, in quanto il progetto sembra descrivere in maniera univoca trasporto pazienti e materiale.

Non viene descritta la sanificazione degli ausili.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Ottima la previsione di capi squadra, tuttavia non ne viene precisata la qualifica, il livello di preparazione.

Non è chiaro lo specchietto a pag. 2 relativo all'organizzazione del servizio.



Inoltre, a pag. 7, nella presentazione del gruppo di lavoro, non vi è differenziazione tra i 3 Poli e non è chiara la distribuzione delle risorse.

Buona la presenza di un Ufficio controllo qualità (pag. 4), che pianifica e gestisce le verifiche ispettive, gestisce insieme ai responsabili ASL addestramento del personale e l'informazione sulle procedure e sui metodi previsti nell'ambito del sistema qualità

Appreziate le riunioni periodiche con l'Ente.

Positivo lo studio preliminare e l'analisi dei flussi che permette di modulare il numero di operatori impiegati nel servizio, il che si ritiene possa rendere più efficiente il servizio stesso (pag. 8).

Molta attenzione alla fase di start up.

Continuo confronto e scambio di informazioni con l'ente, che è molto positivo.

Buona la pianificazione delle richieste di trasporto e positiva la possibilità di inviare la richiesta di trasporto anche tramite telefono.

Non è molto chiara la descrizione dell'operatività e modalità di svolgimento del servizio, non vi è distinzione tra trasporto pazienti e trasporto materiale.

Non viene descritta l'attività di sanificazione.

Interessante la previsione di indicazioni di stato e alert in caso di problemi (pag. 13).

Si segnalano varie imprecisioni con riguardo alla denominazione dell'Azienda (a volte si parla di "ASL 4 Genovese", a volte di ASL 3).

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI

Progetto molto essenziale.

Il progetto si limita a descrivere attività previste nel capitolato tecnico, non dettagliando le soluzioni che verranno intraprese per soddisfare le specifiche richieste dell'Ente.

Si garantiscono i trasporti "*nel minor tempo possibile*", che tuttavia non è un indicatore

Con riferimento alle modalità e tempistiche del trasporto, vi è un generico richiamo al Capitolato

Non è chiaro l'organigramma, il numero di operatori messi a disposizione né il piano delle attività.

La "*ottimizzazione dei percorsi*" (pag. 6) non può avvenire autonomamente da parte della Ditta

Ottima la previsione di effettuare un tampone rapido ogni 7 giorni

Non chiara la classificazione indicata per aree di complessità (pag. 7): si parla di 5 aree e poi ne vengono descritte solo 3

Positiva la previsione per cui nel sistema gestionale vengono indicate anche le apparecchiature che accompagnano il paziente

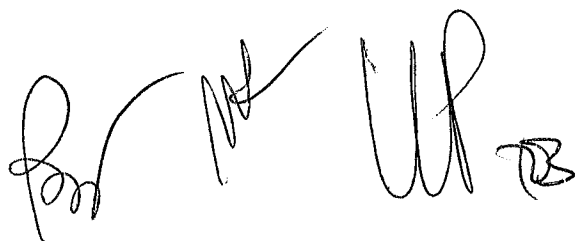
Non viene descritta la metodica della sanificazione degli ausili ed i prodotti utilizzati

Si prevede responsabile di progetto solo in caso di aggiudicazione di più lotti

Non viene prevista la tracciabilità dei trasporti.

La Commissione prosegue con la valutazione del seguente criterio:

2) FUNZIONAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA: modalità di funzionamento della Centrale, con particolare riguardo all'eventuale utilizzo di tecnologie innovative ed informatiche volte a migliorare l'organizzazione del servizio; sistema di rendicontazione e tracciabilità



1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Molto buona la previsione di possibilità di back-up delle funzionalità della Centrale Operativa (ad es. in caso di guasto agli apparati presso l'ospedale ove sarà situata la CO) svolta dal Call Center (CC) nazionale del CNS (5 sedi in tutta Italia), completamente integrato nel Sistema Informativo OFM.

Molto positiva la previsione di un Call center attivo 24/24, 365 giorni all'anno.

Ottima la previsione di 4 sistemi di comunicazione (numero verde, mail/pec, portale web, fax); apprezzo inoltre il fatto che sia previsto nella Centrale un operatore e non un modem vocale.

Molto efficace e valido il sistema di tracciamento proposto

Le modalità di assegnazione sono supportate da un algoritmo intelligente basato sulle informazioni presenti nella richiesta di trasporto, correlando le seguenti informazioni:

- Presenza sul posto di lavoro: dato utilizzato per individuare gli addetti presenti;
- Turno di lavoro (laddove configurato): dato utilizzato per individuare il turno degli addetti (giornaliero, settimanale o mensile), utile nell'assegnazione dei trasporti programmati;
- Occupazione/disponibilità addetti: dato utilizzato per individuare gli addetti liberi in funzione dell'orario stabilito di inizio trasporto e impegnati;
- Durata media stimata del trasporto: dato utilizzato per stimare il tempo in cui un addetto già impegnato in un trasporto ritorna disponibile;
- Vicinanza al punto di partenza: dato utilizzato per individuare gli addetti più vicini al luogo di partenza. È individuabile tramite tecnologia Beacon (rif. § B.2.4) o, qualora tale tecnologia non fosse disponibile, a partire dalla posizione dell'ultimo trasporto effettuato;
- Numero di trasporti effettuati in giornata: dato utilizzato per individuare gli addetti con meno trasporti effettuati nel corso della giornata.

Ottimo che a pag. 19 viene indicato che per la gestione dei trasporti lo stato degli operatori sarà identificato tramite icone o colori. Si evidenzia tuttavia che successivamente si parla solo di colori.

Non è chiaro il sistema di gestione ritardi e non conformità (pag. 20) in quanto si prevede un alert ma non viene spiegata la soluzione proposta per risolvere ritardi o non conformità

Non condivido la previsione della possibilità di effettuare servizi accorpabili con riferimento ai pazienti (pag. 21), soprattutto in questo periodo di emergenza sanitaria.

Molto positivo il sistema Indoor navigation sistem con planimetria dei percorsi

Molto positiva la previsione per cui, al fine di minimizzare i rischi di errore, nella "lista/calendario trasporti" saranno visualizzati in prima istanza solo i trasporti immediatamente successivi che l'addetto dovrà effettuare (pag. 22).

Ottima la previsione che, in caso di assenza QRCode, il sistema permetterà di inserire manualmente via OFMapp le informazioni mancanti (codici U.O., paziente, materiale, attrezzature, etc.) se presenti e configurati nelle anagrafiche del sistema (pag. 23).

Molto buono il sistema di rendicontazione proposto (pag. 24), con buona specifica anche dei tempi di effettuazione della rendicontazione, tempi ben distribuiti. Analisi buona e ben dettagliata

Positiva la proposta di Piano dei Report che in fase di start-up dell'Ordinativo di Fornitura verrà verticalizzata rispetto alle esigenze dell'Ente. Previsione di approfondita rendicontazione sia all'Ente sia alla CRA.

Molto utile il sistema di indoor navigation per gli utenti nonché l'applicazione per non vedenti (pag. 26).

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Molto apprezzata la Piattaforma innovativa che estende funzionalità della tecnologia GPS per localizzare persone, operatori, attrezzature anche in luoghi chiusi.

Molto apprezzato che tutta la documentazione venga archiviata nel sistema informativo

Conservazione documenti in formato elettronico

Ottimo il sistema di tracciabilità dei processi, previste app per dispositivi mobili

Molto buono ed esaustivo il sistema rendicontazione dei processi (molto ben descritto) e sistema di reportistica, sistema di analisi dei dati.

Apprezzato in quanto molto utile il fatto che verifichino localizzazione di attrezzature e presidi non utilizzati (pag. 21).

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Il sistema di gestione della Centrale operativa proposto è molto valido; ottima descrizione, molto puntuale e dettagliata di tutti i servizi proposti.

La tecnologia proposta per il funzionamento della Centrale operativa è estremamente innovativa, si prevede QR code, beacon e GPS, indoor navigator; sistema OFM molto intuitivo, ottimo il riconoscimento facciale.

Previsti back up per eventuali guasti, server di supporto (dati salvati). Numero verde.

Call center aperto 24 ore /24 certificato

GPS funzionante anche in luoghi chiusi, il che è valutato molto positivamente

TAP MY Life con sistema OFM che si interfaccia bene con quella aziendale. Questo sistema OFM può essere adattato a qualsiasi esigenza dell'ente quindi molto positivo.

Vocabolari visivi e verbali molto semplici.

Possibilità di supporto nel condividere documenti tra l'ente e il fornitore

Ottimo il sistema di tracciabilità degli ausili e l'individuazione anche di quelli non utilizzati per fare un rapido recupero degli stessi

Verifica stato dei trasporti: OFM permette di visualizzare e monitorare lo stato dei trasporti e le fasi di avanzamento attraverso un cruscotto intuitivo e di immediato utilizzo. I trasporti assegnati saranno identificati mediante dei colori o icone distintive che semplificano la leggibilità e che ne evidenziano lo stato attuale. Non condivido la scelta di utilizzare i colori in quanto potrebbero esserci persone daltoniche

Si prevede altresì la certificazione (e quindi tracciabilità) della pulizia degli ausili, il che è molto positivo.

Ottima la previsione di tracciabilità anche degli operatori a garanzia della sicurezza.

Molto positiva la previsione del carico di lavoro per ciascun operatore, che permette di meglio distribuire detto carico di lavoro.

Molto valido il cruscotto di controllo.

Si prevede gestione dei ritardi con attivazione di appositi alert, che permettono di individuare anche la causa del ritardo, il che si ritiene possa rendere molto efficiente il servizio.

Molto valido l'Indoor navigation, che indica il percorso da fare per il trasporto e di supporto per i neo assunti

Non condivido la previsione della possibilità di effettuare servizi accorpabili con riferimento ai pazienti, soprattutto in questo periodo di emergenza sanitaria.

Il sistema previsto fornisce rendicontazione e può essere utilizzato per effettuare verifiche.

Identificazione del paziente mediante braccialetto e/o del materiale da trasportare con lo stesso strumento (pag. 23): QR Code paziente /materiale

Molto positiva la doppia tracciabilità dei processi (manuale e automatica) pag. 22.

Ottima la localizzazione tramite GPS.

Molto apprezzato il fatto che al termine del contratto vengono consegnati tutti i report.

Dubbi per ragioni di privacy in ordine alla previsione per cui il SI OFM garantisce la piena integrazione dell'anagrafica locali con Anagrafiche pazienti.

Ampio utilizzo del QRCode e ampia tracciabilità (sia di pazienti che di materiali)

Eccellente il sistema di rendicontazione dei processi, che viene ben dettagliato e descritto.

Nel "trasporto pazienti dettaglio" sarebbe opportuno prevedere indicazioni anche in ordine all'eventuale trasporto di pazienti obesi, infettivi e non portati a termine.

Si prevede inoltre la possibilità di applicazioni prospettiche: adozione della piattaforma TapMyLife e la realizzazione di un'infrastruttura tecnologica basata su tecnologia Beacon rappresenta una base su cui l'Ente, se interessato, potrà innestare una serie di funzionalità aggiuntive per una migliore

gestione operativa dei processi sanitari non solo connessi al presente appalto, bensì a tutte le attività che ne costituiscono il core business.

2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI

La Centrale Operativa è costituita da una Centrale on site con un presidio fisso di operatori in loco tutti i giorni dalle 7:30 alle 19:30 e da una Centrale Mobile presidiata dagli operatori in turno attiva in caso picchi di richieste a cui la centrale on site non sia in grado di sopprimere

Buona la previsione per cui gli operatori della Centrale stazionino in modo fisso, tuttavia non è chiara (e parrebbe contraddittorio con la centrale on site con presidio fisso) la “centrale mobile”, anche perché si prevede che la CO mobile sia rappresentata dall’operatore in turno “*con più esperienza*” (e, quindi, non formazione per la centrale). Non è chiara la funzione e la ratio di questa CO Mobile.

Ottimo il fatto che ci sia un Contact Center centrale attivo 24/24 h utilizzabile in caso di default rete dati o contemporaneità di chiamate che consente la ricezione e gestione delle richieste in maniera informatizzata (pag. 19).

Positiva la previsione di molteplici canali di accesso dedicati alla commessa, con cui è possibile contattare la CO: smartphone/tablet, telefono, web-form ed e-mail.

Mi sembra che il Consorzio attribuisca alla Centrale operativa troppe attività (pag. 19)

Molto positiva la previsione della possibilità per il referente del reparto/servizio richiedente di visualizzare lo stato di avanzamento dei trasporti (pag. 18)

Positiva la previsione della firma da parte del personale sanitario quando viene riportato il paziente: attraverso applicazioni disponibili sullo smartphone in dotazione al personale in turno, l’operatore riceve direttamente le informazioni relative ai trasporti assegnati, prende in carico il trasporto da effettuare facendo firmare sullo smartphone il personale sanitario inviante e registra lungo il suo percorso tutte le informazioni relative al servizio, può riconoscere il paziente affidatogli mediante la lettura del braccialetto, registra l’ingresso e l’uscita dal reparto di partenza e l’ingresso e l’uscita dal reparto di destinazione (pag. 20).

La pianificazione e programmazione è effettuata da un operatore tramite sistema informatizzato (DSS).

Negativa la previsione di possibilità di trasporti multipli/collettivi di pazienti (pag. 21).

Non positiva la mancata previsione di alternative al codice colore (pag. 23), in quanto potrebbero esserci soggetti daltonici

Non sono molto chiare le modalità operative proposte per la gestione del servizio in casi di indisponibilità del software (pag. 24): non chiaro ogni quanto viene fatto il Back up (si parla di back up “periodico”). In caso di assenza di rete è prevista la gestione cartacea (il che è positivo), tuttavia non è chiara la relativa procedura; la previsione di possibilità di assenza di rete sembra inoltre contraddittorio con quanto affermato prima (Tutte le nostre apparecchiature possono operare anche in assenza di rete).

Ampia descrizione del sistema QRCode degli ausili.

Il Sistema di rendicontazione (pag. 24) non è ben descritto, non chiaro a chi è affidato; si tratta solo della tracciabilità degli ausili.

Si prevede tracciamento tramite Wifi (pag. 24), tuttavia non è detto che ci sia il Wifi nell’Ente.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona la previsione per cui la Centrale operativa è costituita da una centrale on site ed una centrale mobile e che in caso di picchi subentra la Contact Center.

Monitoraggio dell’andamento del servizio. Molto positiva la previsione della possibilità per il referente del reparto/servizio richiedente di visualizzare lo stato di avanzamento dei trasporti (pag. 19).

Non si condivide il seguente passaggio (pag. 20): *“L’attività fondamentale della Centrale Operativa on site (CO) consiste quindi nell’assegnare le richieste agli operatori in modo che il processo risulti ottimizzato. Tale attività prevede una buona conoscenza delle esigenze e delle condizioni di trasporto da parte degli addetti alla CO”*: esigenze e condizioni di trasporto sono decise dai sanitari.

Molto apprezzata la previsione per cui al fine di garantire il monitoraggio in tempo reale delle attività erogate (rispetto dei giri, dei tempi di intervento, numero di richieste evase, da evadere, ecc.) la Centrale Operativa avrà a disposizione un cruscotto direzionale di monitoraggio al fine di visualizzare in modalità grafica (user friendly) ed in tempo reale lo stato di avanzamento di tutte le attività di trasporto, consegna e distribuzione monitorabili attraverso la Piattaforma Resolve che si aggiornerà in automatico ogni 5 minuti

Si prevede che in caso di emergenza, interruzione linea o malfunzionamento del sistema si sopperisca con il cartaceo

Si prevede che anche in assenza di rete le informazioni vengano tracciate (back up periodico), pag. 24.

Molto apprezzato l’utilizzo del QRCode sui presidi che permette alla Centrale di monitorarne il percorso.

Il sistema informatico (piattaforma Resolve) si integra bene con i sistemi aziendali

Non positiva la mancata previsione di alternative al codice colore (pag. 23), in quanto potrebbero esserci soggetti daltonici (pag. 23)

Ampia descrizione del sistema QRCode degli ausili.

Non è descritto il sistema di rendicontazione.

Buona la localizzazione indoor (pag. 25)

3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Apprezzo molto la previsione di una “seconda” centrale operativa con funzione di back up e di supporto satellite in caso di emergenza.

Non chiaro il numero di operatori in Centrale.

Ottima la previsione per cui in chiusura del trasporto il Referente di reparto visiterà la presa in carico dell’oggetto del trasporto tramite firma digitale; non si condivide invece l’eventualità che ciò avvenga associando l’eventuale codice posto sul badge identificativo del personale sanitario (pag. 26).

Ottimo il sistema di tracciamento proposto, anche se non è descritto come viene visualizzato sul cruscotto in Centrale operativa il percorso.

Non è chiaro se siano previsti interventi strutturali (il progetto pare contraddittorio sul punto)

Molto positiva la tracciabilità della temperatura del trasporto di materiale, anche con sistema di allarme di eventuali anomalie.

Molto positiva ed importante la previsione della “etichetta logistica” (pag. 25).

Molto valida la previsione di tracciabilità dell’attività di sanificazione dei presidi.

Molto positiva la proposta di introdurre un sistema di tracciabilità basato sulla tecnologia della firma grafometrica descritta a pag. 23.

Positiva la presenza di comunicazione più rapida con il gestore dell’appalto attraverso un numero multilinea collegato al call center H24 (pag. 23).

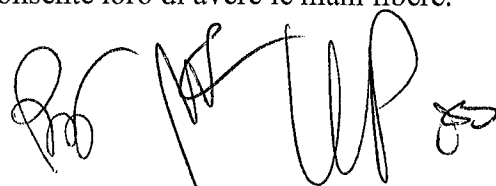
Per la tracciabilità dei processi è previsto un elenco di moduli operativi (sistema User friendly): ben descritto e dettagliato

Ritengo ottimo il fatto che, tramite il software proposto, sia possibile individuare aree ad accesso limitato e se operatori vi hanno transitato (pag. 26).

Non condivido affatto la possibilità per l’operatore di scattare foto (pag. 19 e 26), in quanto ritengo possa essere rischioso per la privacy.

Apprezzo il fatto che gli operatori abbiano gli auricolari, il che consente loro di avere le mani libere.

Positive le certificazioni in tema di privacy.

Handwritten signature and initials in black ink, located at the bottom right of the page.

Positiva la previsione di un supporto informatico in fase di start-up (pag. 29).
Buono sistema di rendicontazione proposto, tuttavia non viene precisata la relativa calendarizzazione.
Molto ben descritto e dettagliato il progetto (pag. 29) con riguardo alla presa in carico e risoluzione di un problema

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Molto ben descritto e dettagliato il progetto (pag. 29) con riguardo alla presa in carico e risoluzione di un problema

Molto validi i sistemi di tracciabilità proposti

Si prevede tracciabilità della corretta conservazione dei beni durante il trasporto mediante sistemi di allarme

Per la tracciabilità dei processi è previsto un elenco di moduli operativi (sistema User friendly): ben descritto e dettagliato

Molto positiva la firma grafometrica sia per il materiale che per i pazienti (pag. 23), soprattutto per la tecnologia utilizzata.

Molto positivo, per una maggior efficienza del servizio, il fatto che l'operatore tramite pulsante "NC" possa inserire delle non conformità.

Molto apprezzata l'attività di manutenzione del sistema informativo (pag. 28), che viene ben descritta e dettagliata.

Molto apprezzato premio Innovatori responsabili, tecnologie innovative (pag. 30)

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buono il programma Mosaico/polo 80 (pag. 21).

Fuori dall'orario di servizio della centrale operativa, le richieste arrivano al terminale del personale in servizio.

Molto buono il sistema di tracciabilità proposto, che consente di rendicontare in maniera puntuale precisa e trasparente il servizio. Presenza /assenza del personale in tempo reale

Validi i sistemi migliorativi proposti: firma del materiale in caso di bolla elettronica, tag barcode/QR code all'ingresso dei locali

Centrale satellite sempre connessa con centrale operativa

I sistemi proposti non vanno ad interferire con i vari dispositivi sanitari e infrastrutture.

Valide e varie le tecnologie e soluzioni proposte (Bluetooth, GPS, Wifi), con precisione di 2 m.

Positiva la previsione di sistema di backup in tempo reale, anche notturno.

Ottimo controllo dell'operatore, con eliminazione di "tempi morti" (pag. 22)

Buona la tracciabilità dei processi di sanificazione.

Positiva la firma grafometrica sia per il materiale che per i pazienti (pag. 21).

Molto positiva la tracciabilità della temperatura del trasporto di materiale, anche con sistema di allarme di eventuali anomalie.

Molto positivo il fatto che dalla tracciabilità vengono forniti report (pag. 22).

Buono il sistema di rendicontazione proposto.

Positivo il fatto che anche il reparto possa avere tracciabilità. L'ente può avere in tempo reale la rendicontazione (di costi, trasporti, ecc.).

Non condivisa la possibilità per l'utente di salvare la documentazione relativa ai trasporti o di stamparla per ragioni di privacy; inoltre, non è chiaro chi sia l'utente.

Molto apprezzato il modulo di reparto (pag. 24), contenente varie informazioni molto utili. Molto positivo per i sanitari, per meglio organizzare la propria attività.

Molto positiva ed importante la previsione della "etichetta logistica" (pag. 25)

Interessante la gestione dei carichi di lavoro per ciascun operatore e la gestione degli ausili con il QR Code.

Buona la possibilità di controllare lo stato di avanzamento dell'attività anche per il reparto.

Molto utile anche il Modulo operatore.

Positiva la previsione per cui in chiusura del trasporto il Referente di reparto visiterà la presa in carico dell'oggetto del trasporto tramite firma digitale; non si condivide invece l'eventualità che ciò avvenga associando l'eventuale codice posto sul badge identificativo del personale sanitario (pag. 26).

Buon controllo e gestione della privacy tramite data center dotato di certificazione TIER-IV (pag. 27)

Positiva la previsione di un responsabile del trattamento dei dati.

Apprezzo il fatto che ci sia molta condivisione con l'ente circa le scelte organizzative (tranne la lettura del badge di cui si è detto poc'anzi).

Positiva la descrizione dell'attività di manutenzione del sistema informativo, ben descritto e dettagliato

4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Positivo il fatto che la Ditta prevede tempo di attivazione infrastruttura tecnologica di 1 settimana.

Ottime le previsioni in tema di privacy (pag. 14)

Ben descritto il relativo sistema con specifica dei backup che vengono effettuati (pag. 16)

Molto apprezzata la disponibilità ad effettuare il servizio anche in fascia notturna, anche se non è ben specificata la modalità.

Non è molto chiaro il sistema usato per la chiusura del trasporto (si parla di badge generale in dotazione al coordinatore infermieristico, pag. 20)

Ritengo molto positivo il sistema di tracciabilità del trasporto proposto.

Si prevede inoltre che tutti gli operatori in servizio siano muniti di smartphone dotato della versione App del software GTop, attraverso cui certificheranno l'esecuzione del trasporto in ogni sua fase.

Ottimo, ben specificato e dettagliato il sistema di reportistica: si prevede un report di fine giornata caricato quotidianamente sul portale web.

Molto dettagliate e ben descritte le modalità di gestione del servizio di tracciabilità informatica in caso di emergenze tecniche.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto dettagliato e ben descritto

Ottima la reperibilità, garantita con numero verde nonché la previsione di call center e contact center operante 7/7 giorni 24/24 ore

Molto apprezzato il Sistema GTop che garantisce la completa gestione delle attività di trasporto e la tracciabilità di ogni fase, permettendo il monitoraggio in tempo reale di ogni operazione (pag. 14)

Ottimo il monitoraggio del servizio con QR Code in ogni varco (pag. 20), con cui viene segnalato l'orario di passaggio; invio dei dati in automatico

Sistema di tracciabilità dei trasporti con un codice univoco, che permette il tracciamento con smartphone assegnato a ciascun operatore

Sistema a semaforo con legenda colore (pag. 21), che elenca tutti i trasporti in corso in modo che il coordinatore è in grado di visualizzare a colpo d'occhio lo stato di tutti i trasporti attivi a seconda del colore assegnato al semaforo

Molto buono il report di fine giornata, settimanale e mensile nonché l'elenco delle emergenze tecniche, accuratamente descritte

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Molta attenzione alla tempestività degli interventi: previsto un supervisore, un Coordinatore di presidio (oltre al referente), capi squadra addetti ai servizi

Operatori multitasking specializzati di presidio per il PS e blocchi operatori

Sono previsti Call center e contact service tramite Numero verde (pag. 13), 7 giorno su 7 h 24, 365 giorni all'anno

Apprezzato il Software GTop che garantisce la completa gestione delle attività di trasporto e la tracciabilità di ogni fase, permettendo il monitoraggio in tempo reale di ogni operazione. Positivo il fatto che sia di facile integrazione con sistema in uso nell'ente.

Buono il sistema di Backup giornaliero

Sono previsti dispositivi anti hacker (pag. 14)

Positivo il fatto che sia prevista una doppia gestione dei trasporti (pag. 17) tramite due "finestre": trasporto paziente e materiale, ben distinti ed entrambi ben tracciati

Ben descritta la fase di prenotazione, programmazione ed esecuzione del servizio

Prevista geo localizzazione per rendere più efficiente il servizio

Pag. 16: la Centrale Operativa svolgerà funzioni di Call Center per aspetti legati all'espletamento del servizio. Attraverso la Centrale Operativa, il Coordinatore potrà monitorare e gestire l'assegnazione dei vari trasporti agli operatori, controllando in tempo reale lo stato di avanzamento delle singole attività di movimentazione, fornendo informazioni sulle prestazioni oggetto del servizio e risolvendo eventuali problematiche legate al servizio.

Si specifica che, negli orari in cui la Centrale Operativa risulterà fisicamente non presidiata, il Coordinatore del Servizio sarà in grado di organizzare e monitorare il servizio H24, 7/7, attraverso smartphone e tablet in dotazione.

Non è molto chiaro il soggetto che effettua l'assegnazione

Finestra di inserimento richieste di trasporto pazienti (Pag. 17): si precisa che all'apertura di ogni campo sopra elencato, comparirà un menù a tendina in cui il richiedente potrà scegliere tra molteplici opzioni previste. C'è un campo "Eventuali annotazioni supplementari": non è chiaro cosa contempli questa voce.

Si rileva che non è chiaro cosa ci sia nel menu a tendina e in ogni caso la scelta deve essere dell'ente, non dell'aggiudicatario.

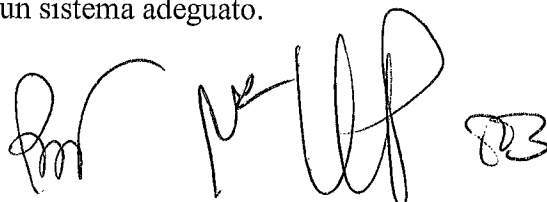
Positiva la previsione per cui il richiedente potrà inserire manualmente l'orario che ritiene più opportuno, così come eventuali modifiche e integrazioni rispetto alla richiesta inviata (pag. 17), che rende più efficiente e flessibile il servizio

Molto apprezzata la previsione per cui al momento dell'inserimento della richiesta di trasporto, anche al reparto/U.O. di destinazione sarà visualizzata la medesima richiesta, con l'indicazione di tutti i dettagli al fine di predisporre con la massima organizzazione l'accoglienza del paziente o la ricezione del materiale trasportato (pag. 17): ciò permette anche al reparto di destinazione di meglio organizzare il lavoro.

Positiva la programmazione dei trasporti, effettuata in automatico da parte del software GTop nel momento in cui viene inserita la richiesta

La Dussmann prevede di svolgere il servizio anche in fascia notturna (pag. 19), il che è valutato positivamente: per la prenotazione dei trasporti in fascia notturna, considerata l'inoperatività della Centrale Operativa deputata all'accoglimento ed all'assegnazione delle richieste, Dussmann propone l'applicazione di una funzione integrativa del software GTop, basata sull'assegnazione automatica del trasporto agli operatori in turno e disponibili in quel momento. Per l'ASL nulla cambierà sul piano della concreta produzione delle richieste. Il sistema differisce da quello "manuale" per la semplice assegnazione automatica del trasporto all'operatore. Nello specifico, il software valuterà la posizione fisica dell'addetto attraverso il sistema di geolocalizzazione attivo sugli smartphone e lo stato di lavoro dei singoli operatori impiegati nel turno e, sulla base di un calcolo algoritmico, individuerà l'operatore in grado di garantire il trasporto più rapido ed efficiente possibile, assegnandogli l'attività.

Per quanto riguarda l'esecuzione, si prevede che prima dell'avvio dell'appalto Dussmann consegnerà a tutti i Coordinatori Infermieristici di Reparto, un badge elettronico con applicato un QR Code, al cui interno sono codificati i dati anagrafici del personale dell'ASL, al fine di certificare l'avvenuto prelievo e l'avvenuta consegna del trasporto al reparto interessato. Il badge elettronico è riportato a lato. Non si apprezza il fatto che all'interno del badge elettronico sono codificati i dati anagrafici del personale dell'ASL, dubbi in tema di privacy, non mi sembra un sistema adeguato.



Si prevede inoltre che tutti gli operatori in servizio siano muniti di smartphone dotato della versione App del software GTop, attraverso cui certificheranno l'esecuzione del trasporto in ogni sua fase: dalla relativa descrizione rilevò come l'operatore debba a mio avviso effettuare troppi passaggi.

Buono il sistema di tracciabilità dei materiali, molto preciso (pag. 21): la tracciabilità del trasporto dei materiali (documentazione sanitaria, campioni biologici, ecc.) avverrà sostanzialmente con le stesse modalità del trasporto pazienti, con la differenza che verranno applicati ai contenitori dei QR Code, le cui informazioni saranno: ora e data di prelievo, contenuto, ora e data di consegna. In questo modo la totalità dei trasporti potrà essere tracciata dal Software GTop.

Positivo il fatto che venga calcolato e gestito anche il ritardo.

Buono il sistema di rendicontazione, report giornalieri, il che è molto positivo. La flessibilità del software permette di fare anche statistiche.

5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI

Positivo il sistema di "deviazione delle chiamate" con un unico numero (pag. 21), funzionante anche in orario notturno.

Non è chiaro il numero di persone impiegate nella Centrale Operativa

Positiva la previsione di attivare l'infrastruttura tecnologica in meno di una settimana (pag. 23)

Previsto backup dei dati, il che è positivo, ma non è specificata la tempistica/frequenza di tale backup

Positivo il sistema di localizzazione con sensori Beacon (pag. 24), buona la mappatura prevista

Ben specificata e dettagliata la gestione dei processi di trasporto e Centrale Operativa e interfaccia per Reparti e Servizi, soprattutto con riferimento ai dati da inserire nella richiesta, che sono molto precisi.

Positiva la previsione di un calendario interattivo che offre la possibilità di inserire richieste anche con notevole anticipo.

Buona la modalità di assegnazione del servizio, che può essere "umana" (effettuata dall'operatore) o automatica.

Apprezziamo molto il sistema di tracciamento proposto, soprattutto con riguardo al fatto che si prevede tracciamento sia dell'arrivo in reparto che dell'inizio del trasporto, che possono avvenire in due tempi diversi.

Positivo, quanto alla privacy, il fatto che si propone un sistema in cui non compare il nome del paziente nel sistema (pag. 27)

Sempre con riguardo alla tracciabilità del personale, riteniamo molto positiva la previsione di varchi di controllo e non sistema bar code (consente minor perdita di tempo e mani libere).

Molto apprezzato il fatto che sia prevista tracciabilità anche dei trasporti del materiale

Molto apprezzata la tracciabilità delle movimentazioni, che sarà garantita da un sistema sinergico di Tag iBeacon BLE che avranno la funzione di captare il segnale trasmesso ad intervalli regolari dagli smartphone in dotazione a tutti gli operatori, associati agli oggetti da monitorare, consentendo la loro individuazione e posizione in tempo reale, etichette QR Code e Tag NFC.

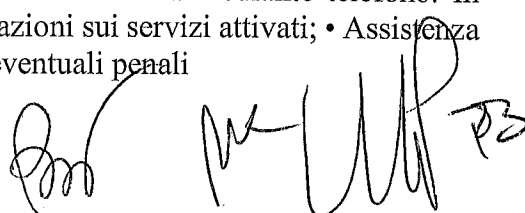
Per quanto riguarda il sistema di rendicontazione, non viene specificata la relativa tempistica.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto nel complesso buono ma senza particolari innovazioni

Buono il Sistema informativo ManPro.net; nella Centrale operativa c'è uno schermo ove compaiono alert di emergenza.

Positiva la risposta alle chiamate tramite operatore telefonico: per quanto riguarda la gestione delle chiamate, si prevede che in via prioritaria la prenotazione dei servizi avverrà mediante sistema ManPro.net; a supporto di tale attività, la gestione delle richieste avverrà mediante telefono. In particolare verranno gestite: • Richieste di intervento; • Informazioni sui servizi attivati; • Assistenza tecnica utenti abilitati; • Solleciti; • Reclami; • Gestione delle eventuali penali



Buono il sistema di tracciabilità previsto, attraverso smartphone assegnati agli operatori.
Non si prevede nulla in ordine alla tracciabilità della sanificazione.
Buona la logistica e la mappatura dei reparti e dei servizi, che consente di avere una tracciabilità molto precisa ed una maggior razionalizzazione dei percorsi.
Buono il sistema di reportistica previsto (standard e dinamica), tuttavia si evidenzia che non vengono specificate le tempistiche (pag. 23).
Buono il pannello di controllo che permette alla centrale operativa di monitorare: 1. Numero complessivo di trasporti nella giornata e nel mese (divisi per settimana) 2. Calendario operativo di ogni singola risorsa e stato dei trasporti.
Buono il sistema di tracciabilità nelle attività di movimentazione dei pazienti, attraverso il modulo ILS ed il modulo trasporto pazienti (pag. 25)
Non apprezzo il fatto che si prevede di essere a conoscenza dei nominativi di tutti i pazienti del reparto e non solo di quelli da trasportare (pag. 26): *“La selezione della stanza e del letto che ospita il paziente da trasferire, potrà essere indicata dall’operatore, mediante uso della mappa o, in alternativa, indicando codice della stanza come da etichettatura e numero del letto. Il nominativo del paziente, potrà essere inserito in forma di testo libero e/o in alternativa, appena attivata l’integrazione con il sistema informativo interno degli Enti, tramite ricezione dei dati di presenza dei pazienti nel reparto; in questo caso verrà predisposta una tendina di selezione del nominativo del paziente”*.
Non è chiara la previsione per cui *“Gli interventi in emergenza o per la stessa giornata, sfrutteranno il sistema automatico di supporto alla Centrale Operativa, che sulla base della dislocazione del personale, del numero residuo di trasporti da effettuare, scheduleranno o daranno supporto alla schedulazione”*: non è chiaro come vengono suddivisi ed assegnati i trasporti in questo caso.
Buono il sistema di tracciabilità proposto.
Con riferimento al posizionamento dei TAG Attivi nelle posizioni di varco, apprezzo la previsione per cui cliccando sul punto di trasporto, sarà possibile ottenere tutte le informazioni relative al paziente trasportato e al luogo di partenza e di arrivo.
Apprezzo il sistema di Tracciabilità nelle attività di movimentazione, con geo localizzazione in tempo reale: *“La tracciabilità delle movimentazioni sarà garantita da un sistema sinergico di Tag iBeacon BLE che avranno la funzione di captare il segnale trasmesso ad intervalli regolari dagli smartphone in dotazione a tutti gli operatori, associati agli oggetti da monitorare, consentendo la loro individuazione e posizione in tempo reale, etichette QR Code e Tag NFC”* (pag. 28).
Apprezzo il fatto che la firma per ricevuta avverrà direttamente sullo smartphone dell’addetto, nell’ottica dell’ecosostenibilità del servizio.
Molto apprezzato il fatto che sia prevista tracciabilità anche del materiale

6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI:
Vengono ben specificati i tempi di evasione dei trasporti, anche se non si differenziano trasporto pazienti e trasporto materiale
Non apprezzo il fatto che si preveda che le figure in Centrale operativa sono a disposizione per supportare la gestione delle richieste di trasporto in caso di necessità e in caso di emergenza, sono reperibili e possono contattare tramite palmare gli addetti dedicate all’esecuzione del servizio (pag. 21), in quanto gli operatori addetti alla Centrale devono a mio avviso rimanere in Centrale.
Non ritengo positivo il sistema di tracciabilità proposto, che risulta molto limitato: manca conferma che il paziente sia arrivato a destinazione, non c’è presa in carico da parte del reparto di arrivo.
L’unico sistema di tracciabilità è il braccialetto del paziente, mentre non sono previsti altri sistemi di tracciabilità (varchi, QR Code, ecc).
Accessibilità del software diversificata a seconda del profilo (pag. 22), il che è molto apprezzato anche per ragioni di privacy.
Non ritengo positivo il fatto che l’inserimento della richiesta di trasporto è solo informatizzato

Ottima la possibilità di inserire tappe intermedie, c.d. "trasporto a catena" (pag. 27).

Buono il fatto che ogni addetto abbia a disposizione un Palmare, dotato di connessione Wi-Fi, per permettere la tempestiva reperibilità e l'aggiornamento in tempo reale dello stato di avanzamento del servizio; non apprezzo tuttavia il fatto che si preveda che il sistema di localizzazione GPS venga disattivato, in quanto non consente tracciabilità.

Si prevede che *"I reparti non necessitano di strumentazione particolare. Per accedere al sistema, richiedere l'intervento o monitorare il servizio sarà sufficiente un PC con connessione internet. MK-Logistics, infatti, è accessibile via web grazie al link che verrà fornito ad avvio appalto. Ogni reparto avrà un proprio user e password, al fine di poter accedere all'elenco dei pazienti ricoverati in quel momento. Tramite l'accesso privato, il sistema consentirà la gestione contemporanea, sinergica ed ottimizzata, con aggiornamenti in tempo reale, di tutte le attività di servizio"*: non apprezzo il fatto che si preveda username e password unica per ciascun reparto, in quanto non permette di identificare quale dipendente del reparto ha effettuato la richiesta (in caso di errore di inserimento non si riesce ad identificare l'operatore che lo ha commesso).

Buono il sistema di rendicontazione, che risulta dettagliato e completo

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Positiva la previsione di un Sub referente addetto alla Centrale Operativa.

Supporto continuo per l'Ente: attraverso il presidio della Centrale operativa Markas garantisce all'Ente un supporto costante alle attività. Infatti, la Centrale funge da Helpdesk per chiunque avesse dubbi o avesse bisogno di supporto nell'inserimento e/o gestione delle richieste di trasporto. L'operatore addetto provvederà, inoltre, ad inserire le richieste di trasporto che per qualche motivo perverranno per via telefonica a garanzia della massima tracciabilità.

Apprezzato il Sistema utilizzato, che è l'MK-Logistics, che consente un'ottima tracciabilità sia per i degenti che per il materiale.

Ben descritta la gestione richieste, assegnazione trasporti.

Accessibilità del software diversificata a seconda del profilo (pag. 22), il che è molto apprezzato anche per ragioni di privacy.

L'assegnazione dei trasporti è completamente informatizzata ed automatizzata; questo è positivo in quanto viene comunque garantita la presenza di un operatore. Inoltre consente la riduzione dei "tempi morti".

Si prevede che *"Le richieste di trasporto aperte sono ordinate cronologicamente in base all'orario dell'esecuzione pianificata"*: non si prevede tuttavia una soluzione se si hanno due richieste allo stesso orario

Buona la mappatura dei trasporti, con calcolo dei percorsi e del tempo.

Buona la doppia lettura del braccialetto del paziente (sia nella presa in carico sia alla consegna) perché consente maggiore tracciabilità sull'identificazione del paziente stesso (pag. 26).

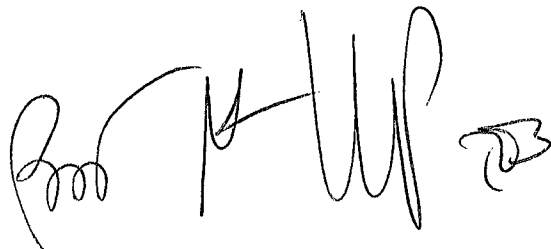
Molta attenzione alla privacy.

Buono il fatto che ogni addetto abbia a disposizione un Palmare, dotato di connessione Wi-Fi, per permettere la tempestiva reperibilità e l'aggiornamento in tempo reale dello stato di avanzamento del servizio; non apprezzo tuttavia il fatto che si preveda che il sistema di localizzazione GPS venga disattivato, in quanto non consente tracciabilità.

Non buono il sistema di tracciabilità in quanto piuttosto limitato. Non è specificato nulla in ordine alla tracciabilità del materiale.

Apprezzato il Portale Smartgate che consente rendicontazione informatizzata; non è chiaro invece il cruscotto.

Buono il sistema di rendicontazione, che risulta dettagliato e completo

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a final flourish, located at the bottom right of the page.

7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI

Non è chiaro se si prevede l'istituzione di una centrale operativa in ogni polo (pag. 13).

Positiva la presenza del referente presente in Centrale 12 ore al giorno.

Positivo il fatto che sia tracciato il trasporto del materiale, con possibilità di sensore della temperatura.

Negativo il fatto che non si prevede la presa in carico da parte del personale sanitario (è l'operatore che manualmente inserisce il fine trasporto): ciò non consente di verificare la veridicità dei dati indicati

Buona la distribuzione dei carichi di lavoro (pag.14).

Positivo il Software Carl che non va ad interferire con le procedure dell'Ente (15).

Apprezzata la previsione per cui *"Le funzionalità del sistema consentono di gestire qualsiasi tipo di situazione, incluse quelle legate ad eventuali ritardi non dipendenti dal personale di servizio (es. il paziente e/o il materiale non è pronto ad essere trasportato). In questo caso l'addetto respinge l'incarico in modo da essere così disponibile per altri incarichi. Il sistema trattiene per un tempo predefinito l'incarico rinviato prima di una nuova assegnazione"*.

Buona specificazione e dettaglio dei tempi di evasione delle richieste di trasporto (pag. 21)

Si prevede l'utilizzo di due sistemi: CARL per i trasporti e IPS per gli ausili.

Si prevede che *"L'addetto, inoltre, può gestire lo svolgimento delle attività di servizio mediante messaggi e conferme all'interno del sistema di scambio dati, prendere in carico la richiesta o chiudere l'ordine di lavoro direttamente dall'applicazione dedicata"* (pag. 16): a nostro avviso non è chiaro il grado di autonomia dell'addetto nella gestione del trasporto.

Buono il sistema di tracciabilità proposto (pag. 17)

Positiva la previsione della tracciabilità degli ausili e della sanificazione degli ausili stessi

Positiva la possibilità di interfacciarsi con l'ente a seconda del proprio profilo.

Presente la descrizione del Sistema di rendicontazione proposto (pag. 18)

Attenzione alla privacy

Non si prevedono soluzioni in caso di guasti.

Si segnala un refuso nello specchio a pag. 20 ove si parla di ASL 1-Sanremo.

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto nel complesso molto carente sotto questo profilo.

Manca la descrizione del sistema di rendicontazione e tracciabilità dei processi.

Viene menzionato l'applicativo proposto per la gestione dei servizi (Tommy servizi), del quale non viene peraltro descritta in maniera precisa la funzionalità ed operatività. Dalla scarsa descrizione non si riesce a valutare la funzionalità del sistema proposto.

Non viene descritta l'operatività del sistema per il trasporto del materiale.

Non è spiegato come viene inserita la richiesta del trasporto all'interno della piattaforma

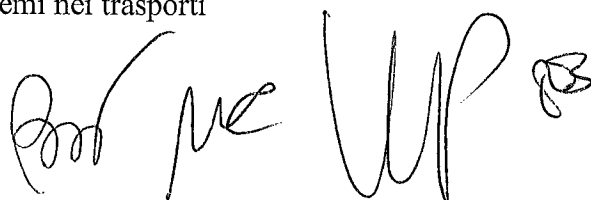
Non è apprezzato il fatto che è l'Ente che deve adeguarsi all'applicativo proposto.

Non si condivide la previsione per cui una volta inserito il servizio, è possibile eseguire delle modifiche: la Centrale Operativa può eventualmente cambiare l'operatore di assegnazione, il codice di trasporto (urgente/non urgente), modificare o cancellare totalmente la scheda di servizio.

Positiva la rilevazione GPS del trasporto per averne la tracciabilità in tempo reale.

Positiva la previsione per cui ogni operatore che svolge il servizio di trasporto deve inviare gli stati di servizio (accettazione, arrivo in Reparto, inizio trasporto, arrivo a destinazione, operatività per il servizio successivo). Non è peraltro menzionata l'identificazione del paziente e le modalità in cui avviene l'identificazione del paziente stesso e l'inizio del trasporto.

Non viene descritta la soluzione proposta in caso di problemi nei trasporti



Viene prevista una check-list creata dalla Centrale Operativa distinta per tipologia di servizio (barella, carrozzina, spostamento a piedi, eccetera) che può essere modificata ogni qualvolta venga ritenuto necessario.

Analisi costante dei dati informatici (dati tuttavia non meglio precisati)

Non vengono previste e descritte eventuali innovazioni tecnologiche proposte

La seduta si chiude alle ore 13,10.

Letto, confermato e sottoscritto.

Genova, 03/11/2021

Presidente Commissione Giudicatrice

Dott.ssa Marica CAVALLONI

Componente Commissione Giudicatrice

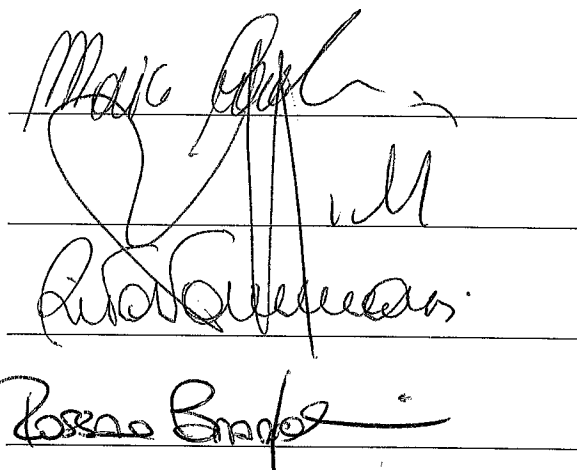
Dott.ssa Maria Angela PICETTI

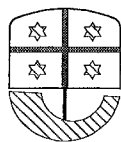
Componente Commissione Giudicatrice

Dott.ssa Rita VANNOZZI

Funzionario referente e Segretario

Dott.ssa Rossana BRANDOLIN

Four handwritten signatures are present, each on a horizontal line. The first signature is 'Marica Cavalloni', the second is 'Maria Angela Picetti', the third is 'Rita Vannozzi', and the fourth is 'Rossana Brandolin'.



REGIONE LIGURIA
DIREZIONE CENTRALE
ORGANIZZAZIONE

SETTORE
STAZIONE UNICA APPALTANTE
REGIONALE

Genova, 09/11/2021

Prot. n. NP/2021/356169

Allegati:

Dirigente Responsabile: Dott. Luigi Moreno COSTA
tel. 010/548 8561 e-mail: luigimoreno.costa@regione.liguria.it
Funzionario referente: Rossana BRANDOLIN
tel. 010/548 8538 e-mail: rossana.brandolin@regione.liguria.it

Oggetto: **Procedura aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 Numero gara 7933936 – Id Sintel 130988942.**

23^ SEDUTA RISERVATA

Verbale 23^ seduta riservata della Commissione giudicatrice del 09/11/2021

Il giorno 09/11/2021, alle ore 9,00 si è riunita in seduta riservata presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova, la Commissione giudicatrice della procedura in oggetto per definire e comunicare i punteggi attribuiti a ciascun parametro di valutazione per il lotto 3.

Sono presenti i componenti della Commissione Giudicatrice nominata con determinazione n. 85 del 15/02/2021:

- 1) Dott.ssa Marica Cavalloni – Coordinatrice SSD PS Osp. S. Bartolomeo di Sarzana - Presidente;
- 2) Dott.ssa Maria Angela Picetti – Responsabile Infermieristico di livello 1 E.O. Ospedali Galliera - Componente;
- 3) Dott.ssa Rita Vannozzi - Coordinatore Servizio trasporto malati – Policlinico San Martino - Componente

È altresì presente la Dott.ssa Rossana Brandolin, Funzionario della SUAR, in qualità di Segretario.

Si dà atto che, in considerazione della situazione emergenziale in corso, la S.U.A.R. ha messo a disposizione della Commissione la documentazione tecnica delle ditte partecipanti al lotto 3 secondo quanto previsto dall'art. 3 del "Regolamento per il lavoro a distanza delle Commissioni giudicatrici e l'organizzazione delle sedute pubbliche delle gare telematiche" approvato con determinazione di A.Li.Sa. n. 390 del 23/09/2020 e la Commissione giudicatrice ha iniziato la propria attività di valutazione delle offerte tecniche del lotto 3 "a distanza", in base a quanto previsto dal predetto Regolamento.

Nella seduta odierna la Commissione, terminata la lettura dei punti 3 – 4 – 5 dei progetti tecnici del lotto 3 (“Formazione e aggiornamento del personale”, “Modalità di gestione delle assenze ed in caso di sciopero” e “Turn-over del personale”), dopo una breve discussione in merito ai paragrafi stessi, procede alla definizione dei punteggi attribuiti ai parametri di valutazione 3 – 4 – 5 ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che verrà allegata al verbale conclusivo della valutazione del lotto *de quo*.

La Commissione rileva che i progetti presentati nel lotto 3 sono sostanzialmente sovrapponibili a quelli presentati nel lotto 1 e nel lotto 2, ad eccezione di alcuni aspetti legati al luogo di esecuzione del servizio.

Si ricorda che il criterio di attribuzione dei punteggi per il lotto 3 è il criterio Q1, nel quale i coefficienti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari e la successiva trasformazione della media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando a 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.
Si utilizzerà una scala di valori del tipo:

eccellente	coeff. 1,0
ottimo	coeff. 0,7
buono	coeff. 0,5
discreto	coeff. 0,3
sufficiente	coeff. 0,0

La Commissione inizia dunque la propria attività con la valutazione del seguente criterio:

3) FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE:

Soluzione proposta in merito al piano di formazione e aggiornamento professionale, monte ore annuo dedicato alla formazione (aggiuntivo rispetto al monte ore indicato in Capitolato), modalità di verifica delle conoscenze, qualificazione dei docenti, materiale didattico, argomenti trattati; descrizione del sistema di tracciabilità e rendicontazione della formazione

1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Il piano di formazione (specificato che si prevedono 21 giorni per la formazione del personale a inizio appalto) è molto ben definito e dettagliato; positiva la previsione di 4 settimane di affiancamento.

Positivo il fatto che la formazione venga effettuata prima dell'avvio del servizio.

Adeguate il monte ore iniziale di 70 ore; reputiamo troppo limitato il monte ore per i corsi di aggiornamento (10 ore per ciascun addetto).

Buona la modalità di somministrazione della formazione (aula, e-learning).

Valutiamo molto positivamente la formazione pratica (con occhiali a realtà aumentata), strumento molto avanzato (pag. 28).

Non valutiamo positivamente la frequenza dei controlli (solo il 5% di addetti presi a campione), pag. 29.

Non valutiamo positivamente il fatto che si preveda il superamento del test finale di apprendimento se l'utente realizza un punteggio uguale o superiore al 75% (percentuale troppo bassa).

Scarsa, non completa la descrizione della qualificazione dei docenti.

Per quanto riguarda gli argomenti della formazione base, non valutiamo positivamente il fatto che si preveda il “*linguaggio italiano tecnico sui servizi d'appalto*” (non dovrebbe essere limitato al linguaggio tecnico, anche in considerazione del fatto che il Capitolato, tra i requisiti di cui deve essere

in possesso il personale addetto, indica la conoscenza della lingua italiana); inoltre non è chiara la modalità di verifica del risultato ottenuto in merito all'apprendimento della lingua italiana.

Positiva la previsione del corso BLS-D per tutti gli operatori.

Valutiamo molto positivamente il fatto che il piano di formazione venga condiviso con il DEC, il che è ottimo (pag. 32).

Buona la previsione di un percorso formativo differente in caso di personale svantaggiato (PPIL)

Buona la previsione di formazione specifica per il Covid.

Poco esaustivo il programma di formazione, soprattutto nella parte della disinfezione.

Adeguatamente descritto il sistema di tracciabilità e rendicontazione.

Buono il monitoraggio del tasso di frequenza dei corsi, in modo da garantire non solo efficacia ma anche completezza della formazione.

Ottima la certificazione delle competenze tramite l'utilizzo di digital badge, strumento innovativo e promettente.

Non è chiaro chi è il responsabile della verifica della formazione.

Non riteniamo positivo il fatto che non vi sia una differenziazione della formazione in base al ruolo degli addetti.

Buono che alla scadenza dell'appalto la Ditta renda disponibile il bagaglio formativo informatizzato di ciascun addetto ai servizi.

Si apprezza la previsione di una verifica delle competenze nei riguardi del personale oggetto di clausola sociale, con previsione di eventuale formazione specifica per sopperire a carenze formative (tabella pag. 27).

2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto nel complesso non completo.

Buona la distinzione della formazione in base al ruolo svolto dagli addetti

Gli argomenti della formazione sono a mio avviso ridondanti, inoltre vi è poca correlazione tra titoli e contenuti (esempio: gestione in sicurezza delle bombole di ossigeno, pag. 32).

Non è chiaro il monte ore della formazione.

Non valuto inoltre positivamente il fatto che alcuni moduli formativi siano previsti ogni 5 anni (P6).

Non si prevede una ripetizione "programmata" degli interventi formativi, in quanto nella maggior parte dei casi è prevista solo "se necessario".

Manca la descrizione della qualificazione dei docenti.

Scarsa la modalità di verifica, non viene specificata.

Bassa la percentuale del punteggio superata la quale si ritiene superato il corso (80%), pag. 28.

Non specificato il materiale didattico utilizzato.

Positiva la previsione di formazione per il personale dell'Ente

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Buona la suddivisione del monte ore della formazione tra referente, sub referente, addetto alla Centrale operativa e addetto al trasporto.

Positivo il libretto formativo digitale, consultabile dall'Ente.

Descritti dettagliatamente i contenuti della formazione, differenziata per le varie figure.

Tuttavia, si rileva che gli argomenti della formazione risultano ridondanti e vi è poca correlazione tra titoli e contenuti (esempio: gestione in sicurezza delle bombole di ossigeno, pag. 32: si parla dei DPI e nozioni sulle patologie da trasporto).

Con riguardo ai docenti, in alcuni casi si dichiara che il docente è "CMF Academy", senza peraltro specificare da chi è composta tale "CMF Academy".

Il sistema di tracciabilità è scarsamente descritto.

Positiva la previsione di formazione anche per il personale dell'Ente.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona l'intenzione di dare evidenza ai bisogni dell'utenza.

Non è specificata e descritta la qualificazione dei docenti.

Buona la formazione specifica per il Covid.

Positiva la previsione di personalizzare la formazione per ciascun addetto; inoltre si specifica che è incluso nel programma formativo il personale addetto alle sostituzioni per ferie, malattie e assenze improvvise.

Positiva la previsione di formazione anche per il personale dell'Ente.

Apprezzata la diversificazione dei percorsi formativi per il personale operativo, a seconda del ruolo.

Non è chiaro il monte ore della formazione; è indicato il monte ore totale ma non viene specificato il numero di anni.

Non si prevede una ripetizione "programmata" degli interventi formativi, in quanto nella maggior parte dei casi è prevista solo "se necessario".

Non viene specificata la modalità e tempistica degli aggiornamenti della formazione successivi al primo anno.

Valuto positivamente il libretto informativo digitale, molto utile e interessante (pag. 29).

Buona la metodologia operativa del trasporto pazienti.

Descritti dettagliatamente i contenuti della formazione, differenziata per le varie figure.

Tuttavia, si rileva che gli argomenti della formazione risultano ridondanti e vi è poca correlazione tra titoli e contenuti (esempio: gestione in sicurezza delle bombole di ossigeno).

Buono il sistema di tracciabilità delle esperienze formative

3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Positivo l'impegno di Copura di formare tutto il personale prima dell'avvio del servizio.

Non condividiamo la previsione per cui in caso di personale già in possesso della formazione prevista, si prevedano solo aggiornamenti periodici, per di più se questi ricadono in corso di esecuzione del contratto.

Molto positiva la qualificazione dei docenti, ben descritta.

Buona la presenza di una lezione sulla Politica e misure per la riduzione dell'impatto ambientale

Non è chiaro cosa succeda a chi non supera i corsi (chi li supera ha il bollino sul tesserino di riconoscimento; chi non li ha superati?)

Positiva la formazione specifica per gli addetti emergenze (corsi antincendio rischio medio e corso di primo intervento di soccorso).

Non positivo il fatto che il corso BLS-D sia previsto solo per il personale addetto al trasporto pazienti, sia perché il Capitolato prevede siffatta formazione per tutti gli operatori.

Per quanto riguarda il monte ore della formazione, non è chiaro il monte ore degli addetti alle emergenze. Inoltre, non è chiara la suddivisione del monte ore della formazione degli anni successivi al primo (perché è messa insieme la formazione del secondo, terzo e quarto anno).

Il piano di aggiornamento formativo viene condiviso con l'ASL, il che è positivo, ma le ore indicate sono poche (8 ore annue).

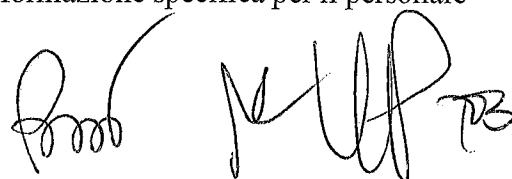
Sistema di tracciabilità e rendicontazione presente.

Non è chiara la finalità e l'utilizzo della scheda di valutazione individuale; buono il libretto formativo individuale (pag. 35).

Non è chiara la percentuale di punteggio al superamento della quale viene superato il corso (si parla solo di percentuale di presenza).

Non sono chiari i tempi di valutazione individuale.

Riteniamo sia un valore aggiunto il fatto che venga prevista una formazione specifica per il personale straniero, con eventuale formazioni di classi.



Apprezzata la formazione specifica per i soggetti svantaggiati.
Sono previste 65 ore di formazione

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Positivo l'impegno di Copura di formare tutto il personale prima dell'avvio del servizio.
Il monte ore indicato non è chiaro, soprattutto con riguardo al monte ore della formazione degli anni successivi al primo (perché è messa insieme la formazione del secondo, terzo e quarto anno).
Viene precisata la durata dell'affiancamento (7 giornate).
Per quanto riguarda il Sistema di rendicontazione, positivo il libretto formativo individuale. Si prevede inoltre che la documentazione della formazione sia sempre disponibile per la consultazione nell'app M-Tech del portale "Mosaico", ma non è specificato se l'Ente può accedere alla verifica di tale documentazione.
Apprezzo la formazione specifica per personale straniero e soggetti svantaggiati.
Ben descritte le modalità di verifica delle conoscenze; non è tuttavia chiara la percentuale di punteggio conseguito al superamento della quale viene superato il corso (si parla solo di percentuale di presenza).

4) DUSSMANN SERVICE SRL

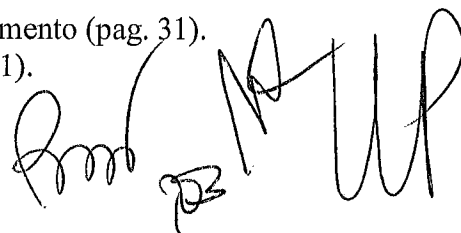
Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto ben dettagliato e descritto con riguardo al piano formativo.
Buono il monte ore previsto.
Formazione non solo al personale addetto in pianto organica ma anche alle squadre di pronto intervento ed agli addetti alle sostituzioni.
Non è chiaro però se c'è sempre un operatore addetto antincendio.
Ottima la presenza di un corso sulla comunicazione, ottimi gli argomenti trattati.
Nelle ipotesi di non conformità, si prevede di attivare apposite sessioni di recupero formativo.
Ben descritte le metodologie della formazione e gli strumenti didattici utilizzati.
Molto positivo il fatto che il materiale didattico è sempre disponibile nel portale web.
Molto apprezzata la previsione di corsi di formazione anche per il personale dell'Ente, con specificazione della relativa tempistica (pag. 27).
Ottima la Dussmann learning App, che risulta molto utile e funzionale.
Ottima la tracciabilità continuativa dell'attività formativa tramite l'ausilio di strumenti informatici come il modulo GAF (pag. 28). Descritto molto dettagliatamente il sistema di tracciabilità.
Molto positivo il Curriculum formativo digitale per ogni addetto.
Ottima la qualificazione del personale docente, dettagliatamente descritta, e la reperibilità dei docenti stessi.
Ottima la specifica di una verifica annuale formativa con possibilità di eventuali progetti formativi di recupero.
Non è prevista formazione specifica per la lingua italiana e per il personale svantaggiato.

5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto non esaustivo, scarso di informazioni specifiche e non permette di valutare adeguatamente gli argomenti finali della formazione.
Descrizione del corpo docenti non completa di tutte le qualificazioni. Vengono indicati solo gli anni di esperienza ma non i titoli di studio.
Non è indicato in quali casi può emergere la necessità di addestramento (pag. 31).
Non ben descritta la modalità di verifica delle conoscenze (pag. 31).



Non è chiaro perché siano previste due modalità di verifica dell'attività formativa (test soggettivi e oggettivi) a seconda del ruolo svolto.

Non è chiara la distinzione tra monte ore formativo "previsto" ed "effettivo" (pag. 32).

Non valuto positivamente il fatto che la formazione obbligatoria inizi entro 15 giorni dall'avvio e si concluda entro 45 giorni dall'avvio, in quanto significa che all'inizio il personale non è adeguatamente formato.

Non è previsto BLSD per addetti alla movimentazione (cfr. tabella pag. 33).

Gli argomenti trattati non vengono descritti dettagliatamente, è indicato solo il titolo del corso.

Non è molto chiara la tracciabilità delle attività didattiche.

Non è inoltre specificato se l'Ente può consultare il Registro Elettronico relativo alla formazione del personale.

Positivo a pag. 31 la previsione di una verifica del livello di conoscenze e del livello formativo del personale oggetto di clausola sociale, con formazione specifica per sopperire ad eventuali carenze riscontrate.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto formativo molto sintetico, generico e lacunoso in alcune parti.

La formazione obbligatoria inizia entro 15 giorni dall'avvio dell'appalto e si conclude entro 45 giorni dall'avvio, il che non è valutato positivamente in quanto significa che all'inizio del servizio il personale non è adeguatamente formato.

Le modalità di verifica delle attività formative risultano sufficienti. Sono previsti test di valutazione dei livelli di apprendimento. Si prevede che ogni docente provvederà a valutare i test ed a registrare i giudizi di valutazione sul Registro Elettronico. Al termine di ogni ciclo didattico, il Tutor Formazione provvederà a consegnare ad ogni partecipante che ha superato con successo tutti i test di valutazione previsti in funzione del ruolo e della mansione ricoperta, gli Attestati Formativi.

Non è molto chiaro il riepilogo ore di formazione totali (pag. 33), né le ore dedicate a ciascun argomento (cfr. tabella pag. 33): se il numero indicato sotto la colonna "Form" corrisponde al numero di ore dedicato al relativo argomento, le ore di formazione risultano poche.

Il progetto non descrive il personale docente e la relativa qualificazione.

La descrizione degli argomenti trattati è piuttosto sintetica, c'è solo il titolo del corso.

Per quanto riguarda il sistema di tracciabilità, si prevede solo che la Reportistica presente sul Portale WEB della Convenzione consente di aggiornare "manualmente" i dati all'interno di appositi "campi" e di ottenere "in tempo reale", al termine dell'attività di Data Entry, la reportistica richiesta (standard, personalizzata).

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona la struttura organizzativa prevista per la formazione, con un responsabile della politica formativa (ha il compito di definire il Progetto Formativo) ed un tutor del progetto formativo (con il compito di occuparsi del coordinamento di tutte le attività ad esso collegate).

Buone le varie fasi del progetto formativo, ben descritte.

Positivo l'accento sulle recenti normative in tema di Covid (Normative sanitarie emanate ed attualmente in vigore in merito alla gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e ultimi Dpcm).

Ben descritto il personale docente, con relativa esperienza e qualifica (pag. 31).

Il progetto distingue il percorso formativo tra personale oggetto di clausola sociale e personale di nuova assunzione. Non è tuttavia molto chiaro come l'RTI riesca ad identificare un programma formativo; non è chiara come viene svolta l'analisi dei fabbisogni formativi, come viene valutato il personale coinvolto.

Buone le modalità dell'attività formativa, anche con Corsi di formazione E-Learning (pag. 31).

Le modalità di verifica della formazione vengono descritte solo molto sinteticamente, il progetto indica solo che vengono svolti dei test di valutazione, ma non vengono indicate percentuali per il superamento dei test stessi.

Si prevede che la formazione obbligatoria inizi entro 15 giorni dall'avvio dell'appalto e si concluda entro 45 giorni dall'avvio, il che non è valutato positivamente in quanto significa che all'inizio dell'appalto il personale non è adeguatamente formato.

Non è molto chiara la tracciabilità delle attività didattiche.

Non è inoltre specificato se l'Ente può consultare il Registro Elettronico relativo alla formazione del personale.

Per quanto concerne gli argomenti del percorso formativo, essi non risultano descritti, c'è solo il titolo, non si riesce a comprendere il contenuto dei corsi previsti.

6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Piano formativo buono, completo e ben descritto.

Ben descritte le varie fasi del piano formativo, ottima anche la previsione di un corso di recupero.

Ottima la percentuale di superamento dei test di verifica (90% delle risposte).

Ottima la presenza di un micro training, tuttavia non è corretto che sia visibile in formato elettronico solo ai sub referenti.

Non trovo funzionale né adeguato l'utilizzo di materiale cartaceo negli spogliatoi (*"oltre che ad essere presenti sul Tablet del Sub Referente, Markas prevede di renderli disponibili anche in forma cartacea negli spogliatoi"*, pag. 33).

Ritengo che la segnalazione di eventuali lacune degli addetti debba avvenire nell'immediato e non semestralmente (punto 4 pag. 33).

Per quanto riguarda l'inserimento di nuovi assunti si prevede che *"L'inserimento costituisce una fase fondamentale di apprendimento, poiché è volto a fare interiorizzare i valori e la cultura aziendale oltre a determinare la mansione del nuovo assunto e la prestazione lavorativa che dovrà svolgere. In questa fase di monitoraggio finalizzato all'innovazione ed allo sviluppo, il processo di valutazione ricopre un ruolo fondamentale invero, in caso di aggiudicazione, Markas propone di valutare la prestazione del singolo addetto per misurare il conseguimento degli obiettivi aziendali. L'analisi avverrà in due momenti diversi (in fase di start up e a metà contratto) per individuare le aree di miglioramento e di eccellenza dei dipendenti"*.

Non è chiaro quando venga effettuata la seconda fase di analisi: metà contratto del dipendente o metà contratto di appalto?

Ottimo che tutti gli addetti al trasporto abbiano lo stesso livello di formazione.

Adeguata descrizione dei contenuti dei corsi e ottima la precisazione delle tempistiche degli aggiornamenti dei corsi stessi.

Non valuto positivamente che il corso antincendio sia previsto solo per parte del personale (addetti emergenza e/o figure deputate).

Non viene specificata la qualificazione dei docenti.

Non condivido che i corsi come preposto alla sicurezza vengano eseguiti solo dal referente e non anche dai sub referenti che sono assegnati ai differenti ospedali.

Ben descritto il sistema di tracciabilità. Ottimo il fatto che tutte le valutazioni che vengono fatte sono a disposizione dell'Ente, il che garantisce massima trasparenza. Si prevede in particolare che i risultati di tali test saranno anch'essi condivisi con l'Ente e potranno essere consultati sul Portale Smartgate. I risultati saranno riportati su una scheda specifica e gli addetti dovranno essere informati appena possibile dell'esito della prova per procedere eventualmente ad una correzione "ad personam" degli errori. Se il risultato è insufficiente, sarà necessario ripercorrere l'iter formativo completo dando priorità agli argomenti che sono rimasti incompresi.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Piano formativo nel complesso molto buono, completo, ben descritto.



La formazione viene svolta dalla Markas Academy, struttura interna dedicata alla formazione del personale e all'elaborazione dei percorsi formativi dei dipendenti.

Ben descritte tutte le varie fasi del piano formativo: analisi del fabbisogno, mappatura delle competenze che è fondamentale; progettazione; erogazione; verifiche.

Ben descritte metodologie, strumenti didattici e strumenti di verifica.

Molto rigorosi nelle verifiche di apprendimento con varie percentuali di superamento delle verifiche stesse.

Positivo il fatto che i risultati dei test di apprendimento siano condivisi con l'Ente e possano essere consultati sul Portale Smartgate.

Gli argomenti trattati sono descritti in maniera approfondita e chiara (pag. 34-35), con specificazione del contenuto, destinatari, docenti, modalità didattica e frequenza di aggiornamento.

Buono il monte ore della formazione, molto chiaro e ben descritto, distinto tra il primo anno ed i successivi.

Ben descritto il sistema di tracciabilità e rendicontazione della formazione (pag. 37).

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

La formazione viene svolta dalla Markas Academy.

Molto positiva l'analisi del fabbisogno formativo, che è ben spiegata.

Ben descritte le varie fasi del percorso formativo.

È stato creato un "Profilo di ruolo", una sorta di job description, che è molto utile: Markas analizza le soft skills e hard skills delle risorse mediante vari strumenti di verifica, a seconda della posizione considerata.

Molto positiva la previsione, per i neo assunti, di una brochure informativa sul servizio di trasporto contenente le informazioni principali che il nuovo collaboratore deve apprendere circa salute e sicurezza, privacy e regole di comportamento da adottare durante l'esecuzione del servizio. Tale libricolo sarà consegnato ai nuovi assunti e sarà altresì messo a disposizione dell'Ente sul Portale MK-LOGISTICS.

Molto positivo il fatto che l'Azienda ha cura di formare tutti i propri operatori per il primo soccorso e per la rianimazione cardio-polmonare di base (BLS) in caso di emergenza e di necessità, addestrandoli ad avvisare immediatamente il personale sanitario.

Ben descritte le modalità di erogazione della formazione. Ottimo l'addestramento pratico quale modalità didattica.

A titolo migliorativo, si prevede che i micro-training saranno a disposizione del personale in forma digitale tramite APP su Tablet, che è in possesso del Sub Referente e che qualora l'operatore dovesse avere dei dubbi relativamente all'esecuzione del servizio, il Sub Referente provvederà ad illustrargli come svolgere correttamente i compiti a lui assegnati: si rileva come sarebbe più opportuno che ciascun addetto lo avesse a disposizione, in quanto la richiesta al sub referente comporta una perdita di tempo e potrebbe accadere che il sub referente non sia immediatamente disponibile.

Ottime le modalità di verifica della formazione, molto ben descritte. Ben descritti anche i parametri di valutazione definiti per i test, con le varie percentuali di superamento.

Ottimo il fatto che tutte le valutazioni che vengono fatte sono a disposizione dell'Ente, il che garantisce massima trasparenza. Si prevede in particolare che i risultati di tali test saranno anch'essi condivisi con l'Ente e potranno essere consultati sul Portale Smartgate. I risultati saranno riportati su una scheda specifica e gli addetti dovranno essere informati appena possibile dell'esito della prova per procedere eventualmente ad una correzione "ad personam" degli errori. Se il risultato è insufficiente, sarà necessario ripercorrere l'iter formativo completo dando priorità agli argomenti che sono rimasti incompiuti. Si ritiene che dovrebbe essere tuttavia specificata la tempistica dell'informazione all'addetto dell'esito della prova ("appena possibile" è generico).

Poco descritti la formazione sul trasporto campioni biologici (punto 18, pag. 35),

Molto positivi gli interventi di riqualificazione e aggiornamento (pag. 34).

Molto positiva la versatilità del personale operativo.

Attenzione per la formazione dei neo assunti.

Molto positivo il fatto che Markas preveda un corso di formazione specifica anche per il personale sanitario (es. Caposala) che si occuperà di richiedere i trasporti.

Il monte ore della formazione è molto chiaro e ben descritto, distinto tra il primo anno ed i successivi (cfr. pag. 36).

Ben descritti i docenti e relativa qualificazione (pag. 36).

Ottimo anche il sistema di tracciabilità che garantisce massima trasparenza

7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Ritengo positivo che il referente del servizio abbia sempre sotto controllo le formazioni svolte ma soprattutto le attività di aggiornamento pianificate (pag. 24).

Ottima la presenza di video corsi di formazione on line, visibili tramite smartphone del dipendente con contenuti operativi specifici.

Positivo il fatto che la verifica preliminare della formazione venga fatta prima dell'avvio del servizio.

Positiva la previsione di un "indice di professionalità" che rappresenta il limite minimo della professionalità accettabile misurata in fase iniziale di appalto.

Si prevede che il corso di addestramento preparatorio ha una durata di 4 ore, tuttavia per le argomentazioni trattate le ore (4) sembrano poche.

Ritengo inadeguato rilasciare un attestato di partecipazione con una frequenza dell'80% (pag. 27).

Buono il report che viene inviato al DEC (pag. 27) che attesta l'avvenuta formazione ed il grado di apprendimento. Non è tuttavia chiara la tempistica di comunicazione (si dice solo "periodicamente").

Non ritengo corretto che l'inserimento del neo assunto avvenga durante e non al termine dell'attività formativa (pag. 27). Il neo assunto deve essere formato prima e non deve attendere la creazione di eventuali nuovi percorsi formativi.

Non ritengo positivo il fatto che la formazione specialistica sia prevista solo nel secondo quadrimestre (pag. 28).

Ben descritti gli argomenti del piano formativo

Non è chiaro il monte ore totale (70 ore) perché i destinatari sono diversi. Non è inoltre chiaro come sono distribuite le ore di formazione negli anni successivi al primo (pag. 31).

Non è chiaro perché gli addetti operativi ausiliari e gli addetti alle sostituzioni abbiano un livello di formazione diverso (dovrebbero avere lo stesso livello). Appare anche in contraddizione con quanto dichiarato a pag. 31 (*"Tutto il personale neo-assunto, prima di essere inserito in organico, dovrà partecipare agli specifici corsi descritti in precedenza"*).

Ottima però la previsione di 4 giorni di affiancamento.

Non ben precisata la qualificazione dei docenti.

Buona la previsione di un "Libretto Personale delle Attività Formative" per la tracciabilità delle attività formative.

Tuttavia viene previsto che non tutti i corsi prevedano un test di superamento (Firma del docente a comprova dell'effettiva presenza e superamento del test di verifica "ove previsto").

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Positivo il fatto che la verifica preliminare del livello formativo avvenga prima dell'avvio del servizio: *"La Medical Service Assistance si impegna, nel mese antecedente l'avvio dell'appalto, a svolgere una verifica preliminare su tutti gli operatori che saranno coinvolti nel servizio, con l'obiettivo di valutarne le conoscenze specialistiche, tecnico-operative, riguardanti le procedure operative, la sicurezza e la lingua italiana"*

Molto positiva la previsione di un "Indice di professionalità" (Ip), che rappresenta il limite minimo della professionalità accettabile misurata in fase iniziale di appalto. Ad ogni operatore sarà attribuito uno specifico valore numerico (da 1 a 10) che rappresenta il suo livello di professionalità, e la somma dei valori di tutte le figure dedicate all'appalto (figure operative e gestionali) rappresenterà il livello

complessivo di professionalità dell'appalto (Ip). Si prevede che gli addetti dedicati ad ambienti in cui la complessità di cura ed il rischio per il paziente sono elevati saranno selezionati tra quelli con Ip più elevato. In quest'ottica il percorso formativo sarà diversificato: più approfondito ed esaustivo per gli operatori che svolgono servizio in aree a rischio più elevato rispetto ad operatori che svolgono il proprio lavoro in aree a rischio inferiore.

Ben descritti gli indicatori.

Si prevede un corso di addestramento preparatorio della durata di 4 ore (cfr. pag. 25): si rileva che le ore previste risultano insufficienti a fronte degli argomenti che dovrebbero essere trattati nel corso *de quo* (pag. 26).

Il piano formativo è buono.

Buono il piano di formazione ed inserimento del personale neo assunto (pag. 27), che viene ben descritto.

Apprezzati i contenuti del programma formativo, che vengono ben descritti.

Buono il monte ore previsto per la formazione, dettagliato: c'è una tabella che riporta, per ogni figura professionale, sia il monte ore dedicato alla formazione in fase di avvio della commessa che il monte ore dedicato all'aggiornamento professionale (pag. 31).

Molto positivo il fatto che sia prevista una formazione specialistica per la gestione intraospedaliera delle aree soggette a rischio specifico.

Non viene descritta la modalità di verifica del livello di apprendimento. Si prevede soltanto che tutta l'attività formativa venga documentata attraverso l'adozione di specifici strumenti di registrazione e valutazione quali: Modulo registrazione presenza - Scheda registrazione attività (per la registrazione delle attività di affiancamento) - Scheda di valutazione (compilata dai partecipanti al termine di ogni modulo per ottenere la valutazione dell'intervento in termini di contenuti, metodologia e organizzazione) - Attestato di partecipazione (rilasciato ad ogni partecipante che abbia frequentato almeno l'80% delle ore complessive e che abbia superato la prove di verifica dell'apprendimento) - Libretto formativo individuale (rilasciato a ciascun operatore e sul quale vengono registrati tutti i corsi di formazione ed aggiornamento a cui lo stesso ha partecipato).

Molto buono il sistema di tracciabilità proposto, che assicura trasparenza della formazione del personale addetto al servizio.

Molto apprezzato il Libretto personale delle attività formative per ciascun addetto, sempre disponibile in formato digitale sul portale web, anche per la consultazione da parte dell'ASL, il che è molto positivo in un'ottica di trasparenza e tracciabilità.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona l'analisi dei bisogni formativi tramite test di ingresso.

La progettazione formativa considera anche le caratteristiche degli ambienti dove andranno a lavorare. La pianificazione delle attività formative è molto precisa.

Buona suddivisione del programma formativo.

Si prevedono Test di autoverifica intermedi per valutare il grado di apprendimento.

Positivo il fatto che si proceda alla verifica delle conoscenze prima dell'avvio dell'appalto.

Valido l'"Indice di professionalità" (Ip), che rappresenta il limite minimo della professionalità accettabile misurata in fase iniziale di appalto.

Previsto progetto formativo di recupero.

Buona la tracciabilità e reportistica della formazione, con condivisione con l'Ente (pag. 25), che garantisce anche trasparenza.

Validi gli argomenti trattati nel programma formativo, dettagliatamente descritto.

Molto valido il fatto che il progetto non preveda un unico modello formativo, ma modelli diversificati rispetto all'area di appartenenza (gestionale di coordinamento od operativa) ed al ruolo svolto all'interno di essa dal personale addetto ai servizi.

Non viene ben descritta la qualificazione dei docenti.

L'attività formativa viene ben documentata (presenze, partecipazione, ecc).

Valido il libretto formativo individuale.

Ritengo inadeguato rilasciare un attestato di partecipazione con una frequenza dell'80% (pag. 27). Non è chiaro il monte ore totale (70 ore) perché i destinatari sono diversi. Non è chiaro come sono distribuite le ore di formazione negli anni successivi al primo.

Non è chiaro perché gli addetti operativi ausiliari e gli addetti alle sostituzioni abbiano un livello di formazione diverso (dovrebbero avere lo stesso livello). Appare anche in contraddizione con quanto dichiarato a pag. 31 (*"Tutto il personale neo-assunto, prima di essere inserito in organico, dovrà partecipare agli specifici corsi descritti in precedenza"*).

Buono l'affiancamento in corso d'opera.

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto non esaustivo sul punto.

Non descritto il materiale didattico utilizzato, poco specificati gli argomenti trattati durante la formazione.

Non chiara la formazione specifica.

Non descritta la rendicontazione dell'attività formativa.

Assolutamente carente la modalità di somministrazione dei corsi e l'attività di verifica.

Gli argomenti proposti non sono ritenuti completi: non vengono menzionati pulizia e sanificazione degli ausili, trasporto materiale, Covid.

Non è chiaro il monte ore dedicato alla formazione (vedi pag. 23 e pag. 26): non è specificato se il monte ore indicato sia annuale, né vengono specificati i monte ore per gli anni successivi al primo.

Non è descritta la qualificazione del personale docente (si dice solo che *"I corsi di formazione saranno tenuti da personale Inter SOS di comprovata esperienza nel settore..."*).

Discutibile l'assegnazione di un defibrillatore semi automatico ad ogni operatore o coppia come "miglioria" in quanto tutte le Aziende sono provviste di tali device e comunque in base a quanto previsto dal Capitolato l'addetto al servizio non deve movimentare il paziente né tanto meno intervenire con procedure sullo stesso.

Non sono descritte modalità di verifica in itinere.

Non è indicata la percentuale di superamento dei test di verifica della formazione.

Si prevede una scheda personale dell'operatore ove verrà inserito l'attestato di frequenza.

Si prevede che la documentazione cartacea relativa a ciascun corso sarà conservata da Inter SOS ed è consultabile dall'Ente su richiesta, il che è positivo.

La Commissione prosegue la propria attività con la valutazione del seguente criterio:

4) MODALITÀ DI GESTIONE DELLE ASSENZE ED IN CASO DI SCIOPERO:

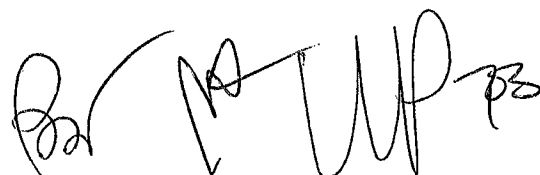
Dettaglio dell'organizzazione prevista per le sostituzioni per ferie, malattie e altre assenze, sciopero, metodo di rotazione e sostituzione del personale, impostazione e tempi di attivazione per eventuali interventi straordinari ed urgenti non previsti nel Capitolato

1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI

Il progetto è complessivamente buono e dettagliato nella forma e nei criteri di massima.

Viene utilizzato un Sistema Informativo OFM per la gestione automatizzata ed in tempo reale delle assenze e delle sostituzioni, per avere tracciabilità degli scambi che possono avvenire tra gli operatori, che risulta utile.



C'è buona programmazione del periodo di ferie (con piano ferie) che consente di programmare anche le relative sostituzioni.

Vengono previste misure di prevenzione per la riduzione delle assenze, prevedendo anche sistemi di incentivazione alla presenza per ridurre le assenze stesse.

Positive le azioni per la sostituzione in caso di assenza programmabile: "organizzazione intelligente" dei turni di lavoro che si fonda su un organico di attività fisso e già strutturato per far fronte alle possibili assenze, attraverso la variazione del piano settimanale senza dover ricorrere a risorse esterne all'appalto.

Per quanto riguarda le azioni generali per la sostituzione in caso di assenza programmabile, il CNS ha approntato un modello di gestione di tali assenze che prevede, proprio con l'obiettivo di garantire la costante copertura delle postazioni di lavoro senza che esse risultino sguarnite nemmeno per brevi periodi, più tipologie di sostituti:

- temporanei, sostituti che coprano la postazione vacante in massimo 10 minuti e consentano di rimediare all'urgenza per tempi brevissimi;
- definitivi, sostituti che coprano la postazione vacante in massimo 60 minuti e per l'intera durata dell'assenza.

Per quanto riguarda i criteri di individuazione del sostituto temporaneo indicati a pag. 36 nel diagramma flusso B, si prevede che se la Centrale operativa è collocata presso la struttura si attivi l'addetto alla Centrale operativa che deve ottemperare a due mansioni. Questo è valutato negativamente poiché si riduce il monte ore che viene dedicato alla Centrale. Ciò sarebbe ancor più grave se venisse creata una sola Centrale Operativa e non 3 come prospettato nel progetto (cfr. paragrafo dedicato alla Centrale Operativa): in tal caso infatti avrebbe dovuto essere garantito un reperibile nelle strutture ove non c'è la Centrale.

Buona la tempistica (10 minuti) prevista per la sostituzione, del primo turno vacante della giornata tramite l'impiego temporaneo del sub referente. Per quanto riguarda i criteri di individuazione del sostituto definitivo, si prevede per le assenze di breve durata (diagramma flusso C pag. 36) l'attivazione dei Reperibili già facenti parte dell'organico e impiegati abitualmente presso la medesima struttura, ma non è chiaro quanti reperibili abbia il CNS.

Si valuta negativamente (diagramma flusso C pag. 36) la programmazione di utilizzare il reperibile su un'assenza a lungo termine anche perché si prevede l'impiego del reperibile anche per 30 giorni (che è tanto).

Per la sostituzione delle assenze di lunga durata, si evidenzia che non viene prevista la formazione del personale impiegato per le sostituzioni, si prevede che venga assunto ex novo personale (pag. 36) che viene affiancato da un tutor (RAS, SRF, ACO o ATP/M esperti) che effettuerà sul campo l'affiancamento formativo necessario, ma ciò si ritiene non sufficiente, in quanto è indispensabile che anche il personale addetto alle sostituzioni sia adeguatamente formato oltre all'avere dell'esperienza pregressa.

Il CNS dichiara che per la sostituzione delle assenze non saranno mai utilizzati operatori impiegati su appalti relativi ad altri servizi (ad es. pulizia, manutenzioni, ristorazione, ecc.), in quanto non dotati delle necessarie competenze.

Buono il piano previsto per le sostituzioni in caso di sciopero, con garanzia di un servizio minimo condiviso con l'Ente: predisposizione congiunta CNS-Ente del «Servizio minimo» con individuazione delle prestazioni indispensabili per l'attività di pubblico servizio. Condivisione con le organizzazioni sindacali del «Servizio minimo» proposto. Entro 5 giorni dalla data dello sciopero viene compilato in condivisione con le organizzazioni sindacali il «Foglio turno lavoro – Servizio minimo» con specifica dei nominativi che manifestano volontariamente l'intenzione di garantire la prestazione lavorativa.

Buone le misure e tempistiche previste per eventuali interventi straordinari ed urgenti non previsti nel Capitolato (pag. 37):

- ✓ predisposizione di un piano di reperibilità dedicato al presidio ospedaliero, che garantirà la massima tempestività d'intervento 24h/24 per 365 gg/365;

- ✓ centralizzazione delle segnalazioni (emergenze e non) in modo integrato verso la Centrale Operativa di appalto e il Call Center aziendale, per una precisa gestione delle richieste supportata dal Sistema OFM;
- ✓ i ruoli strategici del SRF e delle ACO, quest'ultime previste dal CNS con competenze sanitarie

2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Valuto positivamente il fatto che CMF preveda che verranno impiegati addetti in sostituzione con ruolo professionale e percorso formativo analoghi a quelli del personale da sostituire e che abbiano una buona conoscenza delle strutture dell'Azienda (pag. 33).

Non viene prevista programmazione a rotazione delle ferie, viene richiesto al personale la preferenza, ciò rischia di creare confusione nella programmazione.

Non trovo adeguata la procedura automatizzata di comunicazione "in tempo reale" delle informazioni contenute online sul sito dell'INPS, sia per ragioni di privacy sia perché la produzione del certificato all'INPS non avviene in tempo reale (pag. 35).

Dalla descrizione a pag. 35 "ricorso a personale reperibile" attraverso il cosiddetto "cambio riposo" non è a mio avviso chiaro come avviene l'assegnazione della giornata di reperibilità.

Per quanto riguarda l'organizzazione in situazioni di emergenza e cause di forza maggiore, si prevede una squadra di pronto intervento reperibile tutti i giorni dell'anno, che avrà il compito di supportare gli operatori in turno in caso di picchi di attività durante l'orario di servizio ed entrare in servizio in caso di situazioni di emergenza (pandemie, eventi avversi, calamità naturali...) che dovessero verificarsi nella fascia oraria notturna e festiva.

Corretti i tempi di segnalazione all'Ente rispetto al personale presente nella giornata di sciopero.

In caso di sciopero, le prestazioni essenziali indicate in progetto (pag. 36) non sono a mio avviso complete ed esaustive.

Si prevede infine che *"Il personale operativo impiegato garantirà una flessibilità dell'orario lavorativo ed una sua eventuale estensione fino al massimo impegno previsto contrattualmente, in funzione delle esigenze sopraggiunte a causa dello sciopero"*: non è a mio avviso corretta la previsione di un prolungamento di orario del personale in servizio nelle giornate di sciopero in quanto gli scioperi sono comunicati con congruo anticipo.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto complessivamente buono e chiaro sul punto.

Positivo il fatto che per gestire le assenze programmate si preveda un organico sovradimensionato per permettere agli addetti di godere di ferie, riposi, ecc.

Viene proposto uno schema di turnazione molto chiaro, con cui viene messo il 25% del personale in riposo e contattabile per eventuali sostituzioni.

Per le assenze non programmate si prevede che *"Ai fini di ottimizzare i processi di sostituzione a fronte di assenze causate da malattia, abbiamo creato procedure automatizzate atte a comunicare in tempo reale al Sub-Referente le informazioni contenute on line nel sito dell'INPS"*: si osserva peraltro che le informazioni non possono essere condivise "in tempo reale" in quanto la produzione del certificato all'INPS non avviene in tempo reale. Il sistema proposto è buono con riferimento alle assenze di medio-lungo termine ma non per le brevi.

Buoni ed efficaci i metodi di sostituzione proposti (estensione dell'orario lavorativo degli operatori presenti, ricorso al personale reperibile, impiego di operatori da appalti limitrofi, incremento dell'organico).

Positivo il fatto che gli addetti in sostituzione abbiano esperienza e professionalità analoghe al personale da sostituire.

Buona l'organizzazione in caso di sciopero, classica.

Buono il fatto che in caso di emergenza entro 60 minuti dalla chiamata viene inviata la squadra di emergenza

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

si prevede che gli addetti impiegati per le sostituzioni hanno un "ruolo professionale e percorso formativo analoghi a quelli del personale da sostituire", ma ciò appare contraddittorio con quanto precisato in tema di formazione, ove si specificava che è incluso nel programma formativo il personale addetto alle sostituzioni per ferie, malattie e assenze improvvise.

Le sostituzioni vengono programmate sulla base della durata e consistenza delle assenze.

Si prevede inoltre la sostituzione non solo degli addetti ma anche delle figure di governo.

Per la gestione delle assenze programmate si prevede che l'organico sarà sovradimensionato rispetto alle necessità stimate e che nel caso in cui, per specifici intervalli temporali, non sia possibile avere il 100% delle presenze necessarie, nella pianificazione si farà ricorso al rilevante bacino di personale operante in appalti limitrofi,

Buona la pianificazione delle turnazioni, che risulta chiara e ben dettagliata (pag. 34). Si prevede inoltre che la pianificazione delle turnazioni, una volta definita, viene resa disponibile in formato digitale sul Tablet del Sub-Referente, in modo tale che egli possa avere sempre sotto controllo i turni di lavoro aggiornati, nonché la pianificazione delle assenze programmate per ogni operatore, il che è positivo perché identifica il soggetto che "coordina" le sostituzioni.

Buona programmazione delle ferie, con un piano ferie per l'intero anno che viene predisposto entro il mese di marzo, in funzione delle esigenze di servizio e delle richieste espresse dal dipendente, in modo tale da distribuire le assenze programmate in un intervallo di tempo maggiore rispetto al solo periodo estivo, evitando che vi sia un numero troppo elevato di addetti contemporaneamente in ferie e facilitando così la gestione delle sostituzioni.

Per quanto riguarda la gestione delle assenze non programmate, non viene specificata la tempistica per la sostituzione.

Le modalità per la gestione di tali assenze sono precise e ben descritte nel progetto (pag. 35).

Dubbi però in merito alla previsione del "ribilanciamento dell'attività" in caso di personale assente superiore al 30%: non è chiaro cosa significhi

Non viene precisato il numero di personale reperibile

Buona la previsione per cui ai fini di ottimizzare i processi di sostituzione a fronte di assenze causate da malattia, sono state create procedure automatizzate atte a comunicare in tempo reale al Sub-Referente le informazioni contenute on line nel sito dell'INPS.

Buona l'organizzazione in caso di scioperi, precisate tutte le prestazioni essenziali garantite; si prevede che il personale operativo impiegato garantirà una flessibilità dell'orario lavorativo ed una sua eventuale estensione fino al massimo impegno previsto contrattualmente, in funzione delle esigenze sopraggiunte a causa dello sciopero.

Buona anche l'organizzazione in caso di emergenza, eccezione e cause di forza maggiore, con previsione di una squadra emergenza/pronto intervento, attivabile tramite chiamata del Sub-Referente o al Contact Center di CMF in grado di intervenire entro 60 minuti dalla chiamata

3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:
Progetto nel complesso buono, con buone soluzioni organizzative.

Buono il fatto che le sostituzioni avvengono con operatori che già collaborano all'interno della stessa squadra e che quindi si interfacciano già con il personale dell'Ente; i turni sono assegnati a gruppi di lavoro composti da addetti dedicati ad un determinato servizio: ciò permette una miglior qualità del servizio stesso.

Buona la sostituzione del personale con addetti di uguale qualifica e preparazione (pag. 37).

Molto positiva la previsione della figura "jolly" (pag. 37).

Ottima la previsione di premi incentivanti per ridurre l'assenteismo.

Buona la programmazione annuale per copertura delle ferie, tuttavia non è specificato quando vengono programmate le ferie.

Non è chiaro quanto previsto a pag. 38 con riferimento al "prolungamento dell'orario di lavoro del personale presente presso il PO".

Riteniamo eccessiva e non valutiamo quindi positivamente la frequenza di previsione di utilizzo del prolungamento dell'orario di servizio, in quanto il rischio maggiore è di una riduzione di capacità lavorativa del dipendente e rischio di errore da parte del dipendente stesso.

Per quanto riguarda la sostituzione del personale per le lunghe assenze, si dichiara di affidarsi al bacino integrativo di operatori già formati in ambito sanitario, senza tuttavia precisare la specificità della formazione rispetto all'attività che andranno a svolgere.

Adeguate la modalità di sostituzione e relative tempistiche.

Garanzia di sostituzione del personale assente entro 30 minuti dall'orario di inizio programmato, il che è molto positivo.

Per quanto riguarda lo sciopero, si prevede preavviso di 10 giorni e si garantiscono la totalità di prestazioni "indispensabili".

Buono il portale a supporto della gestione del personale, perché permette di avere visione del personale in tempo reale.

Buono il sistema di attivazione in caso di emergenze (numero verde "a cascata", reperibilità del referente e sub referente).

4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Molto ben descritte tutte le possibili dinamiche di sostituzione.

Molto positiva l'organizzazione del lavoro che prevede che il personale viene assunto con orario di lavoro differenziato a seconda delle mansioni e delle aree alle quali viene assegnato. L'organizzazione prevede, di norma, assunzioni part-time di unità addette ai servizi di ausiliario, al fine di sfruttare appieno la flessibilità operativa.

Molto positivo il fatto che il personale addetto alle sostituzioni abbia la stessa formazione di quello che viene sostituito.

Eccellente la pianificazione dei turni di lavoro, delle ferie e dei permessi e in particolare il fatto che nel periodo estivo si prevede un aumento di organico del 5%.

Molto buona la pianificazione delle ferie (piano ferie viene predisposto entro la metà del mese di febbraio dell'anno in corso e la programmazione copre per ogni operatore almeno il 75% delle ferie totali), pag. 31.

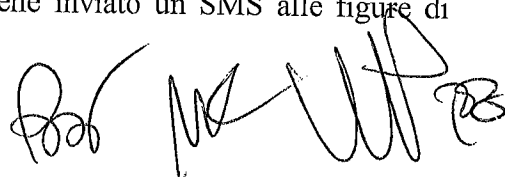
Ottima la presenza del coordinatore e del capo squadra che possono effettuare la sostituzione del personale con un'ottima tempistica dichiarata di 15 minuti (pag. 32).

Ottima la previsione di una squadra di pronto intervento per le sostituzioni.

Eccellente il sistema di segnalazione dell'assenza: si prevede che la segnalazione dell'assenza improvvisa ed imprevedibile avviene automaticamente da parte del software utilizzato per la rilevazione delle presenze del personale, che avvisa immediatamente con una mail il Coordinatore della mancata timbratura dell'addetto assente, affinché possa provvedere in tempo reale ad attivare le apposite procedure di sostituzione.

Molto valida la modalità di gestione delle assenze e la tempistica dichiarata, descrizione molto chiara. Eccellente strumento informatico (Ergowin) a supporto della gestione delle turnazioni e delle sostituzioni del personale assente, che permette di avere anche costante condivisione con l'azienda del piano di lavoro mensile. Molto dettagliata la descrizione di tale strumento (pag. 34-35).

Molto buono ad esempio il fatto che il sistema avverte il Coordinatore anche in caso di ritardo da parte degli operatori: entro 5 min dalla mancata timbratura viene inviato un SMS alle figure di



coordinamento e controllo in modo che possano attivarsi tempestivamente per sostituire l'operatore assente (qualora non avesse già comunicato la propria assenza).

Ottimo il fatto che, in caso di dimissioni del lavoratore, Dussmann provvede temporaneamente alla sostituzione dell'operatore ricorrendo alle modalità di gestione dell'indisponibilità di personale di cui sopra e garantendo nel contempo la sostituzione del lavoratore dimissionario con un nuovo addetto entro 48 ore.

Molto buona la gestione del servizio in caso di sciopero (pag. 33), salvo il termine di preavviso indicato (almeno 5 giorni), in quanto il Capitolato tecnico a pag. 31 prevede che l'informativa dello sciopero sia data 7 giorni prima.

Valore aggiunto rispetto alle previsioni del Capitolato è il fatto che la pianificazione dettagliata del piano di lavoro mensile venga predisposta automaticamente entro il giorno 20 del mese antecedente e costantemente disponibile alla consultazione/modifica da parte di tutte le figure autorizzate, sia di Dussmann che dell'Ente.

Per quanto riguarda la modalità di gestione emergenze ed interventi straordinari e/o urgenti, ottima la previsione di una squadra di pronto intervento reperibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festività comprese.

Estremamente positivi i sistemi di richiesta di intervento in emergenza: compilazione del modulo informatico dedicato sul Portale Web o mediante Call Center/Centrale Operativa viene gestita e registrata nel Software.

Ritengo un valore aggiunto la descrizione delle azioni di supporto in caso di attivazione del PEIMAF. Dussmann Service prevede un Piano personalizzato per il lotto di riferimento, con disponibilità di Squadra di addetti esperti e formati, reperibili 24/24 ore 365 gg/anno, composta da un numero di unità concordato in occasione degli incontri annuali con l'ASL, fra addetti operativi al trasporto pazienti, trasporto materiale, ecc. Squadra che sarà operativa entro 10 minuti dall'attivazione della Emergenza/Urgenza, e il numero di addetti attivato sarà definito in base alla emergenza da gestire.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto articolato e dettagliato.

Il progetto descrive bene l'organizzazione per la gestione delle assenze programmate, è prevista una buona pianificazione, buona pianificazione di turni, ferie, permessi; sempre per una migliore gestione delle assenze programmate si prevede assunzione del personale con orario di lavoro differenziato ed anche part-time.

Per le assenze non prevedibili è previsto specifico personale addetto alle sostituzioni.

Per le assenze non prevedibili, Dussmann Service garantisce un tempo di sostituzione di 15 minuti (inteso come lasso di tempo intercorrente tra la segnalazione dell'assenza e la sostituzione della figura assente), il che è molto positivo.

Molto chiaro lo schema della turnazione di lavoro (pag. 32).

Ottima ed efficace la gestione delle assenze imprevedibili: la segnalazione dell'assenza improvvisa ed imprevedibile avviene automaticamente da parte del software utilizzato per la rilevazione delle presenze del personale, che avvisa immediatamente con una mail il Coordinatore della mancata timbratura dell'addetto assente, affinché possa provvedere in tempo reale ad attivare le apposite procedure di sostituzione.

Molto positive le azioni per la gestione delle assenze (pag. 32-33).

Positivo il fatto che gli addetti alle sostituzioni siano adeguatamente formati e che si preveda formazione ed addestramento del personale specifico addetto alle sostituzioni.

Molto positivo il fatto che in caso di dimissioni del lavoratore, Dussmann provvede temporaneamente alla sostituzione dell'operatore ricorrendo alle modalità di gestione dell'indisponibilità di personale di cui sopra e garantendo nel contempo la sostituzione del lavoratore dimissionario con un nuovo addetto entro 48 ore.

Per la gestione dello sciopero si garantiscono i servizi minimi. In occasione dello sciopero o cause di forza maggiore, Dussmann Service assicura la costante reperibilità dei propri responsabili attraverso l'attuazione di un Piano di emergenza.

Appreziamo molto la proposta del sistema informatico a supporto della gestione delle turnazioni e delle sostituzioni del personale assente, che risulta molto efficace: la pianificazione della turnistica d'Appalto e la presenza del personale in servizio vengono gestite in maniera completamente informatizzata attraverso il software gestionale per la rilevazione presenze (Ergonwin), strumento attraverso cui è possibile visualizzare in tempo reale una serie di dati relativi all'esecuzione dei servizi oggetto di appalto nel loro complesso, per quanto riguarda in particolare la gestione del personale impiegato.

5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI
Progetto nel complesso buono anche se poco chiaro in alcuni punti.

Apprezzato lo schema di turnazione proposto a pag. 36, specifico per il lotto in esame.

Positiva la comunicazione scritta al DEC di un'eventuale variazione dell'organico, che garantisce trasparenza e tracciabilità.

La gestione delle assenze e sostituzioni avviene sul sistema informatico ManProNet, che risulta molto fruibile ed efficace in quanto consente di avere in tempo reale la situazione.

Molta importanza alla comunicazione con l'Ente.

Presente la descrizione delle varie tipologie di assenze con relative soluzioni, compreso il caso di sciopero.

Il RTI dichiara di disporre sul territorio di n. 390 addetti ulteriori che potranno essere attivati a copertura delle assenze, nonché per attività urgenti e straordinarie non differibili.

Non è chiaro quale personale venga utilizzato per la sostituzione di quello in ferie (pag. 34).

Le sostituzioni, anche per i permessi (che sarebbero programmabili), vengono fatte tramite prolungamento orario e flessibilità degli operatori, soluzione che dovrebbe invece essere adottata per le sostituzioni non programmabili.

Per quanto riguarda lo sciopero, il RTI dichiara di garantire l'erogazione dei Servizi essenziali così come previsto dalla Legge n. 146/90, modificata dalla L. 83/2000). Si prevede che il Sub-Referente, in accordo con il Referente Responsabile e previo accordo con i responsabili ed i referenti di Struttura degli Enti, definirà le modalità e le tempistiche di esecuzione dei Servizi Essenziali (nel rispetto della Legge n. 146/1990).

Per le assenze imprevedibili si prevede l'attivazione di un "addetto jolly", figura che tuttavia non viene definita né viene precisato il relativo livello di formazione.

Per quanto riguarda la gestione del servizio di reperibilità e gestione degli interventi non previsti, non è chiaro chi siano i soggetti reperibili né la modalità di assegnazione della reperibilità.

Buono il fatto che la reperibilità venga garantita da parte dei dirigenti.

Buono che a pag. 37 venga prevista l'attività dei reperibili anche per interventi straordinari ed urgenti non previsti dal Capitolato.

Si prevede un Piano di reperibilità calendarizzato costituito da un programma-calendario con nominativi, contatti, giorni e fasce orarie di reperibilità del personale disponibile: non è chiaro però dove venga preso il personale reperibile.

6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Programma ben descritto, vengono bene analizzate tutte le tipologie di assenze.

Buono il fatto che i sostituti abbiano la stessa preparazione del personale da sostituire, a garanzia della qualità del servizio.

Valuto positivamente il Piano ferie proposto, che viene predisposto per ogni lavoratore entro il mese di febbraio; si prevedono 2 settimane di congedo estivo e le restanti giornate di ferie possono essere richieste anche con solo 2 giorni di anticipo, il che è positivo

Per le emergenze, si prevede che per comporre la Squadra degli addetti alle emergenze, Markas adotterà le seguenti misure: saranno sospesi i turni di riposo e le ferie programmate; saranno allungati i turni lavorativi; saranno assunte risorse aggiuntive a quelle già presenti in appalto. Quanto previsto non è tuttavia a mio avviso qualificabile come squadra di emergenza (pag. 40).

Buoni i tempi di attivazione (15 minuti e 30 minuti) in caso di emergenza. Non specificati però i tempi di risoluzione.

Valuto positivamente l'affiancamento prima delle assenze programmate, a garanzia della qualità del servizio.

In caso di assenze per malattia e/o cause improvvise viene attivato il Team dei sostituti, che è positivo ma viene creato allo stesso modo della squadra di emergenza, il che mi suscita qualche perplessità, soprattutto in caso di contemporaneità di situazioni (emergenza e assenza per malattia).

Buona descrizione delle varie criticità informatiche che possono verificarsi, con relative soluzioni (pag. 41).

Positivo che per la gestione delle emergenze di carattere tecnologico si preveda un'assistenza informatica dalle ore 8 alle ore 18 dell'Ufficio Sistemi Informativi.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Buona programmazione, pianificazione ben descritta

Buona suddivisione delle assenze tra programmate, prevedibili e non prevedibili, molto ben descritte.

Molto buona la sostituzione immediata in caso di assenza non prevedibile con figura parimenti formata.

Buona la procedura in caso di malattia e assenza improvvisa, con Team dei sostituti e sostituzione con una figura equivalente tramite prolungamento dell'orario di lavoro di addetti già in servizio oppure tramite mobilitazione di addetti in riposo.

Valutato molto positivamente questo team di sostituti, ossia un team temporaneo di sostituzione dell'operatore assente, per garantire una procedura di attivazione rapida di risorse umane e tecniche. Grazie ad un data-base che raccoglie dati sugli addetti circa la loro competenza, esperienza, prossimità e frequenza, il Sub Referente è in grado di individuare vari sostituti per ogni operatore: quando un addetto è assente, il Sub Referente pianifica la sua sostituzione con un addetto che abbia pari competenza, pari esperienza (il che è molto importante) e sia in turno/reperibile

Valuto positivamente il Piano ferie proposto, che viene predisposto per ogni lavoratore entro il mese di febbraio; si prevedono 2 settimane di congedo estivo; ferie richieste con 2 giorni di anticipo.

Buona la reperibilità 24/24 ore 7 giorni/7 delle figure di coordinamento operativo e degli addetti di emergenza (pag. 40).

Vengono analizzate le diverse tipologie di emergenze (di carattere generale e di carattere tecnologico), con buona descrizione delle procedure che vengono attivate in tali casi.

Molto buona e ben dettagliata l'analisi dei casi di emergenza con le relative misure risolutive

In caso di sciopero si prevede preavviso di 9 giorni (quindi termine maggiore rispetto alle previsioni del Capitolato) e relativa comunicazione all'Ente.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto dettagliato e completo.

Buoni gli strumenti per il coordinamento risorse, per piano sostituzione (proiezione, pianificazione, motivazione).

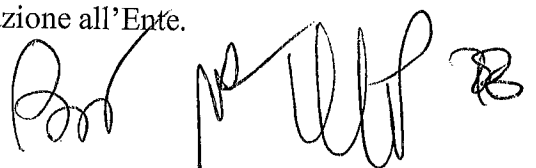
Ottimo il fatto che nelle sostituzioni si garantisca qualità del servizio in quanto le competenze e la formazione sono uguali per tutti gli operatori, sia per il trasporto pazienti che per il trasporto materiale.

Molto buono il piano ferie, che viene predisposto entro il mese di febbraio.

Per aspettative, congedi, assenze più lunghe si prevede assunzione di personale a tempo determinato che è stato comunque già valutato in precedenza (pag. 39).

Molto positiva la previsione di un affiancamento prima delle assenze programmate, che garantisce qualità del servizio. Per la medesima ragione si apprezza la formazione del personale neo assunto

In caso di sciopero si prevede preavviso di 9 giorni e comunicazione all'Ente.



Per le assenze non prevedibili si attiva il team dei sostituti con tempi di intervento immediato. Descritta dettagliatamente la procedura di attivazione del team dei sostituti. Si prevedono 2 livelli di reperibilità, sia per operatori dei trasporti che per figure di coordinamento. Apprezzato il fatto che il capo servizio raccoglie periodicamente un feedback dai coordinatori sui sostituti.

Il data-base garantisce di compiere una scelta ben ponderata, poiché mantiene monitorate le sostituzioni, evidenziando chi, con quale esperienza ha sostituito una figura assente; contiene i feedback rilasciati rispetto agli addetti che hanno sostituito le risorse assenti; assicura immediatezza delle sostituzioni e qualità del servizio, visto che le risorse sostitutive saranno quelle più adeguate ad eseguire il servizio.

In caso di emergenza, positiva la previsione di 2 numeri alternativi di contatto a seconda della gravità dell'emergenza stessa. In qualunque emergenza viene garantita una persona di riferimento che si attiva per risolvere il problema.

Apprezzo molto il fatto che, ristabilita la situazione ordinaria, Markas produrrà un report, indicante le specifiche relative alla gestione dell'evento, che sarà messo a disposizione dell'Ente in apposita sezione del Portale Smartgate.

Ottima la catena dei mezzi di comunicazione previsti.

Molto buoni i tempi di attivazione (15 minuti e 30 minuti) in caso di emergenza.

Per la gestione delle emergenze di carattere tecnologico si prevede un'assistenza informatica dalle ore 8 alle ore 18 dell'Ufficio Sistemi Informativi.

Molto buona e dettagliatamente descritta l'analisi dei casi di emergenza con le relative misure risolutive

7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto ben descritto e chiaro sotto il profilo in esame, anche se non dettagliato il piano ferie.

Ottima la presenza del calcolo della determinazione del personale aggiuntivo (pag. 34), ben descritto.

Buoni i tempi di attivazione a cascata delle varie tipologie di sostituzione anche se non chiaro (pag. 35).

Buona la sostituzione in caso di dimissione e relativa tempistica prevista (48 ore).

Buona l'organizzazione della turnazione

Adeguate la modalità di comunicazione da parte del personale di eventuali assenze e la presenza della comunicazione di eventuali ritardi di ingresso al referente entro 10 minuti (pag. 37), che rendono il servizio maggiormente efficiente sotto il profilo in esame.

Descritta sinteticamente la modalità di gestione di eventuali scioperi (pag. 38).

Molto positiva l'informatizzazione della sostituzione del personale, la Centrale operativa viene supportata dal sistema informatico per sopperire alle criticità che si possono presentare, legate a gestione della quota di trasporti non programmati.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto molto ben dettagliato e chiaro. Ottima analisi dell'organizzazione prevista.

Ben descritta la modalità di attivazione degli interventi del personale, semplice e chiara.

Positiva la previsione di formazione del personale neo assunto.

Validi gli schemi di turnazione proposti.

Ottimo il fatto che il software fornisca la soluzione migliore in caso di assenza dell'operatore, che rende il sistema molto efficiente.

Molto valido il sistema di gestione degli scioperi.

Ottima la modalità di gestione degli imprevisti ed eventi non programmati nonché la modalità di gestione dell'eventuale ritardo nei trasporti.



Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Richiamo al CCNL e tabelle ministeriali con riferimento alla percentuale statistica di assenze Buona pianificazione del personale aggiuntivo addetto alle sostituzioni; definizione della figura "jolly".

Molto chiara e ben descritta la modalità di attivazione dei sostituti.

Molto positivo il fatto che il personale nuovo venga inserito previa formazione (pag. 31).

In caso di dimissioni del lavoratore, si prevede che il Referente del Servizio provvede temporaneamente alla sostituzione dell'operatore ricorrendo alle modalità di gestione dell'indisponibilità di personale e garantendo nel contempo la sostituzione del lavoratore dimissionario con l'inserimento di nuovo personale entro 48 ore.

Ottimi e chiari i metodi di turnazione previsti (pag. 35).

La gestione delle assenze avviene tramite il portale dei servizi il che è molto valido in quanto c'è un doppio controllo: mediante il portale di comunicazione gli operatori potranno sempre segnalare la loro assenza (comunicando il loro nome cognome, il cantiere a cui sono assegnati, il turno di riferimento e il loro responsabile diretto). Nel caso di segnalazioni, l'addetto di Centrale Operativa, contatterà personalmente il Referente del Servizio e/o il Coordinatore, il quale si attiverà per organizzare la sostituzione, attingendo dal personale disponibile. Il sistema Informativo, interfacciato con il sistema di rilevazione delle presenze, avverte il Referente del Servizio e il Coordinatore in caso di ritardo da parte degli operatori: entro 10 minuti dalla mancata timbratura viene inviato loro un SMS. In questo modo il Referente del Servizio e/o il Coordinatore potranno attivarsi tempestivamente per sostituire l'operatore assente impossibilitato a comunicare la propria assenza in anticipo.

Inoltre ritengo sia molto valido il sistema previsto in base al quale, in caso di assenza di un operatore, il Referente del Servizio/Coordinatore potranno interrogare il sistema informativo richiedendo la disponibilità di personale formato per la sostituzione (il sistema è in grado di fornire l'elenco del personale disponibile a sostituire una determinata risorsa, con gli stessi requisiti professionali). Il Software evidenzia il turno di lavoro rimasto scoperto e suggerisce automaticamente una risorsa disponibile e formata proprio per quel turno e per quella tipologia di servizio (la persona che ha coperto più volte quel turno).

In sintesi, il progetto prevede un ottimo controllo delle assenze.

Buona pianificazione delle sostituzioni anche in caso di sciopero.

Vengono previsti due tipi di eventi straordinari: assenze improvvise e picchi di attività.

Per eventi straordinari ed urgenti viene utilizzato il personale a riposo. Gli eventuali picchi di attività saranno gestiti attraverso l'impiego in Centrale Operativa del sistema informativo che consente di tenere sempre sotto controllo lo svolgimento corrente dei trasporti. Non viene tuttavia specificato nulla di più in merito alla soluzione prevista in caso di picchi di attività

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI

Progetto molto carente in tutte le richieste della *lex specialis*: i vari punti richiesti dal Disciplinare (Dettaglio dell'organizzazione prevista per le sostituzioni per ferie, malattie e altre assenze, sciopero, metodo di rotazione e sostituzione del personale, impostazione e tempi di attivazione per eventuali interventi straordinari ed urgenti non previsti nel Capitolato) sono trattati in maniera molto sintetica e superficiale.

Manca il dettaglio dell'organizzazione prevista per la sostituzione in caso di ferie, malattie e altre assenze.

Si prevede solo che il numero degli operatori individuati per il lotto sia adeguato per coprire le assenze con sufficiente margine, senza nessun'altra specificazione in merito.

Descritta in maniera molto sintetica la gestione in caso di sciopero.

Non è specificata la programmazione e turnazione del personale.

Per quanto riguarda gli interventi straordinari ed urgenti, essi non vengono specificati e si ritiene che la tempistica prevista (24 ore) sia eccessiva in caso di emergenza.

5) TURN-OVER DEL PERSONALE:

I processi e le azioni poste in essere per ridurre il turn-over del personale (es. tipologie contrattuali che garantiscano stabilità occupazionale).

1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto nel complesso ben descritto, anche se non è presente la descrizione della tipologia contrattuale impiegata.

Buono il turn over dei precedenti anni (compreso tra il 10% e 15% nell'ultimo biennio).

Positivo il Reporting e comunicazione periodica all'Ente dei risultati della survey (pag. 37).

Molto buona l'istituzione di un premio di risultato, tuttavia non concordo sul fatto che il premio sia erogato proporzionalmente a tutti i dipendenti perché non permette la valorizzazione del singolo.

Positiva la riduzione di turni spezzati.

Molto positivo il fatto che il CNS dichiara di monitorare il ricorso allo straordinario, con la finalità di evitare che il personale lavori complessivamente un numero di ore maggiori di quante previste dal contratto di riferimento (punto 5 pag. 40).

Ottimo il punto 10 (Stipula di convenzioni con società di trasporto pubblico)

Positiva l'attenzione verso il luogo di residenza dell'operatore rispetto alla distanza del luogo di lavoro.

Ottima la presenza di specialisti in psicologia del comportamento, con anche un numero verde dedicato.

Ben descritte le modalità di valutazione dei risultati connessi all'attuazione delle azioni, la cadenza semestrale è buona, ottima la previsione di monitoraggi degli eventi sentinella e la previsione di una relazione sulla qualità lavorativa, condivisa con l'Ente, riportante: la quantificazione dei Premi di Risultato elargiti; i risultati ottenuti dall'implementazione del sistema di Welfare aziendale; gli esiti delle indagini condotte sulla soddisfazione dei lavoratori; il trend dei tassi di assenteismo e di turnover conseguiti, gli indicatori del monitoraggio degli Eventi Sentinella.

Ottima la previsione di una reportistica completa verso l'Ente, in modo da fornire informazioni al DEC.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Ho apprezzato l'istituzione del premio di risultato (pag. 39): in caso di aggiudicazione il CNS si impegna – previo accordo stipulato con i lavoratori– ad erogare il Premio in modo proporzionale all'effettiva presenza del lavoratore (salvo periodi d'assenza dovuti a maternità, lunghi infortuni e attività sindacali), alla qualità del lavoro prestato (andamento del livello di servizio) necessaria al fine di mantenere i contratti e alla produttività convertibile, con evidenti vantaggi in riferimento alla capacità di spesa del dipendente e di abbattimento del cuneo fiscale, in un piano di Welfare personalizzato. Apprezzo l'inciso *“con evidenti vantaggi in riferimento alla capacità di spesa del dipendente”* in quanto obiettivo di risultato.

Buona l'organizzazione dei turni di lavoro, positiva l'attenzione verso il luogo di residenza dell'operatore rispetto alla distanza del luogo di lavoro.

Valuto positivamente i processi e le azioni poste in essere per ridurre il turn-over (stipula di convenzioni con società di trasporto pubblico, possibilità di orario flessibile, possibilità di svolgere lavoro part-time, formazione coaching e gestione comportamenti prevaricatori e illeciti), che ritengo possano essere efficaci (pag. 40).

Buona l'istituzione del numero verde per la segnalazione dei comportamenti di mobbing.

Positiva la Relazione sulla qualità lavorativa, che riporta anche i premi di risultato elargiti.
Apprezzo la previsione di reportistica all'Ente in quanto è a mio avviso molto importante in un'ottica di maggiore trasparenza e controllo.
Non viene tuttavia precisata la tipologia contrattuale impiegata.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona attenzione al benessere dei lavoratori.
Buona la percentuale di turn over dichiarata.
Positive le strategie per ridurre il turn-over, soprattutto laddove prevedono il coinvolgimento del personale.
Buona e ben descritta l'analisi dei driver (le leve) che il CNS utilizza per attivare quella serie di meccanismi che creano quel doppio legame profondo tra dipendenti e azienda, finalizzato a un rapporto win-win di lungo periodo.
Il personale viene molto valorizzato.
Vengono messi in campo riconoscimenti non solo economici ma anche altri benefits (es. vacanze premio), il che è molto positivo.
Buono il premio di risultato, che viene elargito in modo proporzionale all'effettiva presenza del lavoratore, alla produttività, ai risultati.
Interessante il sistema di welfare che mira alla creazione di schemi di retribuzione flessibile, che consentono di integrare o sostituire una quota del pacchetto retributivo accessorio del dipendente con beni e/o servizi in natura che normalmente vengono acquistati dal dipendente all'esterno per far fronte ad esigenze personali o familiari (pag. 39).
Apprezzo la previsione di limitare i turni spezzati, l'attenzione al luogo di residenza, l'attenzione al lavoro straordinario, convenzioni con trasporto pubblico.
Buona la turnazione che evita tempi morti (pag. 39).
Interessante la previsione del numero verde, che mette a disposizione anche uno psicologo, per evitare comportamenti illeciti da parte sia dei dipendenti che dei superiori.
Interessanti e utili i questionari anonimi che vengono fatti ogni sei mesi, per mezzo dei quali vengono monitorati driver e obiettivi.
Positivo il monitoraggio degli eventi sentinella.
Buona la Relazione sulla qualità e tutta la rendicontazione che viene fatta all'Ente, che garantisce trasparenza e controllo.
Buona in particolare l'adozione di un approccio sistemico alle tematiche di eticità, legalità, trasparenza, alle cui prescrizioni devono attenersi tutti i soggetti che hanno rapporti con il CNS.
Non viene tuttavia precisata la tipologia contrattuale impiegata.

2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto complessivamente buono e ben descritto.
Manca tuttavia la definizione delle tipologie contrattuali che il CMF ha intenzione di utilizzare.
Valuto positivamente la presenza di incentivi economici legati al raggiungimento di obiettivi.
Ottima l'indicazione del turn over del 2019.
Ottima la presenza di un piano di assistenza sanitaria integrativa gratuito per i dipendenti, tuttavia non è chiaro chi possa accedere al Fondo Asim: "*Le prestazioni sanitarie sono operanti in caso di malattia e di infortunio e vengono erogate a favore di tutti i dipendenti assunti a tempo indeterminato (che già non usufruiscono di assistenza sanitaria integrativa)*", pag. 38: allora chi ne usufruisce visto che tutti i dipendenti dovrebbero avere l'assistenza sanitaria integrativa in base a quanto previsto poco prima?
Ottima la presenza del welfare aziendale ed i servizi offerti (borse di studio, centri estivi diurni).

Ottima la modalità messa in atto per la selezione del personale, costituito da un modulo che guida il soggetto a dire cosa vorrebbe (nel modulo vengono raccolte informazioni sulla fascia oraria di impegno desiderata, sulle zone geografiche di maggior interesse e sulla quantità di ore settimanali e/o giornaliere che si è disposti a lavorare, compresa la disponibilità all'eventuale lavoro nei giorni festivi); il processo di selezione viene gestito in modo sistematico, attraverso lo specifico strumento software, che consente di gestire in maniera automatizzata tutti i dati e le informazioni legati al processo di ricerca e selezione di personale, come profili richiesti, curricula, valutazioni e giudizi scaturiti dai colloqui, ecc.

Ottima l'analisi dei motivi di dimissione di un dipendente per sviluppare azioni che possano correggere o migliorare le procedure organizzative interne, oltre a tutte le iniziative già descritte per arricchire l'ambiente lavorativo e permettere così di accrescere l'interesse dei dipendenti a far parte del gruppo.

Si prevede riassorbimento di tutto il personale attualmente impiegato.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Apprezzo molto la previsione di incentivi economici

Ho apprezzato particolarmente la previsione dell'assistenza sanitaria integrativa, borse di studio per i figli dei dipendenti, centri estivi diurni, campi residenziali estivi per i ragazzi.

Apprezzo anche molto il fatto che il Consorzio dimostri di aver già messo in atto tali strumenti: nel progetto dichiara infatti che nel 2019, grazie al progetto "Tuttingiro", 79 ragazzi tra gli 11 e i 14 anni, figli di dipendenti sono partiti per una settimana di soggiorno gratuito, scegliendo tra 13 diverse destinazioni su tutto il territorio nazionale. Il 66% dei partecipanti è figlio di operai. Quasi il 52% dei partecipanti proveniva dall'Emilia Romagna, seguita poi da Lazio, Toscana e Veneto.

Buone le convenzioni aziendali per il trasporto ferroviario e le assicurazioni, collaborazione con Corporate Benefits.

Ho molto apprezzato la modalità messa in atto per la selezione del personale, costituito da un modulo che guida il soggetto a dire cosa vorrebbe (nel modulo vengono raccolte informazioni sulla fascia oraria di impegno desiderata, sulle zone geografiche di maggior interesse e sulla quantità di ore settimanali e/o giornaliere che si è disposti a lavorare, compresa la disponibilità all'eventuale lavoro nei giorni festivi); il processo di selezione viene gestito in modo sistematico, attraverso lo specifico strumento software, che consente di gestire in maniera automatizzata tutti i dati e le informazioni legati al processo di ricerca e selezione di personale, come profili richiesti, curricula, valutazioni e giudizi scaturiti dai colloqui, ecc.

Ho inoltre molto apprezzato la gestione delle eventuali dimissioni, in quanto il CMF analizza le motivazioni del personale che avesse eventualmente deciso di dare le dimissioni, richiedendo la compilazione di un questionario ed organizzando un incontro, ciò con l'obiettivo di capire le reali motivazioni che hanno spinto il dipendente a rassegnare le dimissioni per sviluppare azioni che possano correggere o migliorare le procedure organizzative interne.

Si prevede riassorbimento di tutto il personale attualmente impiegato.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

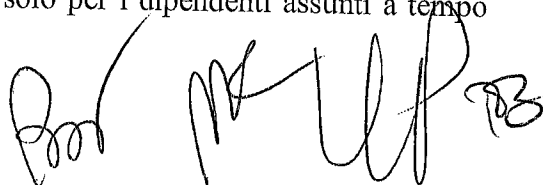
Buona valorizzazione delle risorse umane e sviluppo etico del lavoro.

Vengono previsti ottimi incentivi economici e welfare aziendale (in quest'ultimo caso sia per lavoratori che per famiglie).

Si punta molto sul coinvolgimento del personale, sia per quanto riguarda i successi che gli insuccessi. Ci sono incentivi legati al comportamento ed alla produttività degli operatori basati su parametri ben elencati nel progetto (pag. 38).

Vengono dati anche obiettivi ai dipendenti, che servono poi come valutazione del dipendente stesso. Molta attenzione alle donne.

Buona attenzione alla salute dei lavoratori, tramite varie iniziative, ben descritte e interessanti (pag. 38-39). Non è tuttavia chiaro se tali iniziative sono previste solo per i dipendenti assunti a tempo indeterminato o anche per quelli a tempo determinato.



Non viene precisata la tipologia contrattuale impiegata.

Molto interessanti le borse di studio, centri estivi per i figli dei dipendenti, campi residenziali per ragazzi.

Previste molte convenzioni aziendali (pag. 39-40).

Molto positiva la selezione del personale, ove si dà grande attenzione agli interessi e preferenze del lavoratore.

Buona la previsione del part-time e flessibilità dell'orario di lavoro per i lavoratori con figli fino a sette anni di età al fine di conciliare esigenze familiari.

Interessante la gestione delle dimissioni, in quanto si prevede l'analisi delle motivazioni che hanno condotto alla dimissione.

Si prevede riassorbimento di tutto il personale attualmente impiegato.

3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto incompleto e non esaustivo.

Buona la presenza di sistemi premianti fondati sul risultato del singolo operatore, ma non specificato quali indicatori di performance vengono utilizzati.

Le forme di incentivazione (pag. 42) sono limitate ai soci della cooperativa e non è chiaro se l'adesione alla cooperativa determina anche un'uscita economica da parte del dipendente pertanto non è valutabile la relativa positività.

Non ritengo corretto che ci siano differenti modalità di gratificazione a seconda se si è soci o no.

Negativo che non si preveda una valutazione delle reali motivazioni delle dimissioni.

Buona la presenza di una polizza Covid.

Positiva la valorizzazione della vicinanza al luogo di lavoro e la flessibilità organizzativa con previsione di turni non spezzati.

Buona la previsione di un'analisi periodica dei bisogni formativi e piani di riqualificazione del personale, che aumentano le motivazioni professionali.

Non descritta la tipologia contrattuale utilizzata.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto molto sintetico sul punto.

Non vengono descritti particolari strumenti ed azioni per la riduzione del turn-over del personale. Le poche che vengono descritte (forme di incentivazione economica e iniziative rivolte al benessere) sono vincolate al fatto di essere soci della Cooperativa.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto scarso sul punto.

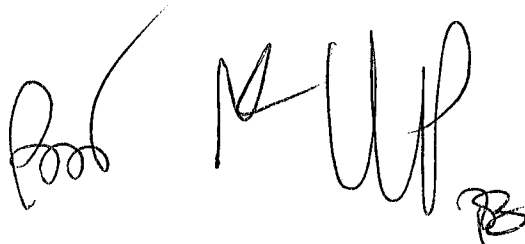
Le azioni previste per la riduzione del turn over vengono descritte in maniera sintetica, non viene spiegato come vengono in concreto attuate tali azioni per avere una vera riduzione del turn over.

Positiva la valorizzazione della vicinanza al luogo di lavoro, flessibilità organizzativa.

Positiva la previsione per cui nell'assunzione del personale vengono valutate le preferenze del singolo.

Buona la previsione di un'analisi periodica dei bisogni formativi e piani di riqualificazione del personale, che aumentano le motivazioni professionali.

Non ritengo corretto che ci siano differenti modalità di gratificazione a seconda se si è soci o no.



4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto piuttosto sintetico sul punto, non completamente esaustivo.

Ottima la previsione di concordare fasce orarie specifiche per addetti con esigenze particolari, non solo per figli ma anche per assistenza a soggetti fragili.

Buona l'attenzione al luogo di residenza dell'operatore rispetto alla distanza dal luogo di lavoro.

Buona la possibilità dei lavoratori di interloquire anche con figure diverse dal responsabile ma non chiaro la qualifica in possesso della "figura" identificata per svolgere questo ruolo.

Ottima la programmazione dei turni con cadenza trimestrale.

Viene indicato che l'operatore può contribuire con nuove idee, ma il questionario descritto a tal fine parla di rilevazione del livello di soddisfazione senza indicare specifiche modalità con cui l'operatore possa suggerire soluzioni differenti da quelle applicate.

Buona l'assegnazione del premio annuo qualità, che è rapportato alle performance raggiunte dalle singole squadre; non si valuta solo l'assenteismo ma anche la qualità del servizio erogato (esempio numero di trasporti in ritardo).

Ottima la preferenza all'assunzione a tempo indeterminato, no contratti atipici e la differenziazione dei livelli di stipendio in base alle responsabilità dell'operatore.

Ottima la previsione di benefits aggiuntivi.

Non descritto specificatamente il welfare.

5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI

Positiva la previsione di non adozione di contratti atipici.

Negativo che non venga valorizzato il tempo indeterminato.

Buona la differenziazione della tipologia contrattuale in base alle responsabilità.

Buona l'attenzione alla territorialità (pag. 38), si prevede attenzione alla vicinanza delle strutture con il domicilio privato dei lavoratori.

Non descritte nello specifico le politiche di welfare che si prevede di utilizzare (pag. 39).

Non si valuta positivamente la modalità di gestione del sistema economico premiante (non si parla ad esempio di obiettivi personali).

Buona la previsione della possibilità della presenza di un supporto psicologico per i lavoratori.

Buona la previsione di ampliamento della dotazione oraria formativa di diritto allo studio (pag. 40).

Ottima la possibilità di avanzamento di carriera.

Non indicata la tempistica di pianificazione della turnistica.

Non chiara la modalità e cadenza del monitoraggio del clima organizzativo (pag. 40).

Buona la previsione di effettuazione di riunioni, tuttavia non ne è definita la periodicità.

Positiva la previsione di dotazione aggiuntiva di ferie e permessi retribuiti, anche se non è chiaro come sia possibile avere una dotazione aggiuntiva di ferie (rispetto a quello che è previsto dal CCNL).

Apprezzata la presenza di convenzione per i pasti, servizio di baby-sitter durante le attività sociali, anche se non è chiaro cosa si intenda per "attività sociali".

Scarsamente descritte le politiche di welfare.

6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto molto generico e scontato sul punto, non vengono descritti incentivi particolari per la riduzione del turn over, ma soltanto aspetti già previsti dal CCNL.

Non è dichiarata la tipologia di contratto utilizzata (tempo indeterminato o tempo determinato).

Si rileva che le condizioni a cui sono subordinate le *“condizioni migliorative del contratto”* ossia le gratificazioni (pag. 43-44) sono molto rigide. Si valuta molto negativamente il quarto punto *“assenza di malattie: il dipendente non si deve assentare per malattia”*, in quanto potrebbe indurre il lavoratore a presentarsi in servizio in condizioni fisiche non idonee al solo fine di ottenere poi la gratificazione di cui sopra.

Unico aspetto positivo è la possibilità di godere di 3 settimane di ferie consecutive, oltre le due settimane di ferie che spettano da contratto, anche se siffatta possibilità è prevista solo quale *“premio”* per i più virtuosi (pag. 44).

Non è tuttavia chiaro nel punto *“scelta ferie”* (pag. 43) se tutti i lavoratori avranno diritto di godere delle ferie estive.

Infine si rileva che nel progetto si dichiara *“si consiglia vivamente le vaccinazioni ai suoi dipendenti”*, il che appare in contrasto con quanto previsto dal Capitolato (pag. 26 del Capitolato).

Non è inoltre chiaro perché dovrebbero essere assegnate non meglio precisate mansioni di livello superiore nel fine settimana (pag. 43).

Si ritiene positive le previsioni *“Anticipo istituti”* (pag. 43): ad esempio, in caso di infortunio l'azienda anticiperà in busta paga nel periodo di riferimento ai lavoratori la quota a carico Inail.

Si dichiara il mantenimento, nei limiti del possibile, dell'allocazione degli addetti attualmente impiegati nei presidi oggetto dell'appalto.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Viene dichiarato un turn-over del 1%.

Viene inoltre dichiarato di garantire stabilità occupazionale del personale impiegato in caso di cambio appalto, attraverso:

- se personale con contratto a tempo indeterminato: garanzia di mantenimento dei livelli occupazionali preesistenti (nel rispetto della normativa vigente e a quanto previsto dall'art. 20 del CT);
- se personale con contratto a termine: il personale che non ha diritto al cambio appalto per mancanza di requisiti formali, verrà valutato dall'azienda Markas con carattere di priorità in caso di future assunzioni

Il progetto descrive in maniera molto superficiale le azioni poste in essere per la riduzione del turn-over.

Positiva la previsione di organico extra per il quale è garantita un'assegnazione fissa per i presidi (pag. 42).

Si dichiara attenzione alle garanzie previste dal CCNL, ma trattasi di aspetti obbligatori, non si aggiunge nulla di più rispetto a quelli che sono i diritti dei lavoratori contrattualmente previsti.

Positive le previsioni *“Anticipo istituti”* (pag. 43): ad esempio, in caso di infortunio l'azienda anticiperà in busta paga nel periodo di riferimento ai lavoratori la quota a carico Inail

Non chiara la previsione *“scelta ferie”* in quanto le ferie estive sono obbligatorie da CCNL.

Positivo il Fondo *“ASIM”*, il quale ha lo scopo di garantire ai lavoratori iscritti trattamenti di assistenza sanitaria integrativa al Servizio Sanitario Nazionale.

Si rileva che le condizioni a cui sono subordinate le *“condizioni migliorative del contratto”* ossia le gratificazioni (pag. 43-44) sono molto rigide. Si valuta molto negativamente il quarto punto *“assenza di malattie: il dipendente non si deve assentare per malattia”*, in quanto potrebbe indurre il lavoratore a presentarsi in servizio in condizioni fisiche non idonee al solo fine di ottenere poi la gratificazione di cui sopra.

7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Positiva l'attenzione alla formazione e qualificazione dei dipendenti, anche se si ritiene che poco c'entri con il turn-over.

Sarebbe positivo quanto dichiarato a pag. 40 in merito alla stabilità dell'assegnazione del personale ad uno specifico servizio, che va però in contrasto con quanto dichiarato a pag. 43, dove viene valorizzato il "job rotation", prevedendo che *"con riferimento alla stessa squadra operativa verrà incoraggiata una turnazione regolare degli Operatori dedicati a quella struttura. Attraverso i diversi ruoli/posizionamenti che il lavoratore andrà a ricoprire potrà sfuggire alla noia e alla ripetitività di un lavoro sempre uguale a se stesso, ricoprire ruoli che meglio si confanno alle proprie attitudini, incrementare le proprie competenze. Si incoraggia inoltre una conoscenza diffusa a tutto tondo della struttura da parte di tutti gli Operatori della squadra, in modo che sia più agevole il rimpiazzo di eventuali assenze o fenomeni di turnover degli operatori"*.

Positiva la preferenza ad orari di lavoro continuati e non spezzati.

Non è chiaro chi abbia diritto ad usufruire della flessibilità oraria prevista a pag. 42 (addetti alla Centrale Operativa?).

Positiva la possibilità di poter avere una "Banca ore" (pag. 42) ovvero la possibilità di cumulare le ore effettuate in regime straordinario in un apposito conto che permette di richiedere una somma economica (equivalente al numero di ore "caricate") o dei permessi o giorni di riposo in base alla quantità di ore disponibili.

Positiva la dichiarazione di mancato utilizzo di contratti di prestazione saltuarie/discontinui (contratti di prestazioni occasionali / voucher).

Non descritte nello specifico le misure di welfare previste.

Positiva la metodica di valutazione per l'assegnazione di premi ed incentivi economici.

Positivo il fatto che venga premiata sia la squadra che il singolo e che la premialità sia correlata alla qualità del servizio, risultati/obiettivi raggiunti ed impegno dimostrato.

Attenzione al luogo di residenza degli addetti.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Molta attenzione alla selezione dell'organico, inquadrato in modo corretto, formato continuamente e per questo motivato.

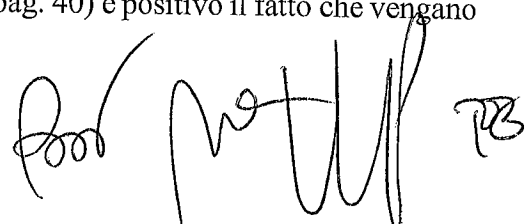
La Medical Service Assistance concentra i suoi sforzi organizzativi in modo da assicurare la permanenza costante del medesimo personale all'interno della stessa struttura sanitaria e dello stesso reparto in modo che:

1. L'operatore si senta responsabile e direttamente coinvolto nella propria attività giornaliera favorendo la sua presenza costante;
2. L'operatore entri in sintonia con il personale del proprio reparto semplificando le comunicazioni;
3. L'operatore condivida le necessità/difficoltà giornaliere del proprio reparto e sia direttamente coinvolto nella risoluzione delle stesse.

In sostanza, secondo la Medical Service, lasciare il personale in un certo ambito (reparto) fa sì che il personale entri in sintonia con l'altro personale, si motiva, ecc. Ciò però appare poco chiaro e contraddittorio con quanto previsto a pag. 43: *"Job Sharing o Job Rotation - con riferimento alla stessa squadra operativa verrà incoraggiata una turnazione regolare degli Operatori dedicati a quella struttura. Attraverso i diversi ruoli/posizionamenti che il lavoratore andrà a ricoprire potrà sfuggire alla noia e alla ripetitività di un lavoro sempre uguale a se stesso, ricoprire ruoli che meglio si confanno alle proprie attitudini, incrementare le proprie competenze. Si incoraggia inoltre una conoscenza diffusa a tutto tondo della struttura da parte di tutti gli Operatori della squadra, in modo che sia più agevole il rimpiazzo di eventuali assenze o fenomeni di turnover degli operatori"*

Buono il sondaggio annuale sulla soddisfazione del personale (pag. 40) e positivo il fatto che vengano analizzate le motivazioni delle dimissioni.

Attenzione alle problematiche femminili e familiari.



Si prevede inoltre l'istituzione di premi di risultato, il che è positivo.

Apprezzata la previsione di una "Banca ore": tutte le ore che eccezionalmente dovessero essere svolte in regime straordinario, saranno tracciate in un'apposita "Banca delle Ore" presso l'ufficio coordinamento e supervisione della Medical Service Assistance, a cui il lavoratore potrà rivolgersi per richiedere la rendicontazione delle ore (pag. 41).

Attenzione alle tipologie contrattuali: si dichiara che anche per le attività a richiesta/sostituzioni non saranno per nessun motivo utilizzati contratti di prestazioni saltuarie/discontinue, non riconducibili ad un contratto di lavoro tradizionale (contratti a prestazione occasionale, Voucher) in quanto non consoni alla filosofia aziendale promossa dalla Medical Service Assistance e oltretutto vietati dalla normativa di settore (divieto di ricorso a prestazioni di lavoro accessorio per l'esecuzione di appalti di opere o servizi).

Molta attenzione alla conciliazione lavoro-famiglia, welfare aziendale, premi e benefits, bonus economici. Attenzione anche alla formazione continua.

Positiva inoltre la previsione di "Valutazione sistematica del grado di "engagement" degli operatori (pag. 43): attraverso la somministrazione di questionari periodici, l'analisi dei dati di ritorno, e l'implementazione di relative eventuali azioni correttive/migliorative, la Medical Service Assistance valuterà un indicatore di sintesi del livello di soddisfazione e motivazione dei dipendenti ("Global Engagement Index").

Valuto positivamente il fatto che venga premiata sia la squadra che il singolo.

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Il progetto risulta molto superficiale e non esaustivo e non permette conseguentemente una valutazione delle strategie messe in atto per la riduzione del turn over.

Non sono presenti sistemi incentivanti (economici e non).

Non è specificata la tipologia contrattuale utilizzata (e cioè se vengano utilizzati contratti a tempo determinato o indeterminato).

Si prevede una *"analisi periodica dei bisogni formativi: assicurata attraverso le modalità meglio definite nella parte dedicata all'aggiornamento permanente degli operatori, finalizzata anche a sostenere la motivazione professionale"*, analisi che tuttavia non è descritta neppure nella parte dedicata all'aggiornamento.

Valutata negativamente l'assenza di una previsione di una procedura per la valutazione del benessere lavorativo.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto superficiale, poco descrittivo, poco esaustivo.

Vengono elencate una serie di strategie per la riduzione del turn-over, senza che tuttavia vi sia la spiegazione e descrizione della concreta applicazione delle misure descritte.

Inter SOS dichiara di garantire la limitazione del fenomeno attraverso le seguenti strategie:

- individuazione di operatori residenti nel territorio di appartenenza o immediatamente limitrofo.
- accurata integrazione dei neo assunti.
- attenta e puntuale programmazione e organizzazione del lavoro:
- flessibilità organizzativa: nei limiti consentiti dagli standard del servizio vengono accolte
- coinvolgimento del personale nei processi decisionali:
- massimo sostegno empatico ai problemi del personale:
- analisi periodica dei bisogni formativi:
- correttezza retributiva /contributiva e puntualità retributiva:
- eventi finalizzati al contenimento del turn-over ed alla fidelizzazione del personale:

Non sono previsti benefits

La seduta si chiude alle ore 12,30.
Letto, confermato e sottoscritto.

Genova, 09/11/2021

Presidente Commissione Giudicatrice

Dott.ssa Marica CAVALLONI

Componente Commissione Giudicatrice

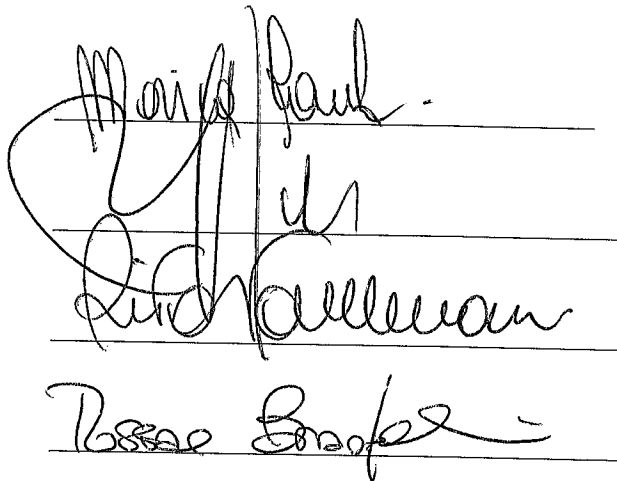
Dott.ssa Maria Angela PICETTI

Componente Commissione Giudicatrice

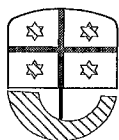
Dott.ssa Rita VANNOZZI

Funzionario referente e Segretario

Dott.ssa Rossana BRANDOLIN



The image shows four handwritten signatures, each on a horizontal line. The first signature is 'Marica Cavalloni'. The second signature is 'Maria Angela Picetti'. The third signature is 'Rita Vannozzi'. The fourth signature is 'Rossana Brandolin'.



REGIONE LIGURIA

**DIREZIONE CENTRALE
ORGANIZZAZIONE**

**SETTORE
STAZIONE UNICA APPALTANTE
REGIONALE**

Genova, 19/11/2021

Prot. n. NP/2021/13749

Allegati:

Dirigente Responsabile: Dott. Luigi Moreno COSTA
tel. 010/548 8561 e-mail: luigimoreno.costa@regione.liguria.it
Funzionario referente: Rossana BRANDOLIN
tel. 010/548 8538 e-mail: rossana.brandolin@regione.liguria.it

Oggetto: Procedura aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 Numero gara 7933936 – Id Sintel 130988942.

24^ SEDUTA RISERVATA

Verbale 24^ seduta riservata della Commissione giudicatrice del 19/11/2021

Il giorno 19/11/2021, alle ore 9,00 si è riunita in seduta riservata presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova, la Commissione giudicatrice della procedura in oggetto per definire e comunicare i punteggi attribuiti a ciascun parametro di valutazione per il lotto 3.

Sono presenti i componenti della Commissione Giudicatrice nominata con determinazione n. 85 del 15/02/2021:

- 1) Dott.ssa Marica Cavalloni – Coordinatrice SSD PS Osp. S. Bartolomeo di Sarzana - Presidente;
- 2) Dott.ssa Maria Angela Picetti – Responsabile Infermieristico di livello 1 E.O. Ospedali Galliera - Componente;
- 3) Dott.ssa Rita Vannozzi - Coordinatore Servizio trasporto malati – Policlinico San Martino - Componente

È altresì presente la Dott.ssa Rossana Brandolin, Funzionario della SUAR, in qualità di Segretario.

Si dà atto che, in considerazione della situazione emergenziale in corso, la S.U.A.R. ha messo a disposizione della Commissione la documentazione tecnica delle ditte partecipanti al lotto 3 secondo quanto previsto dall'art. 3 del "Regolamento per il lavoro a distanza delle Commissioni giudicatrici e l'organizzazione delle sedute pubbliche delle gare telematiche" approvato con determinazione di A.Li.Sa. n. 390 del 23/09/2020 e la Commissione giudicatrice ha iniziato la propria attività di valutazione delle offerte tecniche del lotto 3 "a distanza", in base a quanto previsto dal predetto Regolamento.

Nella seduta odierna la Commissione, terminata la lettura del punto 6 dei progetti tecnici del lotto 3 ("Misurazione ed analisi del servizio") e dei curricula dei Referenti, dopo una breve discussione in merito ai paragrafi stessi, procede alla definizione dei punteggi attribuiti ai parametri di valutazione 6 e 7 ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che viene allegata al presente verbale quale parte integrante e sostanziale.

La Commissione rileva che i progetti presentati nel lotto 3 sono sostanzialmente sovrapponibili a quelli presentati nel lotto 1 e nel lotto 2, ad eccezione di alcuni aspetti legati al luogo di esecuzione del servizio.

Si ricorda che il criterio di attribuzione dei punteggi per il lotto 3 è il criterio Q1, nel quale i coefficienti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari e la successiva trasformazione della media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando a 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Si utilizzerà una scala di valori del tipo:

eccellente	coeff. 1,0
ottimo	coeff. 0,7
buono	coeff. 0,5
discreto	coeff. 0,3
sufficiente	coeff. 0,0

La Commissione inizia dunque la propria attività con la valutazione del seguente criterio:

6) MISURAZIONE ED ANALISI DEL SERVIZIO:

Programma di verifica delle performance individuali con relativa scheda di valutazione semestrale, con particolare riferimento alla modalità ed ai risultati di esecuzione delle prestazioni, analisi della soddisfazione degli utenti/utilizzatori; sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche

1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto completo sul punto.

Buono il riferimento al Paradigma di Donabedian che prevede tre dimensioni di controllo (sistema, processo, risultato).

Non ritengo chiaro tuttavia lo schema proposto a pag. 43 del progetto.

Molto positivo il fatto che siano previste verifiche di parte terza eseguite da soggetto terzo accreditato, anche se non è specificato qual è (pag. 43).

Buona la presenza di scheda di valutazione semestrale, come prevista dal Disciplinare.

Non è possibile valutare completamente la scheda di valutazione presentata a pag. 45 in quanto manca il peso dato ad ogni elemento valutato e i risultati attesi.

Molto positive le modalità di analisi della soddisfazione utenti/utilizzatori (intervista diretta e posta elettronica), che viene condivisa con l'Ente. Non ben descritta la scheda questionario per gli utenti esterni.

Buono l'utilizzo del sistema informatico OFM (pag. 49) da parte di tutti i soggetti deputati ai controlli (CNS – Ente/CRA –soggetto terzo) a supporto dell'intero procedimento valutativo (pianificazione, svolgimento, registrazione e consuntivazione dell'attività di audit), che garantisce tracciabilità e rendicontazione.



Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Buona e ben descritta la presentazione del sistema di misurazione ed analisi del servizio proposto.

Molto preciso e dettagliato il controllo di risultato (livello 3).

Molto positiva ed efficace l'organizzazione delle verifiche incrociate (parte I, II e III).

Molto positivo il fatto che siano previste verifiche di parte terza eseguite da soggetto terzo accreditato, anche se non è specificato quale (pag. 42).

Buono l'utilizzo del sistema informatico OFM (pag. 43) da parte di tutti i soggetti deputati ai controlli (CNS – Ente/CRA –soggetto terzo) a supporto dell'intero procedimento valutativo (pianificazione, svolgimento, registrazione e consuntivazione dell'attività di audit), che garantisce tracciabilità e rendicontazione e, quindi, trasparenza.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona la verifica della qualità, basata sulle tre dimensioni (sistema, processo, risultato).

Ottima l'organizzazione delle verifiche incrociate, anche attraverso il coinvolgimento dell'Ente.

Apprezzo molto il fatto che siano previste verifiche di parte terza eseguite da soggetto terzo accreditato, anche se non è specificato qual è.

Molto buono l'utilizzo del sistema informatico OFM (pag. 43) da parte di tutti i soggetti deputati ai controlli (CNS – Ente/CRA – soggetto terzo) a supporto dell'intero procedimento valutativo (pianificazione, svolgimento, registrazione e consuntivazione dell'attività di audit), in termini di efficienza e trasparenza.

Ben dettagliato il piano di monitoraggio e gestione dei rischi (pag. 43-44).

Per quanto riguarda il controllo di processo, si prevede che vengono valutati alcuni aspetti quotidianamente e audit a cadenza periodica.

È prevista scheda di valutazione semestrale per analisi della performance.

Molto positivo il fatto che gli audit per l'esecuzione delle verifiche siano condotti attraverso un apposito calendario, variando i cicli di controllo su base casuale, in modo da aumentare "l'effetto sorpresa" dell'audit.

La Scheda di valutazione semestrale è ben descritta anche nei contenuti, tuttavia non sono precisati gli item di valutazione.

Ben descritto e puntuale anche il controllo di risultato (pag. 46/47).

Attenzione alle non conformità e applicazione di azioni correttive.

Molto positiva la condivisione con l'Ente.

Non particolarmente apprezzate le modalità di analisi della soddisfazione utenti (intervista diretta e posta elettronica) in quanto l'intervista diretta può essere "condizionata" e la posta elettronica non è utilizzabile da parte di tutti (es anziani). Positiva la condivisione con l'Ente.

Non ben descritta la scheda questionario per gli utenti esterni

2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Le soluzioni presentate per la misurazione dell'analisi del servizio sono descritte molto bene ed in maniera dettagliata.

Ottimo il sistema informatizzato proposto, ben descritto, ottima tempistica rilevazione dati.

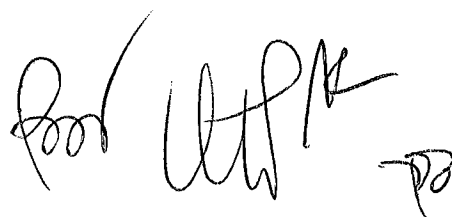
Il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche (pag. 43) risulta molto buono, descritto dettagliatamente. Sistema molto preciso.

Previsti audit interni quotidiani da parte del referente responsabile e verifiche analitiche a campione.

Molto buona la tempistica dell'azione correttiva, in quanto non appena viene segnalata una non conformità sulla piattaforma vengono subito attuate le azioni correttive.

Buona la scheda di autocontrollo.

Assente descrizione verifica performance individuali.



Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Apprezzo molto il sistema proposto, sistema articolato di controllo ed autocontrollo delle prestazioni erogate che prevede registrazione dati e calcolo di indicatori in grado di monitorare e verificare gli elementi più significativi del servizio ispirato ai criteri enunciati dalla Joint Commission nel programma ORYX Measurement.

Ottimo lo strumento di monitoraggio (piattaforma Resolve), che garantisce un sistema di tracciabilità continua; molto positivo che gli utenti autorizzati possano sempre visionare i report, il che garantisce massima tracciabilità e trasparenza.

Molto buone le verifiche analitiche a campione e la rilevazione del livello di qualità percepito e la gestione delle non conformità.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona l'ispirazione ed i criteri enunciati della Join Commission.

Ottimo lo strumento di monitoraggio (piattaforma Resolve) proposto, che garantisce un sistema di tracciabilità continua di tutti i processi, con tutti i report (pag. 42).

Molto buona l'analisi dei servizi, ben dettagliata.

Per quanto riguarda il controllo delle non conformità e la prevenzione di potenziali criticità, è proposto un sistema di controllo mirato, tale da garantire da un lato la verifica puntuale della conformità delle prestazioni rese e quindi la prevenzione di potenziali criticità e dall'altro la possibilità di intraprendere azioni efficaci per correggere e quindi risolvere eventuali situazioni critiche in tempo utile.

Molto efficace il sistema proposto in quanto non appena viene segnalata una non conformità sulla piattaforma vengono subito attuate le azioni correttive.

Ben dettagliata la reportistica.

Molto apprezzata la condivisione ed il confronto con l'Ente.

Monitoraggio settimanale ed autovalutazione quotidiana da parte degli operatori. È anche previsto un controllo sugli operatori e sui servizi da parte del Referente.

Non è presente la scheda di valutazione del trasporto materiale.

È inoltre prevista la valutazione dell'attrezzatura.

Il monitoraggio del livello della qualità erogata viene svolto tramite audit interna e verifiche a campione, che sono molto utili ed efficaci.

Mensilmente vengono elaborati degli indicatori riportati a pag. 47.

Per la valutazione della qualità percepita sono previsti questionari che vengono dati agli utenti, descritti a pag. 49.

Non è prevista valutazione del trasporto del materiale, ma solo del trasporto pazienti.

Rendicontazione tracciata sulla piattaforma Resolve, che garantisce tracciabilità e trasparenza

3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto ben descritto, ottima la presenza di riferimenti normativi (pag. 42).

Ottima e ben descritta la tempistica e frequenza dichiarata nello schema a pag. 43 nei controlli di erogazione del servizio.

Buona l'intenzione di sottoporre ad uno specifico controllo anche la fase di preparazione del servizio e la previsione del coinvolgimento del DEC.

Apprezzo molto il fatto che si preveda un controllo anche sul trasporto di materiale e sulla sanificazione degli ausili.

Buona la previsione di controlli a campione, oltre a quelli giornalieri già dichiarati.

Molto buono il fatto di prevedere di correggere una criticità tramite formazione aggiuntiva (pag. 48)

Ottimo l'utilizzo del bioluminometro come strumento di verifica della adeguata sanificazione degli ausili (pag. 48).

Handwritten signatures and initials in black ink, including a large signature on the left and several smaller initials on the right.

Molto buono il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche, molto chiaro e che appare di semplice utilizzo e fruibilità.

Molto apprezzati i controlli di parte terza, effettuati dal Rina (pag. 50)

Trovo inutile ed inefficace la previsione di misurare "a campione" la temperatura agli addetti (pag. 45) in quanto allora si dovrebbe misurare a tutti ed anche l'indicazione di un range di temperatura corporea che in verità varia a seconda dello strumento utilizzato per la rilevazione.

Scarsamente descritta la modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti/utilizzatori del servizio.

Buona l'elaborazione di un report di indagine, condiviso con l'Ente.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Molto buona la misurazione del servizio con un sistema di gestione della qualità che è un autocontrollo/controllo condiviso. Apprezzo molto la condivisione con il DEC.

È prevista una soglia elevata (0.95) quale livello di qualità accettabile (pag. 44).

Buona la valutazione delle performance individuali, semplice ma efficace (pag. 47).

Molto apprezzato il fatto che sia previsto controllo su erogazione del servizio e sanificazione ausili.

Buono la previsione di correggere una criticità tramite formazione aggiuntiva (pag. 48)

Molto preciso e ben descritto il sistema di valutazione del periodo di prova e del livello di professionalità degli operatori (pag. 49).

Molto apprezzati i controlli di parte terza, effettuati dal Rina (pag. 50)

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Molto buono il sistema di tracciabilità sul portale web "Mosaico", verificabile in qualsiasi momento. Ben descritta e dettagliata l'analisi del servizio.

Ben descritto anche l'autocontrollo ed il controllo condiviso (tabella pag. 43), con relative tempistiche.

Molto positiva la condivisione con il DEC.

La verifica della regolare erogazione del servizio è effettuata dal Referente e sub referente con campionamento statistico al fine di verificare il rispetto di quanto richiesto dal Capitolato.

Si prevede l'utilizzo di un'app per elaborazione report, che risulta molto utile in quanto consente di avere informazioni e tracciabilità in tempo reale.

Molto apprezzato il controllo del trasporto materiale e l'attenzione al controllo in ordine alla pulizia degli ausili attraverso strumenti innovativi (bioluminometro).

Molto positivo il controllo sugli aspetti legati alla sicurezza.

Trovo inutile ed inefficace la previsione di misurare "a campione" la temperatura agli addetti (pag. 45) in quanto si dovrebbe misurare a tutti all'inizio di ogni turno ed anche l'indicazione di un range di temperatura corporea che in verità varia a seconda dello strumento utilizzato per la rilevazione.

Buono il controllo a sorteggio dei lotti.

Efficace la procedura di segnalazione delle non conformità e risoluzione dei problemi.

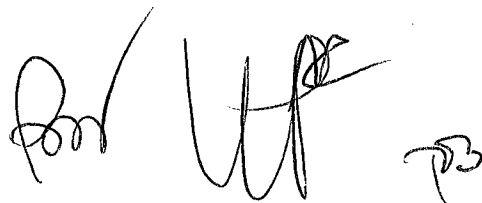
Molto buono il sistema informatico e di monitoraggio proposto, molto efficace (pag. 46).

Apprezzata la valutazione della performance individuale del servizio in quanto viene valutato il singolo operatore in relazione all'attività di trasporto effettuato (quindi c'è una doppia valutazione).

La valutazione varia inoltre a seconda della tipologia del trasporto.

Per l'analisi della customer satisfaction si prevedono questionari, che tuttavia non vengono proposti.

Molto apprezzati i controlli di parte terza, effettuati dal Rina (pag. 50)



4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Non viene indicata la previsione di un programma di verifica delle performance individuali e non è presente la scheda di valutazione semestrale (come invece indicato tra i criteri di valutazione del Disciplinare).

Buona la presenza di un team di controllo dedicato, che dà notevole attenzione alla sicurezza

Sono previste due tipologie di controllo (Pag. 42): autocontrollo degli addetti e del caposquadra.

Buona la previsione per cui il caposquadra è presente con gli altri operatori durante il servizio, così garantendo un controllo visivo di eventuali non conformità.

Ben descritta la valutazione delle performance con riferimento alla modalità e ai risultati di esecuzione delle prestazioni (pag. 46-47-48) dove vengono analizzati il rispetto dei trasporti programmati, non programmati e urgenti, valutando anche le percentuali di trasporti conformi e non.

Buona la presenza di due indicatori suddivisi per il trasporto pazienti ed il trasporto materiale.

A pag. 45 viene descritta l'analisi di soddisfazione degli utenti/utilizzatori ove si prevede l'utilizzo di questionari a risposta chiusa e sistemi di rilevazione della soddisfazione degli utenti in itinere tramite l'applicativo "Happy or not".

Non chiaro se i questionari di cui sopra, destinati ai referenti dell'ente, sono a risposta chiusa, nel qual caso lo trovo limitante.

La previsione di un'analisi della soddisfazione degli utenti esterni attraverso la connessione al sito della Ditta per poter esprimere un giudizio è a mio avviso complesso e non fruibile da parte di tutti (soprattutto anziani).

Il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche, con particolare riferimento al servizio erogato, è informatizzato e ben descritto.

Buona la previsione della possibilità per l'Ente di effettuare controlli a sorpresa.

Previsto il controllo da parte di enti terzi certificatori, il che è valutato molto positivamente

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Buono il fatto che venga svolto autocontrollo degli addetti in corso d'opera ed il controllo del processo di erogazione del servizio in parallelo.

È previsto autocontrollo organizzativo e qualitativo.

Molto buono ed efficace il Software GTop, con il quale viene controllato l'avanzamento delle attività, ricevendo un messaggio di allerta ogni volta che l'andamento di ogni singolo servizio si discosti dai protocolli operativi previsti. Ciò permette di intraprendere immediatamente le azioni correttive finalizzate a garantire i livelli qualitativi richiesti dall'Ente.

Possibilità di visualizzare grafici e statistiche sul Software GTop, il che è positivo perché garantisce tracciabilità e trasparenza.

Buona l'analisi della customer satisfaction rivolta non solo agli utenti ma anche ai referenti dell'Ente.

Esaustiva la descrizione dei sistemi di Misurazione Performance con soglie e indicatori per l'individuazione di "Non Conformità".

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Il sistema di controllo è nel complesso buono in quanto è suddiviso in un autocontrollo ed un controllo del processo di erogazione dei servizi, con la verifica dei risultati.

Apprezzo il fatto che i controlli avvengano in tempo reale ed in tempo reale venga risolta la criticità.

Viene ben descritto il sistema di controllo del trasporto pazienti e del trasporto materiale, ben distinti.

Vengono molto ben descritti i principi su cui si basa il controllo (pag. 40 e 41), ben esemplificati nello specchio relativo.

Molta attenzione alla formazione del personale.

Sono previste verifiche periodiche attraverso audit esterni ed interni, verificando anche la sicurezza, alla quale viene data molta attenzione.

La frequenza del controllo è quotidiana

Per l'autocontrollo qualitativo vengono utilizzati vari software (pag. 41), che erano comunque già stati descritti in altre parti del progetto.

Per quanto riguarda il controllo degli addetti, esso ha ad oggetto la presenza degli stessi.

Come autocontrollo viene utilizzato il manuale di squadra (pag. 42) e la scheda di lavoro.

Non è ben chiara la scheda di valutazione individuale.

Per quanto concerne la customer satisfaction, si prevedono questionari di indagine a risposta chiusa, nelle quali gli intervistati indicano la loro risposta sulla base di una scala di soddisfazione preimpostata ed un sistema di rilevazione della soddisfazione dell'utenza in itinere.

Si prevede l'implementazione del sistema "Happy or Not" per la rilevazione della Customer Satisfaction degli utenti "in itinere", che a mio avviso è tuttavia limitante perché viene effettuata attraverso una app e non è detto che tutti gli utenti possano usarla (ad esempio anziani).

Sono elencati degli indicatori di performance dei servizi, tuttavia non è ricompresa la parte del trasporto che va dall'assegnazione all'operatore alla presa in carico del paziente.

Molto trasparenti e molta condivisione con l'Ente, il che è molto positivo.

5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Viene previsto a pag. 44 la valutazione della adeguatezza del personale attraverso l'utilizzo di una scheda di valutazione. Non essendo presente la scheda dichiarata non è possibile valutarla.

Ben descritto a pag. 47 il sistema di valutazione della esecuzione delle prestazioni

Buona la previsione di un controllo effettuato da soggetti terzi.

Pag. 45 - controllo congiunto e condiviso con gli Enti: non si apprezza che il controllo da parte dell'ente deve essere concordato con preavviso e congiuntamente

Valutazione della soddisfazione da parte degli utenti /utilizzatori – pag. 45: non prevista una analisi della soddisfazione degli utenti utilizzatori ma si prevede la sola compilazione di un modulo di reclamo oppure l'installazione di un totem informatico due volte anno.

Il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche viene descritto a pag. 47, viene effettuato attraverso l'utilizzo del sistema informativo "Man pro.net". Buona la previsione della pubblicazione del report di controllo.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

E' previsto l'utilizzo del Sistema ManPro.net per tracciabilità digitale dei processi. Il sistema permette di condividere con gli Enti le risultanze dell'applicazione del sistema di autocontrollo adottato, relativamente al livello di qualità erogato, in maniera trasparente e immediata e direttamente confrontabile con il livello qualità richiesto.

Apprezzata la condivisione con gli Enti, che possono partecipare alle verifiche condividendo a priori parametri di controllo, livelli di qualità da raggiungere e calendario delle verifiche. Tuttavia non si apprezza il fatto che si preveda per il controllo congiunto e condiviso con gli Enti un preavviso "anche di sole 2 ore" (pag. 45), in quanto si ritiene che l'Ente debba avere la possibilità di controllare in ogni momento, senza preavviso.

Si prevede un controllo giornaliero dell'operatore tramite smartphone; tracciata anche pulizia dei presidi.

Si evidenzia negativamente l'assenza della scheda di valutazione, il che non permette di valutarla.

Ben descritti i controlli di processo e di risultato (pag. 43, 44).

Si segnala negativamente l'indicatore a pag. 44 ("*Pulizia settimanale e al bisogno*") in quanto la pulizia va effettuata ad ogni cambio di paziente.

Nel progetto viene dichiarato l'utilizzo di diverse check list, che tuttavia non vengono allegate.

La verifica di soddisfazione del cliente si basa su tre livelli, che vengono valutati positivamente, tranne i totem informativi per la soddisfazione dell'utente perché non risultano molto fruibili per l'utenza anziana. Buoni gli altri strumenti previsti.

Molto apprezzata la previsione di un colloquio telefonico con l'utenza che ha effettuato il reclamo. Sempre per quanto riguarda la soddisfazione dell'Utenza, si parla di questionari anonimi (pag. 46) e nello specchio riportato a pag. 46 si menzionano solo i totem informatici: non è chiaro se vengano utilizzati entrambi gli strumenti.

Si apprezza il sistema di controllo con riferimento alle non conformità e azioni correttive: in caso di rilevazione delle non conformità l'azione viene attivata immediatamente e comunque entro 10 minuti dall'accertamento della Non Conformità; si prevede controllo diretto da parte del controllore circa la corretta esecuzione dell'azione.

Per la tracciabilità e rendicontazione si prevede di utilizzare sistema Man. Pro.Net che viene valutato positivamente.

6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI e Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

E' previsto il programma di verifica delle performance individuali e riteniamo molto positivo che la compilazione delle schede di valutazione sia effettuata trimestralmente. Non è tuttavia possibile effettuare la valutazione della scheda stessa perché non è descritta nello specifico.

Ben descritta la modalità di verifica dei risultati dell'esecuzione delle prestazioni.

È prevista una scheda di controllo di risultato, ben descritta.

Per questa analisi viene utilizzato il sistema informatico dashboard di MK-logistics, già precedentemente descritto in altre parti del progetto (Centrale operativa).

Per quanto riguarda la soddisfazione degli utenti (pag. 48), è prevista analisi della soddisfazione degli utenti/utilizzatori, che tuttavia non è descritta in maniera esaustiva in ordine alle modalità di effettuazione della stessa.

Ben descritta la gestione dei reclami (pag. 49).

Il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche (pag. 49) è ben descritto e dettagliato; è prevista una verifica in tempo reale dei dati raccolti e la loro elaborazione tramite il sistema informatico sopra indicato. Tali verifiche vengono condivise con l'Ente tramite la pubblicazione delle stesse nella sezione "documenti" sul sistema smart gate.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Ottima condivisione con l'Ente, che riguarda ogni passaggio del processo di valutazione (autocontrollo, controllo, ecc.).

Ben descritto, nel Programma di verifica delle performance individuali, monitoraggio qualità, tipologie di controllo, gestione non conformità (pag. 44).

Viene utilizzato il software MK-Logistics che risulta ottimo, molto prestazionale.

Valutata molto positivamente la previsione della nomina di un Gruppo di Controllo, composto da referenti Markas e dell'Ente, il quale si occupa anche della redazione di un "Manuale di controllo", che definisce e formalizza le tipologie di verifica e rappresenta il riferimento per le attività svolte dal Gruppo di Controllo. Anche sotto questo profilo, dunque, molta condivisione con l'Ente.

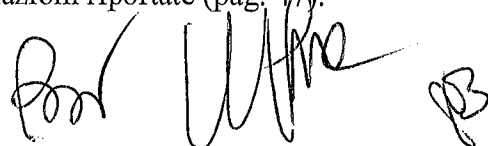
La scheda di valutazione è compilata trimestralmente, il che è molto positivo, tuttavia la scheda di valutazione presentata a pag. 48 appare poco chiara e non specifica per il servizio *de quo*.

Si prevede che la dashboard di MK-Logistics offra agli addetti alla Centrale, in forma sintetica, una rendicontazione continuamente aggiornata sulle performance individuali degli operatori e sulla aderenza del servizio agli indicatori di risultato, tuttavia lo screenshot esemplificativo riportato a pag. 46 è poco chiaro; si evidenzia inoltre che manca l'orario di assegnazione del servizio.

Ottimo il controllo del servizio da parte della Centrale operativa, che traccia anche gli ausili che vengono utilizzati.

Molto apprezzato il fatto che anche il reparto abbia la possibilità di vedere e monitorare lo stato di avanzamento del trasporto.

Molto buona la scheda di controllo di risultato, complete le informazioni riportate (pag. 47).



Buono e dettagliatamente descritto il controllo di processo che permette di verificare la corretta applicazione di procedure, comportamento e piani di lavoro, utilizzando sempre le potenzialità di MK-Logistics.

Per quanto riguarda l'analisi di soddisfazione degli utenti, si prevedono audit interni con verifiche sui reparti, il che è valutato molto positivo.

Non apprezzo invece molto le interviste online perché non fruibili a tutte le tipologie di utenza.

Per la customer satisfaction si prevedono indagini con domande personalizzate, non meglio chiarite.

Anche per la gestione dei reclami si prevede molta condivisione con l'Ente, anche tramite riunioni periodiche (pag. 49).

Ottimo anche il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche, effettuato tramite il software MK-Logistics, che risulta molto completo, efficiente, che garantisce anche grande trasparenza.

7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI

Ben descritto il programma delle verifiche delle performance individuali, con relativa scheda di valutazione semestrale. Non è tuttavia valutabile la scheda di valutazione in quanto non sono specificati i pesi dati ad ogni elemento valutato ed i risultati attesi.

Buona la previsione di una rivalutazione degli indicatori di qualità a tre mesi dall'inizio del suo utilizzo (pag. 44).

Non descritta nello specifico la valutazione delle performance con particolare riferimento alla modalità ed ai risultati di esecuzione della prestazione.

L'analisi della soddisfazione degli utenti è descritta bene ed in modo molto dettagliato; si prevede che il customer survey sia fatto sia in formato cartaceo che in formato digitale, il che è positivo perché maggiormente fruibile ed assicura raccolta dati di un campione di utenza maggiore.

Prevista la condivisione dei dati della soddisfazione degli utenti con l'Ente, attraverso il portale web (pag. 45), il che è valutato positivamente.

Buona la previsione di eventuali riunioni periodiche con i referenti del servizio ed il referente dell'Azienda per condividere l'esame dei risultati dell'analisi della soddisfazione degli utenti.

Ben descritto il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche (pag. 46).

Si prevede la definizione di livelli qualitativi "accettabili" che vengono inseriti all'interno di un manuale di riferimento per il controllo (pag. 47); si prevede che la variazione delle soglie dei livelli qualitativi venga analizzata in concerto con l'Ente a due mesi ed eventualmente modificata.

Valutiamo molto positivamente la previsione per cui qualora l'ASL manifesti la volontà di condividere l'impostazione adottata per la gestione delle attività di monitoraggio del servizio e delle prestazioni Medical Service Assistance si rende disponibile a creare un Gruppo di Controllo, costituito dai referenti designati dall'ASL e dalle figure di controllo previste dalla struttura organizzativa per l'appalto della Medical Service Assistance, finalizzato alla gestione condivisa di tutte le attività di monitoraggio (pag. 47).

Buoni gli strumenti previsti per monitorare standard di qualità (controllo in tempo reale, controllo statistico).

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Il progetto tratta tutti i punti richiesti, tuttavia non tutti vengono descritti in maniera dettagliata e specifica.

Viene descritto il programma delle verifiche delle performance individuali, con relativa scheda di valutazione semestrale. Non è tuttavia valutabile la scheda di valutazione in quanto non sono specificati i pesi dati ad ogni elemento valutato ed i risultati attesi.

Presente il questionario di autovalutazione, tuttavia anche in questo caso non sono specificati i pesi attribuiti.

Il sistema di misurazione e valutazione è informatizzato ed è valutato positivamente.

Buono l'accesso in tempo reale dell'Ente a tutte le rendicontazioni.

Si prevede un sistema di controllo condiviso con l'Ente, il che è valutato positivamente.

Si prevede la redazione congiunta del "Manuale di Riferimento per il controllo", contenente la descrizione dei termini, dei contenuti, dei limiti di applicazione e delle modalità di strutturazione ed effettuazione dei controlli previsti dal sistema di verifica adottato.

Tuttavia non sono dettagliate le modalità di controllo, di verifica e monitoraggio che si propone di utilizzare.

Anche il sistema di tracciabilità e rendicontazione è condiviso con l'Ente, il che è molto positivo; non è tuttavia descritto nello specifico.

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto non completo, con poche informazioni fornite e quindi difficilmente valutabile.

Si rileva che la maggior parte di quanto descritto si riferisce ai flussi informativi richiesti dal Capitolato tecnico con riferimento ai trasporti richiesti ed effettuati (pag. 7 del Capitolato), ma nulla hanno a che vedere con i sistemi di misurazione e valutazione del servizio richiesti dal Disciplinare quale criterio di valutazione.

Manca la descrizione dettagliata della verifica delle performance individuali e la relativa scheda di valutazione.

I contenuti del report mensile indicati a pag. 34 del progetto si riferiscono invero ai flussi informativi previsti dal Capitolato tecnico in relazione alle informazioni che sono richieste con riguardo ai trasporti, ma non c'entrano con la misurazione ed analisi del servizio.

Non si ritiene adeguato in quanto non oggettivabile il sistema previsto per valutare il servizio, laddove si prevede che *"al termine di ogni trasporto l'operatore potrà velocemente intervistare il paziente, richiedendo di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio prestato con 4 valori a scelta"* (pag. 36).

La Commissione, avendo terminato la lettura dei curricula dei referenti allegati ai progetti presentati in sede di gara, dopo una breve discussione in merito ai medesimi, procede alla definizione dei punteggi attribuiti al criterio di valutazione n. 7 ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che verrà allegata al presente verbale quale parte integrante e sostanziale.

7) REFERENTE RESPONSABILE: CV del referente

La Commissione dà atto che Copura soc. coop., il RTI Idealservice soc. coop. e la Soc. Coop. Inter s.o.s. hanno presentato per il lotto 3 il CV dello stesso Referente responsabile del lotto 1 e del lotto 2 (nel CV del Referente di Copura è indicato il medesimo luogo e data di nascita e luogo di residenza rispetto a quello del lotto 1; nei CV dei Referenti di RTI Idealservice soc. coop. e della Soc. Coop. Inter s.o.s. è specificato il nominativo dei Referenti stessi, che è il medesimo del lotto 1).

In considerazione del fatto che l'art. 7 del Capitolato prescriveva che il Referente responsabile dovesse essere diverso per ciascun lotto, la Commissione decide di attribuire punteggio pari a 0 al parametro relativo al CV del Referente responsabile in quanto non valutabile, atteso che, in caso di aggiudicazione, in sede di esecuzione il Referente dovrà essere un diverso soggetto.

1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Il Referente proposto ha una laurea in ingegneria gestionale con specializzazione in ingegneria clinica.

Buona la preparazione informatica.

Non dichiarata formazione specifica di acquisizione competenze nella gestione del personale né in materia di sicurezza sul lavoro.

Non risulta una frequenza regolare nell'aggiornamento e nell'acquisizione di nuove nozioni.

2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona la presenza di esperienza lavorativa nello specifico settore richiesto (trasporto pazienti, materiale biologico, farmaci e beni sanitari).

Non chiaro il titolo di studio ("*Diploma scuola media superiore – formazione di livello universitario*", non meglio precisato).

Non specificata la durata dei corsi e relativi anni di svolgimento.

Buona la presenza di un corso sulla gestione del personale.

Sufficienti competenze informatiche.

3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

La Commissione attribuisce 0 punti per le motivazioni indicate sopra.

4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Dichiarata esperienza specifica nel settore (dal 2015 ad oggi responsabile unico del servizio logistica pazienti e servizi ausiliari vari).

Le conoscenze informatiche dichiarate sono "basic" (office e posta elettronica).

Non valutiamo positivamente che la formazione e l'aggiornamento siano sempre legati alla scuola di formazione Dussmann Service e non vi siano corsi svolti anche presso altri Istituti di formazione.

Leggendo l'elenco dei corsi effettuati, non sono chiari i contenuti dei corsi stessi, gli anni di effettuazione, la relativa durata e la ripetitività. Dal 2008 non risulta alcun corso di aggiornamento

5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

La Commissione attribuisce 0 punti per le motivazioni indicate sopra.

6) MARKAS SRL

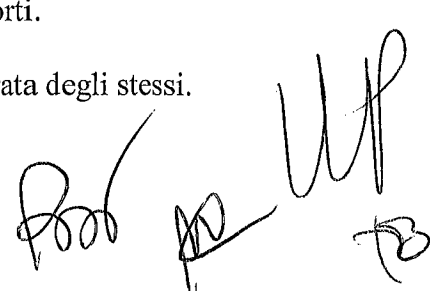
Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Positivo il Diploma di maturità scientifica ad indirizzo scienze umane e sociali.

Si apprezza particolarmente l'esperienza lavorativa nello specifico settore richiesto (trasporto pazienti) e nello specifico ruolo di referente responsabile servizio trasporti.

Non indicato il livello di preparazione informatica.

Si rileva che sono indicate le date dei corsi di formazione ma non la durata degli stessi.



7) MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:
Apprezzata la presenza di esperienza lavorativa nello specifico settore richiesto (trasporto pazienti).
Discrete conoscenze informatiche.
Positiva la formazione in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.

8) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:
La Commissione attribuisce 0 punti per le motivazioni indicate sopra.

La seduta si chiude alle ore 12,00.
Letto, confermato e sottoscritto.

Genova, 19/11/2021

Presidente Commissione Giudicatrice

Dott.ssa Marica CAVALLONI

Componente Commissione Giudicatrice

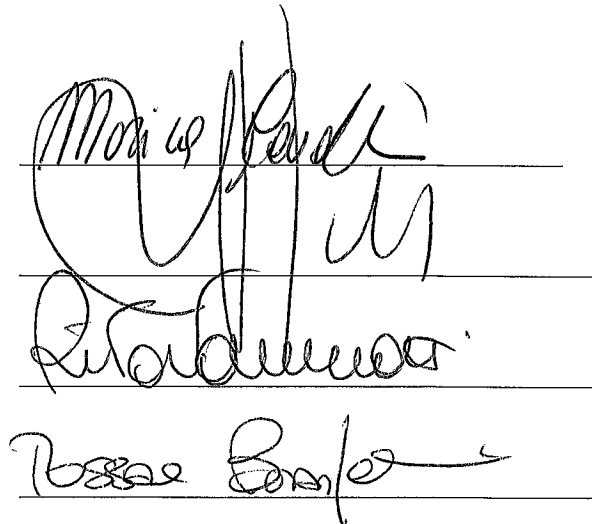
Dott.ssa Maria Angela PICETTI

Componente Commissione Giudicatrice

Dott.ssa Rita VANNOZZI

Funzionario referente e Segretario

Dott.ssa Rossana BRANDOLIN



Servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL
1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera
N° gara 7933936

CIG 8500683985 - LOTTO 3 - ASL 4

Scala dei coefficienti:	
eccellente:	coeff. 1,0
ottimo:	coeff. 0,7
buono:	coeff. 0,5
discreto:	coeff. 0,3
sufficiente:	coeff. 0,0

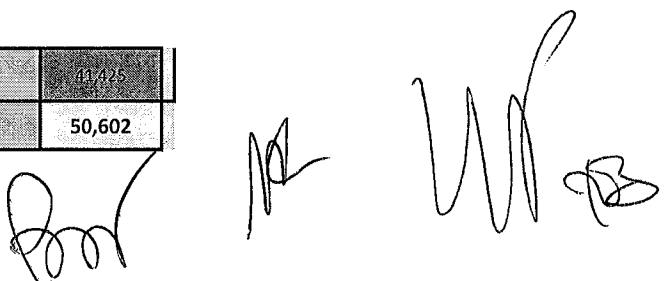
CRITERIO		PUNTI MAX	CNS - CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI				CONSORZIO STABILE CMF			
1 - PROGETTO TECNICO	Modalità di organizzazione del servizio, fasi operative e pianificazione della gestione delle richieste	22		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	11,000		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	15,400
				0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,500	MEDIA			0,700	MEDIA	
				0,500	COEFF.			0,700	COEFF.	
2 - FUNZIONAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA	Modalità di funzionamento della Centrale, con particolare riguardo all'eventuale utilizzo di tecnologie innovative ed informatiche volte a migliorare l'organizzazione del servizio; sistema di rendicontazione e tracciabilità dei processi	18		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	18,000		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	11,250
				0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				1	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,800	MEDIA			0,500	MEDIA	
				1,000	COEFF.			0,625	COEFF.	
3 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	Soluzione proposta in merito al piano di formazione e aggiornamento professionale, monte ore annuo dedicato alla formazione (aggiuntivo rispetto al monte ore indicato in Capitolato), modalità di verifica delle conoscenze, qualificazione dei docenti, materiale didattico argomenti trattati; descrizione del sistema di tracciabilità e rendicontazione della formazione	6		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,286		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,143
				0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,500	MEDIA			0,367	MEDIA	
				0,714	COEFF.			0,524	COEFF.	
4 - MODALITA' DI GESTIONE DELLE ASSENZE ED IN CASO DI SCIOPERO	Dettaglio dell'organizzazione prevista per le sostituzioni per ferie, malattie e altre assenze, sciopero, metodo di rotazione e sostituzione del personale, impostazione e tempi di attivazione per eventuali interventi straordinari ed urgenti non previsti nel Capitolato	5		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,375		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,125
				0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,700	MEDIA			0,500	MEDIA	
				0,875	COEFF.			0,625	COEFF.	
5 - TURN-OVER DEL PERSONALE	I processi e le azioni poste in essere per ridurre il turn-over del personale (es. tipologie contrattuali che garantiscano stabilità occupazionale	7		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	6,263		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	7,000
				0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,567	MEDIA			0,633	MEDIA	
				0,895	COEFF.			1,000	COEFF.	
6 - MISURAZIONE ED ANALISI DEL SERVIZIO	Programma di verifica delle performance individuali con relativa scheda di valutazione semestrale, con particolare riferimento alla modalità ed ai risultati di esecuzione delle prestazioni, analisi della soddisfazione degli utenti/utilizzatori; sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche	8		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	7,238		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	8,000
				0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,633	MEDIA			0,700	MEDIA	
				0,905	COEFF.			1,000	COEFF.	
7 - REFERENTE RESPONSABILE	CV del Referente	4		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,000		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,857
				0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
				0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
				0,700	MEDIA			0,500	MEDIA	
				1,000	COEFF.			0,714	COEFF.	

Totale punteggio		55,162		50,775
Punteggio riparametrato a punti 70		67,382		62,024

for 12 WFO

COPURA SOC. COOP.				DUSSMANN SERVICE SRL				RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.			
	1	Dott.ssa Marica Cavalloni	22,000		1	Dott.ssa Marica Cavalloni	17,600		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	11,000
	1	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	1	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	1,000	MEDIA			0,800	MEDIA			0,500	MEDIA	
	1,000	COEFF.			0,800	COEFF.			0,500	COEFF.	
	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	15,750		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	15,750		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	14,250
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,700	MEDIA			0,700	MEDIA			0,633	MEDIA	
	0,875	COEFF.			0,875	COEFF.			0,792	COEFF.	
	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,571		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	6,000		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,571
	0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,300	MEDIA			0,700	MEDIA			0,300	MEDIA	
	0,429	COEFF.			1,000	COEFF.			0,429	COEFF.	
	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,125		1	Dott.ssa Marica Cavalloni	5,000		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,125
	0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,500	MEDIA			0,800	MEDIA			0,500	MEDIA	
	0,625	COEFF.			1,000	COEFF.			0,625	COEFF.	
	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,316		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	5,526		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	5,526
	0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,300	MEDIA			0,500	MEDIA			0,500	MEDIA	
	0,474	COEFF.			0,789	COEFF.			0,789	COEFF.	
	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	8,000		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	5,714		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,952
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,700	MEDIA			0,500	MEDIA			0,433	MEDIA	
	1,000	COEFF.			0,714	COEFF.			0,619	COEFF.	
	0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	1,714		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,000	MEDIA			0,300	MEDIA			0,000	MEDIA	
	0,000	COEFF.			0,429	COEFF.			0,000	COEFF.	

	54,762		57,305		41,425
	66,894		70,000		50,602



MARKAS SRL				MEDICAL SERVICE ASSISTANCE SRL				SOC. COOP. INTER S.O.S.			
	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	15,400		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	6,600		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,700	MEDIA			0,300	MEDIA			0,000	MEDIA	
	0,700	COEFF.			0,300	COEFF.			0,000	COEFF.	
	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	8,250		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	11,250		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,367	MEDIA			0,500	MEDIA			0,000	MEDIA	
	0,458	COEFF.			0,625	COEFF.			0,000	COEFF.	
	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	5,429		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,857		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,633	MEDIA			0,567	MEDIA			0,000	MEDIA	
	0,905	COEFF.			0,810	COEFF.			0,000	COEFF.	
	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,958		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,375		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	1,875
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,633	MEDIA			0,700	MEDIA			0,300	MEDIA	
	0,792	COEFF.			0,875	COEFF.			0,375	COEFF.	
	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,316		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	6,263		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,211
	0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,300	MEDIA			0,567	MEDIA			0,200	MEDIA	
	0,474	COEFF.			0,895	COEFF.			0,316	COEFF.	
	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	6,476		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	7,238		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,567	MEDIA			0,633	MEDIA			0,000	MEDIA	
	0,810	COEFF.			0,905	COEFF.			0,000	COEFF.	
	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,000		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	1,714		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,700	MEDIA			0,300	MEDIA			0,000	MEDIA	
	1,000	COEFF.			0,429	COEFF.			0,000	COEFF.	

B4 1,000 MAX tra le medie

B5 0,800 MAX tra le medie

B5 0,700 MAX tra le medie

B5 0,800 MAX tra le medie

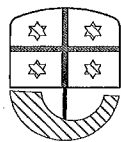
B7 0,633 MAX tra le medie

B4 0,700 MAX tra le medie

B5 0,700 MAX tra le medie

	46,329		42,298		4,086
	57,203		51,668		4,991

for
10
18
UP



REGIONE LIGURIA
DIREZIONE CENTRALE
ORGANIZZAZIONE

Genova, 01/12/2021

Prot. n. NP/2021/53038

SETTORE
STAZIONE UNICA APPALTANTE
REGIONALE

Allegati:

Dirigente Responsabile: Dott. Luigi Moreno COSTA
tel. 010/548 8561 e-mail: luigimoreno.costa@regione.liguria.it
Funzionario referente: Rossana BRANDOLIN
tel. 010/548 8538 e-mail: rossana.brandolin@regione.liguria.it

Oggetto: **Procedura aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 Numero gara 7933936 – Id Sintel 130988942.**

SEDUTA PUBBLICA

Verbale seduta pubblica apertura offerte economiche lotti 2 e 3

Il giorno 01/12/2021, alle ore 10,03 si è riunito in seduta pubblica presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 – Genova il Seggio di gara e la Commissione Giudicatrice della procedura in oggetto per la comunicazione degli esiti della valutazione tecnica dei lotti 2 e 3, la lettura dei punteggi tecnici e l'inserimento degli stessi in piattaforma telematica Sintel, l'apertura sulla piattaforma SinTel delle buste contenenti le offerte economiche presentate nei lotti 2 e 3 e la proposta di aggiudicazione.

Il Seggio di gara, nominato con Determinazione n. 508 del 09/12/2020, risulta composto dai Signori:

- Dott. Luigi Moreno COSTA - Dirigente della S.U.A.R. Presidente
- Dott.ssa Rossana BRANDOLIN – Funzionario della S.U.A.R. Componente anche con funzioni Segretario

Sono presenti i componenti della Commissione Giudicatrice nominata con determinazione n. 85 del 15/02/2021:

- 1) Dott.ssa Marica Cavalloni – Coordinatrice SSD PS Osp. S. Bartolomeo di Sarzana - Presidente;
- 2) Dott.ssa Maria Angela Picetti – Responsabile Infermieristico di livello 1 E.O. Ospedali Galliera - Componente;
- 3) Dott.ssa Rita Vannozzi - Coordinatore Servizio trasporto malati – Policlinico San Martino - Componente

Presenziano alla seduta al solo fine di fornire il necessario supporto informatico per i collegamenti a distanza e la diretta streaming la Dott.ssa Carolina Maria Raggi e il Sig. Alessandro Valdiserri della S.U.A.R.

Le funzioni di Ufficiale Rogante sono svolte dal Dott. Luca Baldini, nominato con decreti del Direttore Generale n. 3306 del 28/05/2021 e n. 3725 del 16/06/2021.

In considerazione dell'emergenza sanitaria in corso, la seduta pubblica si svolge a porte chiuse. Gli operatori economici interessati possono assistere alla diretta streaming collegandosi al link comunicato con nota prot. Prot-2021-0029606 del 23/11/2021 e pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente nonché sulla Piattaforma Sintel.

Il RUP rende anzitutto noti i punteggi di valutazione della qualità assegnati a seguito della valutazione delle offerte tecniche dei lotti 2 e 3:

LOTTO 2

PARTECIPANTE	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO TECNICO RIPARAMETRATO
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	57,061	70,00
CONSORZIO STABILE CMF	48,908	59,998
COPURA SOC. COOP.	54,191	66,478
DUSSMANN SERVICE SRL	55,483	68,063
RTI IDEALSERVICE SOC. COOP	46,965	57,614
MARKAS srl	42,635	52,303
MEDICAL SERVICE ASSISTANCE S.R.L.	46,733	57,330
SOC. COOP. SOC. INTER S.O.S.	4,086	ESCLUSA

LOTTO 3

PARTECIPANTE	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO TECNICO RIPARAMETRATO
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	55,162	67,382
CONSORZIO STABILE CMF	50,775	62,024
COPURA SOC. COOP.	54,762	66,894
DUSSMANN SERVICE SRL	57,305	70,000
RTI IDEALSERVICE SOC. COOP	41,425	50,602
MARKAS srl	46,829	57,203
MEDICAL SERVICE ASSISTANCE S.R.L.	42,298	51,668
SOC. COOP. SOC. INTER S.O.S.	4,086	ESCLUSA

Handwritten signatures and initials:
A
CNR
PDR
MA
UP
B

Si dà altresì atto che la Soc. Coop. Soc. Inter S.O.S., avendo ottenuto in entrambi i predetti lotti un punteggio pari a 4,086 punti, è stata esclusa dal lotto 2 e dal lotto 3 in quanto non ha raggiunto la soglia di 36/70 punti prevista dall'art. 17.2 del Disciplinare.

Il Segretario procede all'inserimento dei punteggi tecnici sulla piattaforma Sintel.

Il Presidente ricorda che l'aggiudicazione avverrà in base al metodo disposto all'art. 95 comma 3 del D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i, ossia a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sulla base degli elementi valutativi indicati nel Disciplinare di gara e del prezzo offerto.

Si ricorda altresì che, pena esclusione dalla gara, il prezzo proposto dall'offerente dovrà essere uguale o inferiore rispetto alla base d'asta.

Per l'attribuzione del relativo punteggio, al prezzo più basso saranno assegnati punti 30, gli altri punteggi saranno attribuiti secondo le seguenti formule:

Per ribassi percentuali inferiori o uguali alla media aritmetica dei ribassi percentuali di tutte le offerte ammesse:

$$p = 30 \times 0,90 \times (R / R_{\text{Medio}})$$

Per ribassi percentuali maggiori della media aritmetica dei ribassi percentuali di tutte le offerte ammesse:

$$p = 30 \times \left[0,90 + (1,00 - 0,90) \times \frac{R - R_{\text{Medio}}}{R_{\text{Max}} - R_{\text{Medio}}} \right]$$

Dove:

p = punteggio;

R = ribasso in percentuale dell'offerta da valutare rispetto alla base d'asta;

RMax = ribasso in percentuale dell'offerta più bassa presentata rispetto alla base d'asta,

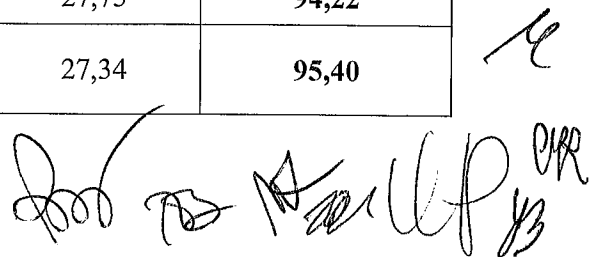
RMedio = media dei ribassi rispetto alla base d'asta in percentuale delle offerta ammesse.

utilizzando anche nei rapporti due decimali dopo la virgola.

Ciò precisato, la Commissione ed il Seggio di gara procedono all'apertura delle buste economiche telematiche presenti su SinTel e a verificare la presenza e la conformità di tutti gli elementi indicati nel Disciplinare di Gara con il seguente esito:

LOTTO 2

PARTECIPANTE	CANONE QUADRIENNALE OFFERTO (Euro)	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO ECONOMICO	TOTALE PUNTEGGIO
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	2.777.526,72416	67,382	25,66	95,66
CONSORZIO STABILE CMF	2.813.117,71087	62,024	22,44	82,43
COPURA SOC. COOP.	2.728.868,40720	66,894	27,75	94,22
Dussmann Service SRL	2.747.404,21000	70,000	27,34	95,40



RTI IDEALSERVICE SOC. COOP	2.866.968,96000	50,602	17,56	75,17
Markas srl	2.626.560,00000	57,203	30,00	82,30
MEDICAL SERVICE ASSISTANCE S.R.L.	2.779.000,00000	51,668	25,53	82,86

LOTTO 3

PARTECIPANTE	CANONE QUADRIENNALE OFFERTO (Euro)	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO ECONOMICO	TOTALE PUNTEGGIO
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	1.914.964,35002	67,382	19,26	86,64
CONSORZIO STABILE CMF	1.787.155,43332	62,024	29,15	91,17
COPURA SOC. COOP.	1.814.612,44068	66,894	28,19	95,08
Dussmann Service SRL	1.854.072,32000	70,000	26,39	96,39
RTI IDEALSERVICE SOC. COOP	1.929.567,28000	50,602	17,55	68,15
Markas srl	1.762.560,00000	57,203	30,00	87,20
MEDICAL SERVICE ASSISTANCE S.R.L.	1.879.308,00000	51,668	23,44	75,10

Per quanto sopra esposto risultano aggiudicatarie in via provvisoria, salvo verifica di anomalia dell'offerta ex art. 97 D. Lgs. n. 50/2016, le seguenti Ditte:

➤ LOTTO 2: CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

➤ LOTTO 3: Dussmann Service SRL

La seduta pubblica è tolta alle ore 10,19.

Il presente Verbale, composto da 5 (cinque) pagine, sarà pubblicato sul sito www.acquistiliguria.it e sulla piattaforma Sintel.

Letto, confermato e sottoscritto.
Genova, 01/12/2021

Presidente Commissione Giudicatrice
Dott.ssa Marica CAVALLONI

Morici Pavel

12 *CHR* *13*

Componente Commissione Giudicatrice

Dott.ssa Maria Angela PICETTI

Componente Commissione Giudicatrice

Dott.ssa Rita VANNOZZI

II RUP

Dott. Luigi Moreno COSTA

Ufficiale Rogante

Dott. Luca BALDINI

Funzionario referente e Segretario


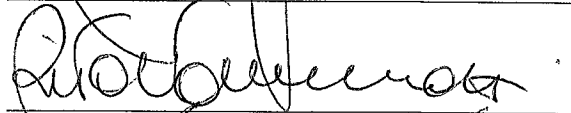
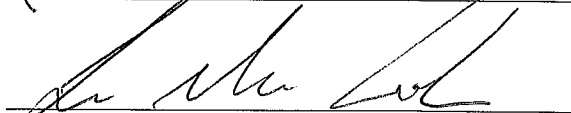


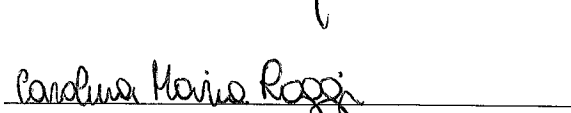
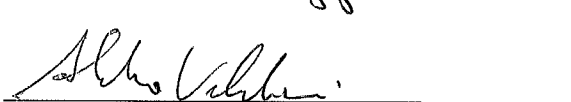
Dott.ssa Rossana BRANDOLIN

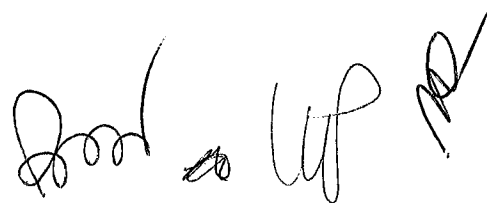
Supporto Informatico

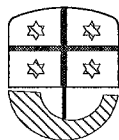
Sig. Carolina Maria RAGGI

Supporto Informatico

Sig. Alessandro VALDISERRI





REGIONE LIGURIA

**DIREZIONE CENTRALE
ORGANIZZAZIONE**

**SETTORE
STAZIONE UNICA APPALTANTE
REGIONALE**

Genova, 02/12/2021

Prot. n. NP/2021/57053

Allegati:

Dirigente Responsabile: Dott. Luigi Moreno COSTA
tel. 010/548 8561 e-mail: luigimoreno.costa@regione.liguria.it
Funzionario referente: Rossana BRANDOLIN
tel. 010/548 8538 e-mail: rossana.brandolin@regione.liguria.it

Oggetto: Procedura aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 Numero gara 7933936 – Id Sintel 130988942.

SEDUTA RISERVATA

Rettifica del verbale seduta pubblica apertura offerte economiche lotti 2 e 3

Il giorno 02/12/2021, alle ore 8,10 si è riunito in seduta riservata presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 – Genova il Seggio di gara della procedura in oggetto per dare atto che, per mero errore materiale, nella tabella del lotto 2 riportata a pag. 3-4 del verbale NP/2021/53038 del 01/12/2021 di seduta pubblica apertura offerte economiche lotti 2 e 3 sono stati riportati i punteggi tecnici del lotto 3.

Il Seggio di gara, nominato con Determinazione n. 508 del 09/12/2020, risulta composto dai Signori:

- Dott. Luigi Moreno COSTA - Dirigente della S.U.A.R. Presidente
- Dott.ssa Rossana BRANDOLIN – Funzionario della S.U.A.R. Componente anche con funzioni Segretario

Si dà comunque atto che in seduta pubblica il RUP ha dato lettura dei punteggi corretti del lotto 2 come riportati nella tabella a pag. 2 del predetto verbale e tali punteggi sono stati inseriti in piattaforma dal Segretario.

I punteggi del lotto 2 sono pertanto i seguenti:

RS *u*

LOTTO 2

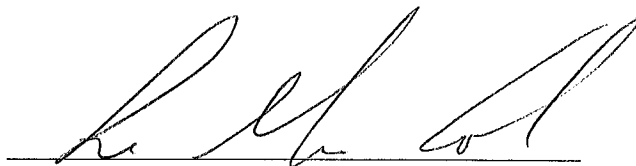
PARTECIPANTE	CANONE QUADRIENNALE OFFERTO (Euro)	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO ECONOMICO	TOTALE PUNTEGGIO
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	2.777.526,72416	70,00	25,66	95,66
CONSORZIO STABILE CMF	2.813.117,71087	59,998	22,44	82,43
COPURA SOC. COOP.	2.728.868,40720	66,478	27,75	94,22
Dussmann Service SRL	2.747.404,21000	68,063	27,34	95,40
RTI IDEALSERVICE SOC. COOP	2.866.968,96000	57,614	17,56	75,17
Markas srl	2.626.560,00000	52,303	30,00	82,30
MEDICAL SERVICE ASSISTANCE S.R.L.	2.779.000,00000	57,330	25,53	82,86

La seduta riservata è tolta alle ore 8,18.

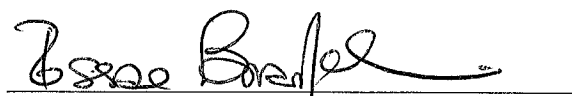
Letto, confermato e sottoscritto.
Genova, 02/12/2021

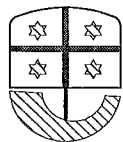
II RUP

Dott. Luigi Moreno COSTA

**Funzionario referente e Segretario**

Dott.ssa Rossana BRANDOLIN





REGIONE LIGURIA

**DIREZIONE CENTRALE
ORGANIZZAZIONE**

**SETTORE
STAZIONE UNICA APPALTANTE REGIONALE**

Dirigente Responsabile: Dott. Luigi Moreno COSTA
tel. 010/548 8561 e-mail: luigimoreno.costa@regione.liguria.it
Funzionario referente: Rossana BRANDOLIN
tel. 010/548 8538 e-mail: rossana.brandolin@regione.liguria.it



aoorlig - r_liguri - Regione Liguria
Prot-2022-0322845
del 04/05/2022

**Oggetto: Procedura aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 – N. gara 7933936 –
RELAZIONE RUP VERIFICA
DELL'ANOMALIA DELL'OFFERTA
LOTTI 2 - 3**

A seguito dell'apertura delle offerte economiche dei lotti 2 e 3 della procedura in oggetto (come da verbale NP/2021/53038 del 01/12/2021) si è reso necessario sottoporre a verifica di congruità ex art. 97 D.Lgs. n. 50/2016 le offerte delle prime due Ditte in graduatoria nei due lotti (CNS-Consortio Nazionale Servizi e Dussmann Service srl per il lotto 2; Copura Soc. Coop e Dussmann Service srl per il lotto 3):

Con note prot. Prot-2021-0053663, Prot-2021-0053668 e Prot-2021-0053675 del 01/12/2021 è stato pertanto chiesto rispettivamente a CNS-Consortio Nazionale Servizi, Copura Soc. Coop e Dussmann Service srl di fornire, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 97 sopra citato, tutte le giustificazioni per i servizi offerti nei predetti lotti, utili a consentire la verifica della congruità delle offerte presentata.

Gli Operatori testè menzionati hanno fornito riscontro nei termini fissati con note acquisite agli atti:

- ✓ CNS-Consortio Nazionale Servizi: prot. Prot-2021-0097194 del 16/12/2021
- ✓ Copura: prot. Prot-2021-0098080 del 16/12/2021
- ✓ Dussmann: prot. Prot-2021-0097870 del 16/12/2021

COSTO DELLA MANODOPERA

Il sottoscritto RUP, dopo un primo esame delle giustificazioni fornite dagli operatori economici sopra citati, ha evidenziato come il servizio oggetto di gara sia caratterizzato da una notevole incidenza della manodopera e come nel caso di specie risulti estremamente complesso il calcolo del costo della manodopera e la verifica della congruità di detto costo, anche alla luce delle giustificazioni fornite. Di conseguenza, stante la notevole incidenza della manodopera e la complessità, per le caratteristiche

del servizio *de quo*, del calcolo del costo della medesima, il sottoscritto RUP ha rilevato di non essere in grado di operare da solo la verifica di anomalia con riferimento specifico al costo della manodopera e di ritenere pertanto necessario avvalersi dell'ausilio di un tecnico esterno.

Con decreto n. 125/2022, al cui contenuto si rinvia, è stato pertanto affidato al Dott. Paolo Barbero incarico professionale di supporto al RUP nell'ambito della verifica di anomalia delle offerte (con riferimento al costo della manodopera impiegata) relativa ai lotti 2 e 3 della gara di cui trattasi.

Il Dott. Barbero, concluso l'esame delle giustificazioni e delle precisazioni fornite al riguardo, ha elaborato la relazione conclusiva dell'incarico affidatole, acquisita agli atti Prot.-2022-0316460 del 02/05/2022, allegata alla presente quale parte integrante e sostanziale ed al cui contenuto integralmente si rinvia, nella quale ha dichiarato di ritenere le offerte di CNS Consorzio Nazionale Servizi, Copura soc. coop. e Dussmann Service s.r.l. congrue.

In estrema sintesi, dall'analisi effettuata dal Dott. Paolo Barbero, come risultante dalla Relazione *de qua*, emerge:

- ✓ la congruità dei CCNL applicati;
- ✓ il rispetto delle tabelle ministeriali;
- ✓ il rispetto delle previsioni della *lex specialis*, da un punto di vista qualitativo, quanto alle risorse impiegate e la conformità delle stesse rispetto alle rispettive offerte tecniche;
- ✓ la congruità dei costi della manodopera indicati dai predetti competitors.

Per quanto riguarda le giustificazioni di Dussmann, il sottoscritto RUP prende atto di quanto rilevato dal Consulente in merito al fatto che con le precisazioni fornite la Ditta ha indicato una diversa distribuzione delle risorse impiegate quanto ai livelli di inquadramento (cfr. pag. 11 della Relazione). Ciò è in ogni caso ritenuto ammissibile dal RUP, alla luce del costante orientamento giurisprudenziale a mente del quale *"Nell'ambito del procedimento di verifica dell'anomalia dell'offerta è consentito pervenire ad un giudizio di congruità senza modificare l'offerta, tuttavia modificando le giustificazioni (fornendo giustificazioni basate su dati, di fatto o normativi, sopravvenuti; correggendo precedenti errori di calcolo; attuando compensazioni tra sottostime e sovrastime), purché l'offerta risulti complessivamente affidabile nel suo complesso al momento dell'aggiudicazione"* (cfr. Consiglio di Stato, Sez. V, 26 febbraio 2021, n. 1637), tenuto conto del fatto che nel caso di specie non vi è stata alcuna modifica né dell'offerta tecnica né del costo della manodopera offerto.

Il sottoscritto RUP, esaminata la Relazione del Consulente del Lavoro, condivide, fa proprie ed approva le risultanze cui è pervenuto il Dott. Paolo Barbero, ritenendo conseguentemente sostenibili e congrue, per quanto concerne il costo della manodopera, le offerte di CNS Consorzio Nazionale Servizi, Copura soc. coop. e Dussmann Service s.r.l.

ALTRI COSTI

1) CNS Consorzio Nazionale Servizi (lotto 2)

Nelle proprie giustificazioni la Ditta ha indicato le seguenti voci di costo:

VOCE DI COSTO	€/ANNO	€/QUADRIENNIO	%
MANODOPERA	630.963,12	2.523.852,48	90,87

ONERI SICUREZZA AZIENDALE	7.887,04	31.548,16	1,14
SPESE GENERALI	52.031,52	208.126,08	7,49
UTILE D'IMPRESA	3.500,00	14.000,00	0,50
COMPLESSIVO OFFERTO	694.381,68	2.777.526,72	100,00

CNS nelle proprie giustificazioni ha dettagliato in maniera precisa ed esauriente le predette voci di costo diverse dalla manodopera.

Il sottoscritto RUP, esaminate le giustificazioni fornite con riguardo alle predette voci di costo, ritiene l'offerta di CNS anche sotto questo profilo nel complesso sostenibile e congrua.

2) Copura soc. coop. (lotto 3)

Nelle proprie giustificazioni la Ditta ha indicato le seguenti voci di costo:

VOCE DI COSTO	€/QUADRIENNIO	%
MANODOPERA	1.666.341,68	91,83
ONERI SICUREZZA AZIENDALE	21.600,00	1,19
SPESE PER PRODOTTI/ATTREZZATURE	50.725,05	2,80
SPESE GENERALI	57.799,59	3,19
UTILE D'IMPRESA	18.146,12	1,00
		100,00

Anche Copura nelle proprie giustificazioni ha dettagliato in maniera precisa ed esauriente le predette voci di costo diverse dalla manodopera.

Il sottoscritto RUP, esaminate le giustificazioni fornite con riguardo alle predette voci di costo, ritiene l'offerta di Copura anche sotto questo profilo nel complesso sostenibile e congrua.

3) Dussmann Service s.r.l. (lotti 2 e 3)

Nelle proprie giustificazioni la Ditta ha indicato le seguenti voci di costo:

LOTTO 2

VOCE DI COSTO	€/QUADRIENNIO
MANODOPERA	2.469.600,00
ONERI SICUREZZA AZIENDALE	34.800,00
SPESE PER PRODOTTI/ATTREZZATURE	161.000,00
SPESE GENERALI	40.504,21
UTILE D'IMPRESA	41.500,00
TOTALE	2.747.404,21 €

LOTTO 3

VOCE DI COSTO	€/QUADRIENNIO
MANODOPERA	1.672.810,00
ONERI SICUREZZA AZIENDALE	25.200,00
SPESE PER PRODOTTI/ATTREZZATURE	102.000,00
SPESE GENERALI	26.062,32
UTILE D'IMPRESA	28.000,00
TOTALE	1.854.072,32 €

Esaminate le giustificazioni relative alle predette voci di costo, il RUP ha ritenuto necessario chiedere precisazioni con riguardo alle spese generali.

Più precisamente, con note Prot-2022-0261774 del 05/04/2022 e è stato chiesto, rispettivamente i) di precisare in quale voce di costo è ricompreso il Referente responsabile del servizio e, qualora fosse ricompreso nelle spese generali, specificarne l'incidenza percentuale, nonché di dettagliare maggiormente tutte le voci che compongono le spese generali, con incidenza percentuale di ciascuna di esse.

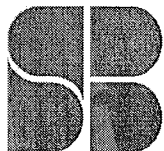
Esaminato il chiarimento fornito con comunicazione Prot-2022-0271007 del 08/04/2022, nel quale la Ditta ha confermato che il costo del Referente è ricompreso nelle spese generali ed ha maggiormente dettagliato tutti i costi ricompresi in tale voce, il RUP ha ritenuto necessario chiedere un'ulteriore chiarimento. Con nota Prot-2022-0294054 del 21/04/2022 è stato pertanto chiesto di fornire le seguenti ulteriori precisazioni:

- a) Numero degli altri appalti per i quali è impiegato il Referente responsabile;
- b) Confermare che i Coordinatori di presidio sono ricompresi nell'elenco del personale impiegato nell'appalto;
- c) Dettagliare maggiormente le voci ricomprese nei "costi amministrativi" e negli "altri costi e imprevisti".

A tale richiesta la Dussmann ha fornito puntuale riscontro con nota acquisita agli atti Prot-2022-0307888 del 28/04/2022.

Conclusa l'istruttoria con riguardo alle predette voci di costo, il sottoscritto RUP, esaminate tutte le giustificazioni ed i chiarimenti forniti, ritiene l'offerta di Dussmann anche sotto questo profilo nel complesso sostenibile e congrua per entrambi i lotti.

IL DIRIGENTE RUP
(dott. Luigi Moreno COSTA)



STUDIO BARBERO
Consulenza del Lavoro

Associati:

dott. Franco Barbero • dott

Consulenti:

dott.ssa Maria Rosa Canepa – dott. Roberto Calvi



aoorlig - r_liguri - Regione Liguria
Prot-2022-0316460
del 02/05/2022

pro

Relazione sulla congruità del costo della manodopera e verifica delle anomalie (determinazione di Regione Liguria con atto n° 125-2022 del 25/2/2022 – Prot/2022/166368)

Premessa

Codesto Studio con la determinazione di Regione Liguria con atto n. 125-2022 del 25/2/2022 è stato incaricato di supportare il Responsabile Unico del Procedimento nell'ambito della verifica di anomalia delle offerte relative alla procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 50/2016 per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto di pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi). In particolare, l'incarico verte sui lotti 2 e 3 della procedura di gara.

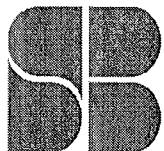
Offerte esaminate

Sono state esaminate le offerte di CNS Consorzio Nazionale Servizi e Dussmann Service S.r.l. per quanto riguarda il lotto 2 del bando di gara, e di Copura Soc. Coop. e Dussmann Service S.r.l. per quanto riguarda il lotto 3.

Criteri utilizzati

I criteri utilizzati sono stati:

- Verifica del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) applicato;



- Applicazione delle tabelle ministeriali di costo della manodopera relative ai CCNL utilizzati, e valutazione delle giustificazioni in caso di disallineamento rispetto alle tabelle medesime;
- Verifica qualitativa e quantitativa delle risorse offerte.

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) applicato

Occorre premettere che il bando non prevedeva l'applicazione necessaria di un determinato CCNL.

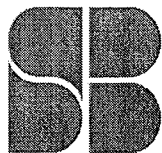
Tuttavia è necessario che il CCNL applicato sia connesso con le attività oggetto del bando, e soprattutto sia stipulato dalle associazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative sul piano nazionale.

Inoltre, il capitolato prevede all'art. 20 (Clausola sociale) come l'aggiudicatario debba assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente e garantire l'applicazione dei CCNL di settore.

L'aggiudicatario uscente del Lotto 2 applicava il CCNL per le Cooperative Sociali (cooperative del Socio-Sanitario-Assistenziale-Educativo e di Inserimento Lavorativo) mentre l'aggiudicatario uscente del Lotto 3 applicava il CCNL per le Imprese di Pulizia e Servizi integrati/Multiservizi.

Tutti i partecipanti oggetto dell'esame (CNS, Copura e Dussmann Service), sia per il Lotto 2 che per il Lotto 3, hanno dichiarato l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di lavoro per i dipendenti delle Imprese di Pulizia e Servizi integrati/Multiservizi.

Tutti i partecipanti adottano quindi un CCNL stipulato dalle associazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, già



utilizzato per i dipendenti assumendi del Lotto 3, ma congruo anche per gli assumendi del Lotto 2.

La congruità rispetto alle tabelle ministeriali

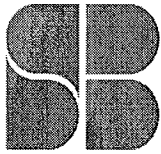
Com'è noto, l'art. 95, comma 10, del D. Lgs. 50/2016 (Codice dei Contratti) stabilisce che, relativamente ai costi della manodopera, le stazioni appaltanti verificano il rispetto di quanto previsto dall'art. 97, comma 5, lett. d), vale a dire che il costo del personale non sia inferiore ai minimi salariali retributivi indicati nelle tabelle richiamate dall'art. 23, comma 16.

Tale comma prevede che il costo del lavoro sia stabilito annualmente, in apposite tabelle, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, sulla scorta dei valori economici definiti dalla contrattazione collettiva nazionale tra le organizzazioni sindacali e le organizzazioni datoriali comparativamente più rappresentative, delle disposizioni in materia previdenziale e assistenziale, dei vari settori merceologici.

Per la giurisprudenza prevalente, le tabelle ministeriali rappresentano solo un parametro di congruità dell'offerta e non un limite inderogabile; tuttavia costituiscono un punto fermo di partenza nell'analisi del costo della manodopera.

In ogni caso, tutte le imprese in esame fanno espresso riferimento alle tabelle ministeriali.

Con Decreto Ministeriale del 13 febbraio 2014 il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha determinato il costo relativo al settore Pulizia e Multiservizi a valere dal mese di luglio 2013, e con riferimento particolare alla provincia di Genova.



Variazioni rispetto alle tabelle ministeriali

In tutte e quattro le offerte esaminate le aziende partecipanti in esame praticano riduzioni del costo delle tabelle ministeriali.

Per quanto riguarda il Lotto 2, CNS apporta le seguenti modifiche:

- 1) Aliquota Inps: trattandosi di cooperativa, CNS ritiene si debba applicare l'aliquota del 26,853% anziché il 28,01% applicato nelle tabelle ministeriali.

Data la complessità e il numero delle tabelle che l'Inps applica alle cooperative, lo scrivente ha ritenuto opportuno chiedere un chiarimento. Le successive dettagliate spiegazioni di CNS sono risultate pertinenti e convincenti, per cui si ritiene di accogliere la variazione.

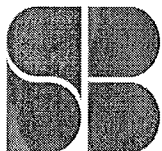
- 2) Aliquota Inail: CNS precisa che l'aliquota assegnata dall'Ente alle aziende affidatarie per la stessa voce di rischio (0311) è pari all'1,304%. In via cautelativa CNS applica l'1,5%.

La precisazione di CNS è corretta e accoglibile.

- 3) Rivalutazione TFR: CNS precisa che la L. 296/2006 ha obbligato le Aziende con più di cinquanta dipendenti a versare la quota Tfr all'Inps; di conseguenza, la rivalutazione annuale del Tfr medesimo rimane in capo all'Ente e non costituisce più un costo per l'Azienda.

La precisazione di CNS è corretta e accoglibile.

- 4) IRAP: CNS precisa che la L. 190/2014 prevede l'intera deduzione del costo del lavoro per tutti i dipendenti a tempo indeterminato; di conseguenza, l'Irap non costituisce più un costo in tali tipi di rapporto.



La precisazione di CNS è corretta e accoglibile.

- 5) Svolgimento di ore supplementari: CNS dichiara di utilizzare il lavoro supplementare per i lavoratori part time, nella misura del 10% circa rispetto alle ore a disposizione. Il lavoro supplementare è quello ricompreso tra l'orario individuale del singolo dipendente e l'orario dei lavoratori a tempo pieno (nel caso specifico 40 ore settimanali). L'art. 33 del Ccnl per i dipendenti delle Imprese di Pulizia e Servizi integrati/Multiservizi disciplina l'istituto stabilendo di compensare tale tipo di lavoro con una maggiorazione omnicomprensiva del 28% rispetto alla quota oraria della retribuzione base.

Nonostante la maggiorazione, il lavoro supplementare risulta più economico del lavoro ordinario in quanto la maggiorazione è limitata a paga base e contingenza, ed inoltre non incide su festività, 13ma e 14ma mensilità, trattamento di fine rapporto, previdenza complementare, assistenza sanitaria integrativa e bilateralità.

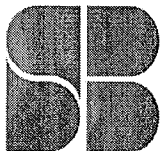
La precisazione di CNS è corretta e accoglibile.

CNS poi precisa correttamente le modalità di calcolo per le ore di lavoro notturno, festivo e festivo notturno.

.....

Sempre per quanto riguarda il Lotto 2, Dussmann Service apporta le seguenti modifiche:

- 1) IRAP: Dussmann Service precisa che la L. 190/2014 prevede l'intera deduzione del costo del lavoro per tutti i dipendenti a tempo indeterminato; di conseguenza, l'Irap non costituisce più un costo in tali tipi di rapporto.



La precisazione di Dussmann Service è corretta e accoglibile.

- 2) Rivalutazione TFR: Dussmann Service precisa che la L. 296/2006 ha obbligato le Aziende con più di cinquanta dipendenti a versare la quota Tfr all'Inps; di conseguenza, la rivalutazione annuale del Tfr medesimo rimane in capo all'Ente e non costituisce più un costo per l'Azienda.

La precisazione di Dussmann Service è corretta e accoglibile.

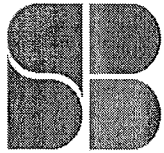
- 3) Recupero Inps/Inail per malattia, infortuni e maternità: Dussmann Service sostiene che il costo dell'assenteismo delle tabelle ministeriali è sovrastimato. L'affermazione si basa non tanto sulla percentuale di assenze utilizzata dal Ministero (6,5%), che viene accettata, quanto sul fatto che gli Enti preposti (Inps e Inail) intervengono negli eventi tutelati (malattia, infortunio, maternità ecc.) con indennità che vanno ad abbassare indirettamente il costo del lavoro per le aziende, che invece è considerato pieno dalle tabelle ministeriali. In base a questo Dussmann Service ha prodotto un costo medio per livello che tiene conto anche di questo fattore.

Chi scrive ha ritenuto però necessario approfondire chiedendo un maggiore dettaglio sul calcolo che ha condotto al recupero.

Dussmann Service ha risposto di aver tratto dai cedolini della società degli ultimi sei anni un costo medio per la società durante gli eventi di cui si tratta pari al 38,5%. A scopo cautelativo ha poi provveduto ad innalzare il costo al 40%, recuperando pertanto il 60% del costo sostenuto dall'azienda per gli eventi tutelati.

Nel complesso il sistema di calcolo appare attendibile e pertanto è da accogliere.

Si è inoltre chiesto informazioni sul mancato utilizzo o il dettaglio dei costi per quanto riguarda il lavoro notturno, festivo e festivo notturno.



Dussmann Service ha risposto producendo le tabelle relative al lavoro festivo, notturno e festivo notturno, aggiungendo anche quelle relative al lavoro supplementare.

Le tabelle sono corrette rispetto alle maggiorazioni contrattuali.

.....

Per quanto riguarda il Lotto 3, naturalmente Dussmann Service espone le medesime riduzioni viste al Lotto 2. Analoghe pertanto sono le ulteriori richieste e le considerazioni finali dello scrivente.

Si è inoltre chiesto informazioni sul mancato utilizzo o il dettaglio dei costi per quanto riguarda il lavoro notturno, festivo e festivo notturno.

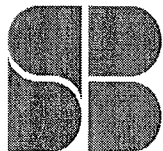
Dussmann Service ha risposto producendo le tabelle relative al lavoro festivo, in quanto il notturno non è previsto nel bando, aggiungendo anche quelle relative al lavoro supplementare.

.....

Sempre per quanto riguarda il Lotto3, Copura apporta le seguenti modifiche:

- 1) Aliquota Inps: trattandosi di cooperativa, Copura ritiene si debba applicare l'aliquota del 26,353% anziché il 28,01% applicato nelle tabelle ministeriali.

Data la complessità delle molte tabelle che l'Inps applica alle cooperative, lo scrivente ha ritenuto opportuno chiedere un chiarimento. Le successive dettagliate spiegazioni di Copura sono risultate pertinenti e convincenti, per cui si ritiene di accogliere la variazione.



- 2) Aliquota Inail: Copura precisa che l'aliquota assegnata dall'Ente a Copura per la stessa voce di rischio è pari all'1,716%.

La precisazione di Copura è corretta e accoglibile.

- 3) Rivalutazione TFR: Copura precisa che la L. 296/2006 ha obbligato le Aziende con più di cinquanta dipendenti a versare la quota Tfr all'Inps; di conseguenza, la rivalutazione annuale del Tfr medesimo rimane in capo all'Ente e non costituisce più un costo per l'Azienda.

La precisazione di Copura è corretta e accoglibile.

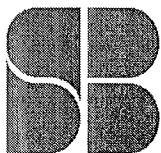
- 4) Fondo di previdenza complementare: Copura sostiene che l'adesione media in azienda alla previdenza complementare è pari al 4,54%, contro il 35% delle tabelle ministeriali, e ritiene pertanto di adoperare il suo parametro anziché quello ministeriale.

L'asserzione non pare tuttavia condivisibile e accoglibile, in quanto una mera statistica aziendale su una libera decisione individuale non appare applicabile a nuovi dipendenti che vengono assunti per un nuovo appalto. Tuttavia l'impatto sui conteggi è contenuto, e il totale complessivo di spesa rimane congruo rispetto a quanto necessario.

- 4) IRAP: Copura precisa che la L. 190/2014 prevede l'intera deduzione del costo del lavoro per tutti i dipendenti a tempo indeterminato; di conseguenza, l'Irap non costituisce più un costo in tali tipi di rapporto.

La precisazione di Copura è corretta e accoglibile.

- 5) Recupero Inps/Inail per malattia, infortuni e maternità: Copura sostiene che il costo dell'assenteismo delle tabelle ministeriali è sovrastimato. L'affermazione si basa non tanto sulla percentuale di assenze utilizzata dal Ministero (6,5%), che viene



accettata, quanto sul fatto che gli Enti preposti (Inps e Inail) intervengono negli eventi tutelati (malattia, infortunio, maternità ecc.) con indennità che vanno ad abbassare indirettamente il costo del lavoro per le aziende, che invece è considerato pieno dalle tabelle ministeriali. In base a questo Copura ha prodotto un costo medio per livello che tiene conto anche di questo fattore.

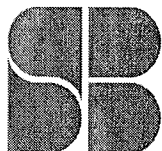
Copura ha tratto dai cedolini della società degli ultimi tre anni un costo medio per la società durante gli eventi di cui si tratta pari al 40%, recuperando pertanto il 60% del costo sostenuto dall'azienda per gli eventi tutelati.

Nel complesso il sistema di calcolo appare attendibile e pertanto è da accogliere.

- 6) Svolgimento di ore supplementari: Copura dichiara di utilizzare il lavoro supplementare per i lavoratori part time. Il lavoro supplementare è quello ricompreso tra l'orario individuale del singolo dipendente e l'orario dei lavoratori a tempo pieno (nel caso specifico 40 ore settimanali). L'art. 33 del Ccnl per i dipendenti delle Imprese di Pulizia e Servizi integrati/Multiservizi disciplina l'istituto stabilendo di compensare tale tipo di lavoro con una maggiorazione omnicomprensiva del 28% rispetto alla quota oraria della retribuzione base.

Nonostante la maggiorazione, il lavoro supplementare risulta più economico del lavoro ordinario in quanto la maggiorazione è limitata a paga base e contingenza, ed inoltre non incide su festività, 13ma e 14ma mensilità, trattamento di fine rapporto, previdenza complementare, assistenza sanitaria integrativa e bilateralità.

Poiché nella tabella allegata dall'Azienda si riscontravano discrepanze nell'utilizzo dello strumento tra un livello contrattuale e l'altro, si è richiesto un maggiore dettaglio. Copura ha risposto specificando di aver applicato un 10% di lavoro supplementare nel 4° livello e altrettanto nel 2° livello parametro 115, prendendo



però come base la somma delle ore di 2° livello parametro 115 e delle ore del 1° livello.

Nel complesso la precisazione di Copura è accoglibile.

Si è inoltre chiesto informazioni sul mancato utilizzo o il dettaglio dei costi per quanto riguarda il lavoro notturno, festivo e festivo notturno.

Copura ha risposto producendo le tabelle, risultate corrette, relative al lavoro festivo, in quanto il notturno non è previsto nel bando.

Verifica qualitativa

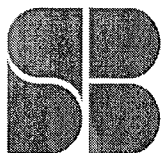
Tale verifica mira a determinare se le risorse proposte dalle imprese concorrenti sono qualitativamente aderenti a quanto richiesto nel bando e nelle relative offerte tecniche, anche tenuto conto dell'impegno, espresso in sede di gara, all'assorbimento della totalità del personale attualmente impiegato. Naturalmente tale verifica non può che restringersi alla corretta applicazione del livello da CCNL, non potendo in alcun modo riferirsi al personale effettivamente impiegato.

Per il Lotto 2 CNS stanZIA il seguente organico:

1 risorsa al 4° livello, per 1.581,00 ore annue
2 risorse al 3° livello, per 3.162,00 ore annue,
25 risorse al 2° livello parametro 115, per 34.496,00 ore annue
per un totale di 28 risorse, per 39.239,00 ore annue.

Per il Lotto 2 Dussmann Service stanZIA il seguente organico:

4 risorse al 2° livello, per 2.678,40 ore annue,
49 risorse al 2° livello parametro 115, per 35.612,04 ore annue
1 risorsa al 4° livello, per 948,60 ore annue
per un totale di 54 risorse, per 39.239,04 ore annue.



STUDIO BARBERO
Consulenza del Lavoro

Associati:

dott. Franco Barbero • dott. Paolo Barbero

Consulenti:

dott.ssa Maria Rosa Canepa – dott. Roberto Calvi

Il personale del quale è previsto l'assorbimento consta di:

18 risorse, tutte al livello A1 del CCNL Cooperative Sociali, per un totale di 30.294,00 ore annue.

Entrambe le offerte rispettano i requisiti del bando e delle rispettive offerte tecniche.

Per il Lotto 3 Dussmann Service stanZIA il seguente organico:

7 risorse al 2° livello, per un totale di 4.541,64 ore annue,

30 risorse al 2° livello parametro 115, per un totale di 21.483,84 ore annue,

1 risorsa al 4° livello, per un totale di 632,40 ore annue,

per un totale di 38 risorse per un totale di 26.657,76 ore annue.

Tuttavia il bando prevedeva anche l'assorbimento o l'utilizzo di un impiegato di 6° livello, per cui se ne chiedeva conto dell'Azienda.

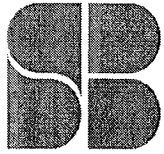
Inoltre, poiché si riscontrava la presenza di operatori al 2° livello Parametro 109, più basso di quelli attualmente in organico nel Lotto, si chiedevano ulteriori spiegazioni in merito.

Nelle nuove giustificazioni, Dussmann Service premette che l'organico da essa stanziato è sovrabbondante per monte ore e per numero di addetti rispetto all'elenco del personale uscente (circostanza vera, anche se va considerato che il monte ore è in linea con le richieste del Capitolato).

Inoltre afferma di aver ritenuto che la risorsa al 6° livello, essendo di profilo elevato, svolgesse un ruolo trasversale e quindi non dovesse essere assorbita.

In ogni caso, allega una tabella posizione per posizione con livello, monte ore settimanali e costo annuale.

La nuova tabella ottiene il medesimo risultato della precedente quanto a numero delle risorse, monte ore e costo del personale, ma con una diversa distribuzione: sono presenti il dipendente al 6° livello, n. 27 operai al 2° livello parametro 115 e n. 3 operai al 4° livello.



La riserva per costi non prevedibili inserita per maggiore sicurezza risulta pari a 452,36 Euro.

Riepilogando,

7 risorse al 2° livello, per 4.541,64 ore annue,

27 risorse al 2° livello parametro 115, per 19.952,28 ore annue,

3 risorse al 4° livello, per 1.770,48 ore annue,

1 risorsa al 6° livello, per 393,48 ore annue,

per un totale di 38 risorse, per un totale di 26.657,88 ore annue.

Per il Lotto 3 Copura nelle prime giustificazioni non precisa lo stanziamento per livello, elencando soltanto i livelli utilizzati (1°, 2° Parametro 115, 4°, 6°). Per cui si riteneva opportuno chiedere un chiarimento al riguardo.

Copura risponde con un elenco così articolato:

0 addetti al 1° livello, per 484,08 ore annue

17 addetti al 2° livello Parametro 115, per 21.199,92 ore annue

6 addetti al 4° livello, per 4.780,19 ore annue

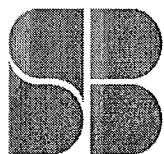
1 addetto al 6° livello, per 393,81 ore annue,

per un totale di 26.858 ore annue.

Inoltre, poiché si riscontrava la presenza di operatori al 1° livello, più basso di quelli attualmente in organico nel Lotto, si chiedevano ulteriori spiegazioni in merito.

Copura precisa che avrà cinque operatori al 1° livello, neoassunti, solo per i primi nove mesi come previsto dal CCNL; questi lavoratori sono esorbitanti rispetto all'elenco dei dipendenti presenti attualmente nel Lotto 3.

Per questo motivo non li inserisce nella tabella sopra riportata. Si deve però rilevare che nei costi allegati alle prime giustificazioni se ne teneva conto nell'elaborazione dei costi.



Il personale del quale è previsto l'assorbimento consta di:

15 risorse al 2° livello parametro 115, per 22.342,80 ore annue,

3 risorse al 4° livello, per 2.388,20 ore annue,

1 risorsa al 6° livello, per 519,60 ore annue,

per un totale di 19 risorse, per 25.250,60 ore annue.

Entrambe le offerte rispettano i requisiti del bando.

Verifica quantitativa

Con tale verifica si mirava a ricostruire i costi complessivi dichiarati nelle offerte.

È stato possibile ricostruire con esattezza entrambe le offerte del Lotto 2 ed entrambe le offerte del Lotto 3.

Si è proceduto anche al controllo delle ore offerte rispetto a quelle richieste dal capitolato.

Per quanto riguarda il Lotto 2, erano previste 39.239,00 ore.

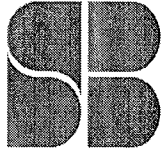
Sia CNS che Dussmann Service ne hanno previste in egual misura.

Per quanto riguarda il Lotto 3, erano previste 26.657,80 ore.

Dussmann Service ne ha previste in egual misura, Copura leggermente di più (26.858,00).

Conclusioni

Al termine della ricostruzione dei costi, tenuto conto delle prime e le seconde giustificazioni, le quattro offerte rispettano i parametri necessari per la quantificazione del costo del personale, e sono da ritenersi congrue e sostenibili con riguardo al costo della manodopera, anche in considerazione del fatto che in tutte viene prevista una riserva per imprevisti.



STUDIO BARBERO
Consulenza del Lavoro

Associati:

dott. Franco Barbero • dott. Paolo Barbero

Consulenti:

dott.ssa Maria Rosa Canepa – dott. Roberto Calvi

Rimanendo a disposizione, si saluta cordialmente.

Genova, 1/4/2022

STUDIO BARBERO

Cdl Dott. Paolo Barbero

Allegato: Tabulato di verifica quantitativa

LOTTO 2 - CNS

Livello di dipendenza		Numeri di dipendenti		Ore settimanali	Ore di lavoro effettivo	Costo orario unitario da Tabella Ministeriale e marzo 2021	Costo orario unitario da Tabella modificata	Costo orario unitario dichiarato	Costo aziendale da tabelle ministeriali	Costo aziendale minimo	Costo aziendale dichiarato	Costo aziendale risultante	Forza lavoro effettiva
CCNL	enti	Ore	Ore di lavoro annue	Tabella	Costo	Costo	Costo	Costo	Costo	Costo	Costo	Costo	Costo
attri	impiegati	medie	lavoro annue	2021	tabella	modificata	dichiarato	ministeriali	minimo	dichiarato	risultante	lavoro	effettiva
4	1	40,00	1.581,00	18,10	16,84	16,90	28.617,69	26.626,29	26.718,90	26.718,90	1,00		
3	2	40,00	3.162,00	17,22	16,03	16,09	54.464,69	50.674,99	50.876,58	50.876,58	2,00		
2/115	25	40,00	23.549,60	16,94	15,76	15,81	398.819,93	371.070,24	372.319,18	372.319,18	14,68	ore ordinarie	
2/115			5.654,40	16,94	17,57	17,62	95.785,54	99.330,65	99.630,53	99.630,53	3,53	ore notturne	
2/115			1.200,00	16,94	20,28	20,34	20.328,00	24.338,36	24.408,00	24.408,00	0,75	ore festive	
2/115			192,00	16,94	22,54	22,60	3.252,48	4.328,54	4.339,20	4.339,20	0,12	ore festive notturne	
2/115			3.900,00	16,94	11,58	11,58	66.066,00	45.177,60	45.162,00	45.162,00	2,43	ore supplementari	
	28		39.239,00				667.334,31	621.546,66	623.454,39	623.454,38	24,51		
Riserva Imprevisti Manodopera										7.508,73			
Totale con riserva										630.963,12			
SCOSTAMENTO										-1,52%	OK		

LOTTO 2 - Dussmann Service

Numer Livello di o dipend			Costo orario unitario da Tabella		Costo orario unitario dichiarato		Costo aziendale da tabelle ministeriali		Costo aziendale minimo		Costo aziendale dichiarato		Costo aziendale risultante		Forza lavoro effettiva	
CCNL	enti	Ore	Ore di settimanale effettivo	Ministeriale e marzo 2021	Costo orario tabella modificata	Costo orario unitario dichiarato	Costo aziendale da tabelle ministeriali	Costo aziendale minimo	Costo aziendale dichiarato	Costo aziendale risultante	Costo aziendale risultante	Costo aziendale risultante	Costo aziendale risultante	Costo aziendale risultante	Forza lavoro effettiva	
4	1	40,00	948,60	18,10	16,45	16,45	17.170,61	15.607,80	15.604,47	15.604,47	15.604,47	15.604,47	15,24	0,60		
2/115	49	40,00	24.447,96	16,94	15,39	15,39	414.033,94	376.350,33	557.683,92	376.254,10	15,24	2,66	ordinarie			
2/115			4.263,72	16,94	12,24	12,24	72.207,45	52.183,84		52.187,93	2,66	0,56	supplementari			
2/115			902,88	16,94	23,09	23,09	15.290,56	20.848,32		20.847,50	0,56	0,10	festive			
2/115			157,44	16,94	18,36	18,36	2.666,30	2.890,37		2.890,60	0,10	2,99	supplementari festive			
2/115			4.795,68	16,94	18,47	18,47	81.216,36	88.589,27		88.576,21	2,99	0,52	notturne			
2/115			836,40	16,94	14,69	14,69	14.164,70	12.284,08		12.286,72	0,52	0,11	supplementari notturne			
2/115			177,12	16,94	23,09	23,09	2.999,58	4.089,86		4.089,70	0,11	0,02	notturne festive			
2/115			30,84	16,94	18,36	18,36	522,29	566,18		566,22	0,02	1,47	supplementari notturne festive			
2	4	40,00	2.363,40	16,45	14,95	14,96	38.879,03	35.340,45	40.068,86	35.356,46	1,47	0,14	ordinarie			
2			219,60	16,45	11,88	11,88	3.612,52	2.608,47		2.608,85	0,14	0,05	supplementari			
2			87,24	16,45	22,43	22,44	1.435,14	1.956,78		1.957,67	0,05	0,01	festive			
2			8,16	16,45	17,82	17,82	134,24	145,39		145,41	0,01	24,47	supplementari festive			
54			39.239,04				664.332,70	613.461,12	613.357,25	613.371,84	24,47					
Riserva Imprevisti Manodopera									4.042,75							
Totale con riserva									617.400,00							
								SCOSTAMENTO	-0,64%		OK					

LOTTO 3 - Copura

Livello di dipendenza		Numeri di dipendenti		Costo orario unitario da Tabella		Costo orario unitario da Tabelle		Costo aziendale da Tabelle		Costo aziendale da Tabelle		Costo aziendale da Tabelle		Forza lavoro	
CCNL	enti	Ore	Ore di	Ministeriale	Costo	Costo	Costo	Costo	Costo	Costo	Costo	Costo	Costo	Forza	Forza
attributi	impiegati	settimanali	effettivo	e marzo	tabella	tabella	tabella	tabella	tabella	tabella	tabella	tabella	tabella	lavoro	lavoro
buoni	atti	l medie	lavoro annue	2021	modificata	dichiarato	ministeriali	ministeriali	ministeriali	ministeriali	ministeriali	ministeriali	ministeriali	effettiva	effettiva
6	1	40,00	393,81	22,05	22,73	22,72	8.685,34	8.949,48	8.947,36	8.947,36	8.947,36	8.947,36	8.947,36	0,25	ordinarie
4	6	40,00	4.302,17	18,10	16,29	16,26	77.873,59	70.065,46	76.148,43	69.953,28	69.953,28	69.953,28	69.953,28	2,72	supplementari
4			478,02	18,10	12,97	12,97	8.652,64	6.201,40		6.199,92	6.199,92	6.199,92	6.199,92	0,30	festive (solo maggiorazione)
4			162,00	18,10	4,78	4,78	2.932,36	774,49		774,36	774,36	774,36	774,36		ordinarie
2/115	17	40,00	19.031,52	16,94	15,24	15,22	322.304,81	289.990,38	315.878,81	289.659,73	289.659,73	289.659,73	289.659,73	11,87	supplementari
2/115			2.168,40	16,94	12,14	12,14	36.722,54	26.320,34		26.324,38	26.324,38	26.324,38	26.324,38	1,35	festive (solo maggiorazione)
2/115			315,00	16,94	4,48	4,48	5.334,62	1.410,18		1.411,20	1.411,20	1.411,20	1.411,20		ordinarie
1	0	40,00	484,08	15,68	13,82	14,09	7.592,54	6.692,03	6.820,69	6.820,69	6.820,69	6.820,69	6.820,69	0,30	festive (solo maggiorazione)
24			26.858,00				470.098,45	410.403,75	407.795,29	410.090,92	410.090,92	410.090,92	410.090,92	16,79	
Riserva Imprevisti Manodopera															
Totale con riserva															
										SCOSTAMENTO	-1,51%	OK			

LOTTO 3 - Dussmann Service

Livello	Numero di dipendenti	CCNL	Attributi	Ore settimanali	Ore di lavoro effettivo	Costo orario unitario da Tabella Ministeriale e marzo 2021	Costo orario modificato	Costo orario dichiarato	Costo aziendale da tabelle ministeriali	Costo aziendale minimo	Costo aziendale dichiarato	Costo aziendale risultante	Forza lavoro effettiva	
6	1			40,00	393,48	22,06	20,05	20,92	8.680,90	7.890,77	8.230,61	8.231,60	0,25	
4	3			40,00	1.561,08	18,10	16,45	16,45	28.257,11	25.685,25	29.123,86	25.679,77	0,99	ordinarie
4					146,28	18,10	13,09	13,09	2.647,81	1.915,44		1.914,81	0,09	supplementari
4					57,60	18,10	24,68	24,68	1.042,62	1.421,58		1.421,57	0,04	festive
4					5,40	18,10	19,64	19,64	97,75	106,06		106,06	0,00	supplementari festive
2/115	27			40,00	19.212,84	16,94	15,39	15,39	325.375,52	295.761,22	312.453,33	295.685,61	11,98	ordinarie
2/115					28,92	16,94	12,24	12,24	489,77	353,95		353,98	0,02	supplementari
2/115					709,56	16,94	23,09	23,09	12.016,62	16.384,38		16.383,74	0,44	festive
2/115					1,08	16,94	18,36	18,36	18,29	19,83		19,83	0,00	supplementari festive
2	7			40,00	4.007,52	16,45	14,95	14,96	65.925,57	59.925,34	67.942,34	59.952,50	2,50	ordinarie
2					372,24	16,45	11,88	11,88	6.123,52	4.421,57		4.422,21	0,23	supplementari
2					147,96	16,45	22,43	22,44	2.434,01	3.318,72		3.320,22	0,09	festive
2					13,80	16,45	17,82	17,82	227,02	245,88		245,92	0,01	supplementari festive
	38				26.657,76				453.336,51	417.450,00	417.750,14	417.737,80	16,64	
Riserva Imprevisti Manodopera											452,36			
Totale con riserva											418.202,50			
										SCOSTAMENTO	-0,18%	OK		

Identificativo atto: 2022-AM-3000

Area tematica: Affari Generali ed Istituzionali > Affari Generali ,

Iter di approvazione del decreto

Compito	Assegnatario	Note	In sostituzione di	Data di completamento
*Approvazione soggetto emanante (regolarità amministrativa, tecnica)	Giorgio SACCO		-	06-05-2022 16:52
*Approvazione Dirigente (regolarità amministrativa, tecnica e contabile)	Luigi Moreno COSTA		-	06-05-2022 16:28
Approvazione legittimità	Maria Franca FLORIS		-	06-05-2022 09:04
*Validazione Responsabile procedimento (Istruttoria)	Luigi Moreno COSTA		-	05-05-2022 16:39

L'apposizione dei precedenti visti attesta la regolarità amministrativa, tecnica e contabile dell'atto sotto il profilo della legittimità nell'ambito delle rispettive competenze

Trasmissione provvedimento:

Sito web della Regione Liguria