

ASL FG

DISCIPLINARE
UNICO DEI
SERVIZI IN
HOUSE
PROVIDING

*L'AUTOPRODUZIONE DI ATTIVITA' STRUMENTALI TRAMITE LA
SANITASERVICE ASL FG SRL A SOCIO UNICO*

DISPOSIZIONI GENERALI

Sommario

PREMESSA	1
ENTRATA IN VIGORE E DURATA DELL’AFFIDAMENTO IN HOUSE	2
PROCEDURA DI DEFINIZIONE ASL FG A TUTTI I SERVIZI AFFIDATI DEL CORRISPETTIVO A COPERTURA DELLE SPESE GENERALI, SICUREZZA E RINNOVO BENI STRUMENTALI	2
VOLUMI DI ATTIVITA’	3
VARIAZIONE DELLE MODALITA’ DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI	3
ISPEZIONI E VERIFICHE A CURA DI ASL FG	4
RICORSO AD APPALTI DI SERVIZI DA PARTE DELLA SOCIETA’	4
PENALI.....	5
INDENNIZZI SU INVESTIMENTI	5
ASSICURAZIONI	5
RIEPILOGO DEI COSTI PER ASL FG.....	5

PREMESSA

Il presente documento è l’atto con il quale la ASL FG, nell’esercizio del suo potere di “**controllo analogo**” - così come definito dal punto c), comma 1, art. 2, d.lgs. n. 175/2016 - regola l’autoproduzione delle attività strumentali affidata alla società in house della ASL FG; in esso sono pertanto determinati gli strumenti di programmazione, controllo e monitoraggio delle attività, le risorse finanziarie da trasferire alla società e vengono impartite le disposizioni cui deve attenersi la Sanitaservice ASL FG srl a socio unico, società *in house providing* della ASL FG nel produrre, per conto e a spese della ASL FG, i diversi servizi, intesi come attività strumentali o di supporto ai compiti istituzionali della ASL FG.

Il presente Disciplinare integra gli altri strumenti di controllo analogo di cui la ASL FG dispone: Business Plan, Bilancio Preventivo, Rendiconti Trimestrali (con analisi degli scostamenti), Piano delle Attività e Piano delle Assunzioni.

La ASL FG, inoltre, nell’esercizio della funzione di controllo analogo, emana indirizzi a Sanitaservice ex art.19 D.Lgs 175/2016 nonché, annualmente, in fase di ricognizione per la razionalizzazione periodica delle partecipazioni ex art. 20 D.Lgs 175/2016.

Con riferimento agli aspetti qualitativi la Sanitaservice ASL FG srl svolge annualmente una indagine di soddisfazione del committente (*Customer Satisfaction*) attraverso la somministrazione di questionari alle unità organizzative della ASL FG principali fruitrici dei servizi strumentali autoprodotti per suo tramite.

ENTRATA IN VIGORE E DURATA DELL’AFFIDAMENTO IN HOUSE

Il presente Disciplinare, per tutti i Servizi indicati, entrerà in vigore dal giorno 01/01/2025 a fronte di Delibera di adozione da parte del Direttore Generale ASL FG. Il presente disciplinare verrà riadattato nella misura in cui siano intervenute modificazioni e/o ulteriori fabbisogni fissi e ricorrenti, che ne ridetermineranno il valore dell’affidamento annuale.

PROCEDURA DI DEFINIZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI AFFIDATI DEL CORRISPETTIVO A COPERTURA DELLE SPESE GENERALI, SICUREZZA E RINNOVO BENI STRUMENTALI

Nel presente disciplinare, per ognuno dei servizi gestiti dalla Società, sono previsti **corrispettivi di esercizio provvisori** (in acconto) la cui determinazione definitiva, data la finalità di autoproduzione *in house* dei servizi stessi affidati da ASL FG, segue le regole di cui ai successivi capoversi.

La ASL FG deve garantire il rispetto dell’equilibrio reddituale e finanziario della Società adeguato alla natura strumentale dei servizi affidati, anche eventualmente a tener conto delle possibilità/esigenze di autofinanziamento/investimento della Società stessa.

A tal fine, Sanitaservice ASL FG srl redige, entro il 30 novembre, un **rendiconto economico della gestione per singolo servizio con riferimento alla data del 30 settembre**; in forza delle risultanze del rendiconto di cui sopra, ASL FG delibera in sede assembleare l’entità definitiva dei corrispettivi di esercizio di cui sopra.

In ogni caso, il risultato netto totale aziendale dopo le imposte dirette di Sanitaservice ASL FG deve essere di norma almeno pari al 0,5% rispetto al totale del valore della produzione.

Si precisa, infine, che in via provvisoria le tariffe potranno essere temporaneamente ridotte in proporzione all’eventuale Sgravio contributivo SUD a favore dell’Azienda (Pandemia, Guerra in Ucraina, ecc....) o ad altre agevolazioni analoghe o similari che riducano in modo significativo il costo di autoproduzione dei servizi strumentali.

VOLUMI DI ATTIVITA'

Nel presente Disciplinare sono riportate le **quantità massime erogabili di servizio**: le prestazioni sono parametrare alle ore medie garantite dal personale in forza, stimate in 1.540 ore/FTE.

Le quantità di servizio effettive erogabili potrebbero essere inferiori a quelle stimate nelle tabelle riportate nel presente Disciplinare, poiché:

1. le disposizioni contenute nella DGR 640/2023 non consentivano nuove assunzioni per i servizi diversi da quelli di E/U (salva esplicita autorizzazione regionale), cosicché non è stato possibile provvedere all'immediata sostituzione delle vacanze in organico prodotte da pensionamenti per raggiunti limiti di età, dimissioni, decessi od altre cause (ad esempio sopravvenute inabilità);
2. la DGR 523/2024 ha in seguito autorizzato il reclutamento di alcune unità di personale ma lo svolgimento delle procedure selettive autorizzate richiede dei tempi tecnici stimabili in alcuni mesi;
3. non risulta, di norma, praticabile lo spostamento di personale tra diversi servizi della società;
4. il personale assente per ferie e malattie brevi non può essere sostituito, poiché la società non dispone di personale per fronteggiare dette sostituzioni.

La società, pertanto, nelle more dello svolgimento delle procedure pubbliche di reclutamento, non sarà ritenuta responsabile per eventuali disservizi prodotti dalle carenze di personale derivanti dal mancato turn-over di cui sopra.

Le prestazioni supplementari afferenti al sistema di E/U, stimate su dati correnti, data la loro particolare natura, sono suscettibili di contenute variazioni quantitative del monte ore da erogare, in base alle esigenze contingenti, anche sulla scorta di richiesta scritta del Responsabile del Dipartimento di E/U.

VARIAZIONE DELLE MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

Con particolare (ma non esclusivo) riferimento ai servizi strumentali che prevedono un contatto diretto con l'utenza, eventuali determinazioni di ASL FG che prevedano modifiche o variazioni afferenti alla gestione, all'organizzazione ed all'erogazione del servizio, saranno oggetto di preventiva condivisione con la società allo scopo di affinarne le concrete modalità di attuazione; le conseguenti determinazioni della ASL FG saranno dunque comunicate con congruo anticipo alla Sanitaservice ASL FG srl (in ogni caso mai inferiori a 10 giorni) al fine di consentire la tempestiva implementazione delle misure organizzative necessarie a mettere in atto gli indirizzi/decisioni del committente/socio unico.

ISPEZIONI E VERIFICHE A CURA DI ASL FG

ASL FG, tramite il dirigente competente e/o persona da questi delegata, può effettuare in qualunque momento visite ed ispezioni nelle aree e nei luoghi in cui sia svolta l'attività da parte della Società, nonché chiedere documenti e relazioni su fatti specifici di gestione, anche finanziaria, ed in generale sull'attività della Società stessa.

L'esercizio della vigilanza, secondo le modalità indicate al capoverso precedente, mira tra l'altro a:

- ✓ verificare il regolare funzionamento del servizio, in relazione al presente Disciplinare ed agli standard di qualità / quantità riportati nello stesso;
- ✓ verificare lo scrupoloso rispetto delle norme di legge.

Durante le ispezioni presso la Società, di cui non deve essere dato preavviso (compatibilmente con le esigenze di operatività aziendale e di continuità del servizio), la Società garantisce l'assistenza agli operatori di ASL FG incaricati e la massima collaborazione.

Delle ispezioni è redatto a cura degli incaricati di ASL FG, in duplice copia, un verbale da trasmettere alla Direzione Strategica ASL FG ed all'amministrazione della Società.

Qualora, a seguito dell'ispezione, ASL FG rilevi gravi carenze nello svolgimento dell'attività, provvede a notificare alla Società specifica diffida, con indicazione di un termine entro il quale provvedere a risolvere le problematiche evidenziate ed in ogni caso a fornire una risposta scritta entro tre giorni.

La conseguente corrispondenza intercorrente tra ASL FG e Società è trasmessa in copia alla Direzione Strategica ASL FG ed all'amministrazione della Società.

In esito a quanto ai commi precedenti la ASL FG può irrogare una penale alla Società, proporzionale alla gravità dei fatti e determinata con Delibera del Direttore Generale di ASL FG.

RICORSO AD APPALTI DI SERVIZI DA PARTE DELLA SOCIETA'

Fermo restando il prioritario svolgimento a mezzo di proprie risorse umane e materiali da parte della Società, ASL FG autorizza sin d'ora Sanitaservice a ricorrere ad appalti a terzi per servizi di mero supporto nello svolgimento di parti delle attività strumentali affidati nel presente Disciplinare. Il ricorso a detti appalti di servizi si intende strettamente ed esclusivamente limitato alle situazioni che richiedano un'elevata specializzazione tecnica per determinate lavorazioni o l'impiego di macchinari od attrezzature di cui la Società non dispone e/o il cui acquisto risulti economicamente non conveniente rispetto alla prevista frequenza di dette lavorazioni.

Con riferimento al ricorso ad appalti a terzi che si dovesse rendere eventualmente necessario a causa della temporanea carenza di personale di cui al precedente paragrafo “*VOLUMI DI ATTIVITÀ*”, si precisa che i suddetti affidamenti dovranno essere preventivamente autorizzati dalla ASL FG.

PARAMETRI QUANTI-QUALITATIVI

La ASL FG monitora, nell’ambito della rendicontazione analitica trimestrale, il costo unitario di produzione (su base oraria od al metro quadrato) di ciascun servizio strumentale.

La soddisfazione dei centri di costo aziendali del committente ASL FG viene monitorata attraverso l’indagine annuale di *Customer Satisfaction*.

Le Aree ed i Servizi della ASL FG, nel corso dell’anno, ciascuna per il proprio ambito di competenza, potranno sviluppare, anche in collaborazione con la società, ulteriori specifici indicatori quali-quantitativi per la misurazione della performance delle attività strumentali autoprodotte in house.

PENALI

Salvo quanto specificatamente previsto nel proseguo del presente Disciplinare con riferimento a singoli servizi, nell’ambito degli affidamenti in house trovano applicazione le penali previste all’art.126 comma 1 del D.Lgs 36/2023.

INDENNIZZI SU INVESTIMENTI

In caso di interruzione di uno o più affidamenti è riconosciuto a favore della Società un indennizzo, da porre a carico del gestore subentrante, pari al valore contabile delle immobilizzazioni tecniche non ancora integralmente ammortizzate, al netto di eventuali contributi pubblici direttamente riferibili alle immobilizzazioni stesse.

ASSICURAZIONI

La Società si dota di polizze, con adeguate coperture specifiche e massimali, stipulate con primarie imprese assicuratrici, polizze messe a disposizione del ASL, contro tutti i rischi connessi allo svolgimento della gestione nonché dei beni di proprietà aziendale.

RIEPILOGO DEI COSTI PER LA ASL FG

La seguente Tabella riepiloga i costi stimati per ciascun servizio e ciascun centro di costo ASL FG (comprensivi di I.V.A.), con riferimento al presente Disciplinare.

Nell'ipotesi di raggiungimento del pieno organico, a fronte dell'aumento dei volumi erogabili e dunque del costo complessivo per l'autoproduzione in house, si otterrebbe una riduzione del costo unitario di produzione.

COD UFF (vecchio)	COD UFF	CENTRI ORDINATORI E LIQUIDATORI (COL)	DIRETTORE	SERVIZIO	UNITA' FTE/mq	NR. MEZZI	TOTALE SPESA per ASL FG (IVATO) - ANNO 2025
15	URSA1601	AREA GESTIONE RISORSE FINANZIARIE	Filippo Quaranta	Accoglienza e Front Office	3		€ 124.000,80
25	URSA1501	AREA GESTIONE DEL PATRIMONIO	Marzano Donato	Pulizia e sanificazione	Importo a canone annuo I.V.A. compresa		€ 4.774.403,10
40	URST2401	COORDINAMENTO 118 E FORM.EMERG.SANIT.	Carlo Palumbo	Servizio Em/Urg. "118"	Unità FTE n. 617	56	€ 29.792.264,72
40	URST2401	COORDINAMENTO 118 E FORM.EMERG.SANIT.	Carlo Palumbo	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economici	1,00	1	€ 69.907,46
40	URST2401	COORDINAMENTO 118 E FORM.EMERG.SANIT.	Palumbo Carlo	Accoglienza e Front Office	2		€ 82.667,20
50	URST1202	DIPARTIMENTO DIPENDENZE PATOLOGICHE MANFREDONIA - CERIGNOLA	Fausto Antonio Campanozzi	Servizio di Ausiliario	4		€ 173.601,12
65	URST1601	DIPARTIMENTO DI RIABILITAZIONE	Rosanna Terlizzi	Servizio di Ausiliario	7		€ 303.801,96
75	URST1301	DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE	Savino Dimalta	Servizio di Ausiliario	3		€ 130.200,84
80	URST0101	DIPARTIMENTO PREVENZIONE	Michele Fernando Panunzio	Servizio di Ausiliario	21		€ 911.405,88
80	URST0101	DIPARTIMENTO PREVENZIONE	Michele Fernando Panunzio	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economici	2,00	2	€ 139.814,93
80	URST0101	DIPARTIMENTO PREVENZIONE	Michele Fernando Panunzio	Accoglienza e Front Office	10		€ 413.336,00
85	URSA0302	DIREZ. AMM. PO MANFREDONIA	Tamburrelli Michele	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economici	3,00	1	€ 151.747,99
85	URSA0302	DIREZ. AMM. PO MANFREDONIA	Tamburrelli Michele	Accoglienza e Front Office	5		€ 206.668,00

85	URSA0302	DIREZ. AMM. PO MANFREDONIA	<i>Tamburrelli Michele</i>	Servizio manutenzione ordinaria	mq lordi 17389,3		€	254.579,35
----	----------	-------------------------------	----------------------------	---------------------------------------	---------------------	--	---	------------

90	URSA0301	DIREZ. AMM. PO CERIGNOLA	<i>Tamburrelli Michele</i>	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economali	2,00	1	€	110.827,73
90	URSA0301	DIREZ. AMM. PO CERIGNOLA	<i>Tamburrelli Michele</i>	Servizio manutenzione ordinaria	mq lordi 34873,2		€	510.543,65

95	URSA0304	DIREZ. AMM. PO LUCERA	<i>Tamburrelli Michele</i>	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economali	1,00	1	€	69.907,46
----	----------	--------------------------	----------------------------	--	------	---	---	-----------

100	URSA0303	DIREZ. AMM. PO UNICO SAN SEVERO- S.MARCO- TORREMAGGI	<i>Tamburrelli Michele</i>	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economali	7,00	2	€	344.416,25
100	URSA0303	DIREZ. AMM. PO UNICO SAN SEVERO- S.MARCO- TORREMAGGI	<i>Tamburrelli Michele</i>	Accoglienza e Front Office	5		€	206.668,00
100	URSA0303	DIREZ. AMM. PO UNICO SAN SEVERO- S.MARCO- TORREMAGGI	<i>Tamburrelli Michele</i>	Servizio manutenzione ordinaria	mq lordi 47574,62		€	696.492,44

105	URSA0203	DISTRETTO N. 1 SAN SEVERO	<i>Gualano Annamaria</i>	Servizio di Ausiliariato	16		€	694.404,48
105	URSA0203	DISTRETTO N. 1 SAN SEVERO	<i>Gualano Annamaria</i>	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economali	1,14	1	€	75.753,22
105	URSA0203	DISTRETTO N. 1 SAN SEVERO	<i>Gualano Annamaria</i>	Accoglienza e Front Office	7		€	289.335,20
105	URSA0203	DISTRETTO N. 1 SAN SEVERO	<i>Gualano Annamaria</i>	Servizio manutenzione ordinaria	mq lordi 22299,81		€	326.469,22

110	URSA0208	DISTRETTO N. 2 SAN MARCO IN LAMIS	<i>Ciavarella Michele</i>	Servizio di Ausiliariato	27		€	1.192.639,69
110	URSA0208	DISTRETTO N. 2 SAN MARCO IN LAMIS	<i>Ciavarella Michele</i>	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economali	1,14	1	€	75.753,22
110	URSA0208	DISTRETTO N. 2 SAN MARCO IN LAMIS	<i>Ciavarella Michele</i>	Accoglienza e Front Office	4		€	165.334,40
110	URSA0208	DISTRETTO N. 2 SAN MARCO IN LAMIS	<i>Ciavarella Michele</i>	Servizio manutenzione ordinaria	mq lordi 15874,03		€	232.395,80

115	URSA0209	DISTRETTO 53 VICO DEL GARGANO	<i>Maria Felicia Cinzia Piccaluga</i>	Servizio di Ausiliariato	12		€	503.877,25
115	URSA0209	DISTRETTO 53 VICO DEL GARGANO	<i>Maria Felicia Cinzia Piccaluga</i>	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economali	3,43	3	€	227.259,65

115	URSA0209	DISTRETTO 53 VICO DEL GARGANO	<i>Maria Felicia Cinzia Piccaluga</i>	Accoglienza e Front Office	2		€	82.667,20
115	URSA0209	DISTRETTO 53 VICO DEL GARGANO	<i>Maria Felicia Cinzia Piccaluga</i>	Servizio manutenzione ordinaria	mq lordi 20155,86		€	295.081,79

120	URSA0206	DISTRETTO SANITARIO N.1 (INAM) FOGGIA	<i>Troiano Lorenzo</i>	Accoglienza e Front Office	3		€	124.000,80
120	URSA0206	DISTRETTO SANITARIO N.1 (INAM) FOGGIA	<i>Troiano Lorenzo</i>	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economici	1,00	0	€	40.920,26
120	URSA0206	DISTRETTO SANITARIO N.1 (INAM) FOGGIA	<i>Troiano Lorenzo</i>	Servizio manutenzione ordinaria	mq lordi 25009,32		€	366.136,44

130	URSA0204	DISTRETTO SANITARIO N. 3 LUCERA	<i>Cristiano Vito Nicola</i>	Servizio di Ausiliariato	11		€	477.403,08
130	URSA0204	DISTRETTO SANITARIO N. 3 LUCERA	<i>Cristiano Vito Nicola</i>	Accoglienza e Front Office	1		€	41.333,60
130	URSA0204	DISTRETTO SANITARIO N. 3 LUCERA	<i>Cristiano Vito Nicola</i>	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economici	3,43	3	€	227.259,65
130	URSA0204	DISTRETTO SANITARIO N. 3 LUCERA	<i>Cristiano Vito Nicola</i>	Servizio manutenzione ordinaria	mq lordi 20397,5		€	298.619,40

135	URSA0207	DISTRETTO SANITARIO N. 4 TROIA	<i>Cristiano Vito Nicola</i>	Servizio di Ausiliariato	1		€	43.400,28
135	URSA0207	DISTRETTO SANITARIO N. 4 TROIA	<i>Cristiano Vito Nicola</i>	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economici	2,29	2	€	151.506,43
135	URSA0207	DISTRETTO SANITARIO N. 4 TROIA	<i>Cristiano Vito Nicola</i>	Servizio manutenzione ordinaria	mq lordi 16698,17		€	244.461,21

140	URSA0202	DISTRETTO 1 2006 - MAFR.-MATT.-MONTE.S.A.-ZAPPONET	<i>Carmela Fiore</i>	Servizio di Ausiliariato	16		€	694.404,48
140	URSA0202	DISTRETTO 1 2006 - MAFR.-MATT.-MONTE.S.A.-ZAPPONET	<i>Carmela Fiore</i>	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economici	1,14	1	€	75.753,22
140	URSA0202	DISTRETTO 1 2006 - MAFR.-MATT.-MONTE.S.A.-ZAPPONET	<i>Carmela Fiore</i>	Accoglienza e Front Office	2		€	82.667,20
140	URSA0202	DISTRETTO 1 2006 - MAFR.-MATT.-MONTE.S.A.-ZAPPONET	<i>Carmela Fiore</i>	Servizio manutenzione ordinaria	mq lordi 21149,26		€	309.625,17

145	URSA0201	DISTRETTO 2 2006 - CERIGN-ORTA N-STORN-STORLLA-ORD	<i>Girolama De Gennaro</i>	Servizio di Ausiliariato	4		€	173.601,12
145	URSA0201	DISTRETTO 2 2006 - CERIGN-ORTA N-STORN-STORLLA-ORD	<i>Girolama De Gennaro</i>	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economici	1,14	1	€	75.753,22

145	URSA0201	DISTRETTO 2 2006 - CERIGN-ORTA N-STORN-STORLLA-ORD	<i>Girolama De Gennaro</i>	Accoglienza e Front Office	13		€	537.336,80
145	URSA0201	DISTRETTO 2 2006 - CERIGN-ORTA N-STORN-STORLLA-ORD	<i>Girolama De Gennaro</i>	Servizio manutenzione ordinaria	mq lordi 18636,86		€	272.843,63

170	URST2301	FARMACIA TERRITORIALE	<i>Lombardi Renato</i>	Logistica - Trasporto di farmaci e beni economici	35,00	6	€	1.606.132,44
170	URST2301	FARMACIA TERRITORIALE	<i>Lombardi Renato</i>	Servizio di Ausiliariato	9		€	390.602,52

190	URSA0701	UFFICIO FORMAZIONE	<i>Fiadino Angela</i>	Accoglienza e Front Office	1		€	41.333,60
-----	----------	--------------------	-----------------------	----------------------------	---	--	---	-----------

210	URSA2001	SIA	<i>Petrosillo Tommaso</i>	Servizio CUP e Contact Center	96		€	3.968.025,60
210	URSA2001	SIA	<i>Petrosillo Tommaso</i>	CED	22	3	€	1.114.360,20
210	URSA2001	SIA	<i>Petrosillo Tommaso</i>	DATI e FONIA	9	3	€	479.610,06

225	URSS0702	DIREZ. SANITARIA P.O. MANFREDONIA	<i>Dir. Amm. Tamburrelli Michele Dir. Sanit. Savino DIMALTA Dirig. Medico Lara Napolitano</i>	Servizio di Ausiliariato	32		€	1.388.808,96
-----	----------	-----------------------------------	---	--------------------------	----	--	---	--------------

230	URSS0701	DIREZ. SANITARIA P.O. CERIGNOLA	<i>Dir. Amm. Tamburrelli Michele Dir. Sanit. Vito Sollazzo</i>	Servizio di Ausiliariato	77		€	3.341.821,56
230	URSS0701	DIREZ. SANITARIA P.O. CERIGNOLA	<i>Dir. Amm. Tamburrelli Michele Dir. Sanit. Vito Sollazzo</i>	Accoglienza e Front Office	2		€	82.667,20

235	URSA1701	AREA GESTIONE TECNICA	<i>Marcello Tedone</i>	Accoglienza e Front Office	2		€	82.667,20
-----	----------	-----------------------	------------------------	----------------------------	---	--	---	-----------

300	URSA0601	PROGRAMMAZIONE	<i>Romilda Carlucci</i>	Accoglienza e Front Office	4		€	165.334,40
-----	----------	----------------	-------------------------	----------------------------	---	--	---	------------

URSS0703	URSS0703	DIREZ. SANITARIA P.O. SAN SEVERO	<i>Dir. Amm. Tamburrelli Michele Dirig. Medico Gambarelli Francesco Paolo</i>	Servizio di Ausiliariato	71		€	3.081.419,88
URSS0703	URSS0703	DIREZ. SANITARIA P.O. SAN SEVERO	<i>Dir. Amm. Tamburrelli Michele Dirig. Medico Gambarelli Francesco Paolo</i>	Accoglienza e Front Office	4		€	165.334,40

**TOTALE
GENERALE**

€ 63.773.370,00

Per la Sanitaservice ASL FG S.r.l.

A.U. dott. Angelo Tomaro

Per la ASL FG

Direttore Generale

dott. Antonio Giuseppe Nigri

SERVIZIO DI TRASPORTO DELLE PERSONE MALATE E/O FERITE SOCCORSE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO 118 – RETE EMERGENZA/URGENZA

Sommario

<u>PREMESSA, OGGETTO E GLOSSARIO</u>	11
<u>ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DI EMERGENZA</u>	13
<u>CENTRALE OPERATIVA</u>	13
<u>FUNZIONI DELLA CENTRALE OPERATIVA</u>	13
<u>RISORSE TECNOLOGICHE</u>	14
<u>PERSONALE DELLA CENTRALE OPERATIVA</u>	14
<u>SISTEMA TERRITORIALE</u>	17
<u>MODALITA' DI RISPOSTA ALL'EMERGENZA/URGENZA</u>	18
<u>ORGANIZZAZIONE LOGISTICA DEI SERVIZI DI GUARDIA MEDICA TERRITORIALE</u>	20
<u>ORGANIZZAZIONE DELL'EMERGENZA PEDIATRICA</u>	21
<u>MAXI EMERGENZE</u>	21
<u>FUNZIONI DI ACCETTAZIONE</u>	22
<u>1. LE POSTAZIONI AFFIDATE PER IL SERVIZIO DI TRASPORTO INFERMI E FERITI</u>	28
<u>2. IL PERSONALE NELLE POSTAZIONI AFFIDATE</u>	29
<u>3. I MEZZI DI SOCCORSO E TRASPORTO</u>	32
<u>4. I MEZZI UTILIZZATI NEI TRASPORTI SECONDARI</u>	35
<u>5. MODALITA' DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO</u>	35
<u>6. ATTIVITA' ORDINARIA - COSTI DEL SERVIZIO</u>	36
<u>7. ATTIVITA' STRAORDINARIA</u>	38
<u>8. FATTURAZIONE - LIQUIDAZIONE - PAGAMENTO</u>	39

PREMESSA, OGGETTO E GLOSSARIO

Il presente documento è l'atto con il quale la ASL FG, nell'esercizio del suo potere di "controllo analogo" - così come definito dal punto c), comma 1, art. 2, d.lgs. n. 175/2016 - previa illustrazione delle strutture e dei luoghi di svolgimento del servizio, definisce regole e condizioni alle quali dovrà attenersi la Società affidataria *in house providing* del servizio di Trasporto di infermi e feriti nell'ambito dell'Emergenza/Urgenza 118, determinando le risorse finanziarie da trasferire alla stessa, impartisce le disposizioni alle quali la propria società *in house* dovrà attenersi nel produrre,

per conto e a spese della ASL FG, le attività integranti l'autoproduzione del servizio, intese come attività strumentali o di supporto ai compiti istituzionali della medesima ASL FG.

Di seguito si elencano i principali della ASL FG afferenti all'affidamento dell'attività strumentale de quo ed i cui contenuti si riflettono nel presente documento:

Deliberazione n. 3532 del 13/11/2007;

Deliberazione n. 2489 del 31 luglio 2008;

Deliberazione n. 3896 del 18 novembre 2008

Deliberazione n. 1963 del 07 dicembre del 2011;

Deliberazione n. 1831 del 02 dicembre 2012;

Deliberazione n. 362 del 24 marzo 2014;

Deliberazione n. 1233 del 13 agosto 2020;

Deliberazione n. 46 del 13 giugno 2022;

Deliberazione n. 47 del 13 giugno 2022.

Il servizio consiste nel **soccorso e trasporto di malati e feriti, nell'ambito del sistema E/U 118, presso le strutture organizzate e deputate a fornire l'assistenza al paziente acuto o critico, sulla base delle vincolanti indicazioni fornite dalla Centrale Operativa 118 di Foggia.**¹

A tal fine, la SANITASERVICE ASL FG SRL, quale società affidataria *in house* di servizi strumentali di cui alla lettera d), comma 2, art. 4 del D. Lgs n. 175/2016 (Testo Unico in materia di Società a Partecipazione Pubblica), provvederà, nell'ambito del Servizio 118 erogato dalla ASL FG, ad effettuare le *prestazioni di trasporto di malati e feriti con veicoli all'uopo equipaggiati*, secondo le caratteristiche ed alle condizioni meglio specificate in seguito.

Il trasporto sanitario in emergenza deve essere sempre un trasporto "assistito", intendendo con questo termine una "assistenza sanitaria" (non necessariamente prestata da un medico presente sull'ambulanza), ma garantita con il supporto di sistemi telematici di valutazione e monitoraggio del paziente da un medico che sia fisicamente presente in centrale operativa e in grado di avvalersi dei dati teletrasmessi per coordinare l'assistenza ed indirizzare il percorso più idoneo per ogni singolo paziente nei seguenti casi:

- nel trasporto di pazienti e infermi verso e da pronto soccorso ospedalieri e punti di primo intervento;
- nel trasporto secondario infra-ospedaliero di pazienti ed infermi.

Per la definizione e le funzioni del sistema di emergenza urgenza si fa anche richiamo alle "linee guida n. 1/96 in applicazione del DPR 27 marzo 1992 - Ministero della Sanità, G.U. n. 114, serie generale del 17 maggio 1996 - 'Atto di Intesa tra Stato e regioni di approvazione delle linee guida sul sistema di emergenza

¹ Per paziente acuto si intende il paziente che necessita di intervento urgente, non differibile o procrastinabile nel tempo; per paziente critico si intende il paziente che ha una compromissione dei parametri vitali e pertanto necessita di interventi/terapie urgenti.

sanitaria in applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992" che di seguito, per la parte che qui interessa, si riproduce.

ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DI EMERGENZA

Il sistema sanitario per l'emergenza-urgenza è costituito da:

- un sistema di allarme sanitario, dotato di numero telefonico di accesso breve e universale in collegamento con le centrali operative;
- un sistema territoriale di soccorso;
- una rete di servizi e presidi ospedalieri, funzionalmente differenziati e gerarchicamente organizzati.

Le modalità di risposta all'emergenza/urgenza si articolano su quattro livelli di operatività:

- punti di primo intervento;
- pronto soccorso ospedaliero;
- dipartimenti di emergenza, urgenza ed accettazione di primo livello;
- dipartimenti di emergenza, urgenza ed accettazione di secondo livello.

CENTRALE OPERATIVA

Alla Centrale operativa fanno capo tutte le richieste telefoniche di urgenza ed emergenza convogliate attraverso il numero unico 112, che a regime dovrà sostituire tutti i precedenti numeri di soccorso sanitario. Compito della Centrale operativa è di garantire il coordinamento di tutti gli interventi nell'ambito territoriale di riferimento e di attivare la risposta ospedaliera, 24 ore su 24.

FUNZIONI DELLA CENTRALE OPERATIVA

Le funzioni fondamentali della Centrale operativa comprendono:

- ricezione delle richieste di soccorso;
- valutazione del grado di complessità dell'intervento da attivare;
- attivazione e coordinamento dell'intervento stesso.

Per poter assolvere a questi compiti la Centrale operativa deve essere a conoscenza della dislocazione e della tipologia dei mezzi di soccorso sul territorio, delle postazioni di guardia medica, della disponibilità dei posti letto dei DEA, con particolare riferimento a quelli relativi alle Unità operative di terapia intensiva generale e specialistica, quali quelle di cardiocirurgia, centro ustioni, neurochirurgia, chirurgia toracica e vascolare e terapia intensiva neonatale.

La Centrale operativa deve, inoltre, essere a conoscenza della disponibilità dei posti letto di terapia intensiva e di alta specialità, di cui al decreto ministeriale 29 gennaio 1992, anche se collocati al di fuori del proprio ambito territoriale.

A tal fine deve essere garantito un sistema di collegamento tra la Centrale operativa e: le altre centrali operative regionali; le postazioni dei mezzi di soccorso ed i mezzi stessi; le postazioni di guardia medica; i punti di primo intervento le componenti ospedaliere deputate all'emergenza del proprio territorio.

La Centrale operativa deve poter definire, con la massima precisione possibile il grado di criticità e complessità dell'evento accaduto, e, conseguentemente, attivare l'intervento più idoneo utilizzando

tutte le risorse a disposizione. In particolare, i compiti della Centrale operativa prevedono di: fornire i consigli più appropriati, eventualmente indirizzando il paziente al proprio medico di medicina generale o al pediatra di libera scelta (nelle ore diurne, per patologie che non rivestono caratteristiche di emergenza né di urgenza) o ai servizi di guardia medica territoriale, non inserita nel sistema di emergenza-urgenza, oppure ai punti di primo soccorso territoriale, indicandone l'ubicazione; coinvolgere la guardia medica territoriale, non inserita nel sistema di emergenza urgenza; inviare mezzi di soccorso con o senza medico a bordo, organizzando l'eventuale trasporto in struttura idonea, precedentemente allertata. Alla Centrale operativa possono essere attribuite anche le seguenti funzioni: l'attività di trasporto urgente di sangue e l'attività connessa ai trapianti e prelievi d'organo. Nel caso di Centrali operative con bacino di utenza sovra-provinciale o regionale, sembra opportuno istituire delle centrali o unità di gestione mezzi per la gestione dei trasporti secondari assistiti. Alla Centrale operativa sono affidati, inoltre, il coordinamento delle competenze mediche di appoggio, in particolare del personale di guardia medica addetto all'emergenza, la formazione e l'aggiornamento del personale operante in Centrale. Per il corretto espletamento dell'attività della Centrale operativa, devono essere stabiliti protocolli operativi interni, che dovranno essere resi noti alle diverse istituzioni coinvolte nel sistema dell'emergenza-urgenza. I protocolli di valutazione di criticità dell'evento devono utilizzare codifiche e terminologie standard non suscettibili di ambiguità interpretative e devono essere sottoposti a periodica valutazione e revisione. Tali protocolli, quale il Sistema di *Dispatch*, sperimentato e riconosciuto a livello internazionale, dovranno essere concordati a livello regionale dai coordinatori delle varie Centrali, con l'obiettivo di rendere omogenea la risposta all'emergenza sul territorio nazionale e periodicamente aggiornati, tenendo conto della evoluzione scientifica e tecnologica e delle eventuali linee di guida elaborate dalle Società scientifiche. Tutti i protocolli di cui sopra saranno oggetto di valutazione ai fini del rispetto dei requisiti minimi di cui al D. Lgs. n. 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni.

RISORSE TECNOLOGICHE

La Centrale operativa dovrà essere dotata di apparato di telefonia, sistema informatico e sistema di radiocollegamenti. Sistema di telefonia. La rete telefonica della Centrale operativa prevede una serie di collegamenti che consentono di: "captare" la chiamata effettuata dai normali apparecchi telefonici e "instrararla" verso le linee 118; utilizzare la rete telefonica in RFD o ISND per le comunicazioni con le strutture sanitarie della guardia medica; utilizzare linee telefoniche dedicate, per le comunicazioni con i DEA e gli altri servizi pubblici deputati alle emergenze (Vigili del Fuoco, Carabinieri, Prefettura, Polizia, etc.).

Sistema informativo: la Centrale operativa dovrà essere dotata di un sistema informativo che permetta di disporre di dati aggiornati e tempestivi relativamente agli ospedali di riferimento, alla dislocazione dei punti di primo intervento, delle postazioni di guardia medica e dei mezzi disponibili, nonché di informazioni relative alle località sedi dell'evento (riferimenti cartografici e di viabilità, etc.), utili alla gestione dell'intervento. Tale sistema deve, inoltre, permettere la rilevazione delle attività svolte, anche ai fini di valutarne la qualità e l'appropriatezza rispetto ai problemi affrontati, onde consentire interventi correttivi.

Sistema di radiocollegamenti: la rete di radiofonia deve prevedere collegamenti tra: le varie Centrali operative; Centrali operative, unità di gestione dei mezzi e gli stessi mezzi mobili di soccorso.

PERSONALE DELLA CENTRALE OPERATIVA

La scelta del personale e l'attribuzione delle funzioni devono essere compatibile con le indicazioni

del decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992 (art. 4). A tale fine il personale medico è costituito da:

Responsabile della Centrale operativa: il responsabile della Centrale operativa deve possedere la qualifica di dirigente medico di primo livello, o di secondo livello, preferibilmente anestesista, con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza sanitaria, così come è stato indicato nel decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992. Al responsabile della Centrale operativa compete l'organizzazione generale per quanto attiene la definizione degli aspetti tecnici che regolano i rapporti con le altre strutture di emergenza non sanitaria e con gli enti convenzionati; la definizione dei protocolli operativi interni; la definizione e la conduzione di programmi per la verifica e la promozione della qualità dell'assistenza prestata; la gestione del personale della Centrale, inclusa la guardia medica addetta all'emergenza; il coordinamento operativo dei mezzi e la definizione di linee di indirizzo per la formazione e l'aggiornamento dello stesso. Il responsabile della Centrale operativa promuove, inoltre, la collaborazione con la guardia medica territoriale e con le altre figure professionali interessate all'emergenza. Si ritiene che il responsabile medico della centrale, qualora abbia la qualifica di secondo livello, non possa essere contemporaneamente responsabile di una unità operativa.

Personale medico: i medici assegnati alla Centrale si distinguono in: 1) Medici dipendenti, fissi o a rotazione, provenienti dai vari settori afferenti all'area dell'emergenza, assegnati alla centrale operativa dopo un appropriato periodo di formazione sull'emergenza sanitaria. 2) Medici di guardia medica, titolari, che abbiano frequentato l'apposito corso regionale ai sensi dell'art. 22 comma 5 del decreto del Presidente della Repubblica n. 41/1991 ed i successivi programmi di formazione permanente. Nell'ambito della programmazione regionale, qualora non risulti sufficiente il personale di cui ai punti precedenti, possono essere utilizzati anche i medici di guardia medica, non titolari, che operano nei servizi di emergenza alla data di pubblicazione delle presenti linee guida, purché in possesso dei requisiti di cui al comma precedente. I medici di guardia medica non in possesso dei requisiti sopra menzionati, e quindi non utilizzati nella Centrale operativa, continuano a svolgere le funzioni previste dagli accordi convenzionali.

Operativamente, tenendo conto della disponibilità del personale medico, è possibile distinguere i medici assegnati alla Centrale in:

- a) medici addetti alla Centrale operativa;
- b) medici addetti all'emergenza territoriale.

I medici assegnati alla C.O. svolgono opera di supervisione dell'attività del personale infermieristico della centrale per garantire la corretta risposta alle richieste di soccorso, mentre i medici addetti all'emergenza territoriale svolgono compiti assistenziali in ambito extraospedaliero. In particolare, per ammalati ad alto grado di criticità, i medici addetti all'emergenza territoriale operano la scelta dell'ospedale di destinazione, nel rispetto dei protocolli concordati tra il responsabile della Centrale operativa ed i responsabili dei DEA. Nel caso in cui nell'organizzazione regionale non sia previsto il medico addetto alla Centrale operativa, le funzioni di supervisione sono garantite dal medico di guardia dell'unità operativa di pronto soccorso del DEA di riferimento. Le regioni, al fine di consentire il necessario scambio di informazioni tra Centrale operativa, sistema territoriale e rete ospedaliera, promuovono un più diretto coinvolgimento dei medici di medicina generale, di guardia medica e dei pediatri di libera scelta nell'organizzazione dell'intervento sanitario in emergenza e urgenza a livello extraospedaliero. Per il raggiungimento di questo obiettivo, previsto dalle convenzioni per la medicina generale e per la pediatria di libera scelta, è opportuno prevedere che

una parte dell'aggiornamento obbligatorio sia dedicato all'emergenza e che venga svolto in collaborazione con i responsabili delle Centrali operative.

Personale infermieristico: è composto da infermieri professionali con esperienza nell'area critica, o che abbiano seguito corsi di formazione nel settore dell'emergenza. Al personale infermieristico è attribuita responsabilità nell'ambito dei protocolli della Centrale e svolge funzioni di ricezione, registrazione e selezione delle chiamate, determinazione dell'apparente criticità dell'evento segnalato, codificazione delle chiamate e delle risposte secondo il sistema delle codifiche definito dal decreto del Ministro della sanità del 15 maggio 1992. Contestualmente, nelle situazioni critiche, consultano il medico assegnato alla centrale, e gli forniscono gli elementi necessari ad assumere le decisioni negli interventi complessi, mantenendo i collegamenti con il personale di bordo dei mezzi di soccorso. L'organico del personale infermieristico deve essere costituito da unità in parte fisse ed in parte soggette a rotazione nell'ambito del DEA.

Altro personale: la Centrale operativa può avvalersi anche di personale appartenente alle associazioni di volontariato, ai sensi del comma 3 dell'art. 5 del decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992, che stabilisce che, ai fini dell'attività di soccorso, le regioni e le province autonome, possono avvalersi del concorso di enti e di associazioni pubbliche e private, in possesso dell'apposita autorizzazione sanitaria sulla base dello schema di convenzione già definito dalla Conferenza Stato-regioni e approvato nella seduta del 25 marzo 1993.

Aggiornamento e formazione del personale: i programmi di aggiornamento e formazione del personale medico dipendente dal SSN, della guardia medica addetta all'emergenza e del personale medico eventualmente messo a disposizione dalle associazioni ed enti del volontariato, nonché del personale infermieristico nella Centrale, sono definiti dal responsabile della Centrale operativa, in accordo con il responsabile del dipartimento di emergenza, urgenza ed accettazione (ovvero con il referente nominato dai responsabili dei vari DEA, se in più d'uno presenti).

Tali programmi dovranno essere riferiti in particolare, alle seguenti aree:

- attività clinico-assistenziale relativa all'emergenza/urgenza, con particolare riferimento alla preparazione in tema di primo soccorso di base, soccorso vitale avanzato, soccorso vitale avanzato traumatologico e pediatrico;
- utilizzo di linee guida e protocolli elaborati dalla Centrale operativa per la gestione dell'emergenza/urgenza;
- coordinamento con gli altri servizi pubblici addetti alle emergenze;
- utilizzo degli specifici strumenti informatici, di fonia, radiocomunicazione ed orografici;
- modalità di rapporto con l'utenza, soprattutto nei casi ad alta criticità.

Al fine di garantire a livello nazionale una fisionomia unitaria dei diversi programmi di formazione ed aggiornamento si rimanda ad un ulteriore documento che verrà successivamente predisposto. Ove la Centrale operativa non fosse attivata, i programmi di formazione previsti ed i livelli di preparazione raggiunti, sono verificati ed attestati dal Direttore sanitario dell'azienda unità sanitaria locale o azienda ospedaliera di competenza. Tale verifica deve essere periodicamente ripetuta al fine di controllare il mantenimento del livello di preparazione teorico-pratica. Al fine di contribuire alla corretta, tempestiva ed efficace utilizzazione del sistema di emergenza sanitaria si ritiene inoltre opportuno avviare programmi per l'educazione alla salute dei cittadini anche mediante attività di informazione attraverso i mezzi di comunicazione di massa.

SISTEMA TERRITORIALE

Mezzi di soccorso: fermo restando quanto previsto dal decreto ministeriale n. 553 del 17 dicembre 1987 relativo alla tipologia dei mezzi di soccorso (ambulanze di tipo A e B), ed in attesa della determinazione degli standard relativi alla dotazione ed al tipo dei mezzi di soccorso e dei requisiti professionali del personale di bordo, così come previsto dal comma 2 dell'art. 5 del decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992, si ritiene opportuno fare riferimento ai contenuti della Deliberazione di Giunta Regionale della Puglia n. 1479 del 28/06/2011.

Le soglie di obsolescenza previste per i mezzi impiegati sono di seguito sintetizzate:

Mezzo	Max anni da prima immatricolazione	Max km percorsi
Automedica principale	6	200.000
Automedica sostitutiva	8	250.000
Ambulanza principale	5	200.000
Ambulanza sostitutiva	8	300.000

Le principali tipologie di mezzi di soccorso sono di seguito riepilogate:

- **ambulanza di soccorso avanzato** (tipo A ex decreto ministeriale n. 553/1987): automezzo attrezzato per il supporto vitale, di base ed avanzato, il cui **equipaggio minimo** è costituito da un **autista soccorritore** (ove possibile in grado di partecipare ad un intervento di emergenza sanitaria) ed un **infermiere professionale** con preparazione specifica verificata dal responsabile della Centrale operativa. La eventuale presenza del medico nelle ambulanze dislocate nei punti di primo intervento, è stabilita dalla programmazione regionale;
- **automezzo di soccorso avanzato** con personale medico ed infermieristico a bordo, per il trasporto delle tecnologie necessarie al supporto vitale, condotto da una delle due figure citate. Il personale medico impegnato è indicato fra i medici assegnati alla Centrale operativa;
- **centro mobile di rianimazione** (o di terapia intensiva): ambulanza attrezzata come piccolo reparto ospedaliero mobile, in cui sono previsti di norma due infermieri professionali ed un medico anestesista-rianimatore, oltre all'autista soccorritore;
- **eliambulanza**: mezzo di norma integrativo delle altre forme di soccorso².

Il responsabile della Centrale operativa, nell'ambito delle indicazioni regionali, definisce il numero e tipo dei mezzi di soccorso necessari per l'organizzazione del sistema, considerando che i mezzi di

² Il coordinamento del servizio di elisoccorso con il sistema dell'emergenza/urgenza è assicurato dalla Centrale operativa. La dotazione di personale sanitario è composta da un anestesista rianimatore e da un infermiere professionale con documentata esperienza e formazione, o da altro personale qualificato in particolari sedi operative da stabilire in sede regionale. L'ubicazione della base eliportuale deve tenere conto della dislocazione degli ospedali afferenti al sistema dell'emergenza, dell'orografia, della meteorologia, dei nodi stradali, degli agglomerati urbani ed industriali.

soccorso ai punti 3, 4 e 5 possono essere utilizzati efficacemente, in modo subordinato alla presenza delle ambulanze di tipo A e B. Le sedi di postazione dei mezzi di soccorso sono identificate nel rispetto dei tempi di percorrenza previsti, sentiti i Direttori sanitari delle aziende unità sanitarie locali e delle aziende ospedaliere presenti nel territorio di competenza, nonché i responsabili delle associazioni ed enti del volontariato. Periodicamente deve essere effettuata la verifica dei criteri di funzionalità ed operatività dei mezzi di soccorso, nonché la loro rispondenza ai requisiti stabiliti.

MODALITA' DI RISPOSTA ALL'EMERGENZA/URGENZA

Le modalità di risposta all'emergenza/urgenza si articolano su quattro livelli che comprendono: i Punti di Primo Intervento; i Pronto Soccorso ospedalieri; i Dipartimenti di Emergenza/Urgenza ed Accettazione di primo livello; i Dipartimenti di Emergenza/Urgenza ed Accettazione di secondo livello.

Punti di "Primo intervento" (PPI - PFM 118): presso i punti di primo intervento è possibile effettuare il primo intervento medico in caso di problemi minori, stabilizzare il paziente in fase critica e/o attivarne il trasporto presso l'ospedale più idoneo³; sono costituiti da:

- **punti di primo intervento**, fissi o mobili, organizzati per esigenze stagionali in località turistiche e in occasioni di manifestazioni di massa, sportive e culturali, religiose, etc.;
- **presidi delle aziende unità sanitarie locali**, che dopo l'attuazione della riorganizzazione della rete ospedaliera prevista dall'art. 4, comma 10 del D. Lgs. n. 502/1992 e successive modificazioni ed integrazioni, rientrano fra i servizi di pronto soccorso definiti dai Piani sanitari regionali.

Pronto soccorso ospedaliero: i servizi di pronto soccorso e di accettazione svolgono attività di accettazione:

- per i casi elettivi e programmati;
- per i casi che si presentano spontaneamente e non rivestono carattere di emergenza/urgenza;
- di soggetti in condizioni di urgenza differibile;
- di soggetti in condizioni di urgenza indifferibile;
- di accettazione di soggetti in condizioni di emergenza.

Nell'ambito di queste attività, le situazioni che richiedono interventi sanitari indifferibili nell'ambito delle emergenze e urgenze, sono stimate tra il 2 e il 5%. Presso tali servizi dovranno essere assicurati gli accertamenti diagnostici e gli eventuali interventi necessari per la soluzione del problema clinico presentato.

Nei casi necessari saranno garantiti gli interventi necessari alla stabilizzazione del paziente e l'eventuale trasporto ad un ospedale in grado di fornire prestazioni specializzate, sotto il coordinamento della Centrale operativa. Le strutture sede di un servizio con funzioni di pronto soccorso/accettazione, tenendo anche conto del parere del Consiglio Superiore di Sanità del 12 febbraio 1992, saranno organizzate secondo le indicazioni della programmazione ospedaliera

³ L'orario delle attività di tali servizi è articolato nell'arco delle 12/24 ore giornaliere, secondo esigenze locali.

regionale. Il personale medico operante nel Servizio può essere previsto anche a rotazione dai reparti, mentre quello infermieristico deve essere preferibilmente dedicato.

Tale personale dovrà essere adeguatamente formato per garantire la funzionalità del servizio.

Per quanto riguarda la responsabilità dei servizi di pronto soccorso si fa riferimento a quanto riportato nel decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992, articolo 7, comma 2.

Dipartimento di Emergenza-Urgenza e Accettazione (D.E.A.) di primo livello: il DEA rappresenta un'aggregazione funzionale di unità operative che mantengono la propria autonomia e responsabilità clinico-assistenziale, ma che riconoscono la propria interdipendenza adottando un comune codice di comportamento assistenziale, al fine di assicurare, in collegamento con le strutture operanti sul territorio, una risposta rapida e completa. A differenza dei dipartimenti tipici, costituiti da unità operative aggregate fisicamente, il dipartimento di emergenza e accettazione comprende unità che fanno parte esclusivamente del DEA (servizi di accettazione e pronto soccorso, l'unità di osservazione e breve degenza, l'unità operativa di rianimazione con moduli di terapia intensiva e subintensiva, nonché le unità operative di medicina d'urgenza, ove previste dalla programmazione regionale) e unità che appartengono ad altri dipartimenti ed entrano a fare parte della "funzione emergenza" attraverso la condivisione di modelli operativi definiti da linee guida e da protocolli, che dovranno essere adottati da tutte le unità operative individuate come operanti nell'ambito del DEA. Sono obiettivi del DEA: a) assicurare adeguati livelli di assistenza fin dal primo intervento, anche mediante protocolli diagnostico-terapeutici, opportunamente verificati ed aggiornati; b) assicurare i collegamenti tecnico-organizzativi con gli altri ospedali sede di DEA e di pronto soccorso, situati nel territorio di riferimento; c) organizzare e gestire un sistema continuo e sistematico per la valutazione e la promozione della qualità dell'assistenza e della appropriatezza della utilizzazione delle risorse assistenziali; d) favorire, con opportuna programmazione, il più alto livello di aggiornamento del personale; e) perseguire iniziative finalizzate all'umanizzazione dell'assistenza; f) contribuire alla educazione alla salute dei cittadini per un corretto uso del sistema delle emergenze sanitarie. Il DEA di primo livello deve garantire le funzioni di pronto soccorso e accettazione, di osservazione e breve degenza, di rianimazione e, contemporaneamente, deve assicurare interventi diagnostico terapeutici di medicina generale, chirurgia generale, ortopedia e traumatologia, cardiologia con UTIC. Partecipano a tali attività le Unità operative di medicina d'urgenza, ove previste dalla programmazione regionale. Sono, inoltre assicurate le prestazioni di laboratorio di analisi chimico-cliniche e microbiologiche, di diagnostica per immagini, e trasfusionali. Presenze in guardia attiva per le 24 ore giornaliere devono essere assicurate nell'ambito delle discipline di medicina, chirurgia, rianimazione, cardiologia con UTIC, e, di norma, ortopedia. Il Capo dipartimento è scelto tra i dirigenti di secondo livello responsabili di una delle Unità operative afferenti al DEA. Ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992, tale incarico è rinnovabile ed aggiuntivo a quello di responsabile di unità operativa, ed attribuito per un periodo non inferiore a sei mesi, ma si ritiene che sia preferibilmente esteso a due anni. Il regolamento del dipartimento dovrà definire le funzioni del Capo dipartimento, nonché le funzioni e la composizione del Comitato di dipartimento, secondo gli indirizzi stabiliti dalle successive linee guida che saranno emanate dal Ministero della sanità.

Dipartimento di Emergenza-urgenza e Accettazione (D.E.A.) di secondo livello: vengono individuati come ospedali sede di DEA di secondo livello, i presidi in grado di assicurare, oltre alle prestazioni fornite dal DEA primo livello, le funzioni di più alta qualificazione legate all'emergenza, tra cui la cardiocirurgia, la neurochirurgia, la terapia intensiva neonatale, la chirurgia vascolare, la

chirurgia toracica, secondo le indicazioni stabilite dalla programmazione regionale. Altre componenti di particolare qualificazione, quali le unità per grandi ustionati, le unità spinali, ove rientranti nella programmazione regionale, devono essere collocati nei DEA di secondo livello, assicurando una equilibrata diffusione sul territorio nazionale ed una stretta interrelazione con le centrali operative delle regioni, al fine di garantire modalità e tempi adeguati di intervento. La programmazione regionale può individuare DEA di secondo livello specifici per particolari settori di attività, ad esempio nell'ambito della cardiocirurgia medico-chirurgica, la neurologia medico-chirurgica, assicurando la presenza di tutte le componenti necessarie all'intervento. Deve essere in ogni caso perseguito un rapporto ottimale tra funzioni e bacino d'utenza. Nell'ambito dei reparti di medicina d'urgenza, ove previsti dalla pianificazione regionale, possono essere individuati un numero di posti letto, da valutare secondo le situazioni locali, da destinare a soggetti in condizioni cliniche bisognose di assistenza e terapia intensiva ma non in condizioni tali da richiedere gli interventi propri delle unità di rianimazione.

I DEA di primo e secondo livello comprendono le funzioni svolte dalle Unità operative di pronto soccorso ed accettazione, osservazione e breve degenza, nonché di medicina d'urgenza, ove prevista dalla programmazione regionale. La responsabilità di tali funzioni è affidata ad un dirigente medico di secondo livello.

Unità spinali: il numero delle unità spinali, destinate ad affrontare i bisogni del soggetto mieloleso dal momento dell'evento, dovrà essere stabilito in relazione ai dati epidemiologici disponibili a livello nazionale e regionali, ed in subordine, sulla base di evidenze internazionali. L'unità spinale è da intendersi come un modello assistenziale ad alta specializzazione, espressamente destinato alla cura, alla riabilitazione ed al reinserimento della persona mielolesa, fin dal momento dell'evento lesivo, traumatico e non, che opera all'interno di una organizzazione dipartimentale, cui afferiscono unità operative che garantiscono la interdisciplinarietà degli interventi. L'Unità spinale opera preferibilmente secondo il concetto di unipolarità, nell'ambito di un singolo complesso ospedaliero sede di DEA di secondo livello, preferibilmente dotato di eliporto. Eventuali modelli organizzativi differenti dovrebbero comunque prevedere uno stretto coordinamento fra le unità operative esistenti, per realizzare unitariamente gli obiettivi sopra indicati. Nella organizzazione della risposta assistenziale ai soggetti mielolesi, è necessario tener conto anche delle craniolesioni, parte delle quali possono beneficiare di modelli organizzativi assistenziali dedicati. Anche in questo caso, infatti, è importante garantire sin dall'inizio l'unitarietà dell'intervento e un approccio multidisciplinare che riguardi tanto la fase precoce neurochirurgica quanto quella riabilitativa. Su tale specifico problema sarà prodotto un ulteriore successivo allegato. Altre particolari specialità, sia quelle già indicate nel decreto ministeriale 29 gennaio 1992 sull' "elenco delle alte specialità", come, ad esempio, le attività dei centri ustionati, sia quelle non previste, come la microchirurgia e chirurgia della mano, ove rientranti nella programmazione regionale, vanno collocate nei DEA di secondo livello.

ORGANIZZAZIONE LOGISTICA DEI SERVIZI DI GUARDIA MEDICA TERRITORIALE

Allo scopo di favorire e di incentivare il costituirsi di rapporti di collaborazione fra medici di medicina generale, medici di guardia medica e medici del Dipartimento di emergenza-urgenza ed accettazione, e rendere possibile uno scambio culturale oltreché le informazioni cliniche relative ai pazienti assistiti, appare opportuno che i presidi di guardia medica siano il più possibile accorpato o dislocati presso i Servizi di pronto soccorso o di primo intervento sanitario.

ORGANIZZAZIONE DELL'EMERGENZA PEDIATRICA

Ambito territoriale: l'attività di primo intervento, non legato all'emergenza, deve essere assicurata nelle fasce orarie diurne dal pediatra di libera scelta e, nelle aree carenti, dal medico di medicina generale, come previsto dall'Accordo collettivo nazionale. Nelle ore notturne, nei giorni festivi, e per quanto non contemplato nel citato Accordo collettivo nazionale, nel pomeriggio del sabato e dei prefestivi, andranno individuati i punti di pronto soccorso o di guardia pediatrica intra e/o extraospedalieri. Differenti modalità organizzative, eventualmente individuate a livello locale, dovranno comunque tendere, nell'ambito delle attività del Dipartimento materno-infantile, al coinvolgimento dei pediatri operanti sul territorio.

Ambito ospedaliero: per quanto riguarda l'organizzazione di questo settore si fa riferimento agli articoli 1, 3 e 5 del decreto ministeriale sulle alte specialità del 29 gennaio 1992, nei quali sono elencate le attività di emergenza pediatrica.

Negli ospedali sede di DEA di primo e secondo livello, e, ove possibile, negli ospedali sede di pronto soccorso, il primo intervento per i pazienti in età evolutiva, salvo i casi che necessitano di rianimazione immediata, deve essere assicurato attraverso modalità operative che prevedono l'intervento di competenti professionalità ed in situazioni logisticamente idonee e adeguatamente attrezzate. Per alcune particolari patologie e per i casi più gravi, deve essere prevista la possibilità di invio del bambino a Centri in grado di fornire cure specialistiche per le più importanti urgenze pediatriche.

A tal proposito va fatto riferimento a quanto riportato negli articoli 1, 3 e 5 del decreto ministeriale 29 gennaio 1992 "Elenco delle alte specialità e fissazione dei requisiti necessari alle strutture sanitarie per l'esercizio delle attività di alta specialità". Tali strutture dovranno poter disporre di letti di rianimazione pediatrica con personale medico ed infermieristico specificamente preparato per l'emergenza pediatrica. Anche per questo particolare settore è prevista la stesura di un allegato successivo che comprenda l'organizzazione dell'emergenza neonatale.

MAXI EMERGENZE

La corretta gestione degli eventi complessi impone la collaborazione di tutte le strutture deputate all'emergenza sanitaria e non sanitaria, attraverso i collegamenti organizzati e diretti secondo precise linee di responsabilità prefissate. Nel caso di eventi catastrofici nell'ambito territoriale di una sola Centrale operativa, il necessario raccordo tra il 118 e gli altri enti deputati ad intervenire (Vigili del fuoco, Polizia di Stato, Esercito, CRI, etc.) è garantito dal Comitato provinciale della protezione civile, mentre le funzioni di coordinamento dell'attività di soccorso, per quanto di competenza del Servizio sanitario nazionale, sono attribuite alla Centrale operativa stessa.

Per garantire l'efficacia degli interventi dovranno essere, inoltre, avviate attività di previsione che comprendono:

1. l'archiviazione computerizzata dei dati delle risorse sanitarie nazionali sia pubbliche che private e del volontariato;
2. la formazione costante e la verifica della professionalità degli operatori e dell'efficienza dei mezzi e delle strutture;
3. la predisposizione degli strumenti amministrativi eccezionali da attivarsi al momento dell'emergenza.

Durante la fase di allarme e di emergenza, dovrà essere previsto l'intervento sul posto di unità di

personale medico ed infermieristico, composte da un medico e due infermieri, che garantiscono anche i collegamenti con la Centrale operativa di riferimento. Contemporaneamente, devono essere identificati, negli ospedali entrati in allarme, tutti i pazienti ricoverati dimissibili, al fine di poter censire i posti letto disponibili ad accogliere quanti potranno essere inviati dall'area del disastro.

Se la maxiemergenza coinvolge territori più ampi, il coordinamento degli interventi sanitari dovrebbe essere affidato alla Centrale regionale di riferimento, precedentemente individuata. Nel caso di eventi che, per intensità ed estensione, devono essere fronteggiati con mezzi e poteri straordinari, gli interventi di soccorso e di assistenza alle popolazioni verranno coordinati dal Dipartimento della protezione civile (legge n. 225/1992).

Misure per l'organizzazione dell'emergenza interna degli ospedali: anche in relazione a quanto previsto dalla legge n. 626/1994, devono essere attivati all'interno di ogni ASL o azienda ospedaliera, specifici programmi di valutazione dei rischi e messe in atto idonee misure di prevenzione e controllo, nonché di informazione e formazione sui possibili rischi per il personale e per gli utenti negli ambienti di lavoro.

A cura del personale del DEA devono essere predisposti piani di emergenza interna (antincendio, evacuazione, accettazione contemporanea di un elevato numero di pazienti, etc.) che specifichino anche il ruolo dell'ospedale e delle sue singole unità operative all'interno del Piano dell'emergenza regionale; tale Piano deve essere portato a conoscenza del personale e degli utenti.

Funzioni di triage: all'interno dei DEA deve essere prevista la funzione di triage, come primo momento di accoglienza e valutazione dei pazienti in base a criteri definiti che consentano di stabilire le priorità di intervento; tale funzione è svolta da personale infermieristico adeguatamente formato, che opera secondo protocolli prestabiliti dal dirigente del servizio.

La trasmissione delle informazioni relative ai pazienti eventualmente non identificabili sarà regolamentata da un apposito allegato. Nel caso di non identificabilità di un paziente soccorso apposita comunicazione deve essere trasmessa alle Autorità competenti, individuate dalle prefetture, da parte della Centrale operativa nel caso di interventi extraospedalieri, e del medico di guardia del pronto soccorso nel caso di prestazioni fornite in ambito ospedaliero.

FUNZIONI DI ACCETTAZIONE

Le ASL e le aziende ospedaliere programmano:

- i ricoveri di elezione richiedendo che, all'atto dell'accettazione, il paziente abbia già effettuato preliminari accertamenti diagnostici;
- la diversificazione organizzativa e funzionale dell'attività di accettazione dei ricoveri programmati dall'attività di pronto soccorso per non ostacolare l'adeguata risposta al bisogno di emergenza/urgenza;
- l'organizzazione, in sedi appropriate e distinte rispetto agli ambienti destinati al pronto soccorso, delle attività di controllo clinico e di certificazione medico-legale conseguenti alle prestazioni di pronto soccorso;
- una migliore utilizzazione delle attività ambulatoriali e di day hospital per la dimissione protetta e per evitare il ricorso improprio al ricovero ospedaliero, ottemperando, nell'attuale fase di riorganizzazione della rete ospedaliera, a quanto previsto dal decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1992, "atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni per

l'attivazione dei posti di assistenza a ciclo diurno negli ospedali".

Pertanto, nell'ambito delle attività di emergenza-urgenza, dovranno essere garantite quelle di osservazione e breve degenza con un dimensionamento delle relative unità operative che sia rapportato alle diverse situazioni locali, in particolare a quelle delle grandi aree urbane e metropolitane. Le attività di accettazione dovranno essere svolte in modo da non ostacolare la tempestiva risposta alle situazioni di emergenza/urgenza, attraverso la diversificazione organizzativa e funzionale dell'attività di accettazione dei ricoveri programmati, dall'attività di pronto soccorso e l'organizzazione, in sedi appropriate e distinte rispetto agli ambienti destinati al pronto soccorso, delle attività di controllo clinico e di certificazione medico-legale, conseguenti alle prestazioni di pronto soccorso. L'attività di accettazione dovrà essere volta a garantire la appropriatezza del ricovero ospedaliero in regime di degenza ordinaria, attraverso una ampia utilizzazione delle modalità di assistenza ambulatoriale, di day hospital e, dove attuata, di day surgery.

Il **glossario** al quale ASL FG e SANITASERVICE ASL FG SRL faranno riferimento è quello elaborato dalla Società Italiana Sistema 118 e che, di seguito, per estratto, si riproduce:

Assistiti: sono i soggetti coinvolti nelle missioni di soccorso;

ALS: (Advanced Life Support) o supporto vitale avanzato è costituito dall'insieme dei provvedimenti messi in atto da personale di soccorso organizzato e dotato di specifiche competenze ed attrezzature. Esso comprende l'impiego di strumenti e l'attuazione di procedure specifiche (gestione delle vie aeree, accesso venoso periferico, somministrazione di farmaci, defibrillazione) per ripristinare e mantenere le funzioni vitali in modo da trasferire il paziente al centro ospedaliero più idoneo per la patologia da trattare.

Audit clinico: è una metodologia di analisi applicata dai professionisti, finalizzata alla valutazione della pratica clinica rispetto a criteri espliciti di riferimento (*evidence based practice*, linee guida e raccomandazioni, percorsi diagnostico terapeutici, standard nazionali e internazionali, best practices di altre strutture), per:

- identificare gli scostamenti rispetto a standard conosciuti;
- attuare le opportunità di cambiamento;
- individuare gli indicatori;
- monitorare l'impatto delle misure di miglioramento introdotte.

Autoambulanza: veicolo attrezzato per il soccorso che deve:

- essere immatricolato come Ambulanza di Tipo A (o A1) in "uso proprio" o in servizio di "noleggio con conducente" secondo le indicazioni trasmesse dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti con nota Prot. 43325 del 9 maggio 2007 e avente per oggetto: "immatricolazione di ... - Decreti Ministeriali 17 dicembre 1987, n. 553 e 20 novembre, n. 487";
- avere caratteristiche minime "Tipo C" (autoambulanza progettata e attrezzata per il trasporto, il trattamento avanzato ed il monitoraggio dei pazienti) se immatricolati sulla base della Norma Europea EN 1789:2007;
- essere in perfetto stato di funzionalità e di sicurezza;
- avere una dotazione minima di elettromedicali (aspiratore, defibrillatore/monitor multiparametrico con ECG a 12 derivazioni con possibilità di trasmissione a distanza,

respiratore, saturimetro) e di attrezzature sanitarie portatili (zaino con materiale per manovre ALS, materassino, barella a cucchiaio, barella spinale, set immobilizzatori, lampada a batteria, estricatori, collari.).

In Italia l'autoambulanza è classificata come un Mezzo di Soccorso Avanzato (MSA) del Sistema Sanitario di Urgenza ed Emergenza 118 se l'équipe è formata da personale sanitario (medico e/o infermiere ed autista) o come Mezzo di Soccorso di Base (MSB) se l'equipaggio è costituito da soccorritori.

Automedica: l'automedica è un Mezzo di Soccorso Avanzato (MSA) del Sistema Sanitario di Urgenza ed Emergenza 118 (Decreto Ministero Trasporti 5 novembre 1996 - G.U. n. 268 del 15 novembre 1996) che non prevede il trasporto del paziente, ma che viene utilizzato principalmente per trasportare sul luogo dell'evento personale sanitario con competenze avanzate e la relativa attrezzatura medica.

L'automedica può inoltre fornire coordinamento e supporto avanzato ai mezzi di soccorso di base in caso di situazioni gravi o particolarmente complesse ed essere utilizzato all'interno del locale SET 118 secondo i protocolli operativi stabiliti dalla organizzazione regionale.

BLS (*Basic Life Support*) o sostegno di base alle funzioni vitali: è costituito dall'insieme dei provvedimenti di primo soccorso messi in atto da personale dotato di specifiche competenze. Esso comprende l'attuazione di procedure specifiche di rianimazione cardiopolmonare (RCP) comprese nella sequenza messa in opera per ripristinare e sostenere le funzioni vitali (gestione delle vie aeree, del respiro e del circolo).

La definizione BLS/D si riferisce al protocollo BLS con l'aggiunta della procedura di defibrillazione (che è lo standard progressivo nei corsi di formazione per soccorritori laici).

Centrale Operativa: è la sede dell'organo direttivo dell'intero sistema di emergenza territoriale e di gestione di tutte le fasi dell'intervento, dalla ricezione delle richieste fino alla conclusione dell'evento. In essa, quindi, sono raccolte le funzioni di comando e controllo, che consistono principalmente nella gestione di tutto il personale assegnato, sia di Centrale che del Territorio, e di tutte le risorse attribuite, tecnologiche e strumentali.

Altre sue funzioni peculiari sono costituite dalle attività di collegamento e coordinamento con il Sistema di Emergenza Territoriale in rete con le altre centrali operative (112, 113, 115), con altri settori d'emergenza (Protezione Civile etc.) rappresentando il centro di riferimento in caso di disastro.

Check-list o lista scritta di controllo: è lo strumento operativo finalizzato ad individuare gli elementi significativi per la sicurezza di tutte le persone, le strumentazioni e le attrezzature in dotazione al fine di far emergere le condizioni di criticità a cui contrapporre concrete risoluzioni tecniche.

La *check-list* non pretende di risultare esaustiva per ogni realtà in quanto si possono presentare criticità non sempre rilevabili in modo agevole.

Chiamate: sono univocamente le chiamate telefoniche pervenute alla Centrale Operativa.

DAE (Defibrillatore Automatico Esterno) in senso stretto sono apparecchi che riconoscono una fibrillazione ventricolare ed erogano automaticamente la scarica.

DEA: il Dipartimento di Emergenza e Accettazione è basato su un modello organizzativo multidisciplinare che riunisce in un'unica struttura diversi specialisti di unità operative omogenee affini o complementari che perseguono comuni finalità e sono tra loro interdipendenti, pur mantenendo la propria autonomia e responsabilità professionale. L'obiettivo primario del DEA è creare un'integrazione funzionale delle Unità Operative e dei servizi sanitari atti ad affrontare i problemi diagnostico-terapeutici dei pazienti in situazioni di emergenza.

Dispatch (*to dispatch* = disbrigare, inviare, mandare): è un sistema integrato e complesso adottato dalle CO118 comprendente una serie di azioni sistematiche possibilmente informatizzate (protocolli di intervista), standardizzate e omogenee, che consentono all'operatore di Centrale Operativa di indirizzare e gestire in maniera ottimale, attraverso una corretta interpretazione, le chiamate telefoniche di soccorso pervenute dal territorio e di inviare la risorsa più idonea per l'evento presentato. Deve inoltre includere la somministrazione di istruzioni pre-arrivo, preventivamente predisposte e immediatamente disponibili, tali da fornire agli astanti le informazioni necessarie per l'effettuazione delle manovre di primo soccorso e dei criteri di autoprotezione in attesa dell'arrivo dell'équipe.

Elisoccorso: è l'attività di soccorso sanitario effettuata mediante l'impiego di elicotteri dedicati con il principale duplice scopo di:

- garantire un'assistenza sanitaria ad alto livello di intensività con tempi di intervento molto rapidi, specie in località isolate o remote;
- permettere una veloce ospedalizzazione della vittima alla struttura ospedaliera idonea, anche se questa è distante dal luogo dell'evento. La classificazione anglosassone identifica invece:
- *HAA (Helicopter Air Ambulance)*: interventi con eliambulanza, in pratica sovrapponibili alla definizione italiana degli interventi secondari, cioè in quelle situazioni in cui la missione risulta pianificabile e vengono utilizzate superfici idonee per l'imbarco e lo sbarco del paziente;
- *HEMS (Helicopter Emergency Medical Service)*: interventi di Servizio Medico di Emergenza con Elicotteri o interventi di soccorso sanitario fatti direttamente sulla scena dell'evento, quindi con atterraggio "fuori campo", ma comunque in ambiente non ostile, cioè senza impiego di tecniche particolari per il raggiungimento della vittima e il suo recupero;
- *SAR (Search and Rescue)* interventi di ricerca e salvataggio da ambiente ostile; l'aspetto sanitario passa in seconda priorità rispetto all'estrazione del pericolante o ferito da un ambiente ostile (mare, terreno impervio, montagna, valanga) con personale tecnico e attrezzature specifiche (verricello, gancio baricentrico, ...).

Evento: sulla base della propria esperienza e organizzazione, in accordo con le indicazioni delle Regioni ovvero di indicazioni nazionali, se disponibili, gli eventi da segnalare, sia a livello territoriale che ospedaliero, si diversificano in:

- **Eventi Sentinella:** errori che presentandosi saltuariamente potrebbero ripetersi e pertanto devono essere motivo di segnalazione per una loro verifica al fine di provvedere in modo congruo in relazione a quanto previsto dall'Intesa Stato Regioni e P.A. del 20 marzo 2008 ed a quanto definito dal protocollo nazionale, deve essere utilizzato il flusso strutturato, così come previsto dal decreto 11 dicembre 2009 "Istituzione del sistema informativo per il

monitoraggio degli errori in sanità” che coinvolge Aziende, Regioni, P.A. e Ministero della Salute.

- **Eventi Avversi:** errori che determinano un danno al paziente, alla organizzazione e/o alla struttura per i quali l’Azienda definisce, considerando la delicatezza e la criticità di alcune aree, di presidiare almeno i seguenti ambiti: 1. Chirurgico, compreso quello trapiantologico ove presente; 2. Farmacologico; 3. Materno-infantile; 4. Emergenza-Urgenza; 5. Trasfusionale; 6. Diagnostico.
- **Quasi eventi (Near Miss):** errori che hanno la potenzialità di causare un evento avverso che non si verifica per caso fortuito o perché intercettato o perché non ha conseguenze avverse per il paziente.

Ogni singola organizzazione, deve, in relazione ad eventuali indicazioni regionali e nazionali (Glossario sulla sicurezza dei pazienti del Ministero della Salute), avere la segnalazione di detti eventi.

Idroambulanza: il termine si riferisce ad un'imbarcazione allestita per il soccorso e/o trasporto in acqua; il mezzo deve essere dotato di comunicazione fonica (radio-telefonica), sirena bitonale, lampeggianti blu laterali e radar oltre a tutte gli elettromedicali e presidi per un primo soccorso (in particolare una barella galleggiante) in relazione alla presenza di soccorritori e/o personale sanitario fra il personale dell’equipaggio.

Interventi: sono l’insieme delle eventuali missioni di soccorso generate a seguito delle chiamate telefoniche pervenute in Centrale Operativa.

LEA: i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) sono le prestazioni e i servizi che il Servizio Sanitario Nazionale è tenuto a fornire a tutti i cittadini, gratuitamente o dietro pagamento di una quota di partecipazione (ticket), in modo da soddisfare gli obiettivi di salute indicati nel Piano Sanitario Nazionale, scelti in base ai principi di efficacia e di appropriatezza

I Livelli Essenziali di Assistenza che il Sistema Sanitario Nazionale deve garantire, sono suddivisi in tre aree:

- l’assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro, che include tutte le attività che servono per mantenere una migliore qualità della vita di tutti i giorni;
- l’assistenza distrettuale, nella quale è prevista l’emergenza;
- l’assistenza ospedaliera.

Il Comitato LEA ha il compito di verificare che l’erogazione dei LEA avvenga nel rispetto delle condizioni di appropriatezza e di efficienza nell’utilizzo delle risorse, nonché di accertare che vi sia congruità tra le prestazioni da erogare e le risorse messe a disposizione dal Servizio Sanitario Nazionale.

Missioni: sono le attivazioni intese come uscite e/o invio, dei mezzi di soccorso necessari per effettuare un intervento.

NSIS: il Nuovo Sistema Informativo Sanitario previsto dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano il 22 febbraio 2001 nell'ambito dell'Accordo Quadro per lo sviluppo del Nuovo Sistema Informativo Sanitario Nazionale (NSIS) si propone quale strumento essenziale per il governo della sanità a livello nazionale, regionale e locale e per migliorare l'accesso alle strutture e la fruizione dei servizi da parte dei cittadini-utenti.

Postazione di lavoro di C.O.: alla postazione di lavoro (workstation) della Sala Operativa è un sistema tecnologico modulare in cui opera di norma un Infermiere che processa la chiamata e gestisce l'intervento; il sistema permette la ricezione delle chiamate fatte dall'utenza, la gestione informatizzata delle comunicazioni verbali, delle chiamate selettive, degli allarmi e dello scambio di messaggi di testo minimizzando l'utilizzo delle comunicazioni in fonia e aumentando la capacità di traffico del canale radio, nonché della localizzazione di una flotta di mezzi o persone in movimento.

Postazioni di Soccorso mobili e fisse: sedi di sosta dei mezzi di soccorso e degli equipaggi in attesa delle chiamate della C.O. del SET-118. Si definiscono come fisse, se realizzate presso strutture esistenti (ospedali, distretti sanitari, poliambulatori, sedi di volontariato...) o mobili, se posizionate su aree definite del territorio (strade, piazze, etc.).

Posto Medico Avanzato: il PMA è il fulcro della catena sanitaria dei soccorsi in caso di intervento su catastrofe, maxiemergenza o eventi di massa, localizzato ai margini esterni dell'area di sicurezza o in una zona centrale rispetto al fronte dell'evento. È un dispositivo funzionale realizzato con apposite strutture, tende, containers, o presso aree funzionalmente identificate per la selezione e trattamento sanitario delle vittime. Si hanno:

- a) *PMA di I livello:* sono le strutture sanitarie da campo più piccole, di norma disponibili presso ogni SET-118 ed equipaggiati per trattare circa 10 feriti in codice di gravità "giallo" e "rosso", dimensionati per essere trasportati con automezzi leggeri ed allestiti in tempi brevi da pochi operatori;
- b) *PMA di II livello:* questo P.M.A., di norma disponibile almeno uno per ogni regione, è impiegato nelle emergenze di tipo c), cioè in quelle situazioni che travalicano le possibilità di risposta delle strutture locali (Art. 2 Legge n. 225 del 24 febbraio 1992) - Conferenza Stato-Regioni Repertorio Atti n. 650/C.U. del 22 maggio 2003;
- c) *PMA chirurgici:* aggiungono alle potenzialità dei PMA di II livello la possibilità di fare interventi chirurgici di urgenza.

Punti di Primo Intervento (P.P.I.): sono presidi in cui è possibile effettuare un primo intervento medico in caso di problemi minori, stabilizzare il paziente in fase critica e/o attivarne il trasporto presso l'ospedale più idoneo. Sono costituiti da presidi fissi o mobili e da presidi delle aziende unità sanitarie locali, che dopo l'attuazione della riorganizzazione della rete ospedaliera prevista dall'art. 4, comma 10 del D. Lgs. n. 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni, rientrano fra i servizi di Pronto soccorso definiti dai Piani sanitari regionali. Possono essere gestiti dal DEA o dal SET-118; in quest'ultimo caso, il SET-118 provvederà alla loro attivazione con personale espressamente dedicato. Devono essere dotati dei presidi minimi caratterizzanti una sede ambulatoriale specificamente dedicata alla gestione delle urgenze - emergenze (lettino visita, scialitica, carrello per medicazioni, ecc.) con un orario di attività articolato nell'arco delle 12/24 ore giornaliere, secondo esigenze locali.

Sala Operativa (S.O.): è il locale della Centrale Operativa del SET-118 dove vengono ricevute le chiamate di soccorso e deve essere strutturato con le caratteristiche ergonomiche necessarie per svolgervi al meglio le funzioni richieste. In essa devono essere previsti contenuti prevalentemente tecnico- organizzativi (comunicazione fonica radio-telefonica, trasmissione dati, apparato di registrazione, adeguata alimentazione elettrica, gruppi di continuità) dovendosi garantire la necessaria affidabilità rispetto alla capacità di fare intervenire nel più breve tempo possibile il mezzo più idoneo nella sede dell'evento e di organizzare il trasporto del paziente all'Ospedale più

adeguato, nei tempi più brevi compatibili con un trattamento pre-ospedaliero aderente alle linee guida internazionali. Nella Sala Operativa sono svolte le funzioni di processazione delle chiamate di soccorso, di identificazione codice d'intervento sulla base della gravità/urgenza del caso, di invio del mezzo più idoneo, di guida fino al luogo dell'evento per tutto il trasporto urgente primario e, dove previsto, anche per quello secondario intra/inter-ospedaliero programmato.

Triage (termine francese che indica *cernita - smistamento*): è un sistema utilizzato per selezionare i soggetti coinvolti in infortuni, gravi o leggeri che siano, secondo classi di urgenza/emergenza crescenti, in base alla gravità delle lesioni riportate o del loro quadro clinico. Per estensione, la tecnica del triage viene messa in opera ogni qual volta è necessario smistare una serie di utenti che chiedono un servizio verso gli operatori opportuni.

Unità Operativa Complessa (U.O.C.): è la struttura operativa dotata di autonomia gestionale, organizzativa e tecnico-professionale, soggetta a rendicontazione analitica, e rappresenta l'articolazione dell'Azienda Sanitaria. Sostituisce le precedenti definizioni di Reparto e/o Divisione ed alla sua direzione è posto un dirigente medico di II livello, titolare di incarico quinquennale conferito a seguito di pubblico avviso di concorso e nominato dal Direttore Generale tra una rosa di candidati risultati idonei.

1. LE POSTAZIONI AFFIDATE PER IL SERVIZIO DI TRASPORTO INFERMI E FERITI

La Società effettuerà il servizio nelle seguenti postazioni del servizio E/U 118 nei Comuni:

- 1) Apricena
- 2) Cagnano Varano
- 3) Carpino
- 4) Foggia Automedica
- 5) Foggia Borgo Incoronata
- 6) Foggia D'Avanzo
- 7) Foggia Don Uva
- 8) Foggia Macchia Gialla
- 9) Foggia Villaggio Artigiani
- 10) Ischitella
- 11) Isole Tremiti
- 12) Lesina
- 13) Monte Sant'Angelo
- 14) Orsara di Puglia
- 15) Peschici
- 16) Rodi Garganico
- 17) San Marco in Lamis
- 18) Sannicandro Garganico
- 19) San Severo
- 20) Serracapriola
- 21) Torremaggiore
- 22) Vico del Gargano
- 23) Vieste
- 24) Vieste PPI
- 25) Volturino (Automedica)
- 26) Accadia
- 27) Anzano di Puglia
- 28) Ascoli Satriano

(INTERNALIZZAZIONE Delibera DG ASL FG n. 1233 del 13.08.2020)

“
“

29)	Bovino	“
30)	Candela	“
31)	Carlantino	“
32)	Casalnuovo Monterotaro	“
33)	Castelluccio Valmaggiore	“
34)	Cerignola	“
35)	Lucera	“
36)	Manfredonia	“
37)	Mattinata	“
38)	Mattinata (Automedica)	“
39)	Motta Montecorvino	“
40)	Orta Nova	“
41)	Roseto Valfortore	“
42)	San Carlo	“
43)	Volturara Appula	“
44)	Zapponeta	“
45)	Postazione JOLLY 1-Torremag. 2 (Riorganizzazione Nota Regione AOO 183/0014048 del 16.09.2020)	“
46)	Postazione JOLLY 2-Cerignola 2	“
47)	Postazione JOLLY 3-Manfredonia 2	“
48)	Postazione JOLLY 4-Troia	“
49)	San Giovanni Rotondo	(Affidamento DCS n. 47 del 13.06.2022)
50)	Monte Sant' Angelo PPI	(Affidamento DCS n. 46 del 13.06.2022)
51)	Torremaggiore PPI	
52)	San Marco in Lamis PPI	
53)	Vico del Gargano PPI	

La società in house svolgerà inoltre, tra le prestazioni complementari, l'attività di soccorso e trasporto con mezzi nautici (idromoto ed idroambulanze): i citati mezzi saranno messi a disposizione della società dalla ASL FG; i costi correnti di gestione (esclusi dunque l'eventuale manutenzione straordinaria, tasse di possesso ed assicurazione) saranno a carico della società.

Il servizio, affidato in via sperimentale per l'anno 2025, si svolgerà durante il periodo estivo; nel caso particolare delle Isole Tremiti si svolgerà per l'intero anno, a partire dal momento in cui l'idroambulanza sarà messa a disposizione della società.

2. IL PERSONALE NELLE POSTAZIONI AFFIDATE

Gli addetti della SANITASERVICE ASL FG SRL devono essere in possesso dei requisiti richiesti dalle disposizioni nazionali e dalle disposizioni della Regione Puglia in materia di soccorso e trasporto urgente di infermi e feriti effettuati nell'ambito del servizio di emergenza/urgenza sanitaria 118, del servizio fornito dai punti di primo intervento.

Durante i soccorsi il personale della Società deve attenersi alle linee guida e ai protocolli operativi che verranno forniti dalla stessa Centrale Operativa 118 di Foggia.

Il personale deve esporre durante il turno di servizio, in via permanente, un tesserino identificativo.

Tutto il personale strutturato della Società, impegnato sui mezzi di soccorso e trasporto nell'ambito del servizio 118, deve essere dotato, a cura e spese della stessa Società, dell'equipaggiamento idoneo e conforme alle norme europee, nazionali e regionali per gli addetti ai servizi di emergenza/urgenza, sul quale deve essere apposto il logo del 118.

La Società si impegna a monitorare le assenze del proprio personale al fine di garantire la continuità e l'efficienza delle postazioni del servizio 118, dei punti di primo intervento.

Il fabbisogno di personale prevede per ogni figura nelle singole postazioni un coefficiente di copertura H24 di 5,625 FTE (considerando ferie e festività da riconoscere ad ogni dipendente).

Con specifico riferimento alla predisposizione delle turnazioni si precisa che entro il 25 di ogni mese le stesse saranno programmate mensilmente dalla Società affidataria per tutti i dipendenti delle postazioni gestite. L'autorizzazione per la fruizione di ferie, permessi e assenze a qualsiasi titolo del personale ASL FG assegnato funzionalmente alle postazioni di 118 oggetto di affidamento, restano in capo al Direttore dell'unità dipartimentale E/U 118, sentita SANITASERVICE ASL FG SRL per la compatibilità delle stesse con la predisposizione delle turnazioni. L'orario di servizio nelle 24 ore viene strutturato di norma rispettando la sequenza: mattina / pomeriggio / notte / smonto notte / riposo, con articolazione oraria 6 ore (mattina) - 6 ore (pomeriggio) - 12 ore (notte) e su programmazione mensile; mattina e pomeriggio / notte / smonto / riposo, con articolazione oraria 12 ore (mattina e pomeriggio) - 12 ore (notte) e su programmazione mensile. Si evidenzia la specificità della Postazione 118 delle Isole Tremiti quale area svantaggiatissima e spesso isolata che potrebbe richiedere una turnazione oraria più lunga per garantire il servizio.

Nel Servizio di trasporto di Infermi e feriti, la figura dell'Infermiere (affidamento originario) ha subito numerose interpretazioni. La Regione Puglia ha ritenuto tale figura prettamente sanitaria e, pertanto, un ruolo ad esaurimento in capo alla propria partecipata SANITASERVICE ASL FG SRL ASL FG. Si dettagliano di seguito le postazioni affidate.

POSTAZIONE	FIGURA PROFESSIONALE	DIPENDENTI SANITASERVICE ASL FG SRL	UNITA' ASL
APRICENA	INFERMIERI	4	1
CAGNANO VARANO	INFERMIERI	5	
CARPINO	INFERMIERI	5	
FOGGIA D'AVANZO	INFERMIERI	3	2
FOGGIA VILLAGGIO ARITGIANI	INFERMIERI	5	
ISCHITELLA	INFERMIERI	5	
LESINA	INFERMIERI	5	
MONTE SANT'ANGELO	INFERMIERI	4	1
ORSARA DI PUGLIA	INFERMIERI	2	3
PESCHICI	INFERMIERI	5	
RODI GARGANICO	INFERMIERI	2	2
SANNICANDRO GARGANICO	INFERMIERI	4	1
SAN SEVERO	INFERMIERI	4	1
SERRACAPRIOLA	INFERMIERI	5	
TORRETAGGIORE	INFERMIERI	3	2
VICO DEL GARGANO	INFERMIERI	3	2
VIESTE	INFERMIERI	5	
VOLTURINO AUTOMEDICA	INFERMIERI	4	1
<i>Figura S. JOLLY</i>	<i>INFERMIERI</i>	2	
TOTALE		75	16

Con riferimento specifico al fabbisogno degli Infermieri si precisa che la Società è affidataria del servizio ad esaurimento.

Le Unità richiamate in tabella sono il numero dei dipendenti SSFG Infermieri (Teste) che producono 1.540 ore di servizio in media all'anno. Pertanto, in caso di mancata copertura verrà notiziata la ASL FG e nel caso Trasformata la natura della postazione (INDIA, VICTOR, ecc.).

Queste, in sintesi, le attività di base di ciascuna figura.

- a) **Infermiere**: valuta le condizioni ed assiste i pazienti vittime di problemi di natura medica o traumatica nello svolgimento del servizio di emergenza. Può essere autorizzato dal Medico a praticare iniezioni per via endovenosa e fleboclisi, nonché svolgere le altre attività atte a salvaguardare le funzioni vitali, previste dai protocolli forniti dalla Centrale Operativa. Può eseguire manovre avanzate (cricotirotonomia, decompressione PNX ecc.), gestione delle vie aeree (intubazione o presidio sovraglottico, ecc.), gestione del dolore nel paziente traumatizzato con la somministrazione di farmaci.
- b) **Autista-soccorritore e Soccorritore**: devono essere in possesso della qualifica di soccorritore addetto ai mezzi di trasporto e soccorso (L.R. 17/93), opportunamente documentata con riferimento alle norme della Regione Puglia. Devono possedere, inoltre, le conoscenze di base e le capacità utili per l'espletamento delle attività inerenti al trasporto ordinario per conto del S.S.N., secondo programmi, modalità di svolgimento e verifiche stabilite dalla Regione Puglia.

Devono avere livelli di formazione di base specifica, finalizzata ai seguenti obiettivi assistenziali e organizzativi:

- conoscenza dei sistemi di autoprotezione e sicurezza;
- conoscenza delle procedure di triage extraospedaliero;
- nozioni di organizzazione del sistema di emergenza sanitaria;
- conoscenza e abilità nelle manovre di supporto alle funzioni vitali di base e utilizzo del defibrillatore automatico esterno;
- conoscenza e abilità nelle manovre di immobilizzazione e gestione del paziente traumatizzato;
- conoscenza dei protocolli attivati all'interno della Centrale Operativa e sui mezzi di soccorso;
- conoscenza dei protocolli attivati nelle strutture ospedaliere ed extraospedaliere inserite nel sistema dell'emergenza/urgenza sanitaria;
- conoscenza dei protocolli di coordinamento con gli altri servizi pubblici addetti all'emergenza (Polizia, Vigili del Fuoco, etc.);
- conoscenza e capacità di controllo di attrezzature di competenza presenti sui mezzi di soccorso e degli strumenti di radiocomunicazione;
- conoscenza delle modalità di integrazione dei protocolli operativi per maxiemergenze, grandi eventi ed emergenze non convenzionali;
- capacità di relazione con l'équipe e con l'utenza;
- elementi di medicina legale.

L'Autista-soccorritore, inoltre, è responsabile del mezzo di soccorso (compreso il vano sanitario), di eventuali danni arrecati a mezzi, cose e/o persone sulla strada, della sicurezza dell'equipaggio, non solo durante il trasporto ma anche dopo l'arrivo sul luogo. Ha inoltre il compito di controllare le

condizioni del mezzo prima dell'inizio del suo turno di lavoro (ad esempio: la compilazione della cosiddetta check-list che prevede il controllo della parte meccanica quale il livello di olio, acqua, pressione delle gomme etc.). Comunica alla C.O. 118 l'avvenuto raggiungimento del luogo di intervento. In generale, deve avere una buona conoscenza del territorio e abilità nella manutenzione straordinaria del mezzo (es. sostituzione pneumatici, montaggio catene in caso di neve, etc.).

3. I MEZZI DI SOCCORSO E TRASPORTO

Con riferimento ai mezzi, al personale ed alle strutture adibite al servizio di trasporto di malati ed infermi nell'ambito dell'emergenza/urgenza sanitaria 118, gli stessi dovrebbero rispettare i requisiti e le prescrizioni di cui alla L.R. 27/93, integrata dalla L.R. 17/96. Pertanto, la SANITASERVICE ASL FG SRL ASL ha formalizzato alla ASL FG in data 13.12.2017 (nota Prot. 57 del Responsabile del servizio) richiesta di autorizzazione all'esercizio del servizio affidato nel rispetto dei requisiti e delle prescrizioni che precedono. In risposta a tale richiesta, il Dipartimento di Prevenzione, con nota prot. 0028947 del 06.04.2018, ha dichiarato che la stessa Società, svolgendo esclusivamente l'attività di Trasporto all'interno del Sistema Emergenza/Urgenza 118, non necessita di atti autorizzativi essendo esclusa dall'art. 1, comma 2, della L.R. 17/96.

Tanto premesso:

- I. La dotazione dei mezzi di soccorso, per quanto concerne attrezzature, presidi sanitari e farmaci deve essere conforme alle disposizioni nazionali e regionali in materia.

La ASL FG, per il tramite del proprio Dipartimento Emergenza/Urgenza, provvederà ad informare con solerzia la Società circa le disposizioni vigenti e future.
- II. Gli automezzi impegnati nel servizio di emergenza sanitaria non dovranno avere più di cinque anni di vita dalla data di prima immatricolazione e non dovranno aver percorso più di km 200 mila (automezzi principali). I mezzi che avranno raggiunto anche uno solo di tali limiti dovranno essere ritirati dal servizio e immediatamente sostituiti. In ogni caso, dovranno essere prontamente sostituiti i mezzi per i quali, a seguito di valutazione tecnica dello stato del mezzo, emerga la non idoneità al prosieguo dell'utilizzo per ragioni di natura tecnica, sanitaria ed economica.
- III. Tutti i mezzi devono avere la livrea del Servizio E/U 118 e non deve essere presente nessun'altra indicazione di numero telefonico se non il 118.
- IV. Qualora un mezzo dovesse andare in avaria, lo stesso deve essere sostituito tempestivamente dalla Società con uno di quelli in stand-by (automezzi sostitutivi) e, in ogni caso, entro tre ore dalla relativa comunicazione della Centrale Operativa. I mezzi sostitutivi non dovranno avere più di otto anni di vita dalla prima immatricolazione e non aver percorso più di Km. 300 mila. A tal fine la Società avrà in stand-by non meno di cinque autoambulanze e almeno un'automedica.

La manutenzione, l'efficienza operativa dei mezzi adibiti al servizio di trasporto delle persone soccorse dal sistema E/U 118, ivi inclusa la dotazione sanitaria di bordo, vengono garantiti in maniera centralizzata dalla Società in House.

Tali mezzi devono essere progettati e attrezzati per il trasporto, il trattamento avanzato ed il monitoraggio dei pazienti e inoltre devono rispettare le vigenti normative nazionali e regionali in materia, e corrispondere alle seguenti caratteristiche:

UOM con Soccorritore - Soccorso base e Trasferimenti interospedalieri	Personale minimo	Attrezzature
Dotazione ASL: <ul style="list-style-type: none"> ○ telefono cellulare ○ tablet ○ cardiolina sistema GPS per localizzazione	Autista Soccorritore Soccorritore	aspiratore di secreti (fisso e portatile); DAE; materiale sanitario per rianimazione di base, contenuto in zaino o valigia asportabile dal mezzo; barella principale autocaricante (automatica o semi - automatica); impianto fisso per ossigenoterapia; bombola portatile per ossigenoterapia; fermi per fissaggio di carrozzine; almeno 4 posti a sedere posteriori (di cui 1 contromarcia) provvisti di cinture di sicurezza

UOM per il soccorso sanitario di emergenza - urgenza	Personale minimo	Attrezzature
Soccorso di base Dotazione ASL: <ul style="list-style-type: none"> ○ telefono cellulare ○ tablet ○ cardiolina ○ sistema GPS per localizzazione 	Autista Soccorritore Soccorritore Infermiere	monitor-defibrillatore (con possibilità di pulsiossimetria) defibrillatore semi-automatico; respiratore automatico; materiale sanitario per rianimazione di base, contenuto in zaino o valigia asportabile dal mezzo; aspiratore di secreti (fisso e/o portatile); materiale da immobilizzazione (set di collari cervicali, steccobende, KED per adulti e pediatrico); barella principale autocaricante (automatica o semi-automatica); barella a cucchiaio; sedia da trasporto pazienti, con fermi di fissaggio;

		<p>tavola spinale, materasso a depressione con idonei sistemi di fissaggio;</p> <p>impianto fisso per O2 terapia;</p> <p>bombola portatile per O2 terapia;</p> <p>materiale di autoprotezione;</p> <p>2 estintori (cabina guida e comparto sanitario);</p> <p>kit da scasso;</p> <p>almeno 4 posti a sedere posteriori (di cui 1 contromarcia) provvisti di cinture di sicurezza</p>
<p><u>Soccorso Avanzato</u></p> <p>Dotazione ASL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ telefono cellulare ○ tablet ○ cardiolina <p>sistema GPS per localizzazione</p>	<p>Autista Soccorritore</p> <p>Infermiere</p> <p>Soccorritore</p> <p>Medico</p>	<p>monitor-defibrillatore (con possibilità di pulsiossimetria)</p> <p>defibrillatore semi-automatico;</p> <p>respiratore automatico;</p> <p>materiale sanitario per rianimazione di base, contenuto in zaino o valigia asportabile dal mezzo;</p> <p>aspiratore di secreti (fisso e/o portatile);</p> <p>materiale da immobilizzazione (set di collari cervicali, stecco-bende, KED per adulti e pediatrico);</p> <p>barella principale autocaricante (automatica o semi-automatica);</p> <p>barella a cucchiaio;</p> <p>sedia da trasporto pazienti, con fermi di fissaggio;</p> <p>tavola spinale, materasso a depressione con idonei sistemi di fissaggio;</p> <p>impianto fisso per O2 terapia;</p> <p>bombola portatile per O2 terapia;</p> <p>materiale di autoprotezione;</p> <p>2 estintori (cabina guida e comparto sanitario);</p> <p>kit da scasso;</p> <p>almeno 4 posti a sedere posteriori (di cui 1 contromarcia) provvisti di cinture di sicurezza</p>

<p>Automedica</p> <p>Dotazione ASL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ telefono cellulare ○ tablet ○ cardiolina <p>sistema GPS per localizzazione</p>	<p>Medico</p> <p>Infermiere</p> <p>Ev. Autista Soccorritore</p>	<p>monitor-defibrillatore (con possibilità di pulsi-ossimetria)</p> <p>defibrillatore semi-automatico;</p> <p>aspiratore di secreti (fisso e/o portatile)</p> <p>materiale sanitario per rianimazione avanzata, contenuto in zaino o valigia, asportabili dal mezzo;</p> <p>materiale da immobilizzazione (set di collaricervicali, steccobende, KED);</p> <p>barella a cucchiaio;</p> <p>bombola portatile per O2 terapia;</p> <p>materiale di autoprotezione;</p> <p>estintore;</p> <p>kit da scasso;</p>
--	---	---

4. I MEZZI UTILIZZATI NEI TRASPORTI SECONDARI

I trasporti secondari, ossia il trasporto di malati e pazienti da un ospedale all'altro, è un servizio che la ASL FG si propone di eseguire con propri mezzi e con proprio personale.

In attesa di poter raggiungere tutti gli obiettivi del presente Disciplinare, la ASL FG potrà utilizzare in via residuale, anche temporaneamente, la propria Società *in house* per questa tipologia di trasporti.

5. MODALITA' DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Trasporto Infermi e Feriti nell'ambito del SET-118 (Servizio di Emergenza Urgenza Territoriale 118 - Postazioni di Soccorso mobili e fisse) è gestito dalla SANITASERVICE ASL FG SRL, di concerto con la Centrale Operativa e dal Direttore dell'unità dipartimentale E/U 118.

Il servizio riguarda gli interventi di soccorso che ricoprono carattere d'urgenza e/o emergenza con trasporto dal luogo dell'evento (abitazione, luogo di lavoro o, comunque, da ogni altro luogo) presso la più idonea struttura sanitaria su precisa disposizione della C.O. 118 di Foggia ed in osservanza dei protocolli operativi.

Tutti gli interventi di emergenza/urgenza sanitaria dei mezzi sono disposti dalla C.O. 118 di Foggia. Per particolari esigenze, la C.O. può disporre interventi e/o trasporti anche fuori del territorio della provincia di Foggia di concerto con la C.O. cointeressata e, comunque, rimanendo in ambito regionale.

Le comunicazioni tra i mezzi di soccorso e la C.O. di Foggia devono avvenire con gli apparati (apparati radio-veicolari fissi, apparati radio-portatili, apparati di telefonia cellulare) forniti dalla ASL FG.

La ASL FG provvederà a mettere a disposizione degli addetti SANITASERVICE ASL FG SRL al servizio di E/U 118 e PPI idonei locali per l'alloggiamento durante i periodi di inattività degli

operatori. Provvederà, altresì, a dotare le singole postazioni di adeguati mobili e attrezzi per la conservazione dei farmaci e dei presidi sanitari; attrezzerà luoghi esterni per un adeguato ricovero dei mezzi e garantirà che ogni postazione sia collegata direttamente con la centrale 118.

La ASL FG assicurerà eventualmente la dotazione di quelle attrezzature sanitarie non obbligatoriamente presenti in virtù di disposizioni statali e regionali sui mezzi di soccorso e trasporto, al fine di consentire lo svolgimento della migliore assistenza possibile in emergenza, secondo lo stato dell'arte dell'evoluzione scientifica e l'evidenza medica valutato dalla stessa ASL, la quale effettuerà, inoltre, il regolare rifornimento di farmaci e presidi sanitari.

Gli addetti SANITASERVICE ASL FG SRL indosseranno divise di foggia e colore conformi alle normative vigenti e tali da rendere identificabili gli operatori. Le divise dovranno essere provviste di logo recante il numero '118'. L'uniforme dovrà essere provvista di segno distintivo della società, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. La divisa dovrà essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro. Le divise e tutto il materiale monouso o multiuso utilizzato come dispositivo di protezione individuale saranno a carico della Società.

6. ATTIVITA' ORDINARIA – COSTI DEL SERVIZIO

Il Servizio di Trasporto di malati ed infermi è eseguito da SANITASERVICE ASL FG SRL attraverso l'utilizzo di propri mezzi, personale ed organizzazione. Presupposta la soggettività passiva delle Società *in house*, tale prestazione è da esente ai fini IVA ai sensi dell'art. 10, comma 1 punto 15), del DPR 633/72.

Il corrispettivo di esercizio provvisorio (in acconto) per il servizio in oggetto, anche a garanzia della congruità del costo per l'autoproduzione in house dell'attività strumentale, è costruito con un approccio *cost-based pricing*, come evidenziato anche nella **Tabella** sottostante che illustra:

- 1) i luoghi ove verranno svolte le attività affidate alla SANITASERVICE ASL FG SRL nell'ambito del servizio di emergenza urgenza (118 e PPI);
- 2) le prestazioni da eseguire, da infermiere, da autista-soccorritore e da soccorritore, determinate in termini di ore annue;
- 3) i mezzi che verranno utilizzati (limitatamente alle autoambulanze e automediche '*principali*', identificabili con il numero di targa;
- 4) il costo unitario (orario per le figure professionali e annuo per i mezzi di soccorso e trasporto);
- 5) l'incremento percentuale per recupero spese generali (7%) e per rinnovo beni strumentali (3%) (incremento riassorbibile in virtù della clausola di salvaguardia);
- 6) costo annuo massimo del servizio emergenza/urgenza (118 e PPI) sottoposto alla clausola di salvaguardia⁴ vigente per tutti i servizi nel presente Disciplinare.

⁴ Procedura di definizione comune a tutti i servizi affidati del corrispettivo a copertura delle spese generali, sicurezza e rinnovo beni strumentali

CORRISPETTIVI EMERGENZA/URGENZA 2025

STRUTTURE: POSTAZIONI 118 E PPI	STIMA ORE LAVORO PER FIGURA			N. MEZZI	tipo postazione
	INFERMIERI	AUTISTI	SOCCORRITORI	AMBULANZE/ AUTOMEDICHE	
APRICENA	6.160	8.760	8.760	1	INDIA
CAGNANO VARANO	7.700	8.760	8.760	1	MIKE
CARPINO	7.700	8.760	8.760	1	INDIA
FOGGIA AUTOMEDICA	0	8.760	0	1	AUTOMEDICA
FOGGIA B.GO INCORONATA	0	8.760	8.760	1	INDIA
FOGGIA D'AVANZO	4.620	8.760	8.760	1	INDIA
FOGGIA DON UVA	0	8.760	8.760	1	INDIA
FOGGIA MACCHIA GIALLA	0	8.760	8.760	1	INDIA
FOGGIA VILLAGGIO ARTIG.NI	7.700	8.760	8.760	1	INDIA
ISCHITELLA	7.700	8.760	8.760	1	INDIA
ISOLE TREMITI	0	8.760	8.760	1	MIKE
LESINA	7.700	8.760	8.760	1	MIKE
MONTE SANT'ANGELO	6.160	8.760	8.760	1	MIKE
ORSARA DI PUGLIA	3.080	8.760	8.760	1	INDIA
PESCHICI	7.700	8.760	8.760	1	MIKE
RODI G.CO	3.080	8.760	8.760	1	MIKE
SAN MARCO IN LAMIS	0	8.760	8.760	1	MIKE
SANNICANDRO G.CO	6.160	8.760	8.760	1	MIKE
SAN SEVERO	6.160	8.760	8.760	1	MIKE
SERRACAPRIOLA	7.700	8.760	8.760	1	MIKE
TORREMAGGIORE	4.620	8.760	8.760	1	MIKE
VICO DEL G.NO	4.620	8.760	8.760	1	MIKE
VIESTE	7.700	8.760	8.760	1	MIKE
VIESTE PPI	0	8.760	0	1	PPI
VOLTURINO (AUTOMEDICA)	6.160	8.760	0	1	AUTOMEDICA
ACCADIA	0	8.760	8.760	1	VICTOR
ANZANO DI PUGLIA	0	8.760	8.760	1	MIKE
ASCOLI SATRIANO	0	8.760	8.760	1	INDIA
BOVINO	0	8.760	8.760	1	INDIA
CANDELA	0	8.760	8.760	1	INDIA
CARLANTINO	0	8.760	8.760	1	INDIA
CASALNUOVO MONTEROTARO	0	8.760	8.760	1	INDIA
CASTELLUCCIO VALMAGGIORE	0	8.760	8.760	1	INDIA
CERIGNOLA	0	8.760	8.760	1	MIKE
LUCERA	0	8.760	8.760	1	MIKE
MANFREDONIA	0	8.760	8.760	1	MIKE
MATTINATA	0	8.760	8.760	1	INDIA
MATTINATA AUTOMEDICA	0	8.760	0	1	AUTOMEDICA
MOTTA MONTECORVINO	0	8.760	8.760	1	INDIA
ORTA NOVA	0	8.760	8.760	1	MIKE
ROSETO VALFORTORE	0	8.760	8.760	1	INDIA
ASCOLI SAN CARLO	0	8.760	8.760	1	INDIA
VOLTURARA APPULA	0	8.760	8.760	1	VICTOR
ZAPPONETA	0	8.760	8.760	1	MIKE
JOLLY 1 (TORREMAGGIORE 2)	0	8.760	8.760	1	INDIA
JOLLY 2 (CERIGNOLA 2)	0	8.760	8.760	1	INDIA
JOLLY 3 (MANFREDONIA 2)	0	8.760	8.760	1	INDIA
JOLLY 4 (TROIA)	0	8.760	8.760	1	INDIA
SAN GIOVANNI ROTONDO	0	8.760	8.760	1	MIKE
MONTE SANT'ANGELO PPI	0	8.760	0	1	PPI
TORREMAGGIORE PPI	0	6.160	0	1	PPI
SAN MARCO IN LAMIS PPI	0	3.080	0	1	PPI
VICO DEL G.NO PPI	0	3.080	0	1	PPI
FIGURE JOLLY	3.080				
TOTALI ORE lavoro / e nr. MEZZI utilizzati	115.500	450.320	394.200	53	
COSTO UNITARIO	27,80 €	25,80 €	22,80 €	43.200,00 €	
COSTO ANNUO	3.210.900,00 €	11.618.256,00 €	8.987.760,00 €	2.289.600,00 €	26.106.516,00 €
COSTI GENERALI (7%)	224.763,00 €	813.277,92 €	629.143,20 €	160.272,00 €	1.827.456,12 €
MARGINE RINNOVO B.S. (3%)	96.327,00 €	348.547,68 €	269.632,80 €	68.688,00 €	783.195,48 €
TOTALI	3.531.990,00 €	12.780.081,60 €	9.886.536,00 €	2.518.560,00 €	28.717.167,60 €
TOTALE E/U ORDINARIO (A)					28.717.167,60 €
STIMA DELLE ORE EXTRA PER COPERTURE E PROLUNGAMENTO TURNO PER INTERVENTO (B)					185.000,00 €
TOTALE COMPLESSIVO (C=A + B)					28.902.167,60 €

Sono previste altresì prestazioni complementari a quelle sopra riportate; nella Tabella che segue vengono

illustrate le principali componenti di costo e di quantità di personale afferenti alle postazioni (lato sensu) che al momento mantengono una caratteristica di transitorietà.

PRESTAZIONI COMPLEMENTARI E/U					
STORNARA		8.760	8.760	1	INDIA
AEROPORTO GINO LISA		3.600		1	N.C.
BARIATRICA				1	N.C.
EMERSANMARE		3.312	3.312		N.C.
TOTALI ORE/MEZZI	0	15.672	12.072	3,00	
COSTO UNITARIO	27,80	25,80	22,80	43.200,00	
COSTO ANNUO	0	404.338	275.242	129.600,00	809.179,20
COSTI GENERALI (7%)	0	28.304	19.267	9.072,00	56.642,54
MARGINE RINNOVO B.S. (3%)	0	12.130	8.257	3.888,00	24.275,38
TOTALI	0	444.771	302.766	142.560,00	890.097,12
TOTALE PRESTAZIONI COMPLEMENTARI E/U (D)					890.097,12
TOTALE COMPLESSIVO (C + D)					29.792.264,72

Tabella del costo orario nelle principali configurazioni di servizio

Attività	Infermiere	Costo orario	
Trasporto 118 con Ambulanza	SI	€ 89,46	(Mezzo, Autista, Soccorritore, Infermiere)
Trasporto 118 con Ambulanza	NO	€ 58,88	(Mezzo, Autista, Soccorritore)
Trasporto 118 con Automedica	NO	€ 33,80	(Mezzo, Autista)
			Importi Esenti da IVA - art. 10, comma 1 punto 15), del DPR 633/72

Il Direttore pro-tempore dell'unità operativa dipartimentale del servizio E/U 118, riveste il ruolo di referente per il controllo e l'esecuzione delle prestazioni contenute nel presente Disciplinare. La SANITASERVICE ASL FG SRL individua a sua volta nel Responsabile di Servizio il proprio referente.

L'attività ordinaria inoltre comprende le attività supplementari derivanti dalla copertura dei turni di lavoro dei dipendenti della ASL di Foggia assenti nelle postazioni affidate a SANITASERVICE ASL FG SRL per la fornitura del servizio di trasporto di malati ed infermi.

7. ATTIVITA' STRAORDINARIA

Le **prestazioni straordinarie (ovvero prestazioni non comprese nel paragrafo precedente e legate ad un incremento temporaneo del servizio)** che dovessero rendersi necessarie, oltre quanto stabilito nel presente Disciplinare, dovranno essere richieste tramite **Determina dirigenziale del Responsabile di struttura previa autorizzazione formale del DG ASL FG.** Nella Determina richiedente le prestazioni aggiuntive temporanee, il Responsabile di struttura dovrà riportare la durata di affidamento delle attività straordinarie.

Le prestazioni straordinarie con un costo complessivamente inferiore ad euro 3.500,00 potranno essere richieste direttamente dal Responsabile di struttura senza autorizzazione del Direttore Generale ASL FG, con propria Determina dirigenziale e relativo ordine.

L'importo complessivo a disposizione dei Referenti di struttura per i servizi straordinari, e per ulteriori nuovi fabbisogni, dovrà essere contenuto nel 10% del costo ordinario dell'intero servizio.

Le **prestazioni per incremento definitivo** del servizio dovranno essere richieste ed approvate direttamente con Delibera del Direttore Generale ASL FG.

Si precisa che le ore di servizio straordinario derivante dal completamento del turno a seguito di chiamata in Emergenza/Urgenza dell'equipe di soccorso per interventi iniziati e completati a cavallo del cambio turno non richiedono alcuna autorizzazione preventiva essendo eventi imprevedibili ed inevitabili.

Alla richiesta di prestazioni straordinarie, secondo le modalità sopra descritte, seguirà la tempestiva emissione e trasmissione di un nuovo Ordine per Servizi o l'adeguamento dell'Ordine già emesso all'importo complessivo delle prestazioni. Le attività aggiuntive richieste partiranno solo a seguito di emanazione di relativo Ordine per servizio da inoltrare anche al Servizio risorse finanziarie della ASL FG.

8. FATTURAZIONE – LIQUIDAZIONE – PAGAMENTO

Il Dipartimento Emergenza/Urgenza della ASL FG, quale ufficio liquidatore del "servizio di trasporto delle persone soccorse dal SET 118", emetterà unico ordine di servizio ad ogni inizio anno valido per l'anno in corso; mensilmente la SANITASERVICE ASL FG SRL emetterà:

- una fattura d'acconto (90% del corrispettivo riferito al mese precedente);
- una fattura di saldo con allegato il dettaglio afferente:
 - al costo del servizio relativo alla quota del numero delle ore erogate da ciascuna delle figure professionali componenti la squadra di trasporto, comprensivo di spese generali e ricostituzione beni strumentali;
 - al costo del servizio relativo alla quota degli automezzi, comprensivo di spese generali e ricostituzione beni strumentali.

Inoltre:

- Il Referente ASL FG provvederà alla liquidazione con propria determina, entro giorni cinque dal ricevimento della documentazione contabile su indicata, previo riscontro del servizio offerto. In caso di rilievi da parte della ASL FG, questi dovranno essere formalizzati sempre nei suddetti cinque giorni e regolati con la Società entro i tre giorni successivi.
- A seguito della determina di liquidazione, la ASL FG provvederà senza indugio alla conseguente emissione del mandato di pagamento.
- In caso di ritardato pagamento verranno applicati gli interessi di cui al D.lgs. 231/2002 e sue successive modifiche ed integrazioni.

SERVIZIO DI AUSILIARIATO ALL'INTERNO DEI REPARTI E DEI SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

Sommario

<u>PREMESSA</u>	40
<u>1. DEFINIZIONE E OGGETTO DELLE PRESTAZIONI DI AUSILIARIATO</u>	40
<u>2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE</u>	41
<u>3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E TEMPI DI IMPIEGO DEL PERSONALE</u>	42
<u>4. PERSONALE - PRESCRIZIONI GENERALI</u>	42
<u>5. PERSONALE - LA SORVEGLIANZA SANITARIA E LA SICUREZZA</u>	42
<u>6. PERSONALE - LA DIVISA</u>	42
<u>7. PERSONALE - GLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E DI COMPORTAMENTO</u>	43
<u>8. PERSONALE - LA FORMAZIONE PROFESSIONALE E L'AGGIORNAMENTO</u>	43
<u>9. ATTIVITA' ORDINARIA - COSTI DEL SERVIZIO</u>	44
<u>10. ATTIVITÀ STRAORDINARIA</u>	45
<u>11. FATTURAZIONE E LIQUIDAZIONE</u>	45

PREMESSA

Il presente documento è l'atto con il quale la ASL FG, nell'esercizio del suo potere di "controllo analogo" - così come definito dal punto c), comma 1, art. 2, d.lgs. n. 175/2016 - previa illustrazione delle strutture e dei luoghi di svolgimento del servizio, definisce regole e condizioni alle quali dovrà attenersi la Società affidataria *in house providing* del servizio di ausiliariato all'interno dei reparti e dei servizi di diagnosi e cura, determinando le risorse finanziarie da trasferire alla stessa, impartisce le disposizioni alle quali la propria società *in house* dovrà attenersi nel produrre, per conto e a spese della ASL FG, le attività integranti l'autoproduzione del servizio, intese come attività strumentali o di supporto ai compiti istituzionali della medesima ASL FG.

L'atto di riferimento della ASL FG afferente all'affidamento dell'attività strumentale de quo è la Deliberazione CS n. 3364 del 27 ottobre 2008.

1. DEFINIZIONE E OGGETTO DELLE PRESTAZIONI DI AUSILIARIATO

Per servizio di ausiliariato si intende quell'insieme di prestazioni accessorie svolte dal personale ausiliario nei reparti e nei servizi di diagnosi e cura e rese a supporto sia delle attività istituzionali che delle attività strumentali della ASL.

Queste le prestazioni di ausiliario che di seguito si elencano, seguendo l'ordine **cronologico** di normale svolgimento:

- ✓ Areare, spazzare, lavare e spolverare le camere, le corsie di degenza, le sale operatorie, di trattamento terapeutico di qualsiasi tipo e livello, i servizi di degenza, le docce dei bagni, tutti gli ambienti di servizio, di accesso, le pertinenze e le scale interne, comunque facenti parte dell'unità operativa alla quale è addetto;
- ✓ Sanificare anche più volte al giorno tutti i punti critici (maniglie, interruttori, passamani ecc.);
- ✓ Pulizia e sanificazione di utensili, apparecchi e presidi usati dal paziente e dal personale medico, infermieristico per l'assistenza al malato;
- ✓ Garantire per tutto il turno di lavoro un livello di pulizia ottimale dell'unità operativa assegnato;
- ✓ Raccolta, allontanamento del materiale sporco e dei rifiuti solidi e liquidi compreso quelli speciali (con riferimento ai rifiuti speciali, i dipendenti ausiliari possono occuparsi soltanto del trasporto al punto di stoccaggio più vicino);
- ✓ Preparazione dell'ambiente per il pasto e aiuto nella distribuzione, riordino del materiale e pulizia dopo il pasto;
- ✓ Trasporto di medicine, materiale biologico, sanitario ed economico, vitto, attrezzature, vestiario e biancheria pulizia degli ambienti e operazioni elementari e di supporto necessarie al funzionamento del reparto quali lo spostamento dei ricoverati;
- ✓ Trasporto dei degenti, inteso come supporto del personale della ASL, con i mezzi appropriati allo stato di salute ed alle condizioni di deambulazione (solo se necessario ed espressamente richiesto dal dirigente del reparto);
- ✓ Ausilio all'équipe di lavoro, limitatamente ai propri compiti;
- ✓ Attività di supporto alle attività delle aree amministrative della ASL e che si risolvono in mere attività d'ordine, quali catalogazione, archiviazione, *data entry*, ecc....

2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE

La struttura organizzativa sarà costituita dalle seguenti figure:

- a) i **Referenti di struttura ASL**: Direttori dei P.O., DSS, Dipartimenti e Aree della ASL FG (o loro delegati con atto formale) che dovranno certificare mensilmente (entro e non oltre il 5 del mese successivo alle prestazioni effettuate - i termini indicati sono da intendersi insindacabili) l'avvenuta regolare esecuzione delle attività svolte dalla Società nelle strutture nelle quali si svolge il servizio di ausiliario.
- b) **Il Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dalla Società, incaricata della gestione di tutti gli aspetti del presente Discipinare inerenti allo svolgimento delle attività, sia ordinarie che straordinarie. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale. In particolare, sovrintenderà alle seguenti attività:
 - organizzazione, gestione e controllo del servizio (turnazioni, spostamenti di dipendenti ecc.);
 - raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performances conseguite;
 - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dai Referenti di struttura ASL.
- c) **Coordinatori del Servizio**: nominati dalla Società tra i propri dipendenti, predisporranno i turni di servizio e controlleranno la regolare esecuzione dello stesso, oltre a svolgere specifiche attività indicate dal Responsabile di servizio.

3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E TEMPI DI IMPIEGO DEL PERSONALE

L'organizzazione del personale utilizzato nel servizio di ausiliario sarà effettuata da Sanitaservice (assegnazione posto di lavoro, trasferimenti, ecc.).

Il personale della Società dovrà essere organizzato in turni di lavoro, coerenti per durata e distribuzione con i fabbisogni rappresentati da ASL FG (nei limiti della dotazione organica approvata dal socio). La formulazione delle turnazioni sarà predisposta dai Coordinatori del Servizio di concerto col Responsabile del Servizio; il servizio, dunque, dovrà essere svolto negli orari prestabiliti indicati nei turni e non saranno ammesse variazioni dell'orario se non preventivamente concordate con i Referenti di struttura ASL.

Il materiale di consumo (detergenti, disinfettanti, ecc.) e le attrezzature (lavasciuga, carrelli, monospazzola, ecc.) utili allo svolgimento del servizio di pulizia e sanificazione all'interno dei reparti di tutte le strutture di competenza sarà fornito dalla Sanitaservice, nel rispetto delle più aggiornate metodologie; la società non fornirà materiale di consumo per l'igiene personale (sapone per le mani, disinfettanti per le mani, carta igienica, bicchieri di carta, ecc.).

4. PERSONALE – PRESCRIZIONI GENERALI

La Società identifica il personale che compone la sua struttura operativa per la corretta erogazione del servizio richieste dalla ASL FG. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi prescritti nel presente Disciplinare.

Gli operatori assegnati ad un'area omogenea dovranno essere accompagnati da un Coordinatore della Società che li istruirà sulle mansioni specifiche inerenti al lavoro da effettuare in quell'area. Lo stesso Coordinatore controllerà costantemente l'operatore sino al raggiungimento della completa autonomia e sicurezza nello svolgimento del compito assegnato.

La Sanitaservice limiterà il *turn-over*, in considerazione dei rischi e della necessaria formazione specifica, nelle seguenti aree/reparti:

- malattie infettive;
- radiodiagnostica e radioterapia;
- blocchi operatori, sale parto e blocchi di emodinamica;
- aree di terapia intensiva e sub intensiva;
- aree oncologiche;
- medicina nucleare.

5. PERSONALE - LA SORVEGLIANZA SANITARIA E LA SICUREZZA

Il personale adibito allo svolgimento dei servizi oggetto dell'affidamento dovrà essere:

- ✓ in regola con le vaccinazioni obbligatorie per legge (sono comunque raccomandate le vaccinazioni antiepatite A e B e quella antinfluenzale);
- ✓ sottoposto a sorveglianza sanitaria da parte del Medico Competente della Sanitaservice, ai sensi del D.lgs. 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni.
- ✓ provvisto di dispositivi di protezione individuali, ai sensi del D.Lgs 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni.

6. PERSONALE - LA DIVISA

Il personale dovrà indossare una divisa tale da rendere identificabili gli operatori.

L'uniforme dovrà essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

La divisa dovrà essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro.

7. PERSONALE - GLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E DI COMPORTAMENTO

Il personale della Società adibito al servizio avrà l'obbligo di riservatezza in merito a quanto potrà venire a sua conoscenza, con particolare riferimento alle informazioni relative ai pazienti ed all'organizzazione delle attività svolte dalla ASL FG.

Nello specifico la Società dovrà:

- ✓ mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- ✓ non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

La Società dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti degli addetti al servizio, a seguito di segnalazioni da parte della ASL FG.

La Società dovrà garantire che i dipendenti, che presteranno servizio nelle strutture della ASL FG e nelle aree ad essa pertinenti, mantengano un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori sanitari ed agiscano, in ogni occasione, con diligenza professionale.

In particolare, la Società dovrà garantire che il proprio personale:

- ✓ indossi la divisa e sia munito di cartellino di riconoscimento;
- ✓ abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- ✓ rispetti il divieto di fumare.

8. PERSONALE - LA FORMAZIONE PROFESSIONALE E L'AGGIORNAMENTO

La Società è obbligata ad assicurare ai propri addetti una adeguata e scrupolosa formazione di base ed un aggiornamento professionale periodico, avente come obiettivo l'acquisizione di conoscenze generali di igiene ambientale e competenza nell'applicare correttamente le metodologie di pulizia e sanificazione negli ambienti. A titolo esemplificativo:

- ✓ conoscere ed eseguire correttamente, secondo gli specifici protocolli e procedure di esecuzione, le diverse modalità di sanificazione nelle varie aree omogenee;
- ✓ conoscere le procedure di intervento riguardanti la sequenza detergenza/disinfezione, il corretto utilizzo dei prodotti chimici, delle attrezzature e dei dispositivi di protezione adeguati alle situazioni di rischio e sulla raccolta di sostanze;
- ✓ conoscere, utilizzare e gestire correttamente le attrezzature ed i prodotti in ambiente ospedaliero con riferimento particolare alle indicazioni e modalità d'uso ed alle norme di sicurezza;
- ✓ procedure e sistemi di autocontrollo;
- ✓ procedure e normativa ambientale;
- ✓ conoscere i principi della privacy;
- ✓ conoscere il piano di emergenza ed evacuazione relativamente ai Presidi Ospedalieri;
- ✓ conoscere ed applicare i contenuti del presente documento nello svolgimento della quotidiana attività lavorativa.

La Società provvederà inoltre ad organizzare corsi di aggiornamento per far fronte a:

- cambiamenti legislativi;
- valutazione dei rischi;
- nuovo equipaggiamento;
- nuova tecnologia;
- nuove procedure;
- eventi particolari che ne determinino la necessità.

Sono a carico della ASL FG i costi per le ulteriori attività informative e formative sulla base dei compiti da essa specificamente richiesti alla società ed affidati per rischi specifici.

9. ATTIVITA' ORDINARIA – COSTI DEL SERVIZIO

La Società emetterà fatture mensili sulla scorta delle ore effettive di servizio erogate e con applicazione della tariffa indicata nella tabella in calce; il corrispettivo di esercizio provvisorio (in acconto) per il servizio in oggetto, anche a garanzia della congruità del costo per l'autoproduzione in house dell'attività strumentale, è costruito con un approccio *cost-based pricing*, come evidenziato anche nella **Tabella** sottostante; in esso sono comprese le spese generali, il materiale di consumo utilizzato, l'ammortamento delle attrezzature impiegate, le spese per sicurezza, formazione e quanto altro previsto dalla vigente normativa. Alle fatture, emesse con l'aggiunta dell'IVA se dovuta, dovrà essere allegato l'elenco delle ore svolte dal personale impiegato nella singola unità operativa ASL FG.

CORRISPETTIVI ATTIVITA' DI AUSILIARIATO 2025										
CODICE UFF. NUOVO	CENTRO DI COSTO ASL SERVITO	Unità FTE	Monte ore servizio	Tariffa oraria (con materiale di consumo)	Corrispettivo base	COSTI GENERALI (7%)	MARGINE RINNOVO B.S. (3%)	Corrispettivo annuo	IVA	TOTALE SPESA ASL
URST1202	DIP. DIPEND.PATOL. MANFREDONIA-CERIGNOLA	4	6.160	21,00 €	129.360	9.055	3.881	142.296	31.305	173.601
URST1601	DIPARTIMENTO DI RIABILITAZIONE	7	10.780	21,00 €	226.380	15.847	6.791	249.018	54.784	303.802
URST1301	DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE	3	4.620	21,00 €	97.020	6.791	2.911	106.722	23.479	130.201
URSTO101	DIPARTIMENTO PREVENZIONE	21	32.340	21,00 €	679.140	47.540	20.374	747.054	164.352	911.406
URSAO203	DISTRETTO N. 1 SAN SEVERO	16	24.640	21,00 €	517.440	36.221	15.523	569.184	125.220	694.404
URSAO208	DISTRETTO N. 2 SAN MARCO IN LAMIS	27	42.319	21,00 €	888.703	62.209	26.661	977.574	215.066	1.192.640
URSAO209	DISTRETTO 53 VICO DEL GARGANO	12	17.879	21,00 €	375.467	26.283	11.264	413.014	90.863	503.877
URSAO204	DISTRETTO SANITARIO N. 3 LUCERA	11	16.940	21,00 €	355.740	24.902	10.672	391.314	86.089	477.403
URSAO207	DISTRETTO SANITARIO N. 4 TROJA	1	1.540	21,00 €	32.340	2.264	970	35.574	7.826	43.400
URSAO202	DISTRETTO 1 2006 - MAFR.-MATT.-MONTE.S.A.-ZAPPO	16	24.640	21,00 €	517.440	36.221	15.523	569.184	125.220	694.404
URSAO201	DISTRETTO 2 2006 - CERIGN-ORTA N-STORN-STORLLA	4	6.160	21,00 €	129.360	9.055	3.881	142.296	31.305	173.601
URST2301	FARMACIA TERRITORIALE	9	13.860	21,00 €	291.060	20.374	8.732	320.166	70.437	390.603
URSSO702	DIREZ. SANITARIA P.O. MANFREDONIA	32	49.280	21,00 €	1.034.880	72.442	31.046	1.138.368	250.441	1.388.809
URSSO701	DIREZ. SANITARIA P.O. CERIGNOLA	77	118.580	21,00 €	2.490.180	174.313	74.705	2.739.198	602.624	3.341.822
URSSO703	DIREZ. SANITARIA P.O. SAN SEVERO	71	109.340	21,00 €	2.296.140	160.730	68.884	2.525.754	555.666	3.081.420
Totali		311	479.079		10.060.651	704.246	301.820	11.066.716	2.434.677	13.501.393

Ai fini della liquidazione delle fatture, i Referenti di struttura ASL FG dovranno, entro cinque giorni dalla fine di ogni mese, predisporre specifiche certificazioni attestanti l'esecuzione delle prestazioni per poi procedere loro stessi con la liquidazione. Tanto, fino alla riassegnazione dei Budget conseguenti all'approvazione annuale dei bilanci preventivi agli eventuali nuovi centri liquidatori. In tale ultima evenienza il nuovo centro liquidatore provvederà alla liquidazione a seguito di regolare certificazione di esecuzione del servizio da parte dei Referenti di struttura.

Il fabbisogno previsto di personale prevede inoltre sei unità FTE per il servizio di lavanderia interna per il materiale di consumo da utilizzare nel cd lavaggio a secco, il cui costo è sostenuto dalla società.

10. ATTIVITÀ STRAORDINARIA

Le prestazioni straordinarie (ovvero prestazioni non comprese nel paragrafo precedente e legate ad un incremento temporaneo del servizio) che dovessero rendersi necessarie, oltre quanto stabilito nel presente Disciplinare, dovranno essere richieste tramite Determina dirigenziale del Responsabile di struttura previa autorizzazione formale del DG ASL FG. Nella Determina richiedente le prestazioni aggiuntive temporanee, il Responsabile di struttura dovrà riportare la durata di affidamento delle attività straordinarie.

Le prestazioni straordinarie con un costo complessivamente inferiore ad euro 3.500,00 potranno essere richieste direttamente dal Responsabile di struttura senza autorizzazione del Direttore Generale ASL FG, con propria Determina dirigenziale e relativo ordine.

L'importo complessivo a disposizione dei Referenti di struttura per i servizi straordinari, e per ulteriori nuovi fabbisogni, dovrà essere contenuto nel 10% del costo ordinario dell'intero servizio.

Le **prestazioni per incremento definitivo** del servizio dovranno essere richieste ed approvate direttamente con Delibera del Direttore Generale ASL FG.

Alla richiesta di prestazioni straordinarie, secondo le modalità sopra descritte, seguirà la tempestiva emissione e trasmissione di un nuovo Ordine per Servizi o l'adeguamento dell'Ordine già emesso all'importo complessivo delle prestazioni. Le attività aggiuntive richieste partiranno solo a seguito di emanazione di relativo Ordine per servizio da inoltrare anche al Servizio risorse finanziarie della ASL FG.

11. FATTURAZIONE E LIQUIDAZIONE

Tutti gli Uffici Liquidatori del Servizio di Ausiliariato emetteranno un unico ordine di servizio ad ogni inizio anno valido per l'anno in corso.

La Società emetterà fatture mensili sulla scorta delle ore effettive di servizio; alle fatture sarà allegato l'elenco delle ore svolte dal personale impiegato nella singola unità operativa ASL FG.

La ASL FG eseguirà il pagamento delle prestazioni eseguite e regolarmente documentate secondo quanto disposto al precedente § 9: il corrispettivo erogato sarà dunque proporzionale alle ore effettivamente erogate (moltiplicate per la tariffa oraria prevista).

La ASL FG provvederà alla liquidazione con propria determina, entro cinque giorni dal ricevimento della documentazione contabile su indicata, previo riscontro del Servizio offerto. In caso di rilievi da parte della ASL FG, questi dovranno essere formalizzati sempre nei suddetti cinque giorni e regolati con la Società entro i tre giorni successivi.

A seguito della determina di liquidazione, la ASL FG provvederà senza indugio alla conseguente emissione del mandato di pagamento. In caso di ritardato pagamento verranno applicati gli interessi di cui al D.Lgs 231/2002 e sue successive modifiche ed integrazioni.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE DEI LOCALI DESTINATI ALLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DELLA ASL

Sommario

<u>PREMESSA</u>	47
<u>1. GLOSSARIO ED AREE DI RISCHIO</u>	47
<u>GLOSSARIO</u>	47
<u>AREE E SUB-AREE OMOGENEE DI RISCHIO</u>	48
<u>2. ATTIVITA' ORDINARIA</u>	50
<u>3. ATTIVITA' INTEGRATIVA</u>	56
<u>4. ATTIVITA' STRAORDINARIA</u>	57
<u>5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE</u>	60
<u>6. PERSONALE - LA IDENTIFICAZIONE</u>	60
<u>7. PERSONALE - LA SORVEGLIANZA SANITARIA E LA SICUREZZA</u>	61
<u>8. PERSONALE - LA DIVISA</u>	61
<u>9. PERSONALE: GLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E DI COMPORTAMENTO EDUCATO E CORRETTO</u>	62
<u>10. PERSONALE - LA FORMAZIONE PROFESSIONALE E L'AGGIORNAMENTO</u>	62
<u>11. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'</u>	63
<u>IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE E INTEGRATIVE</u>	63
<u>IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE</u>	63
<u>ATTIVITÀ ORDINARIE PER AUMENTO DI SUPERFICI</u>	69
<u>12. MODALITA' DI ESECUZIONE</u>	69
<u>13. SOMME DA CORRISPONDERE ALLA SOCIETA' IN HOUSE E COSTI DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA' ORDINARIE</u>	70
<u>14. ESECUZIONE DEL SERVIZIO - FATTURAZIONE - PAGAMENTO</u>	72

PREMESSA

Il presente documento è l'atto con il quale la ASL FG, nell'esercizio del suo potere di 'controllo analogo' - così come definito dal punto c), comma 1, art. 2, d.lgs. n. 175/2016 - previa illustrazione delle strutture e dei luoghi di svolgimento del servizio, definisce regole e condizioni alle quali dovrà attenersi la Società affidataria *in house providing* del servizio di pulizia e sanificazione, determinando le risorse finanziarie da trasferire alla stessa, impartisce le disposizioni alle quali la propria società *in house* dovrà attenersi nel produrre, per conto e a spese della ASL FG, le attività integranti l'autoproduzione del servizio di pulizia e sanificazione, intese come attività strumentali o di supporto ai compiti istituzionali della medesima ASL FG.

L'atto di riferimento della ASL FG afferente all'affidamento dell'attività strumentale de quo è la Deliberazione del Direttore Generale n. 674 del 01.04.2009 e ss.mm.ii..

1. GLOSSARIO ED AREE DI RISCHIO

Il presente Disciplinare ha per oggetto l'affidamento *in house* dei servizi di pulizia e sanificazione e, qualora richiesti.

Il servizio prevede la pulizia e la sanificazione di locali, degli arredi e delle attrezzature in essi contenute, in rapporto alla loro specifica destinazione d'uso, al fine di garantire l'igiene ambientale degli stessi, secondo i protocolli aziendali, il mantenimento delle caratteristiche fisiche ed estetiche di tutte le strutture e l'adozione di sistemi e di procedure atti a impedire che l'erogazione del servizio non divenga strumento di contaminazione delle superfici.

Per il conteggio delle superfici calpestabili di pavimenti da pulire, i metri quadri rilevati sono stati calcolati in sviluppo di pianta al netto di murature - il vano scale è stato considerato per singolo piano, e non per lo sviluppo complessivo delle scale - per gli ascensori è stata considerata la superficie del pavimento della cabina.

Sono escluse dal servizio di sanificazione e pulizia:

- ✓ Piani di lavoro ingombri;
- ✓ Apparecchiature elettromedicali e diagnostiche specificamente individuate dai Responsabili delle Unità Operative o loro delegato o dalla Direzione Sanitaria;
- ✓ Locali particolari, quali vani tecnologici e locali di servizio gestiti da terzi, e comunque individuati dalla Direzione Aziendale o suo delegato.

GLOSSARIO

Per uniformità di terminologia si elencano le definizioni delle operazioni di pulizia universalmente riconosciute.

- Per **pulizia** s'intende l'insieme delle operazioni atte a rimuovere ed asportare rifiuti, polveri e sporco di qualsiasi natura, dalle superfici di ambienti confinati e non confinati.
- Per **sanificazione** s'intende l'insieme delle attività atte a rendere salubre un determinato ambiente mediante attività di pulizia, di detergenza e/o la successiva disinfezione.
- Per **scopatura ad umido** s'intende l'asportazione dei vari tipi di sporco con mezzi atti a non sollevare la polvere.
- Per **spolveratura** s'intende l'asportazione dei vari tipi di polvere utilizzando panni imbevuti di sostanze idonee al tipo di superficie da trattare.
- Per **decontaminazione** s'intende le operazioni finalizzate ad allontanare il materiale organico presente su qualsiasi superficie, ricorrendo, se del caso, ad agenti chimici disinfettanti, in modo da ridurre al massimo il materiale organico e il suo eventuale carico microbico.

- Per attività di **detergenza** (o detersione) s'intende l'operazione di eliminazione dai substrati di qualsiasi traccia di sporco presente, in modo da renderli otticamente puliti, tramite un'azione chimica, un'adeguata azione meccanica ed un determinato tempo di reazione, senza alterarne le caratteristiche fisiche.
- Per **disinfezione** s'intendono le operazioni, volte ad attuare un abbattimento della carica microbica a livelli di sicurezza, per un certo periodo di tempo, sui diversi substrati, tramite un prodotto chimico disinfettante.
- Per **deceratura e inceratura** s'intende la rimozione dello strato protettivo di cera e dello sporco dai pavimenti, risciacquo del pavimento con acqua pulita, successivo spargimento di strati protettivi di cera antiscivolo sul pavimento asciutto.
- Per **formazione quotidiana di sporco** s'intende lo sporco prodotto dalle diverse attività svolte all'interno dei locali, dal transito e dalla permanenza di ospiti, visitatori e operatori ospedalieri nell'arco di una giornata.

AREE E SUB-AREE OMOGENEE DI RISCHIO

I luoghi e le strutture oggetto del servizio, tenuto conto del rischio infettivo, sono suddivise in cinque aree (individuate da codici composti da sole lettere), a loro volta suddivise in sub-aree omogenee di rischio (individuate con codici composti da lettere e numeri).

Queste le aree e sub-aree di rischio:

Aree:

codice AAR	=	Area ad altissimo rischio
codice AR	=	Area ad alto rischio
codice MR	=	Area a medio rischio
codice BR	=	Area a basso rischio
codice AE	=	Area esterna

Sub-Aree:

codice AAR1	=	Area a bassa carica microbica, operanti giorni 5 su 7 con orari diurni sala operatoria, sala lavaggio mani e altre aree a bassa carica microbica con attività 5 giorni a settimana con orari diurni
codice AAR2	=	Area a bassa carica microbica, operanti giorni 7 su 7 fino ad H24 sala operatoria, sala lavaggio mani e altre aree a bassa carica microbica con attività 7 giorni a settimana fino ad H/24
codice AAR3	=	Aree pulite, operanti giorni 5 su 7 con orari diurni zona filtro, zona sterilizzazione, deposito materiali e dispositivi sterili/puliti, corridoio pulito, sala induzione e risveglio, e altri ambienti individuati come area pulita con attività 5 giorni a settimana con orari diurni
codice AAR4	=	Aree pulite, operanti giorni 7 su 7 fino ad H24 zona filtro, zona sterilizzazione, deposito materiali e dispositivi sterili/puliti, corridoio pulito, sala induzione e risveglio, e altri ambienti individuati come area pulita con attività 7 giorni a settimana fino ad H24
codice AAR5	=	Aree sporche, operanti giorni 5 su 7 con orari diurni

zona filtro, sala relax/attesa, spogliatoi, zona decontaminazione lavaggio dispositivi e attrezzature, deposito rifiuti, deposito biancheria sporca, sale ristoro, corridoi ed ambienti presenti nel blocco operatorio, parto, emodinamica

codice AAR6 = Aree sporche, operanti giorni 7 su 7 fino ad H24

zona filtro, zona sterilizzazione, deposito materiali e dispositivi sterili/puliti, corridoio pulito, sala induzione e risveglio, e altri ambienti individuati come area pulita con attività 7 giorni a settimana fino ad H24

codice AAR7 = Reparti di degenza a bassa carica microbica

stanze di degenza, medicheria, deposito di reparto, guardiole, stanza lavoro infermieri, tisaneria, cucinetta di reparto, sala ristoro e altri locali relativi ai seguenti reparti: centri trapianto e altri reparti a bassa carica microbica

codice AR1 = Reparti specifici con degenza alto rischio

stanze di degenza, medicheria, deposito di reparto, guardiole, stanza lavoro infermieri, tisaneria, cucinetta di reparto, sala ristoro e altri locali relativi ai seguenti reparti: degenze neonatali, degenza onco-ematologia, degenza dialisi

codice AR2 = Reparti con degenza alto rischio

stanze di degenza, medicheria, deposito di reparto, guardiole, stanza lavoro infermieri, tisaneria, cucinetta di reparto, sala ristoro e altri locali relativi ai seguenti reparti: terapia intensiva e sub - intensiva, malattie infettive (isolamento), unità terapia intensiva coronarica, degenze neonatali, degenza onco-ematologia, degenza dialisi e altri reparti ad alto rischio.

codice AR3 = Aree diagnosi alto rischio

locali adibiti a chirurgia ambulatoriale, centrale di sterilizzazione, locali di preparazione farmaci antitumorali, galenici e preparazione sacche nutrizione parenterale, laboratori analisi ad alto rischio (es. virologia), ambulatori e diagnostiche ad alto rischio, locali adibiti a trattamenti dialitici e FIVET (e assimilabili).

codice AR4 = Corridoi e Sale d'attesa alto rischio

corridoi, sale di attesa interne ai reparti di degenza a alto rischio, soggiorni interni ai reparti e delle aree di diagnosi ad alto rischio.

codice MR1 = Reparti con degenza medio rischio

stanze di degenza, medicheria, deposito di reparto, guardiole, stanza lavoro infermieri, tisaneria, cucinetta di reparto, sala ristoro, relativi ai seguenti reparti: pronto soccorso o DEA, day hospital, e altri reparti non compresi nell'area omogenea AR1

codice MR2 = Aree diagnosi medio rischio

laboratori analisi, radiologia/radioterapia, altri servizi di diagnosi e diagnostica strumentale, punti prelievi e trasfusionale, comunità protette, anatomia patologica, sala autoptica, locali di endoscopia, palestre, altri laboratori dove si svolgono attività di diagnosi a medio rischio.

codice MR3 = Corridoi e Sale d'attesa medio rischio

corridoi, sale di attesa interne ai reparti di degenza e delle aree di diagnosi a medio rischio, ascensori per il trasporto pazienti, soggiorni interni ai reparti.

- codice MR4 = Servizi igienici aperti 7 giorni a settimana**
servizi igienici interni ai reparti di degenza, ai comparti operatori e alle aree di diagnosi, (indipendentemente dall'area di rischio di appartenenza) vuotatoi, e altri locali ad essi assimilabili aperti 7 giorni a settimana.
- codice MR5 = Servizi igienici aperti al pubblico 5 giorni a settimana**
servizi igienici aperti al pubblico 5 giorni a settimana (es: posizionati presso uffici, CUP, ambulatori etc.).
- codice BR1 = Uffici e altri locali a basso rischio assimilabili**
uffici amministrativi e tecnici, studi medici non adibiti a visite ambulatoriali, archivi correnti, chiesa/luogo di culto generale, locali tecnici accessibili, sale convegni e sale riunioni, ambulatori a basso rischio (es. consultori), aule e biblioteche.
- codice BR2 = Spazi connettivi ed altri ambienti**
portineria e spazi adiacenti, atrii e corridoi di ingresso esterni ai reparti, scale interne, ascensori/montacarichi, sale d'attesa esterne ai reparti di degenza e ai servizi di diagnosi, corridoi, CUP, depositi rifiuti e biancheria sporca, camera ardente, magazzini economici e farmacia, archivi di deposito.
- codice BR3 = Alloggi e altri ambienti**
alloggi parenti e ospiti, stanze per i medici di guardia, alloggi per personale religioso, spogliatoi.
- codice BR4 = Altre aree a basso rischio**
scale di emergenza compartimentate, tunnel di collegamento per il trasporto di materiali, alimenti, ecc.
- codice AE1 = Aree esterne e perimetrali accessibili**
rampe e atrii di accesso agli ingressi e loro adiacenze, uscite di emergenza, marciapiedi, pensiline, porticati, viali, piazzali, zona sosta ambulanze, terrazzi, balconi, scale esterne e di sicurezza.
- codice AE2 = Aree esterne non accessibili**
pozzi luce, cortili non accessibili, vani tecnici perimetrali (scannafossi).
- codice AE3 = Altre aree esterne**
parcheggi e viabilità carrata

2. ATTIVITA' ORDINARIA

Per attività ordinarie di pulizia e sanificazione si intende quell'insieme di operazioni atte, per un verso, a rimuovere ed asportare rifiuti, polveri e sporco di qualsiasi natura dalle superfici di ambienti e di oggetti in essi contenuti, e, per altro, a rendere salubri gli ambienti e gli oggetti in essi contenuti, provvedendo, a pulizia effettuata, a detergere e/o a disinfettare.

Le attività da eseguire sono dettagliatamente descritte nelle successive tabelle, nelle quali sono altresì indicate, per sub-aree omogenee di rischio, le frequenze con le quali devono essere eseguite.

Le aree interessate dalla pulizia e sanificazione ambientale sono tutte le strutture dei Distretti sociosanitari, Plessi Ospedalieri, Dipartimenti e aree amministrative. Le superfici delle aree sanitarie (Reparti, Poliambulatori, ecc.) rientrano in genere nel più ampio servizio di Ausiliario e pertanto vengono sottratte all'affidamento in oggetto.

Per quanto attiene i Presidi Ospedalieri si precisa che sono oggetto di intervento solo gli spazi comuni, restando a carico dei reparti le operazioni di pulizia cui provvede il personale ausiliario.

Le superfici da trattare sono state ricavate dalle planimetrie degli immobili fornite nel tempo dalla ASL FG ed agli atti della Sanitaservice ASL FG srl. Tali planimetrie e soprattutto la specifica destinazione d'uso degli stessi spazi non risulta tuttavia aggiornata. La ASL FG, coadiuvata da Sanitaservice, si obbliga ad effettuare tutte le modifiche alle suddette planimetrie in caso di rideterminazione degli spazi oggetto di intervento che saranno effettuati in contraddittorio con i direttori di struttura o loro delegati.

Schede di attività ordinarie di pulizia e sanificazione

Tab. 1	Blocco operatorio/S. Parto/ Emodin.	AAR1	AAR2	AAR3	AAR4	AAR5	AAR6		
Tab. 2	Reparti degenza ed aree diagnosi	AAR7	AR1	AR2	AR3	AR4	MR1	MR2	MR3
Tab. 3	Servizi igienici	MR4	MR5						
Tab. 4	Aree a basso rischio	BR1	BR2	BR3	BR4				
Tab. 5	Aree esterne	AE1	AE2	AE3					

Legenda delle frequenze:

G2 bigiornaliera, G giornaliera, S/10 10 volte a settimana (due volte al giorno per 5 giorni), S/5 cinque volte a settimana, S/3 tre volte a settimana, S/2 due volte a settimana, S settimanale, M/2 quindicinale, M mensile, 2M bimestrale, 3M trimestrale, 4M quadrimestrale, 6M semestrale, A annuale, R ripasso, SN secondo necessità.

Per ripasso si intende lo svolgimento di una specifica attività già eseguita all'interno di un precedente passaggio che comprendeva anche altre attività

Si precisa che, relativamente alla frequenza trimestrale (3M), quadrimestrale (4M), semestrale (6M), il numero di interventi da eseguire deve essere rispettivamente pari a 4 volte/anno, 3 volte/anno, 2 volte/anno.

Tabella 1 - Blocco operatorio /S. Parto / Emodinamica

DESCRIZIONE ATTIVITA'	AAR1	AAR2	AAR3	AAR4	AAR5	AAR6
Spolveratura ad umido di tutte le superfici orizzontali e verticali accessibili.	S/5		S/5		S/5	
Spazzatura ad umido con asportazione della polvere e detersione di tutte le pavimentazioni.	S/5		S/5		S/5	
Decontaminazione e rimozione di eventuale materiale organico da tutte le superfici	S/5	G/2	S/5	G/2	S/5	G/2
Raccolta di tutte le categorie di rifiuti presenti e successivo trasporto nel locale di stoccaggio provvisorio. Sostituzione del sacchetto laddove previsto. Detersione e disinfezione dei contenitori pluriuso dei rifiuti	S/5	G/2	S/5	G/2	S/5	G/2
Raccolta della teleria/biancheria e successivo trasporto nel locale di stoccaggio provvisorio. Detersione e disinfezione dei carrelli porta-sacco, sostituzione dei sacchi.	S/5	G/2	S/5	G/2	S/5	G/2

Pulizia e disinfezione degli arredi e delle attrezzature mobili portandole all'esterno della sala operatoria/emodinamica/ parto. Riposizionamento all'interno del locale degli arredi e delle attrezzature mobili precedentemente spostate, dopo l'ultimazione delle pulizie del locale stesso.	S/5	G/2				
Spolveratura ad umido, detersione e successiva disinfezione, di tutte le superfici orizzontali e verticali (altezza 180 cm) che non è possibile trasportare all'esterno del locale compresi gli arredi (lampada scialitica, piani di lavoro fissi, letto operatorio, supporti a bracci pensili e mobili a parte o soffitto, entrambe le facce di porte, maniglie, canaline, prese gas medicali e/o elettriche ecc.)	S/5	G/2				
Spazzatura ad umido delle pavimentazioni o aspirazione della polvere e rifiuti	S/5	G/2	S/5	G/2	S/5	G/2
Detersione, previo spostamento degli arredi, delle pavimentazioni manuale o meccanica (seguita da rifinitura con lavaggio manuale nei punti non raggiungibili). Disinfezione dei pavimenti. Riposizionamento nel punto originale degli arredi e di quanto spostato.	S/5	G/2	S/5	G/2	S/5	G/2
Detersione e disinfezione dei lavabi, accessori e arredi sanitari	S/5	G/2	S/5	G/2	S/5	G/2
Detersione dei dispenser per sapone, salviette ecc. salviette, ecc.	S/5	G/2	S/5	G/2	S/5	G/2
Spolveratura ad umido, detersione e successiva disinfezione, di tutte le superfici orizzontali e verticali compresi davanzali interni, gli arredi e le attrezzature mobili			S/5	G/2	S/5	G/2
Aspirazione meccanica dei pavimenti e zone non accessibili manualmente con prolunghe ed accessori di tutte le parti aeree oltre 180 cm, compreso apparecchi illuminazione, bocchette aerazione, ecc. aspirazione polvere da arredi e detersione di quelli in materiale lavabile, ecc.	S/1	S/1	S/1	S/1	M	M
Detersione di tutte le superfici orizzontali e verticali oltre 180 cm, pareti lavabili ed attrezzate, divisori, arredi anche in acciaio, ecc. i vetri interni	S/1	S/1	S/1	S/1	M	M
Pulizia a fondo e disinfezione degli arredi mobili (carrelli, tavoli con ruote, ecc.) portandoli all'esterno del locale. Riposizionamento all'interno del locale dei vari arredi/attrezzature spostate dopo l'ultimazione delle pulizie del locale stesso.			S/1	S/1	M	M
Pulizia a fondo dei pavimenti	S/1	S/1	S/1	S/1	M	M
Deceratura con asportazione totale del film e stesura del film polimerico antiscivolo	2M	2M	2M	2M	2M	2M
Manutenzione trattamenti protettivi dei pavimenti (<i>spray cleaning</i> o <i>spray buffing</i>)	M	M	M	M	M	M
Disincrostazione sanitari, rubinetterie e zone limitrofe	S/1	S/1	S/1	S/1	S/1	S/1
Deragnatura	SN	SN	SN	SN	SN	SN
Detersione lato esterno infissi, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni se accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza			3/M	3/M	3/M	3/M

Tabella 2 - Reparti degenza ed aree diagnosi

DESCRIZIONE ATTIVITA'	AAR7	AR1	AR2	AR3	AR4	MR1	MR2	MR3
Svuotamento dei cestini portarifiuti con chiusura e trasporto al punto di raccolta dei rifiuti solidi urbani o assimilabili agli urbani e sostituzione del sacchetto e/o del contenitore	G/2	G/2	G/2	G/2	G/2	G/2	G/2	G/2
Raccolta e trasporto dei rifiuti speciali fino al punto di deposito temporaneo/isola ecologica	SN	SN	SN	SN	SN	SN	SN	SN
Spolveratura a umido e detersione compresa l'asportazione di macchie di superfici orizzontali e verticali fino a 180 cm, su arredi, presidi sanitari (letti, comodini, testa-letto, tende divisorie, piantane porta-flebo comprese le ruote, tavoli servitori, carrelli, barelle, carrozzine, deambulatori, supporti, ecc.) e punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, apparecchi audiovisivi, maniglie, corrimano, ecc.) punti luce, fan coil, davanzali interni, porte, vetrate interne (escluse quelle delle finestre) e altre superfici lavabili	G/2	G	G	G		G	G	
Disinfezione unità letto (con comodino, testa-letto e armadio)	G/2	G	G					
Spolveratura a umido e detersione compresa l'asportazione di macchie di superfici orizzontali e verticali fino a 180 cm, su arredi, e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, corrimano, ecc.), fan coil, davanzali, porte, parti interne degli infissi comprese superfici vetrate, e altre superfici lavabili.					G/2			G/2
Detersione e disinfezione di eventuali sanitari presenti e dei relativi accessori (dispenser per sapone, carta asciugamani, etc..)	G/2	G/2	G/2	G/2		G	G	
Spolveratura ad umido di piani di lavoro, tavoli, scrivanie e arredi solo se sgombri		R	R	R		R		
Spazzatura ad umido con asportazione della polvere e dei rifiuti di tutte le pavimentazioni, con garze monouso e/o aspirazione.	G/2	G/2	G/2	G/2	G/2	G	G	G/2
Lavaggio delle pavimentazioni, previo spostamento degli arredi facilmente rimovibili. Riposizionamento a pavimento asciutto di quanto in precedenza spostato. In caso di utilizzo di lavasciuga, rifinire con detersione manuale i punti non raggiunti dal lavaggio tramite macchina.	G/2	G/2	G/2	G/2	G/2	G	G	G
Spazzatura ad umido delle pavimentazioni e, dove necessario, asportazione con detersione di eventuali macchie e sporco dalle pavimentazioni stesse.						R		R
Disinfezione pavimenti.	G/2	G						

PALESTRE: detersione materassini, letti per fisioterapia, parallele, scale, tapis roulant, cyclette, girelli, carrozzine, tappeti per deambulazione, ecc. (esclusi i giocattoli)							G	
Deragnatura	SN	SN	SN	SN	SN	SN	SN	SN
Detersione e disinfezione dei cestini portarifiuti, dei carrelli porta-sacco e portarifiuti.	S	S	S	M	M	S	S	S
Manutenzione trattamenti protettivi dei pavimenti (<i>spray cleaning o spray buffing</i>).	M	M	M	M	M	M	M	M
Pulizia a fondo di tutti gli ambienti con spostamento del mobilio e detersione delle pareti, pavimenti, infissi e vetri interni (accessibili ad altezza uomo), cassonetti, battiscopa, arredi, termosifoni, sopraluci di porte, ecc. anche con l'utilizzo di scale. Trasportare gli arredi e le suppellettili (precedentemente puliti a fondo) fuori dai locali in cui vengono effettuate le pulizie a fondo. Ritrasportarli all'interno al termine delle pulizie.	M	2M	2M	3M	3M	3M	3M	3M
Detersione, previo smontaggio da parte degli operatori tecnici, delle parti esterne dei mobili degli apparecchi di illuminazione	3M	3M	3M	3M	3M	3M	3M	3M
Deceratura con asportazione totale o parziale del film e successiva ceratura dei pavimenti.	4M	4M	4M	4M	4M	6M	6M	6M
Detersione lato esterno infissi, comprese superfici vetrose (se accessibili senza utilizzo di scale e solo ad altezza uomo), cassonetti e davanzali esterni se accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza.	3M	3M	3M	3M	3M	3M	3M	3M

Tabella 3 - Servizi igienici

DESCRIZIONE ATTIVITA'	MR4	MR5
Svuotamento dei cestini portarifiuti con chiusura e trasporto al punto di raccolta dei rifiuti solido urbani o assimilabili agli urbani e sostituzione del sacchetto e/o del contenitore.	G/2	S/10
Detersione e disinfezione degli idrosanitari, docce, box doccia, pareti lavabili e tutti gli accessori ed arredi sanitari presenti in queste zone (compresi scovolini e porta-scovolini).	G/2	S/10
Detersione dei dispenser per il sapone, salviette, carta igienica.	G/2	S/10
Spolveratura a umido con l'ausilio di prodotti specifici di superfici orizzontali e fino a 180 cm, termosifoni, fan coil, davanzali interni, pulsantiere, maniglie, cristalli, specchi, mensole, arredi, ecc.	G/2	S/10
Spazzatura ad umido con asportazione di polvere e rifiuti dai pavimenti.	G/2	S/10
Lavaggio e disinfezione delle pavimentazioni.	G/2	S/10
Disincrostazione dei pavimenti	SN	SN
Disincrostazione dei sanitari, rubinetterie e zone limitrofe	S/2	S/2
Deragnatura	S	S

Detersione dei cestini portarifiuti, carrelli porta-sacco contenitori per la biancheria	S/1	S/1
Pulizia a fondo pavimenti, se necessario eseguire la disincrostazione. Preventivamente trasportare eventuali arredi e suppellettili, previa pulizia a fondo, all'esterno del locale.	M	M
Spolveratura ad umido di termoconvettori, caloriferi, apparecchi di condizionamento, bocchette di aerazione, cassonetti.	M	M
Aspirazione meccanica di tutte le zone non accessibili manualmente oltre cm. 180 compresi apparecchi di illuminazione, termoconvettori, caloriferi, canaline, cassonetti, bocche di aerazione, ecc.	4M	4M
Detersione, previo smontaggio, delle parti esterne mobili degli apparecchi di illuminazione.	A	A
Detersione lato esterno infissi, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni se accessibili dall'interno e senza l'ausilio di scale nel rispetto normative sicurezza	3/M	3/M

Tabella 4 - Aree a basso rischio

DESCRIZIONE ATTIVITA'	BR/1	BR/2	BR/3	BR/4
Svuotamento dei cestini portarifiuti con chiusura e trasporto al punto di raccolta dei rifiuti solido urbani o assimilabili agli urbani e sostituzione del sacchetto e/o del contenitore.	S/5	G/2	G/2	G
Spazzatura a umido pavimenti o aspirazione della polvere e dei rifiuti.	S/2	G/2	G/2	G
Spolveratura ad umido, con l'ausilio di prodotti specifici, eliminazione di impronte e macchie da tutte le superfici orizzontali e verticali accessibili senza l'uso di scale: piani di lavoro, scrivanie, telefoni, davanzali interni, entrambe le facce di vetrate, porte, sportelli, presidi sanitari non elettromedicali, sedie, PC se spenti, pulsantiere, ecc.	S/2		G	G
Detersione delle pavimentazioni, previo spostamento degli arredi (successivo riposizionamento nel punto originale)	S/3	G/2	G/2	G
Detersione e disinfezione (all'occorrenza disincrostazione) degli eventuali sanitari presenti, detersione dispenser sapone, asciugamani e rifornimento degli stessi.	S/4			
Deragnatura	SN	SN	SN	SN
Manutenzione trattamenti protettivi dei pavimenti (spray cleaning o spray buffing)	2M	2M	2M	2M
Detersione cestini per rifiuti	3M	3M	3M	3M
Pulizia bacheche (interno ed esterno)	M	M	M	M
Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso smontaggio e rimontaggio)	6M	6M	6M	6M
Pulizia a fondo degli arredi, ecc. e delle parti lavabili anche oltre 180 cm (superiore cm. 180)	6M		6M	

Pulizia a fondo di tutti gli ambienti con spostamento del mobilio e detersione delle pareti, pavimenti, infissi e vetri (lato interno e solo se accessibili senza l'ausilio della scala), cassonetti, battiscopa, arredi, termosifoni, sopraluci di porte, ecc. anche con l'utilizzo di scale. Trasportare gli arredi e le suppellettili (precedentemente puliti a fondo) fuori dai locali in cui vengono effettuate le pulizie a fondo. Ritrasportarli all'interno al termine delle pulizie	6M	6M	6M	6M
Deceratura con asportazione totale del film e successiva ceratura dei pavimenti	A	A	A	A
Detersione lato esterno infissi, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni se accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	6M	6M	3M	3M

Tabella 5 - Aree esterne

DESCRIZIONE ATTIVITA'	AE1	AE2	AE3
Spazzatura e pulizia delle parti pertinenziali esterne e della viabilità, da piccoli rifiuti e foglie caduche e altri ingombri	S/3	M	S
Raccolta e conferimento ai punti di raccolta di rifiuti di qualsiasi tipo, svuotamento cestini con deposito rifiuti nei cassonetti con eventuale sostituzione sacchetti portarifiuti	G		S
Lavaggio pavimentazione aree esterne, pulizia griglie e caditoie	M	M	M
Pulizia sporgenze e coperture da escrementi piccioni (facilmente raggiungibili nel rispetto delle normative sulla sicurezza)	M/2	M/2	M/2
Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.	M	M	M
Pulizia cestini	M	M	M
Controllo chiusini di terrazzi e balconi, rimozione ostruzioni imboccatura degli stessi	M	M	M
Pulizia a fronte di nevicate dei percorsi di accesso e delle pertinenze	SN		SN
Pulizia della viabilità pedonale e carrabile e delle aree interne conseguenti a piogge intense con asporto di fanghi e detriti	SN	SN	SN
Interventi sulla viabilità pedonale e carrabile al fine di eliminare le condizioni di pericolo dovute alla presenza di ghiaccio	SN	SN	SN
Aspirazione/battitura stuoie e zerbini	S/2		

3. ATTIVITA' INTEGRATIVA

Per attività integrative si intendono tutti quei servizi non previsti tra le attività ordinarie e che costituiscono un'utile integrazione alle stesse onde innalzare il livello qualitativo complessivo del servizio. In particolare, le attività integrative offerte sono costituite da:

- a) **Servizio di reperibilità a chiamata notturna/festiva sui Presidi Ospedalieri:** il servizio è reso disponibile nelle aree oggetto dell'affidamento ordinario (con esclusione delle aree coperte dal servizio di Ausiliario) tutti i giorni sull'arco delle 24 ore con l'apporto a chiamata di un operatore; la società assicura l'intervento tempestivo entro un'ora dalla chiamata. Le modalità operative di attivazione saranno concordate con le direzioni dei singoli Presidi Ospedalieri.
- b) **Pulizia delle vetrate esterne con l'ausilio di ponteggi o macchinari:** il servizio verrà ordinariamente reso con una frequenza annuale; il singolo intervento sarà concordato

con i direttori di struttura complessa. Il servizio prevede, di norma, l'impiego di 2/3 operatori e di attrezzature per il lavoro in quota.

4. ATTIVITA' STRAORDINARIA

Sono da considerarsi attività straordinarie tutte le attività di pulizia e sanificazione che non rientrano nelle attività ordinarie od integrative come sopra definite; le attività straordinarie, per loro natura, non sono programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenze e volumi (ad esempio la pulizia straordinaria a seguito di manutenzioni di immobili e impianti o di traslochi, la pulizia straordinaria di archivi e/o materiale bibliografico, di tappeti, etc., la rimozione di ghiaccio, neve, fango o detriti ecc.).

Le **prestazioni straordinarie (ovvero prestazioni non comprese nei paragrafi precedenti e legate ad un incremento temporaneo del servizio)** che dovessero rendersi necessarie, oltre quanto stabilito nel presente Disciplinare, dovranno essere richieste tramite **Determina dirigenziale del Responsabile di struttura previa autorizzazione formale del DG ASL FG.** Nella Determina richiedente le prestazioni aggiuntive temporanee, il Responsabile di struttura dovrà riportare la durata di affidamento delle attività straordinarie.

Le prestazioni straordinarie con un costo complessivamente inferiore ad euro 3.500,00 potranno essere richieste direttamente dal Responsabile di struttura senza autorizzazione del Direttore Generale ASL FG, con propria Determina dirigenziale e relativo ordine.

L'importo complessivo a disposizione dei Referenti di struttura per i servizi straordinari, e per ulteriori nuovi fabbisogni, dovrà essere contenuto nel 10% del costo ordinario dell'intero servizio.

Le **prestazioni per incremento definitivo** del servizio dovranno essere richieste ed approvate direttamente con Delibera del Direttore Generale ASL FG.

Alla richiesta di prestazioni straordinarie, secondo le modalità sopra descritte, seguirà la tempestiva emissione e trasmissione di un nuovo Ordine per Servizi o l'adeguamento dell'Ordine già emesso all'importo complessivo delle prestazioni. Le attività aggiuntive richieste partiranno solo a seguito di emanazione di relativo Ordine per servizio da inoltrare anche al Servizio risorse finanziarie della ASL FG.

Tabella n. 6 - Elenco delle attività straordinarie

Ricondizionamento sale operatorie

- Spostamento della teleria e sostituzione dei contenitori dei rifiuti speciali;
- Pulizia accurata del lettino, dei carrelli e dei tavolini, lavaggio con soluzione detergente e successiva disinfezione;
- Detersione della lampada scialitica e delle attrezzature e successiva disinfezione;
- Rimozione dello sporco dai pavimenti con metodi ad umido e con panni monouso;
- Lavaggio dei pavimenti con acqua e detergente e successiva disinfezione;
- In caso di superfici visibilmente contaminate con materiale organico (sangue, feci, vomito, etc..) provvedere alla decontaminazione;
- Chiusura e trasporto al punto di raccolta di tutti i contenitori dei rifiuti assimilabili agli urbani e sostituzione del sacchetto o del contenitore (a metà giornata);
- Raccolta di carta, cartone (compresa piegatura e legatura) ed altri rifiuti di maggiori dimensioni e conferimento al punto di raccolta, incluso il trasporto del vetro e della plastica (a metà giornata);
- Trasporto interno al punto di raccolta provvisorio/intermedio individuato in ogni Amministrazione;

Passaggio servizi igienici

- Svuotamento dei cestini portarifiuti con chiusura e trasporto al punto di raccolta dei rifiuti solido urbani o assimilabili agli urbani e sostituzione del sacchetto e/o del contenitore; Detersione e disinfezione degli idrosanitari, docce, box doccia, pareti lavabili e tutti gli accessori ed arredi sanitari presenti in queste zone (compresi scovolini e porta-scovolini);
- Detersione dei dispenser per il sapone, salviette, carta igienica;
- Controllo all'occorrenza rifornimento prodotti dei dispenser;
- Spolveratura a umido con l'ausilio di prodotti specifici di superfici orizzontali e fino a 1,80 metri, termosifoni, fan coil, davanzali interni, pulsantiere, maniglie, cristalli, specchi, mensole, arredi, ecc.;
- Asportazione ad umido di polvere e rifiuti dai pavimenti;
- Lavaggio e disinfezione delle pavimentazioni;
- Disincrostazione dei pavimenti.

Disinfezione unità di letto (per dimissione o altre esigenze specifiche)

- Pulizia e disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali (incluse le superfici interne degli arredi e delle apparecchiature fisse e mobili);
- Decontaminazione e asportazione di eventuale materiale organico, successiva pulizia e disinfezione della superficie interessata;
- Pulizia e disinfezione delle unità di degenza, (letto/comodino/armadio parti esterne e interne/trave testa letto);
- Pulizia e disinfezione dei piani di lavoro.

- Spazzatura ad umido delle pavimentazioni o aspirazione della polvere e rifiuti.

- Deceratura con asportazione totale o parziale del film e successiva ceratura dei pavimenti

- Manutenzione trattamenti protettivi dei pavimenti (*spray cleaning* o *spray buffing*)

- Disincrostazione sanitari, rubinetterie e zone limitrofe (fuori dai servizi igienici)

- Detersione lato esterno infissi, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni se accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza

- Spolveratura a umido e detersione compresa l'asportazione di macchie di superfici orizzontali e verticali fino a 1.80 metri, su arredi, presidi sanitari (letti, comodini, testa-letto, tende divisorie, piantane porta-flebo comprese le ruote, tavoli servitori, carrelli, barelle, carrozzine, deambulatori, supporti, ecc.) e punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, apparecchi audiovisivi, maniglie, corrimano, ecc.) punti luce, fan coil, davanzali interni, porte, vetrate e altre superfici lavabili con utilizzo di scale o ponteggi (locali di Degenza e diagnosi)

- Spolveratura a umido e detersione compresa l'asportazione di macchie di superfici orizzontali e verticali fino a 1,8 metri, su arredi, e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, corrimano, ecc.), fan coil, davanzali, porte, parti interne degli infissi comprese superfici vetrate, e altre superfici lavabili. (uffici o studi)

- Lavaggio delle pavimentazioni, previo spostamento degli arredi facilmente rimovibili. Riposizionamento a pavimento asciutto di quanto in precedenza spostato. In caso di utilizzo di lavasciuga, rifinire con detersione manuale i punti non raggiunti dal lavaggio tramite macchina.

- Disinfezione pavimenti

- PALESTRE: detersione materassini, letti per fisioterapia, parallele, scale, tapis roulant, cyclette, girelli, carrozzine, tappeti per deambulazione, ecc.

- Spazzatura e pulizia delle parti pertinenti esterne e della viabilità, da piccoli rifiuti, foglie caduche e altri ingombri

- Aspirazione/battitura stuoie e zerbini/pavimenti tessili

- Spolveratura ringhiere scale

<ul style="list-style-type: none"> • Aspirazione polvere (tende a lamelle verticali e veneziane, bocchette aerazione, termoconvettori, cassonetti, canaline ecc.
<ul style="list-style-type: none"> • Aspirazioni pareti tessuto, sughero
<ul style="list-style-type: none"> • Aspirazioni pareti tessuto, sughero
<ul style="list-style-type: none"> • Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere industriali
<ul style="list-style-type: none"> • Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pavimenti artistici)
<ul style="list-style-type: none"> • Detersione controsoffitti
<ul style="list-style-type: none"> • Detersione pareti divisorie a vetri e sopraluci porte
<ul style="list-style-type: none"> • Detersione superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue accessibili solamente con ponteggi e/o autoscale (il prezzo non comprende il nolo dei ponteggi e/o autoscale)
<ul style="list-style-type: none"> • Ripristino meccanico, manutenzione dei pavimenti trattati con cere industriali
<ul style="list-style-type: none"> • Ripristino meccanico, manutenzione dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pavimenti artistici)
<ul style="list-style-type: none"> • Spolveratura ad umido di tende e/o veneziane, tapparelle e/o persiane, scuri
<ul style="list-style-type: none"> • Spolveratura ad umido serramenti esterni (inferriate, serrande)
<ul style="list-style-type: none"> • Pulizia pavimentazione Ascensori e Montacarichi
<ul style="list-style-type: none"> • Aspirazione intercapedine pavimenti flottanti
<ul style="list-style-type: none"> • Detersione tapparelle e persiane esterne, scuri
<ul style="list-style-type: none"> • Rimozione macchie e impronte da porte, porte a vetri e sportellerie
<ul style="list-style-type: none"> • Rimozione macchie e impronte da verticali lavabili ad altezza operatore
<ul style="list-style-type: none"> • Spazzatura aree esterne (meccanica o manuale)
<ul style="list-style-type: none"> • Spolveratura ad umido scaffali di librerie/biblioteche
<ul style="list-style-type: none"> • Svuotamento dei cestini portarifiuti con chiusura e trasporto al punto di raccolta dei rifiuti solidi urbani o assimilabili agli urbani e sostituzione del sacchetto e/o del contenitore
<ul style="list-style-type: none"> • Pulizia a fondo degli arredi, ecc. e delle parti lavabili anche oltre 180 cm (superiore a m 1.80)
<ul style="list-style-type: none"> • Pulizia a fondo di tutti gli ambienti con spostamento del mobilio e detersione delle pareti, pavimenti, infissi e vetri (lato interno), cassonetti, battiscopa, arredi, termosifoni, sopraluci di porte, ecc. anche con l'utilizzo di scale. Trasportare gli arredi e le suppellettili (precedentemente puliti a fondo) fuori dai locali in cui vengono effettuate le pulizie a fondo. Ritrasportarli all'interno al termine delle pulizie.
<ul style="list-style-type: none"> • Detersione, escluso smontaggio (da eseguirsi ad opera di operatori tecnici), delle parti esterne mobili degli apparecchi di illuminazione
<ul style="list-style-type: none"> • Pulizia bacheche (interno ed esterno)

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia a fondo dei portoni di ingresso, lucidatura ottoni, targhe, piastre, maniglie e zoccoli, ecc. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia a fondo degli arredi, ecc. e delle parti lavabili anche oltre 180 cm (superiore m 1.80) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia scale esterne di sicurezza |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aspirazione e pulitura libri |

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE

La struttura organizzativa sarà costituita dalle seguenti figure:

- ✓ **Responsabile del contratto:** Il Direttore dell'Area Gestione patrimonio o suo delegato che provvederà alla liquidazione delle fatture;
- ✓ **Referenti di struttura ASL:** I Direttori di presidio ospedaliero, dei distretti sociosanitari, dipartimenti e i Direttori delle Aree della ASL FG (o loro delegati) che certificheranno mensilmente l'avvenuta regolare esecuzione delle attività svolte dalla società nelle strutture nelle quali si svolge il servizio di pulizia e sanificazione inviando la stessa al Responsabile del contratto;
- ✓ **Responsabile del Servizio:** la persona fisica, nominata dalla società, incaricata della gestione di tutti gli aspetti inerenti allo svolgimento delle attività, sia ordinarie che straordinarie. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale. In particolare, sovrintenderà alle seguenti attività:
 - organizzazione, gestione e controllo del servizio;
 - raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
 - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dai direttori (o da persone da questi incaricate) delle macrostrutture della ASL FG.
- ✓ **Coordinatori del servizio:** I coordinatori, nominati dalla società, verranno coordinati dal Responsabile di Servizio ed organizzeranno e controlleranno la regolare esecuzione delle attività di pulizie e sanificazione nei presidi o aree loro assegnati.
- ✓ **Addetti al servizio:** Tutto il personale adibito alle attività di pulizia e sanificazione ambientale delle strutture della ASL FG.

6. PERSONALE - LA IDENTIFICAZIONE

La Sanitaservice ASL FG srl identifica il personale che compone la sua struttura operativa per la corretta erogazione delle attività. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi prescritti nel presente Disciplinare.

La società dovrà impiegare personale con un'adeguata formazione e pertanto gli operatori assegnati ad un'area omogenea dovranno essere accompagnati da un referente della società che li instruirà sulle mansioni specifiche, inerenti al lavoro da effettuare in quell'area, e controllerà costantemente l'operatore sino al raggiungimento della completa autonomia e sicurezza nello svolgimento del compito assegnato.

Al fine di garantire una efficiente gestione delle attività, il personale dovrà essere prevalentemente destinato in maniera stabile alle singole aree/strutture, realizzando così un'organizzazione che riduca al minimo possibile la rotazione tra gli operatori e favorisca una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze, della specificità di zona, evitando spostamenti che possano determinare criticità organizzative e funzionali.

In particolare, in considerazione dei rischi e della necessaria formazione specifica, è indispensabile evitare il *turn-over* nelle seguenti aree/reparti:

- malattie infettive,
- radiodiagnostica e radioterapia,
- blocchi operatori, sale parto e blocchi di emodinamica,
- aree di terapia intensiva e sub intensiva,
- aree oncologiche,
- medicina nucleare.

7. PERSONALE - LA SORVEGLIANZA SANITARIA E LA SICUREZZA

La società ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti alla sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza la ASL FG da ogni responsabilità in merito.

La società e gli addetti al servizio dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie ed alle direttive di carattere generale e speciale impartite dalla ASL FG per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale della società.

Il personale adibito allo svolgimento dei servizi oggetto dell'affidamento dovrà essere:

- in regola con le vaccinazioni obbligatorie per legge: sono comunque raccomandate le vaccinazioni antiepatite A e B e quella antinfluenzale;
- sottoposto a sorveglianza sanitaria da parte del Medico Competente, ai sensi del D.Lgs 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni.
- provvisto di dispositivi di protezione individuali, ai sensi del D.Lgs 81/08 e successive integrazioni e modificazioni. Gli operatori vittime di infortunio sul lavoro provocato da oggetti taglienti e/o pungenti contaminati da materiale biologico, dopo aver ricevuto le prime cure e gli interventi profilattici ed i prelievi per gli esami sierologici, si dovranno rivolgere al medico competente della società per i successivi controlli.

La società ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti alla sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza la ASL FG da ogni responsabilità in merito.

La società e gli addetti al servizio dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie ed alle direttive di carattere generale e speciale impartite dalla ASL FG per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale della società.

8. PERSONALE - LA DIVISA

Il personale dovrà indossare una divisa di foggia e colore tale da rendere identificabili gli operatori.

L'uniforme dovrà essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

La divisa dovrà essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro.

Tutto il materiale, monouso o multiuso, utilizzato come dispositivo di protezione individuale (maschere antigas, mascherine, copri scarpe, cuffie, guanti, tute, sovra-camici, etc.), sarà a carico della società.

9. PERSONALE: GLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E DI COMPORTAMENTO EDUCATO E CORRETTO

Il personale della società adibito al servizio avrà l'obbligo di riservatezza in merito a quanto potrà venire a sua conoscenza, con particolare riferimento alle informazioni relative ai pazienti ed all'organizzazione delle attività svolte dalla ASL FG.

Nello specifico la società dovrà:

- ✓ mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- ✓ non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

La società dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti degli addetti al servizio, a seguito di segnalazioni da parte della ASL FG per eventuali violazioni delle disposizioni sopra citate.

Gli addetti della società, che presteranno servizio nelle strutture della ASL FG e nelle aree ad essa pertinenti, saranno obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori sanitari ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale. In particolare, la società dovrà curare che il proprio personale:

- ✓ indossi la divisa e sia munito di cartellino di riconoscimento;
- ✓ abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- ✓ rispetti il divieto di fumare.

10. PERSONALE - LA FORMAZIONE PROFESSIONALE E L'AGGIORNAMENTO

La società dovrà effettuare corsi di formazione e di aggiornamento in materia di igiene per tutto il personale impiegato, riguardanti le attività relative al servizio di pulizia e sanificazione.

Dovrà altresì assicurare ai propri addetti una adeguata e scrupolosa formazione ed un aggiornamento professionale periodico, avente come obiettivo l'acquisizione di conoscenze generali di igiene ambientale e competenza nell'applicare correttamente le metodologie di pulizia e sanificazione negli ambienti a seconda dell'area omogenea.

I contenuti dei corsi di formazione dovranno rispondere ai seguenti obiettivi operativi:

- ✓ conoscenza dell'Azienda e norme di comportamento;
- ✓ acquisizione di concetti e conoscenze sui processi e sulle metodologie di lavoro nel rispetto delle specifiche tecniche e delle prescrizioni in ambiente ospedaliero, con riferimenti particolari:
 - alle implicazioni igienico - ambientali generali;
 - alle caratteristiche delle diverse aree omogenee;
 - alla peculiarità degli utenti che vi accedono con l'approccio corretto agli stessi;
 - alla specifica organizzazione delle attività sanitarie che vi si svolgono;
 - alle relative dotazioni impiantistiche e tecnologiche;
 - agli elementi di rischio infettivo nelle strutture sanitarie;
 - ai concetti di igiene personale, igiene delle mani, modalità di utilizzo dei guanti;
 - ai concetti di pulizia, sanificazione e sanitizzazione;
 - alle procedure di esecuzione delle pulizie in relazione a particolari malattie infettive;
 - alla sequenza corretta delle modalità operative;

- alle corrette modalità di utilizzo e delle precauzioni d'uso delle attrezzature e dei prodotti utilizzati per le specifiche attività lavorative;
- ✓ conoscenza di protocolli e procedure di esecuzione, concordati con la ASL FG, per le diverse modalità di sanificazione nelle varie aree omogenee;
- ✓ conoscenza delle procedure di intervento riguardanti la sequenza detergenza/disinfezione, la procedura di decontaminazione, il corretto utilizzo dei prodotti chimici, delle attrezzature e dei dispositivi di protezione adeguati alle situazioni di rischio e sulla raccolta di sostanze e/o preparati pericolosi;
- ✓ conoscenza del corretto utilizzo delle attrezzature e dei prodotti impiegati in ambiente ospedaliero con riferimento particolare alle indicazioni e modalità d'uso ed alle norme di sicurezza;
- ✓ conoscenza di procedure e normative ambientali;
- ✓ conoscenza dei principi della privacy;
- ✓ conoscenza del piano di emergenza ed evacuazione relativamente ai Presidi Ospedalieri;
- ✓ conoscenza delle procedure di verifica e controllo da parte della ASL FG.

La società, su indicazione della ASL FG, dovrà inoltre provvedere ad organizzare corsi di aggiornamento per far fronte ai cambiamenti rilevanti che afferiscano a:

- ✓ cambiamenti legislativi;
- ✓ valutazione dei rischi;
- ✓ nuovo equipaggiamento;
- ✓ nuova tecnologia;
- ✓ nuove procedure.

11. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività che dovranno essere eseguite per l'erogazione del servizio.

Le prestazioni oggetto del presente Disciplinare sono classificate nelle seguenti tipologie:

- ✓ attività ordinarie
- ✓ attività integrative
- ✓ attività straordinarie

IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE E INTEGRATIVE

Le attività ordinarie e quelle integrative diventano esecutive con l'approvazione da parte della ASL FG del presente Disciplinare, senza necessità di alcun altro atto.

Con riferimento alle attività integrative si precisa che le modalità operative di attivazione saranno concordate con le direzioni dei singoli Presidi Ospedalieri: è essenziale in ogni caso la forma scritta.

L'effettiva e regolare esecuzione delle attività ordinarie ed integrative deve risultare da un'apposita dichiarazione mensile dei Referenti di struttura ASL FG, necessaria per la liquidazione del canone.

IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le attività straordinarie vengono solitamente effettuate a seguito di:

- ✓ segnalazione/ richiesta preventivo dei Referenti di Struttura ASL al Responsabile del Servizio;
- ✓ proposta della società;

✓ autorizzazione ed ordine dei lavori dei Referenti di Struttura ASL.

Per quanto attiene le attività straordinarie, una volta ricevuta la richiesta di preventivo per l'intervento, è compito della società effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività necessaria. A tal fine, la società invia ai Referenti di Struttura un preventivo di spesa per le attività oggetto della richiesta sotto forma di una proposta di Ordine di Attività. Il preventivo contenuto nella proposta di Ordine di Attività deve essere eseguito utilizzando i prezzi predefiniti delle attività straordinarie del servizio come di seguito riportati.

PS BO**Ricondizionamento sale operatorie**

Spostamento della teleria e sostituzione dei contenitori dei rifiuti speciali;

Pulizia accurata del lettino, dei carrelli e dei tavolini, lavaggio con soluzione detergente e successiva disinfezione;

Detersione della lampada scialitica e delle attrezzature e successiva disinfezione;

Rimozione dello sporco dai pavimenti con metodi ad umido e con panni monouso;

Lavaggio dei pavimenti con acqua e detergente e successiva disinfezione;

In caso di superfici visibilmente contaminate con materiale organico (sangue, feci, vomito, etc..) provvedere alla decontaminazione;

33,250
passaggio sala

Chiusura e trasporto al punto di raccolta di tutti i contenitori dei rifiuti assimilabili agli urbani e sostituzione del sacchetto o del contenitore (a metà giornata);

Raccolta di carta, cartone (compresa piegatura e legatura) ed altri rifiuti di maggiori dimensioni e conferimento al punto di raccolta, incluso il trasporto del vetro e della plastica (a metà giornata);

Trasporto interno al punto di raccolta provvisorio/intermedio individuato in ogni Amministrazione Contraente di tutti i contenitori dei rifiuti speciali.

PS SI**Passaggio servizi igienici**

Svuotamento dei cestini portarifiuti con chiusura e trasporto al punto di raccolta dei rifiuti solido urbani o assimilabili agli urbani e sostituzione del sacchetto e/o del contenitore;

Detersione e disinfezione degli idrosanitari, docce, box doccia, pareti lavabili e tutti gli accessori ed arredi sanitari presenti in queste zone (compresi scovolini e porta-scovolini);

Detersione dei dispenser per il sapone, salvacarta igienica;

2,128/mq

Controllo all'occorrenza rifornimento pr dispenser

Spolveratura a umido con l'ausilio di prodotti specifici di superfici orizzontali e fino a 1.80 metri, termosifoni, fan coil, davanzali interni, pulsantiere, maniglie, cristalli, specchi, mensole, arredi, ecc.

Asportazione ad umido di polvere e rifiuti dai pavimenti

Lavaggio e disinfezione delle pavimentazioni

Disincrostazione dei pavimenti

PS UL**Disinfezione unità di letto**

1,995/unità letto	per dimissione o altre esigenze specifiche pulizia e disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali (incluse le superfici interne degli arredi e delle apparecchiature sia fissi che mobili); decontaminazione e asportazione di eventuale materiale organico, successiva pulizia e disinfezione della superficie interessata pulizia e disinfezione delle unità di degenza, (letto/comodino/armadio parti esterne e interne/ trave testa letto); pulizia e disinfezione dei piani di lavoro	
PS 1 0,045/mq	Spazzatura ad umido delle pavimentazioni o aspirazione della polvere e rifiuti	
PS 2 1,500/mq	Deceratura con asportazione totale o parziale del film e successiva ceratura dei pavimenti	
PS 3 0,067/mq	Manutenzione trattamenti protettivi dei pavimenti (<i>spray cleaning</i> o <i>spray buffing</i>)	
PS 4 0,931/mq	Disincrostazione sanitari, rubinetterie e zone limitrofe (fuori dai servizi igienici)	
PS 5 0,532/mq	Detersione lato esterno infissi, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni se accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	
PS 6 0,200/mq	Spolveratura a umido e detersione compresa l'asportazione di macchie di superfici orizzontali e verticali fino a 1.80 metri, su arredi, presidi sanitari (letti, comodini, testa-letto, tende divisorie, piantane porta-flebo comprese le ruote, tavoli servitori, carrelli, barelle, carrozzine, deambulatori, supporti, ecc.) e punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, apparecchi audiovisivi, maniglie, corrimano, ecc.) punti luce, fan coil, davanzali interni, porte, vetrate e altre superfici lavabili (locali di Degenza e diagnosi)	
PS 7 0,180/mq	Spolveratura a umido e detersione compresa l'asportazione di macchie di superfici orizzontali e verticali fino a 1,8 metri, su arredi, e punti di contatto comune (telefoni interruttori e pulsantiere, maniglie, corrimano, ecc.), fan coil, davanzali, porte, parti interne degli infissi comprese superfici vetrate, e altre superfici lavabili. (uffici o studi)	
PS 8 0,078/mq	Lavaggio delle pavimentazioni, previo spostamento degli arredi facilmente rimovibili. Riposizionamento a pavimento asciutto di quanto in precedenza spostato. In caso di utilizzo di lavasciuga, rifinire con detersione manuale i punti non raggiunti dal lavaggio tramite macchina.	
PS 9 0,053/mq	Disinfezione pavimenti	
PS 10 0,133/mq	PALESTRE: detersione materassini, letti per fisioterapia, parallele, scale, tapis roulant, cyclette, girelli, carrozzine, tappeti per deambulazione, ecc	
PS 11 0,023/mq	Spazzatura e pulizia delle parti pertinenziali esterne e della viabilità, da piccoli rifiuti, foglie caduche e altri ingombri	
PS 12	Aspirazione/battitura stuoie e zerbini/pavimenti tessili	

0,079/mq		
PS 13 0,147/mq	Spolveratura ringhiere scale	
PS 14 0,293/mq	Aspirazione polvere (tende a lamelle verticali e veneziane, bocchette aerazione, termoconvettori, cassonetti, canaline ecc.	
PS 15 0,192/mq	Aspirazioni pareti tessuto, sughero	
PS 16 1,759/mq	Aspirazioni pareti tessuto, sughero	
PS 17 1,500/mq	Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere industriali	
PS 18 1,646/mq	Deceratura e inceratura dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pavimenti artistici)	
PS 19 4,010/mq	Detersione controsoffitti	
PS 20 2,007/mq	Detersione pareti divisorie a vetri e sopraluci porte	
PS 21 1,252/mq	Detersione superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue accessibili solamente con ponteggi e/o autoscale (il prezzo non comprende il nolo dei ponteggi e/o autoscale)	
PS 22 0,147/mq	Ripristino meccanico, manutenzione dei pavimenti trattati con cere industriali	
PS 23 0,169/mq	Ripristino meccanico, manutenzione dei pavimenti trattati con cere tradizionali (pavimenti artistici)	
PS 24 7,522/mq	Spolveratura ad umido di tende e/o veneziane, tapparelle e/o persiane, scuri	
PS 25 0,992/mq	Spolveratura ad umido serramenti esterni (inferriate, serrande)	
PS 26 0,878/mq	Pulizia pavimentazione Ascensori e Montacarichi	
PS 27 1,398/mq	Aspirazione intercapedine pavimenti flottanti	
PS 28 3,507/mq	Detersione tapparelle e persiane esterne, scuri	

PS 29 0,034/mq	Rimozione macchie e impronte da porte, porte a vetri e sportelli	
PS 30 0,034/mq	Rimozione macchie e impronte da verticali lavabili ad altezza operatore	
PS 31 0,023/mq	Spazzatura aree esterne (meccanica o manuale)	
PS 32 0,199/mq	Spolveratura ad umido scaffali di librerie/biblioteche	
P Pulizia	ATTIVITA' STRAORDINARIE A TARIFFA ORARIA	
PSO 1 €/ora 21.30	Svuotamento dei cestini portarifiuti con chiusura e trasporto al punto di raccolta dei rifiuti solidi urbani o assimilabili agli urbani e sostituzione del sacchetto e/o del contenitore	
PSO 2 €/ora 21.30	Pulizia a fondo degli arredi, ecc. e delle parti lavabili anche oltre 180 cm (superiore m 1.80)	
PSO 3 €/ora 21.30	Pulizia a fondo di tutti gli ambienti con spostamento del mobilio e detersione delle pareti, pavimenti, infissi e vetri (lato interno), cassonetti, battiscopa, arredi, termosifoni, sopraluci di porte, ecc. anche con l'utilizzo di scale. Trasportare gli arredi e le suppellettili (precedentemente puliti a fondo) fuori dai locali in cui vengono effettuate le pulizie a fondo. Ritrasportarli all'interno al termine delle pulizie.	
PSO 4 €/ora 21.30	Detersione, escluso smontaggio (da eseguirsi ad opera di operatori tecnici), delle parti esterne mobili degli apparecchi di illuminazione	
PSO 5 €/ora 21.30	Pulizia bacheche (interno ed esterno)	
PSO 6 €/ora 21.30	Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc..	
PSO 7 €/ora 21.30	Pulizia a fondo dei portoni di ingresso con lucidatura ottoni, targhe, cornici, piastre, maniglie e zoccoli, ecc.	
PSO 8 €/ora 21.30	Pulizia a fondo degli arredi, ecc. e delle parti lavabili anche oltre 180 cm (superiore m 1.80)	
PSO 9 €/ora 21.30	Pulizia scale esterne di sicurezza	
PSO 10 €/ora 21.30	Rimozione di tutti i volumi dagli scaffali di librerie/biblioteche con successivo riposizionamento, traslochi di mobili, faldoni, attrezzature, ecc.	
PSO 11		

€/ora 21.30	Aspirazione e pulitura libri, lavaggio giocattoli, tappetini e attrezzi per palestre	
PSO 12 €/ora 21.30	Pulizia a fronte di nevicate dei percorsi di accesso e delle pertinenze	
PSO 13 €/ora 21.30	Pulizia della viabilità pedonale e carrabile e delle aree interne conseguenti a piogge intense con asporto di fanghi e detriti	
PSO 14 €/ora 21.30	Interventi sulla viabilità pedonale e carrabile al fine di eliminare le condizioni di pericolo dovute alla presenza di ghiaccio	

È compito del Referente di Struttura ASL FG valutare la necessità di effettuare l'intervento proposto, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, etc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'intervento, approvando l'Ordine di Attività così come predisposto dalla società e comunicandolo alla stessa via e-mail o inviando l'Ordine sottoscritto per accettazione.

Gli Ordini di Attività consentono, a fine periodo, la fatturazione delle attività straordinarie compensate con un extra-canone e devono essere allegati alle fatture.

Per le attività classificate come "indifferibili" dal Referente di Struttura la società, previa comunicazione da parte di quest'ultimo al Responsabile del Servizio, deve intervenire senza alcun indugio, a prescindere dalla redazione del preventivo e dell'Ordine di Attività. Queste attività saranno rendicontate quali "lavori indifferibili" come da comunicazione e alla fattura verrà allegata solo la certificazione di esecuzione del lavoro.

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del Referente di Struttura, ad eccezione delle attività per "lavori indifferibili" per le quali non è richiesta né l'autorizzazione né il preventivo, la società si deve assumere l'onere dell'attività effettuata senza autorizzazione e degli eventuali disagi arrecati all'Amministrazione Contraente.

La società, dopo aver ricevuto l'Ordine di Attività ed aver verificato i livelli autorizzativi, provvede all'esecuzione delle attività. Una volta eseguita l'attività, la società deve redigere, tramite il Responsabile del Servizio, la Scheda Consuntivo Attività straordinarie da inviare con la fattura al Responsabile del contratto.

ATTIVITÀ ORDINARIE PER AUMENTO DI SUPERFICI

Nel corso della vigenza del presente disciplinare possono verificarsi ulteriori fabbisogni per realizzazioni di nuove strutture e/o aperture di nuovi reparti. In tal caso il Responsabile del contratto ha l'obbligo di richiedere l'estensione del servizio ordinario di pulizia e sanificazione mediante propria determinazione, preventivamente approvata dal Direttore Generale ASL FG (l'estensione può essere altresì disposta dal Direttore Generale ASL FG con propria Deliberazione). Il corrispettivo viene determinato secondo le tariffe applicate per il servizio ordinario.

12. MODALITÀ DI ESECUZIONE

La società è tenuta a adottare procedure per lo svolgimento delle attività di pulizia e sanificazione tali da garantire:

- la sanificazione dei locali, degli arredi e delle attrezzature in essi contenuti (ad esclusione di tutte le attrezzature/apparecchiature elettromedicali);

- b) il mantenimento delle caratteristiche fisiche ed estetiche di tutte le superfici soggette al a pulizia e sanificazione.

In tutte le aree la prestazione deve soddisfare i requisiti igienici, ovvero mantenere la carica microbica potenzialmente patogena a livelli bassi e stabili nel tempo.

A tal fine la società è obbligata a:

- utilizzare materiale monouso o, in caso contrario, effettuare la sanificazione del materiale pluriuso utilizzato che deve essere eseguita con lavaggio ad alte temperature (min. 90° C), seguita da asciugatura (essiccazione) totale dei materiali;
- sostituire il materiale (monouso o pluriuso) qualora si presenti sporco;
- sostituire i pannetti utilizzati nelle operazioni di pulizia dei servizi igienici per ogni singolo sanitario trattato;
- sostituire i pannetti utilizzati nelle operazioni di pulizia delle stanze di degenza per ogni singola unità paziente trattata;
- far sì che l'ambiente sia arieggiato durante le operazioni di pulizia, salvo diversa indicazione della ASL FG;
- assicurare la giornaliera pulizia e disinfezione delle attrezzature di lavoro utilizzate;
- eseguire accurate pulizie in tutte le aree;
- effettuare lo spostamento di piccoli arredi e di altri materiali spostabili nelle operazioni di pulizia ed il successivo riposizionamento nella medesima posizione;
- utilizzare segnalatori di pericolo relativi al pavimento bagnato.

La società, su semplice richiesta della ASL FG, è tenuta a produrre le schede tecniche di attrezzature e prodotti utilizzati, supportate eventualmente dalle pubblicazioni scientifiche che ne illustrino efficacia e sicurezza. La ASL FG, se dovesse ritenerlo opportuno, potrebbe incaricare la Sanitaservice della fornitura di materiale e attrezzature per rendere omogeneo l'utilizzo dei prodotti anche nei reparti di degenze dove la fornitura è compito esclusivo della stessa.

13. SOMME DA CORRISPONDERE ALLA SOCIETA' *IN HOUSE* E COSTI DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA' ORDINARIE

Il canone provvisorio da corrispondere per il servizio di pulizia e sanificazione sono è determinato sulla base dei metri quadri oggetto di intervento divisi per aree di rischio, come riportato dalla seguente **Tabella**.

Tipo di rischio		Costo mq/mese	Superficie Mq.	Costo mensile
MEDIO RISCHIO				
MR1	Reparti con degenza medio rischio Stanze di degenza, medicheria, Deposito di Reparto, Guardiole, stanza lavoro infermieri, tiseneria, cucinetta di reparto, sala ristoro, relativi ai seguenti reparti: Pronto soccorso o DEA, day hospital, e altri reparti non compresi nell'area omogenea ARI.	3,02 €	1.479,79	4.468,97 €
MR2	Aree diagnosi medio rischio Laboratori Analisi, Radiologia/radioterapia, altri servizi di diagnosi e diagnostica strumentale, punti prelievi e trasfusionale, comunità protette, Anatomia Patologica, Sala Autoptica, Locali di Endoscopia, palestre, altri laboratori dove si svolgono attività di diagnosi a medio rischio.	2,47 €	64.732,86	159.890,16 €
MR3	Corridoi e Sale d'attesa medio rischio Corridoi, sale di attesa interne ai reparti di degenza e delle aree di diagnosi a medio rischio, ascensori per il trasporto pazienti, soggiorni interni ai reparti.	2,08 €	6.457,80	13.432,22 €
MR4	Servizi igienici aperti 7 giorni a settimana Servizi igienici interni ai reparti di degenza, ai reparti operatori e alle aree di diagnosi, (indipendentemente dall'area di rischio di appartenenza) vuotati, e altri locali ad essi assimilabili aperti 7 giorni a settimana.	10,93 €	4.622,28	50.521,52 €
MR5	Servizi igienici aperti al pubblico 5 giorni a settimana Servizi igienici aperti al pubblico 5 giorni a settimana (Es: posizionati presso uffici, CUP, ambulatori).	7,97 €	3.641,32	29.021,32 €
BASSO RISCHIO				
BR1	Uffici e altri locali a basso rischio assimilabili Uffici amministrativi e tecnici, studi medici non adibiti a visite ambulatoriali, archivi correnti, chiesa/huogo di culto generale, locali tecnici accessibili, sale convegni e sale riunioni, ambulatori a basso rischio (es. consultori), aule e biblioteche.	1,25 €	11.944,59	14.930,74 €
BR2	Spazi connettivi ed altri ambienti Portineria e spazi adiacenti, atri e corridoi di ingresso esterni ai reparti, scale interne, ascensori/montacarichi, sale d'attesa esterne ai reparti di degenza e ai servizi di diagnosi, corridoi, CUP, depositi rifiuti e biancheria sporca, camera ardente, magazzini economici e farmacia, archivi di deposito.	0,63 €	58.772,80	37.026,86 €
BR3	Alloggi e altri ambienti Alloggi parenti e ospiti, Stanze per i medici di guardia, alloggi per personale religioso, spogliatoi.	1,64 €	7.304,44	11.979,28 €
BR4	Altre aree a basso rischio Scale di emergenza compartimentate, Tunnel di collegamento per il trasporto di materiali, alimenti ecc.	0,50 €	484,00	242,00 €
AREE ESTERNE				
AE1	Aree esterne e perimetrali accessibili (Pensiline, Terazze, Zona soste ambulanze etc..)	0,36 €	4.146,50	1.492,74 €
AE2	Aree esterne non accessibili (Cortili non accessibili, vani tecnici etc..)	0,18 €	2.426,85	436,83 €
AE3	Altre aree esterne (Parcheggi e Viabilità carrata)	0,26 €	10.299,20	2.677,79 €
COSTO MENSILE (IMPONIBILE)			176.312,43 €	326.120,43 €
CORRISPETTIVO ANNUO (12 MENSILITA')				3.913.445,16 €
I.V.A. 22%				860.957,94 €
TOTALE COSTO ASL FG				4.774.403,10 €

Il costo complessivo del servizio è altresì in linea con quello derivante dall'applicazione delle tabelle ANAC di cui alla deliberazione N. 213 del 02/03/2016 come risultanti dall'aggiornamento del Febbraio 2022.

14. ESECUZIONE DEL SERVIZIO - FATTURAZIONE - PAGAMENTO

L'ASL vigilerà sulla perfetta esecuzione dei servizi e sul rispetto del presente Disciplinare, per il tramite dei Referenti di struttura e del Responsabile del contratto.

Il Responsabile del contratto, ovvero il Direttore dell'Area Gestione del Patrimonio ASL FG, emetterà unico ordine di servizio ad ogni inizio anno valido per l'anno in corso.

La società in house emetterà fatture mensili di importo pari a 1/12 dell'importo a canone; alle fatture dovranno essere allegate le **Dichiarazioni di regolare esecuzione predisposte dal Responsabile del Servizio di Sanitaservice e firmate dai Referenti di Struttura** (Direttori di DSS, DIP, PO, Aree) che certifichino l'esecuzione dei servizi eseguiti in conformità al presente disciplinare. L'ufficio preposto alla liquidazione del servizio è l'Area Gestione Patrimonio della ASL FG, cui perverranno le fatture con le certificazioni di esecuzioni lavori a corredo. Il Direttore dell'Area Gestione del Patrimonio della ASL FG provvederà alla liquidazione con propria determina, entro cinque giorni dal ricevimento della fattura, completa di allegati. In caso di rilievi da parte della ASL FG, questi dovranno essere formalizzati sempre nei suddetti cinque giorni e regolati con la Società entro i cinque giorni successivi.

A seguito della determina di liquidazione, la ASL FG provvederà senza indugio alla conseguente emissione del mandato di pagamento.

In caso di ritardato pagamento verranno applicati gli interessi di cui al D.lgs. 231/2002 e sue successive modifiche ed integrazioni.

SERVIZIO MANUTENZIONE ORDINARIA BENI MOBILI E IMMOBILI

Sommario

<u>PREMESSA</u>	74
<u>1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</u>	74
<u>2.1 MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA</u>	75
<u>2.2 MANUTENZIONE ORDINARIA RIPARATIVA E ORDINARIA "EXTRA"</u>	76
<u>2.3 CONDIZIONI DEL SERVIZIO</u>	77
<u>2.4 CONSEGNA DEGLI IMMOBILI</u>	78
<u>2.5 REGISTRO DELLE VERIFICHE</u>	78
<u>2.6 CALENDARIO DELLE VISITE</u>	78
<u>3. INFORMATIZZAZIONE DEL SERVIZIO</u>	78
<u>4. GESTIONE DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE</u>	79
<u>5. SEGMENTI DI ATTIVITA' (SOTTOSERVIZI)</u>	79
<u>5.1 OPERE EDILI</u>	80
<u>5.2 IMPIANTI IDRICO SANITARI</u>	81
<u>5.3 IMPIANTI ELETTRICI</u>	82
<u>5.4 IMPIANTI TERMOAEREAULICI</u>	82
<u>5.5 MANUTENZIONE DEL VERDE</u>	83
<u>5.6 MANUTENZIONE DEI BENI MOBILI</u>	83
<u>6. ONERI A CARICO DELLA ASL FG</u>	83
<u>7. PERSONALE IMPIEGATO</u>	84
<u>7.1. COMPOSIZIONE DELLE SQUADRE</u>	84
<u>8. CORRISPETTIVO A FAVORE DELLA SOCIETA'</u>	86
<u>9. MODALITÀ' DI PAGAMENTO</u>	87
<u>10. INTERVENTI IN URGENZA - PRONTA DISPONIBILITA'</u>	87
<u>11. OBBLIGHI RELATIVI ALL'ATTUAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</u>	88
<u>12. SITUAZIONI DI URGENZA O DI SOMMA URGENZA</u>	88
<u>13. DATI DEL FABBRICATO</u>	88
<u>14. COMUNICAZIONI</u>	88
<u>15. RELAZIONE MENSILE</u>	89
<u>16. CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI</u>	89
<u>17. PENALI</u>	89

PREMESSA

Il presente Disciplinare regola i rapporti tra la ASL FG e la Società *in house* "Sanitaservice ASL FG Srl" (da ora in poi anche solo "Società") con sede in via Michele Protano c/o Cittadella dell'Economia, Foggia per l'esecuzione del Servizio manutenzione ordinaria di beni mobili e immobili della ASL FG.

Il presente disciplinare può essere integrato sulla base di norme tecniche o specifiche, in merito alle società *in house*, sopraggiunte in corso di validità.

Formano oggetto del presente Disciplinare tutte le prestazioni e le forniture occorrenti per l'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria programmata e su richiesta (per guasto) del patrimonio edilizio della ASL FG. L'esecuzione del servizio dovrà comunque essere effettuata secondo le regole dell'arte e la Società dovrà conformarsi alla massima diligenza nell'adempimento dei propri obblighi.

Per manutenzione ordinaria degli immobili e delle loro pertinenze si intende l'espletamento di tutte le attività manutentive descritte nel presente disciplinare, aventi lo scopo di garantire all'utenza la fruizione nella massima sicurezza e nel rispetto delle definizioni di seguito indicate.

La finalità del presente Disciplinare è quella di definire le erogazioni minimali per la manutenzione delle componenti edilizie ed impiantistiche degli immobili, comprendente le operazioni, le forniture o prestazioni necessaria per mantenere in efficienza e valorizzare gli stessi, così come descritte analiticamente nei singoli sottoservizi.

In relazione a quanto precede si specificano di seguito gli obiettivi dell'affidamento del Servizio manutenzione ordinaria di beni mobili e immobili della ASL FG:

- a) migliorare il grado di soddisfazione dell'utenza, interna ed esterna, garantendo risposte tempestive ed esaurienti;
- b) eseguire la manutenzione programmata degli interventi al fine di prevenire guasti o malfunzionamenti e mantenere in sicurezza ed efficienza gli immobili su cui si interviene;
- c) diminuire la percentuale degli interventi di manutenzione riparativa rispetto agli interventi di manutenzione programmata;
- d) adottare procedimenti semplici e standardizzati di monitoraggio e di intervento;
- e) realizzare il più rapido controllo e la valutazione da parte della ASL FG del livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi dalla Società al fine di definire le politiche e le strategie di gestione del patrimonio immobiliare.

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La parte principale del Servizio riguarda la "Manutenzione ordinaria degli IMMOBILI" che comprende gli interventi relativi alla manutenzione ordinaria finalizzata a mantenere l'efficienza e l'idoneità all'uso, in sicurezza, di tutti gli immobili del patrimonio immobiliare oggetto dell'appalto. La parte residuale è collegata alla "Manutenzione ordinaria dei beni MOBILI".

È escluso l'affidamento *in house* della manutenzione di tutto quanto non espressamente dettagliato in questo disciplinare e, in ogni caso, dei grandi impianti e delle attrezzature e apparecchiature medicali ed informatiche, nonché della manutenzione degli impianti che necessitino di certificazione

di conformità alla normativa italiana ed europea a meno della riparazione/sostituzione dei singoli componenti terminali.

Il Servizio si compone dei seguenti n. 6 segmenti di attività (sottoservizi):

- ✓ opere edili;
- ✓ impianti idrico-sanitari;
- ✓ impianti elettrici (limitatamente alle componenti terminali);
- ✓ impianti termoaerulici;
- ✓ manutenzione aree verdi;
- ✓ manutenzione beni mobili.

Ai fini del presente disciplinare, la **Manutenzione ordinaria IMMOBILI** comprende:

- ✓ **La Manutenzione ordinaria Programmata**: intesa come manutenzione preventiva e predittiva (preventiva su condizione). Essa è volta a ridurre la possibilità di guasto o degrado del funzionamento di un'entità o componente e verrà eseguita dal personale tecnico, che dovrà recarsi con frequenza calendarizzata sulle strutture individuando, anche su indicazione del personale presente nelle stesse, gli interventi da eseguire; Tale attività sarà oggetto di relazione mensile e sarà accompagnata, se necessario, da allegati fotografici dai quali evincere la situazione antecedente agli interventi eseguiti.
- ✓ **La Manutenzione ordinaria Riparativa**: intesa come manutenzione eseguita nell'ambito di servizi manutentivi periodici (*manutenzione programmata*) e aperiodici (*a guasto, a richiesta*), finalizzata al ripristino delle diverse anomalie (riscontrate e/o segnalate) ed alla conservazione dello stato dei beni nelle loro condizioni di partenza.

Tutte le attività ed interventi di manutenzione di cui al presente Disciplinare sono da intendersi completi e "chiavi in mano" ovvero comprensivi di tutte le necessarie attività, lavorazioni, forniture, opere ed interventi complementari ed accessori di qualsiasi natura e tipologia, edili ed impiantistici (per quanto affidato), da fabbro, falegnameria, verde e quanto altro utile e necessario ad effettuare l'intervento manutentivo completo e finito ad opera d'arte.

Di seguito sono riportati gli interventi manutenzione ordinaria, programmata e riparativa che la Sanitaservice ASL FG S.r.l. dovrà assicurare per la corretta manutenzione degli immobili oggetto dell'appalto.

Nel caso in cui l'elencazione e descrizione degli interventi non fosse ritenuta esaustiva, la Società, di intesa con la ASL FG, dovrà provvedere alla sua integrazione.

Nell'elencazione e descrizione degli interventi, i termini temporali stabiliti indicano il massimo intervallo fra due operazioni programmate successive, che dovranno essere eseguite come ogni altra operazione periodica, con una variazione massima rispetto alle date programmate del $\pm 10\%$.

2.1 MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA

Comprende il complesso degli interventi, forniture e servizi finalizzati a mantenere in efficienza il patrimonio immobiliare oggetto dell'appalto e da effettuarsi preventivamente al fine di prevenire il verificarsi delle eventuali anomalie (preventiva) o secondo intervalli di tempo prestabiliti come dettagliatamente indicato nelle corrispondenti schede allegate.

Gli obiettivi prestazionali consistono nel mantenere lo standard qualitativo iniziale (ovvero quello esistente al momento della consegna degli immobili) inteso come livello minimo, fatto salvo il

normale degrado d'uso dei componenti, che devono comunque essere in grado di assicurare la funzionalità e l'utilizzo in situazioni di comfort e di sicurezza per le attività e l'utenza.

La Sanitaservice ASL FG S.r.l. deve quindi orientare la manutenzione alla preservazione degli immobili con interventi preordinati e mirati alla riduzione dei guasti ovvero all'osservazione sistematica degli immobili, allo scopo di promuovere provvedimenti generali tendenti a garantire la rispondenza ai reali fabbisogni degli immobili e degli utenti.

Il presente Disciplinare indica il programma di manutenzione, gli interventi di manutenzione ordinaria nonché la frequenza che si ritiene necessaria per garantire il mantenimento del livello prestazionale degli impianti. Tale frequenza non potrà comunque essere superiore ai termini temporali qui indicati, a meno della tolleranza del 10%.

In **Allegato 1** sono riportate le **Schede analitiche di manutenzione programmata**.

2.2 MANUTENZIONE ORDINARIA RIPARATIVA E ORDINARIA "EXTRA"

Questa tipologia di attività è divisa in due sottospecie:

- a) la **manutenzione ordinaria riparativa**, per la quale gli interventi sono effettuati su richiesta della ASL FG, di norma a fronte della segnalazione di un guasto: tali interventi sono di norma individuabili tra quelli elencati nelle Schede di manutenzione programmata e sono **compresi nel canone fisso** concordato in questa sede;
- b) la **manutenzione ordinaria "extra"**, che comprende invece gli **interventi autorizzati/richiesti di volta in volta dal committente e oggetto di specifico ordine per servizio**: tali interventi sono sussumibili nelle due seguenti fattispecie:
 - i. **interventi di sostituzione di elementi/beni** (incorporati o non incorporati nel fabbricato) che abbiano un **valore significativo**, ovvero un valore prevalente rispetto a quello della prestazione (rectius della manodopera impiegata per la prestazione);
 - ii. **interventi murari e conservativi su superfici significative**, ovvero interventi che, singolarmente, per natura delle lavorazioni ed estensione delle superfici, richiedano un impegno di manodopera superiore alle 25 ore complessive e comportino l'impiego di materiali di consumo per un valore stimato nell'ordine di almeno € 1.000,00.
 - iii. **altri interventi non compresi alla lettera a) nonché sopra sub i) e ii).**

In sintesi, gli interventi compresi nel canone fisso comprendono il complesso delle attività, forniture e servizi elencati nelle succitate schede di manutenzione programmata; gli interventi autorizzati/richiesti dalla ASL FG che non siano ricompresi nelle schede analitiche di manutenzione programmata costituiscono prestazioni ordinarie extra; per tali prestazioni la ASL FG si rivolgerà prioritariamente alla propria società in house, salvo verificarne la disponibilità all'esecuzione secondo quanto di seguito esposto.

Con riferimento agli interventi di cui sopra alla **lettera b)** la ASL FG richiede uno specifico preventivo⁵ per costi e tempi a Sanitaservice; la società in house può:

⁵ Nella redazione dei preventivi la società in house farà riferimento al prezzario regionale dell'edilizia OPP (ove rilevi il

- I. confermare la propria disponibilità e fornire dunque un preventivo, di norma entro 5 giorni dalla richiesta;
- II. non confermare la propria disponibilità, nel qual caso ASL FG si rivolgerà ad operatori esterni.

Il valore complessivo delle prestazioni di cui alla **lettera b)** deve essere contenuto entro il 10% del canone per le prestazioni di cui alla **lettera a)**.

Tali interventi sono finalizzati ad assicurare la fruibilità, la sicurezza e la conservazione del valore patrimoniale e l'efficienza dei beni immobili, così come verificati al momento della presa in consegna da parte della Società, nei limiti delle attività in questa sede affidate.

La necessità della manutenzione su richiesta per guasto può essere anche connessa a circostanze fisiologiche o contingenze che possono impedire o ridurre in maniera significativa il regolare svolgimento dell'attività all'interno dell'immobile o la funzionalità del sistema impiantistico nel suo complesso, per cui la Società è tenuta all'immediato ripristino delle disfunzioni al fine di garantire il regolare svolgimento delle attività, nei limiti delle attività in questa sede affidate.

Laddove il personale Sanitaservice chiamato ad intervenire, dovesse rilevare la non competenza all'effettuazione dell'intervento, dovrà tempestivamente comunicare all'Area Gestione Tecnica tramite apposito rapportino i dettagli della chiamata, del mancato intervento e delle motivazioni circa l'impossibilità di esecuzione, per consentire all'Area di poter prontamente procedere alla risoluzione della problematica.

In generale la Società metterà a disposizione della ASL FG la propria capacità organizzativa-operativa per risolvere i problemi nel più breve tempo possibile e con la massima qualità degli interventi e svolgendo tutte le prestazioni integrative e accessorie necessarie.

2.3 CONDIZIONI DEL SERVIZIO

Con specifico riferimento ai beni immobili, questi debbono essere comunque presi in carico e gestiti dalla Società anche ove presenti carenze normative o assenza di certificazioni.

Gli interventi dovranno essere effettuati nel rispetto delle normative vigenti ad essi applicabili, da parte di personale specializzato per l'effettuazione della corretta manutenzione degli immobili e di suoi componenti.

Nel caso in cui i componenti necessari da sostituire per la riparazione non risultassero disponibili in commercio, la Sanitaservice ASL FG S.r.l. dovrà provvedere alla totale sostituzione dell'elemento in oggetto con altro delle medesime caratteristiche, tra quelli in commercio, il più possibile somigliante a quello da sostituire.

Al termine di ogni intervento riparativo, dovrà essere compilata una **Foglio di lavoro** dettagliato indicando l'attività svolta, i materiali usati, l'eventuale necessità di successivo intervento ed eventuali proposte migliorative (**Allegato 2**).

costo della manodopera) od al prezzario edito dal DEI (ove non rilevi la manodopera ma piuttosto i materiali utilizzati) applicando, di norma, uno sconto non inferiore all' 11%

2.4 CONSEGNA DEGLI IMMOBILI

Gli immobili affidati, come individuati in **Allegato 3**, vengono consegnati nelle condizioni di fatto in cui si trovano.

Si precisa che la manutenzione ordinaria riguarderà gli immobili di proprietà dell'ASL FG o in comodato, ma anche immobili di proprietà di terzi in locazione passiva. L'elenco potrà essere modificato/integrato a seguito di atto sottoscritto tra le parti.

2.5 REGISTRO DELLE VERIFICHE

Il Servizio manutenzione dovrà tenere un **registro digitale**, di tutti i controlli e di tutti gli interventi effettuati sui beni immobili e mobili. Tale registro dovrà essere aggiornato dai tecnici e dai manutentori al fine di rendere possibile l'attività di controllo da parte della ASL FG. Tale registro dovrà contenere, per ogni singola struttura immobiliare:

- ✓ L'ubicazione;
- ✓ Tipo di controllo effettuato;
- ✓ La data del controllo;
- ✓ I provvedimenti o le azioni correttive adottati;
- ✓ La data dell'intervento;
- ✓ Il nominativo e la firma del manutentore;

Il registro dovrà inoltre contenere ogni altra indicazione utile alla disamina degli interventi effettuati.

Le registrazioni dei singoli interventi dovranno essere imputate nel sistema entro i termini per l'esecuzione dei controlli da parte della ASL FG che verranno effettuati con cadenza mensile.

2.6 CALENDARIO DELLE VISITE

La Sanitaservice ASL FG S.r.l. dovrà tenere, nel rispetto dell'attività programmata, un calendario delle visite dei controlli, delle verifiche e delle ispezioni periodiche da effettuare sugli immobili oggetto di manutenzione.

Per gli interventi dovuti ad urgenza la Società è tenuta ad intervenire anche con comunicazione telefonica, fax, e-mail in tempi rapidi.

3. INFORMATIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Al fine di assicurare la completa uniformità metodologica, mantenere la stessa interfaccia degli applicativi, consolidare le conoscenze acquisite e soprattutto garantire l'integrità e la sicurezza degli archivi esistenti, la Sanitaservice ASL FG S.r.l. impiega un sistema informativo digitale per la gestione degli interventi manutentivi.

La Società carica in modo continuativo nel sistema i dati relativi agli interventi eseguiti, sviluppando moduli appositi per la rendicontazione nonché per la contabilizzazione degli eventuali lavori a misura preventivamente autorizzati/richiesti.

Il sistema informativo garantisce la possibilità di gestione di tutte le informazioni, ed in particolare la fornitura tempestiva di tutti i dati che i Dirigenti della ASL FG riterranno necessari per avere:

- la documentazione degli interventi richiesti ed eseguiti;
- le tabelle di sintesi degli interventi (tempi d'intervento, risorse impegnate, ecc.);

- altri elementi desumibili attraverso l'elaborazione dei dati inseriti nel sistema.

Per quanto riguarda la registrazione di verifiche e controlli effettuati, è onere della Società il rilascio di **Fogli di Lavoro** descrittivi in modo esauriente degli interventi periodici eseguiti. I moduli, secondo lo schema di cui all'**Allegato 2**, dovranno essere compilati e firmati per ogni singolo intervento e dovranno essere caricati nell'apposito sistema informativo.

La Società dovrà tendere alla completa gestione automatizzata delle manutenzioni e delle commesse.

Il progetto ha come obiettivo il potenziamento e la semplificazione delle capacità di gestione delle attività facenti capo a diversi servizi aziendali attraverso la gestione di:

1. Schede di intervento
2. Attività Programmate
3. Richieste di intervento
4. Fogli di lavoro

Il servizio prevede la messa a disposizione di un database che contenga tutte le informazioni raccolte e utili per una corretta gestione del patrimonio immobiliare.

4. GESTIONE DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE

La gestione della scheda di intervento di manutenzione, prevede che:

- ✓ la scheda di intervento sia riferita ad uno o più cespiti presenti nel patrimonio aziendale;
- ✓ i beni soggetti a manutenzione siano catalogati nell'archivio dei beni ammortizzabili;
- ✓ la scheda debba memorizzare i riferimenti ai codici attribuiti a questi beni;
- ✓ la scheda di intervento possa essere aperta a seguito:
 - di visite periodiche programmate;
 - di richiesta di intervento riparativo.

Il Foglio di Lavoro (FdL) è il mezzo per la memorizzazione delle informazioni relative ad un intervento di manutenzione riferito ad una determinata scheda.

Il FdL è la chiave della programmazione degli interventi; di seguito le caratteristiche previste per il foglio di lavoro:

- viene identificato con un identificativo (ID) progressivo per anno, corrispondente al numero di ordine interno attribuito in fase di programmazione o di apertura a chiamata;
- fa riferimento ad una scheda di intervento di manutenzione per singolo immobile.

5. SEGMENTI DI ATTIVITA' (SOTTOSERVIZI)

Le attività di seguito descritte costituiscono un'esemplificazione dei fabbisogni manutentivi.

Sono a carico della Sanitaservice ASL FG S.r.l., nel limite delle attività affidate e compresi nel canone, tutti gli oneri di manutenzione ordinaria, quali a mero titolo esemplificativo:

- ✓ l'eliminazione di anomalie essenziali alla corretta funzionalità dell'immobile;
- ✓ l'eliminazione di anomalie finalizzate alla corretta funzionalità, anche venutesi a creare per

fattori non connessi con le prestazioni manutentive ordinarie.

I sottoservizi riguardano:

- ✓ Opere Edili;
- ✓ Impianti idrico-sanitari;
- ✓ Impianti elettrici (per la componentistica terminale);
- ✓ Impianti termoaerulici;
- ✓ Manutenzione aree verdi;
- ✓ Manutenzione beni mobili.

5.1 OPERE EDILI

Descrizione del sottoservizio

Nella presente categoria sono inserite tutte le manutenzioni alle strutture edilizie dell'immobile, nei limiti delle attività affidate, atte a garantirne l'efficienza e piena funzionalità in condizioni di sicurezza. L'attività si sviluppa attraverso l'esecuzione di visite programmate, nelle quali si procede ad un'accurata verifica di tutte le componenti edilizie, sia esterne che interne, ed una serie di semplici interventi di manutenzione su chiamata per guasto.

Inoltre, attraverso l'attività di monitoraggio, alla Sanitaservice è richiesto di prevedere e prevenire eventuali processi di deterioramento ed invecchiamento e di prospettare alla ASL FG i piani di intervento per il mantenimento degli immobili nelle originali condizioni di funzionalità.

Manutenzione programmata

Nell'ambito delle visite programmate la Sanitaservice eseguirà tutte le verifiche e controlli. A conclusione delle visite, qualora siano necessari interventi straordinari da parte della ASL FG, Sanitaservice dovrà redigere una relazione tecnica nella quale verrà descritto lo stato delle componenti edilizie e suggeriti gli interventi da eseguire secondo priorità di urgenza.

Manutenzione su richiesta per guasto

La manutenzione su richiesta per guasto, comunque inclusa nel canone annuale, comprenderà tutti gli interventi riparativi atti al ripristino della funzionalità ed integrità del manufatto nei limiti delle attività affidate.

Gli interventi previsti e/o richiesti sono riepilogati nell'**Allegato 1**.

Sono compresi nel canone contrattuale i materiali necessari alle riparazioni di cui al paragrafo precedente, nonché i cosiddetti materiali di consumo (colle, viti, bulloneria, impregnati e protezioni antiruggine, etc.).

Interventi in emergenza

Qualora si verificassero degli eventi estemporanei di assoluta gravità, sia connessi a fenomeni atmosferici naturali, che ad eventi accidentali (allagamento, incendio, etc.), criminosi o vandalici (tra i quali vanno annoverati tutti gli atti di effrazione, rapina, furto, anche con mezzi meccanici e/o esplosivi), Sanitaservice sarà tenuta ad intervenire con la modalità "urgenza" per ripristinare la sicurezza dei locali (es. tamponamenti provvisori in legno o metallo, chiusura di fori murari, sostituzione o blocco di porte, ecc.). In ogni caso, al verificarsi di "eventi estemporanei di assoluta gravità", la Sanitaservice potrà intervenire solo a seguito di

preventivo intervento delle Forze di Pubblica sicurezza a ciò preposte (terremoto, incendio, esplosioni). I suddetti lavori, non compresi nell'importo contrattuale, ove non assegnate a ditte esterne, verranno contabilizzati in economia, salva l'esecuzione di ulteriori opere a carattere definitivo, da concordare volta per volta con il Dirigente di struttura e rientranti nella fattispecie degli interventi straordinari.

Limitatamente alle attività affidate con il presente Disciplinare e nel rispetto degli affidamenti manutentivi a ditte esterne, possono rientrare in tale categoria, compresi nel canone concordato, gli interventi che potrebbero verificarsi a seguito di eventuali allarmi e/o interruzione di energia elettrica. Gli interventi devono essere realizzati tempestivamente sia nelle normali ore di servizio, sia nelle ore di pronta disponibilità (reperibilità).

Assistenze murarie

Rientrano nel presente articolo tutte le assistenze murarie necessarie ad eseguire la manutenzione degli impianti tecnologici come descritta nei capitoli precedenti ed in dettaglio nel Piano di Manutenzione programmata di cui all' **Allegato 1**.

A solo titolo d'esempio lo smontaggio ed il rimontaggio di controsoffitti e dei pavimenti sopraelevati, qualora necessari all' esecuzione di operazioni manutentive su impianti, saranno compresi nel canone forfettario.

5.2 IMPIANTI IDRICO SANITARI

Descrizione del sottoservizio

Il presente sottoservizio prevede essenzialmente:

- la manutenzione/sostituzione di tutte le componenti terminali degli impianti idrico sanitari poste all'interno ed all'esterno degli immobili in manutenzione;
- la verifica ed il controllo di tutte le componenti dalla centrale idrica fino al più distante punto di erogazione, comprese tutte le reti di distribuzione principali o secondarie, siano esse sottotraccia o a vista.

Per quanto riguarda gli elementi terminali le sostituzioni andranno eseguite solo qualora non riparabili utilizzando, qualora i componenti non fossero più in commercio, componenti analoghi, e per i componenti a vista, anche nel disegno formale.

Il Direttore della Struttura potrà ordinare la conservazione di parte del materiale di demolizione per un periodo limitato e sufficiente ai riscontri degli addetti delle compagnie di assicurazione per l'eventuale risarcimento dei danni, nonché l'esecuzione di apposite inquadrature fotografiche.

Le attività manutentive dovranno garantire il perfetto funzionamento degli impianti e delle loro componenti, e si concretizzeranno comunque con interventi su tutte le parti costituenti l'impianto, comprendendo inoltre tutti gli interventi complementari ed accessori per avere l'opera completa e finita ad opera d'arte.

Sanitari

Sopralluogo con verifica dello stato manutentivo generale, ripristini e/o sostituzioni necessarie a garantire la piena funzionalità delle varie componenti, in particolare relativamente all'impianto di adduzione e distribuzione acqua. Gli interventi previsti e/o richiesti sono riepilogati nell' **Allegato 1**.

5.3 IMPIANTI ELETTRICI

Descrizione del sottoservizio

Per quanto attiene alle operazioni di manutenzione degli impianti affidati a ditte esterne specializzate i compiti affidati a Sanitaservice sono unicamente:

- assicurare la presenza di personale per consentire alle ditte esterne affidatarie l'esecuzione degli interventi (accessi ad immobili ed ambienti);
- regolazione di dispositivi elettrici dotati di comando temporizzato;
- verifica e sostituzione delle parti terminali;
- restano a carico della ditta esterna l'esecuzione e la responsabilità delle attività manutentive ad essa affidate ed espressamente escluse dall'affidamento a Sanitaservice.

Con riferimento agli **impianti di illuminazione** si provvederà al sopralluogo con verifica dello stato manutentivo generale, ripristini e/o sostituzioni dei corpi illuminanti, dei punti presa e degli interruttori dei corpi illuminanti.

Nel caso in cui trattasi di impianti di pertinenza di ditte terze, interessata da apposito contratto di servizi con l'ASL FG, l'intervento consisterà nella mera tempestiva segnalazione inerente al malfunzionamento all'Area Tecnica. L'Area Tecnica invierà alla Sanitaservice precisa indicazione degli impianti oggetto del presente accapo.

Con riferimento alla manutenzione ordinaria dei corpi illuminanti forniti dalla Beghelli srl, preso atto del fatto che la modalità di svolgimento dell'attività potrebbe essere condizionata dalla reperibilità degli specifici materiali legati alla fornitura Beghelli, si stabilisce che, in caso di difficoltà di approvvigionamento di elementi compatibili, si ricorra alla sostituzione integrale delle plafoniere; trattandosi di una nuova attività, in considerazione della numerosità dei punti luce, la congruità dei costi stimati dall'AGT e tradotti in corrispettivo per la società in house, andrà verificata nel tempo; in caso di scostamenti significativi a consuntivo sarà valutato l'adeguamento degli importi.

Con riferimento agli **impianti di illuminazione emergenza e sicurezza** si provvederà al sopralluogo con verifica dello stato manutentivo generale, ripristini e/o sostituzioni di lampade di emergenza, ripristino di corpi illuminanti della segnaletica luminosa di sicurezza.

5.4 IMPIANTI TERMOAERULICI

Descrizione del sottoservizio

Per quanto attiene alle operazioni di manutenzione degli **impianti affidati a ditte esterne** specializzate i compiti affidati a Sanitaservice sono unicamente:

- assicurare la presenza di personale per consentire alle ditte esterne affidatarie l'esecuzione degli interventi (accessi ad immobili ed ambienti);
- regolazione di dispositivi elettrici dotati di comando temporizzato.
- restano a carico della ditta esterna l'esecuzione e la responsabilità delle attività manutentive ad essa affidate.

Con riferimento agli **impianti di riscaldamento** i compiti affidati alla società riguardano essenzialmente:

- Verifica di funzionamento;
- Spurgo, eliminazione perdite degli elementi radianti;
- Sostituzione di termostati e valvolame.

Con riferimento agli **impianti di condizionamento** i compiti affidati alla società riguardano essenzialmente:

- Verifica di funzionamento dei fan coils e degli split e segnalazione di malfunzionamenti;
- Manutenzione e pulizia/sanificazione degli split e dei fan coils;

5.5 MANUTENZIONE DEL VERDE

La manutenzione del verde risulta essere, fra le attività a carattere gestionale, quella che maggiormente può giovare di un intervento ciclico pianificato a livello pluriennale. Resta possibile il ricorso al noleggio di mezzi ed attrezzature il cui scarso ed occasionale impiego non giustifica l'acquisto quali beni strumentali e, in ogni caso, con riferimento a mezzi ed attrezzature di mero ausilio alle attività affidate alla Società.

Pertanto, l'obiettivo è di progettare e gestire le attività di manutenzione del patrimonio a verde esterno attraverso un programma di interventi diversificati in funzione della tipologia qualitativa e quantitativa delle aree esterne destinate a verde (parchi, giardini, aree destinate a prato, cortili, terrazze, etc.).

Nella denominazione "area verde" è intesa qualunque coltura arborea o floreale ubicata nelle aree esterne facenti parte degli immobili oggetto del presente appalto.

Sono escluse dal presente servizio le aree a verde già appaltate a ditte esterne (P.O. Tatarella).

Descrizione del sottoservizio

Oggetto del servizio è mantenere nelle condizioni estetiche e fisiologiche migliori l'arredo verde esterno, attraverso mirati programmi manutentivi.

5.6 MANUTENZIONE DEI BENI MOBILI

Descrizione del sottoservizio

Le prestazioni oggetto del presente appalto sono schematicamente le seguenti: manutenzione di arredi in genere quali scrivanie, cassettiere, armadi, armadiate, sedie, poltrone, divani, tavoli ecc. in metallo, legno o altro materiale, in dotazione presso le varie sedi dell'ASL FG.

Gli interventi previsti comprendono: ripristino, anche mediante la sostituzione di parti con l'impiego di ricambi originali, di mobili o arredi sostituzione di serrature di cassettiere, cassetti, armadi e duplicazioni chiavi; riparazione di poltrone comportanti la sostituzione di rotelle, saldatura piantane, rifacimento imbottitura, sostituzione rivestimento in pelle o tessuto; interventi di minuta falegnameria per ripristini di arredi in legno; sostituzione di vetri a cristalli di arredi in genere; fornitura e posa piani di armadio e ripiani in genere; ripristino scrivanie e mobili in genere comprendente anche le sverniciature, levigature e riverniciature con idonei prodotti, del piano di lavoro o di appoggio.

6. ONERI A CARICO DELLA ASL FG

A carico della ASL FG rimangono le attività e le spese che non rientrano nella piccola manutenzione ordinaria ed in particolare:

- ✓ i lavori di straordinaria manutenzione degli immobili oggetto del Servizio Manutentivo ordinario;

- ✓ interventi di urgenza e somma urgenza; resta inteso tuttavia che, nei casi di urgenza o di somma urgenza, il primo intervento per la sicurezza, compresa l'esecuzione di opere provvisori, quali la transennatura della zona di pericolo, o per l'eventuale interdizione al transito, sono ricomprese nei lavori di manutenzione ordinaria di cui al presente Disciplinare, mentre quelle di messa in sicurezza definitiva e di ripristino rimangono di esclusiva competenza della ASL FG;
- ✓ l'esecuzione di opere migliorative in genere;
- ✓ cabine elettriche e loro componenti;
- ✓ impianti di distribuzione della energia elettrica ad eccezione delle parti terminali;
- ✓ gruppi elettrogeni⁶;
- ✓ UPS;
- ✓ centrali e sotto centrali termiche e loro componenti;
- ✓ gruppi frigo e loro componenti;
- ✓ centrali idriche (e sottocentrali)⁷;
- ✓ impianti di distribuzione aria centralizzati (manutenzione, pulizia/igienizzazione, sanificazione);
- ✓ impianti gas-medicali;
- ✓ impianti attivi e passivi antincendio;
- ✓ impianti elevatori.

7. PERSONALE IMPIEGATO

Per l'esecuzione del servizio si prevede l'impiego di autoveicoli da trasporto leggeri (furgoni) per ciascuna delle sei località sopra riportate corredati di tutta l'attrezzatura necessaria per lo svolgimento di quanto previsto nel presente disciplinare.

Per l'esecuzione dei lavori di manutenzione ordinaria di cui al presente disciplinare, la Società si impegna a mettere a disposizione personale necessario per svolgere le attività del Servizio.

Rimane responsabilità della Società dimensionare il proprio organico in modo da poter svolgere con la adeguata tempestività tutte le attività descritte nel presente disciplinare secondo le necessità del Servizio Manutentivo.

La distribuzione sul territorio delle squadre di manutenzione sarà formata esclusivamente da personale di Sanitaservice ASL FG S.r.l.

7.1. COMPOSIZIONE DELLE SQUADRE

Nella seguente tabella si fornisce un quadro del personale impiegato in ciascuna area/ distretto:

⁶ Per i quali la società dovrà unicamente effettuare il controllo del livello di carburante

⁷ Salvo verifica e controllo, in particolare in caso di chiamata per interruzione del servizio

<u>DISLOCAZIONE PERSONALE E MEZZI</u>					
LOCALITA'	CENTRI DI COSTO ASL SERVITI	COORDINATORI	OPERAI	AUTO	FURGONI
S. SEVERO	P.O., D.S.S.	1	9	1	3
VICO G. e SAN MARCO	DSS	1	6	1	4
FOGGIA e LUCERA	DSS	1	14	1	7
CERIGNOLA, TROIA-ACCADIA	DSS	1	5	1	2
MANFREDONIA	P.O., D.S.S.	1	7	1	2
CERIGNOLA	P.O.	1	9	1	2
TOTALE		6	50	6	20

La Società deve mettere a disposizione per l'esecuzione del Servizio dei **Referenti Tecnici** di zona (geometra o figura equipollente) con funzioni di **coordinatore tecnico responsabile**, che dovrà essere comunicato alla ASL FG. Il tecnico responsabile deve garantire la propria reperibilità. Il tecnico responsabile può essere temporaneamente sostituito, per esempio per ferie o malattia o per altro giustificato motivo, da un'altra persona con pari requisiti; il nominativo del sostituto deve essere comunicato per tempo alla ASL FG.

La Società deve fornire alla ASL FG l'elenco nominativo del personale dipendente adibito ai lavori oggetto del servizio, ivi compreso il personale assegnato alla squadra di reperibilità. Tale elenco deve essere aggiornato e trasmesso alla ASL FG immediatamente e comunque non oltre 3 giorni dopo qualsiasi variazione nell'organico. Tale elenco deve contenere, oltre ai dati anagrafici dei dipendenti, il loro titolo di studio, le eventuali specializzazioni e le mansioni a cui è adibito.

Il **Referenti Tecnici** individuati da Sanitaservice ASL FG S.r.l., dotati di telefono cellulare, devono poter essere contattati telefonicamente, in qualsiasi momento fosse necessario, dai Direttori di Struttura o loro delegati del contratto. Tutto il personale della Società ed in particolare i componenti della squadra di reperibilità, dovrà comunque assicurare la propria reperibilità telefonica qualora si trovi in zona priva di copertura o qualora momentaneamente sprovvisto del telefono cellulare.

I **Referenti Tecnici** dovranno possedere un'adeguata conoscenza tecnica e professionale affinché possano comprendere immediatamente, senza difficoltà o dubbi, eventuali disposizioni contingenti, anche verbali, impartite dai Direttori di Struttura o loro delegati del contratto e parimenti siano in grado di fornire le informazioni da quest'ultimo richieste per le vie brevi, di interesse per la manutenzione degli immobili oggetto del Servizio Manutentivo.

La manodopera impiegata dovrà essere:

- ✓ adeguatamente istruita circa le mansioni da svolgere;
- ✓ adeguatamente istruita al fine di garantire i requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabili alle esigenze del servizio affidato da svolgersi presso ambienti pubblici;
- ✓ attrezzata per l'assolvimento dei lavori di manutenzione;
- ✓ dotata di idonea divisa e cartellino di riconoscimento riportante le generalità compresa la foto dell'operatore;
- ✓ la divisa deve essere a norma di legge con la scritta "MANUTENZIONE" con il logo della Società.

La Società deve comunicare alla ASL FG prima dell'inizio della manutenzione, il numero telefonico corrispondente alla propria sede operativa situata nell'ambito della zona di competenza, ove sia reperibile il **Referente Tecnico** o suo sostituto.

8. CORRISPETTIVO A FAVORE DELLA SOCIETA'

Il corrispettivo di esercizio provvisorio (in acconto) per il servizio in oggetto, anche a garanzia della congruità del costo per l'autoproduzione in house dell'attività strumentale, è costruito con un approccio *cost-based pricing*; il **costo unitario di € 11,20/mq** che genera la sottostante **Tabella** è comprensivo della copertura dei costi generali, degli oneri per la sicurezza e per il rinnovo dei beni strumentali.

CORRISPETTIVI MANUTENZIONE ORDINARIA 2025									
AMBITO TERRITORIALE	mq lordi	Strutture sanitarie ASL FG	Importo annuo (Imponibile 22%)	Importo mensile (imponibile 22%)	Cod. Uff.	Cod. Uff.	Uff. responsabile atti di liquidazione	IVA AL 22%	TOTALE COSTO ASL FG
San Severo n.51	47.574,62	P.O. San Severo	€ 570.895,44	€ 47.574,62	100	URSA0303	DIREZ. AMM. PO UNICO SAN SEVERO-S.MA	€ 125.597,00	€ 696.492,44
	22.299,81	Strutture distretto San Severo	€ 267.597,72	€ 22.299,81	105	URSA0203	DISTRETTO N. 1 SAN SEVERO	€ 58.871,50	€ 326.469,22
San Marco in Lamis n.52	15.874,03	Strutture distretto San Marco in Lar	€ 190.488,36	€ 15.874,03	110	URSA0208	DISTRETTO N. 2 SAN MARCO IN LAMIS	€ 41.907,44	€ 232.395,80
Vico del Gargano n.53	20.155,86	Strutture distretto Vico del Gargano	€ 241.870,32	€ 20.155,86	115	URSA0209	DISTRETTO 53 VICO DEL GARGANO	€ 53.211,47	€ 295.081,79
Manfredonia n.54	17.389,30	Presidio Ospedaliero Manfredonia	€ 208.671,60	€ 17.389,30	85	URSA0302	DIREZ. AMM. PO MANFREDONIA	€ 45.907,75	€ 254.579,35
	21.149,26	Strutture distretto Manfredonia	€ 253.791,12	€ 21.149,26	140	URSA0202	DISTRETTO 1 2006 -MAFR.-MATT.-MONTE	€ 55.834,05	€ 309.625,17
Cerignola n.55	34.873,20	Presidio Ospedaliero Cerignola	€ 418.478,40	€ 34.873,20	90	URSA0301	DIREZ. AMM. PO CERIGNOLA	€ 92.065,25	€ 510.543,65
	18.636,86	Strutture distretto Cerignola	€ 223.642,32	€ 18.636,86	145	URSA0201	DISTRETTO 2 2006 - CERIGN-ORTAN-STORN	€ 49.201,31	€ 272.843,63
Foggia n.56/57	25.009,32	Strutture distretto Foggia	€ 300.111,84	€ 25.009,32	120	URSA0206	DISTRETTO SANITARIO N. 1 (INAM) FOGGIA	€ 66.024,60	€ 366.136,44
Lucera n.58	20.397,50	Strutture distretto Lucera	€ 244.770,00	€ 20.397,50	130	URSA0204	DISTRETTO SANITARIO N. 3 LUCERA	€ 53.849,40	€ 298.619,40
Troia - Accadia n.59	16.698,17	Strutture distretto Troia - Accadia	€ 200.378,04	€ 16.698,17	135	URSA0207	DISTRETTO SANITARIO N. 4 TROIA	€ 44.083,17	€ 244.461,21
Totale superfici strutture sanitarie ASL FG	260.057,93	Totale Importi	€ 3.120.695,16	€ 260.057,93				€ 686.552,94	€ 3.807.248,10

L'importo complessivo dell'affidamento sarà attribuito in quota ai Direttori di struttura complessa sulla base delle superfici degli immobili loro affidate.

Con riferimento alle prestazioni cd "ordinarie extra", il cui corrispettivo deve essere contenuto entro il 10% del canone ordinario, il centro di costo aziendale di riferimento è l'Area Gestione Tecnica della ASL FG, assegnataria del corrispondente budget.

9. MODALITÀ' DI PAGAMENTO

L'ASL vigilerà sulla perfetta esecuzione dei servizi e sul rispetto del presente Disciplinare, per il tramite dei Referenti di struttura e/o il Responsabile dell'Area Gestione Tecnica (per le attività ordinarie extra).

I Referenti di struttura ed il Responsabile dell'Area Gestione Tecnica emetteranno un unico ordine di servizio ad ogni inizio anno valido per l'anno in corso.

La società in house emetterà fatture mensili di importo pari a 1/12 dell'importo a canone; alle fatture dovranno essere allegati le **Dichiarazioni di regolare esecuzione**⁸ predisposte dal Responsabile del Servizio di Sanitaservice e firmate dai Referenti di Struttura (Direttori di DSS, DIP, PO, Aree) che certifichino l'esecuzione dei servizi eseguiti in conformità al presente disciplinare. La liquidazione è affidata ai succitati Dirigenti - cui perverranno le fatture con le certificazioni di esecuzioni lavori a corredo - e che provvederanno con propria determina, di norma entro cinque giorni dal ricevimento della suddetta fattura, completa di allegati. In caso di rilievi da parte della ASL FG, questi dovranno essere formalizzati sempre nei suddetti cinque giorni e regolati con la Società entro i cinque giorni successivi.

A seguito della determina di liquidazione, la ASL FG provvederà senza indugio alla conseguente emissione del mandato di pagamento.

In caso di ritardato pagamento verranno applicati gli interessi di cui al D.lgs. 231/2002 e sue successive modifiche ed integrazioni.

10. INTERVENTI IN URGENZA – PRONTA DISPONIBILITA'

La Società garantisce la pronta disponibilità all'intervento, diurna e notturna, a tutti gli interventi previsti dal presente Disciplinare; il servizio di pronto intervento non prevede costi aggiuntivi (è compreso nel canone).

Nella Tabella seguente è esposto il piano di pronta disponibilità indicato da ASL FG (ogni turno corrisponde a H12 per Turni interi e H6 per turni frazionati).

<i>Sede</i>	<i>Unità uomo</i>	<i>Turni interi</i>	<i>Turni frazionati</i>
Ospedale e distr. di San Severo	3	480	150
Distretto di Lucera	1	428	202
Ospedale e distr. di Manfredonia	2	480	150
Ospedale di Cerignola	2	480	150
Distretto di Vico	1	428	202
Distretto di San Marco	1	428	202
Distretto di Foggia	1	428	202
Distretto di Cerignola e Troia	1	428	202
Totali	12	5.308	3.120

⁸ La Sanitaservice, a corredo delle suddette dichiarazioni, produrrà una relazione mensile a rendiconto delle attività effettuate a canone entro il 7 del mese successivo.

11. OBBLIGHI RELATIVI ALL'ATTUAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

La Società deve provvedere agli adempimenti previsti dal D.Lgs 09.04.2008 n° 81 e s. m., nonché dalle vigenti disposizioni in materia di prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro e dalla normativa che dovesse intervenire nel corso dell'esecuzione del servizio.

I lavori di manutenzione ordinaria descritti nel presente Disciplinare non determinano l'obbligo da parte della ASL FG di nomina dei coordinatori ai sensi dell'art. 90, comma 4, D.Lgs 81/2008 e ss.mm.ii; ai sensi e per gli effetti dell'art. 26, comma 3, dello stesso TU Sicurezza sarà fornito il DUVRI a cura del Servizio Prevenzione e Protezione della ASL FG che avrà valenza nei confronti di Sanitaservice ASL FG al momento della sottoscrizione da parte della stessa.

12. SITUAZIONI DI URGENZA O DI SOMMA URGENZA

Gli interventi di ripristino e messa in sicurezza definitivi conseguenti a situazioni di urgenza o di somma urgenza derivanti da cause di forza maggiore, competono alla ASL FG. In tali situazioni la Società deve comunque intervenire tempestivamente per i controlli e le operazioni di primo intervento, salvo che ASL FG non si rivolga ad altro operatore economico in ragione dell'urgenza stessa e per la specificità dei lavori da eseguire. La Società deve eseguire inoltre i lavori che si rendano necessari a seguito del verificarsi dei suddetti eventi.

È preciso onere della Società avvertire tempestivamente la ASL FG del verificarsi delle situazioni di emergenza non appena queste accadano. La Sanitaservice dovrà presentare il consuntivo di spesa per i lavori già eseguiti ed il preventivo per i lavori da eseguirsi, ai fini del completo ripristino.

A seguito della comunicazione di cui al comma precedente il Direttore di Struttura effettua i necessari sopralluoghi e comunica alla Società le decisioni prese dalla ASL FG in merito all'evento.

La Società deve mantenere in opera, adeguandola alle disposizioni che le verranno impartite dal Direttori di Struttura o loro delegati, la segnaletica di primo intervento, procedendo per tutta la durata dei lavori a sistematiche verifiche quotidiane.

13. DATI DEL FABBRICATO

La società, nel sistema informativo dedicato alla manutenzione ordinaria, raccoglie i dati afferenti ai singoli fabbricati oggetto di affidamento; i dati ordinatamente raccolti e collazionati sono messi a disposizione della ASL FG per confluire nel cd fascicolo del fabbricato.

14. COMUNICAZIONI

Durante l'esecuzione delle attività manutentive, la Società deve dare tempestiva comunicazione telefonica e telegrafica o telefax o posta elettronica, alla ASL FG di ogni criticità che dovesse interessare gli immobili oggetto del Servizio Manutentivo, soprattutto nel caso di rischi per la salute e la sicurezza degli utenti.

Tutte le comunicazioni di cui sopra vanno indirizzate ai Direttori delle strutture interessate ed all'Area Gestione Tecnica della ASL FG.

15. RELAZIONE MENSILE

Entro il giorno 7 di ogni mese deve essere redatta e consegnata ai Direttori di Struttura una relazione, relativa al mese precedente, con i seguenti elementi:

- esito dei sopralluoghi effettuati sugli immobili oggetto del Servizio Manutentivo;
- indicazione dei lavori di manutenzione svolti (con allegati FdL);
- indicazione degli eventuali eventi calamitosi verificatisi e dei danni provocati agli immobili oggetto del Servizio Manutentivo;
- eventuali segnalazioni circa lo stato di conservazione dei manufatti o delle situazioni di pericolo potenziale.

La relazione deve essere organizzata per ogni immobile oggetto del Servizio Manutentivo.

16. CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI

La ASL FG, tramite i Direttori di Struttura o loro delegati, verificherà la corretta esecuzione del Servizio, la qualità e il risultato delle prestazioni, nonché la periodicità degli interventi.

La ASL FG, tramite i Direttori di Struttura o loro delegati, si riserva anche il controllo della qualità dei materiali e delle attrezzature, avvalendosi anche di personale esperto esterno all'ASL.

Con riferimento alle prestazioni ordinarie-extra la verifica ed il controllo sulle prestazioni è di pertinenza dell'Area gestione Tecnica della ASL FG.

La Sanitaservice è obbligata ad assicurare attraverso il Sistema Informativo un processo continuo di autocontrollo per garantire la corretta esecuzione delle prestazioni ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il Controllo avverrà secondo quanto specificato nel presente Disciplinare anche attraverso un sistema di verifica periodica quadrimestrale a campione.

17. PENALI

Qualora venissero riscontrate carenze manutentive o mancata tempestività di intervento sarà applicata dal Direttori di Struttura o loro delegati, previa contestazione scritta, una penale proporzionata alla gravità delle mancanze riscontrate, che verrà detratta dagli importi relativi alle rate mensili del mese successivo a quello di competenza. L'applicazione della penale potrà essere ripetuta se dopo il tempo che verrà specificato dal Direttori di Struttura o loro delegati del contratto, volta per volta, in dipendenza della urgenza dell'intervento e delle prescrizioni del DUVRI, la Società non avesse provveduto ad eseguire le attività manutentive assegnate.

Oltre alle penali previste sulla base della misurazione della qualità del servizio, in caso di inadempienze riscontrate al di fuori delle verifiche periodiche, verranno applicate ulteriori penali per ogni singolo evento negativo o per mancato intervento nei tempi previsti.

Resta altresì inteso che, qualora la ASL FG, a suo insindacabile giudizio, intervenga con risorse proprie e/o di terzi, a fronte dell'inerzia della Società e/o delle carenze e/ dei ritardi rilevati nello svolgimento delle attività e/o lavorazioni da questo assunte, oltre alle penali nella misura sopra specificata addebiterà alla Società anche il costo degli interventi eseguiti in via sostitutiva.

Le seguenti penali saranno applicabili secondo la gravità dell'inadempienza:

- mancata esecuzione di interventi programmati e riparativi: sino allo 0,1% dell'importo totale annuo del contratto.

- mancata esecuzione di interventi urgenti (da eseguirsi entro otto ore dalla chiamata): minimo 0,01%, massimo 0,3% dell'importo totale annuo del contratto.
- mancata esecuzione di interventi in emergenza (da eseguirsi entro due ore dalla chiamata): minimo 0,01%, massimo 0,3% dell'importo totale annuo del contratto.

SERVIZIO TRASPORTO DI FARMACI, BENI ECONOMICI E TELEMEDICINA

Sommario

<u>PREMESSA</u>	92
<u>1. OGGETTO</u>	92
<u>2. ATTIVITA' ORDINARIA - STRUTTURE SERVITE, PERCORSI, PERSONALE E MEZZI</u>	92
<u>3. ATTIVITA' STRAORDINARIA</u>	100
<u>4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE</u>	101
<u>PERSONALE - PRESCRIZIONI GENERALI</u>	101
<u>PERSONALE - LA SORVEGLIANZA SANITARIA E LA SICUREZZA</u>	101
<u>PERSONALE - LA DIVISA</u>	102
<u>PERSONALE - GLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E DI COMPORTAMENTO</u>	102
<u>5. COSTO ANNUO DEL SERVIZIO</u>	102
<u>6. FATTURAZIONE E LIQUIDAZIONE</u>	105

PREMESSA

Il presente documento è l'atto con il quale la ASL FG, nell'esercizio del suo potere di "controllo analogo" - così come definito dal punto c), comma 1, art. 2, d.lgs. n. 175/2016 - previa illustrazione delle strutture e dei luoghi di svolgimento del servizio, definisce regole e condizioni alle quali dovrà attenersi la Società affidataria *in house providing* del servizio di trasporto di farmaci e beni economici e del servizio di supporto logistico alla telemedicina, determinando le risorse finanziarie da trasferire alla stessa, impartisce le disposizioni alle quali la propria società *in house* dovrà attenersi nel produrre, per conto e a spese della ASL FG, le attività integranti l'autoproduzione del servizio, intese come attività strumentali o di supporto ai compiti istituzionali della medesima ASL FG.

L'atto di riferimento della ASL FG afferente all'affidamento dell'attività strumentale de quo è la Deliberazione del D.G. 441/2015 e s.m.i.

1. OGGETTO

Il servizio di trasporto integrato ricomprende:

- l'attività di movimentazione dei flussi documentali tra le strutture della ASL FG;
- flussi di materiale biologico dai centri di prelievo ai laboratori analisi;
- flussi dei referti dei laboratori ai centri di prelievo;
- prelievo, trasporto e distribuzione di farmaci, materiale sanitario, materiale di cancelleria e stampati vari;
- prelievo, trasporto e consegna di ricette farmaceutiche e specialistiche.
- il supporto logistico all'attività di Telemedicina.
- il supporto logistico all'attività di stoccaggio e deposito del magazzino DPI e materiale cartaceo ASL FG.

2. ATTIVITA' ORDINARIA - STRUTTURE SERVITE, PERCORSI, PERSONALE E MEZZI

Le attività ordinarie diventano esecutive con l'approvazione da parte della ASL FG del presente Disciplinare, senza necessità di alcun altro atto ed a seguito dell'Ordine di servizio ad inizio di ogni anno. L'effettiva e regolare esecuzione di tali attività deve risultare a consuntivo dal controllo del Direttore di struttura ASL beneficiario del servizio.

ATTIVITA' ORDINARIA - STRUTTURE, PERCORSI, PERSONALE E MEZZI

Ritiro prelievi e consegna referti, ritiro e consegna posta, distribuzione di piccole quantità di farmaci e materiali economici.

<u>LABORATORIO SAN SEVERO</u>				Lunedì, Giovedì	martedì, venerdì	mercoledì
Autoveicolo trasporto leggero	1			Torremaggiore, San Severo, San Paolo di Civitate, Serracapriola, Chieuti, San Severo	Torremaggiore - San Severo, Apricena, Poggio Imperiale, Lesina, San Severo	Torremaggiore, San Severo, ADL, Eliporto 118 FG, Carcere San Severo, Termoli porto (Tremiti)
operatore	1	Assistente tecnico / Autista				

Totale unità 1		Totale mezzi 1				
LABORATORIO VICO DEL GARGANO				<i>unità nr. 1</i>	da Lunedì a Venerdì	
Autoveicolo trasporto leggero	1				Vieste, Vico del Gargano, San Severo	
operatore	1	Autista -Magazziniere				
				<i>unità nr. 2</i>	Lunedì, Mercoledì, Venerdì	Martedì, Giovedì
Autoveicolo trasporto leggero	2				Peschici, Rodi Garganico, San Severo	Ischitella, Carpino, Cagnano Varano, San Severo
operatore	2	Autista -Magazziniere				
				<i>unità nr. 3</i>	Lunedì, Venerdì	
Autoveicolo trasporto leggero	3				San Severo, San Marco in Lamis (da ora in poi anche SML), San Severo	
operatore	3	Autista -Magazziniere				
Totale unità 3		Totale mezzi 3				
LABORATORIO MANFREDONIA					Lunedì, Giovedì	Martedì, Mercoledì, Venerdì
Autoveicolo trasporto leggero	1				Mattinata, Monte Sant' Angelo, Manfredonia	Monte Sant' Angelo, Zapponeta, Manfredonia
operatore	1	Autista -Magazziniere				
Totale unità 1		Totale mezzi 1				

LABORATORIO SAN MARCO IN LAMIS				Lunedì, Mercoledì, Venerdì	Martedì, Giovedì	
Autoveicolo trasporto leggero	1			SML, San Giovanni Rotondo, SML, San Nicandro G., SML	SML, San Giovanni Rotondo, Rignano G., SML, San Nicandro G., SML	
operatore	1	Autista -Magazziniere				
Totale unità 1		Totale mezzi 1				
LABORATORIO LUCERA				Lunedì	Martedì	Mercoledì
<i>unità nr. 1</i>						
Autoveicolo trasporto leggero	1			Lucera, San Marco la Catola, Foggia consegna prelievi	Lucera, Farmacia, Magazzino, Distretto Casalvecchio, Foggia consegna prelievi	Lucera, Distretto Celenza Valfortore, Foggia consegna prelievi
operatore	1	Autista -Magazziniere				
<i>unità nr. 2</i>						
Autoveicolo trasporto leggero	2			Lucera, Roseto Valfortore, Foggia consegna prelievi	Lucera, Volturara Appula, Foggia consegna prelievi	Lucera, Foggia consegna prelievi
operatore	2	Autista -Magazziniere				
<i>unità nr. 3</i>						
Autoveicolo trasporto leggero	3			Lucera, Volturino -SERD Lucera, Foggia consegna prelievi	Lucera, Alberona, SERD Lucera, Foggia consegna prelievi	Lucera, SERD Lucera, Foggia consegna prelievi
operatore	3	Autista -Magazziniere				
Totale unità 3		Totale mezzi 3				

LABORATORIO CERIGNOLA				Lunedì	Martedì	Mercoledì
Autoveicolo trasporto leggero	1			Ortanova, Stornarella, Cerignola	Ortanova, Stornara, Carapelle, Cerignola	Stornarella, Ortona, Ortanova, Cerignola
operatore	1	Ausiliario Commesso		Ortanova, Stornara, Carapelle, Cerignola	Ortanova, Stornarella, Cerignola	
Totale unità	1	Totale mezzi	1			
LABORATORIO TROIA				Lunedì, e Mercoledì	Martedì e Venerdì	Giovedì
<i>unità nr. 1</i>						
Autoveicolo trasporto leggero	1			Troia, Orsara di Puglia, Foggia	Troia, Foggia	Troia, Castelluccio Valmaggiore, Faeto, Celle San Vito, Foggia, Troia
operatore	1	Autista -Magazziniere				
<i>unità nr. 2</i>						
Autoveicolo trasporto leggero	2			Anzano di Puglia, Accadia, Deliceto, Bovino, Foggia	Sant'Agata di Puglia, Candela, Ascoli Satriano, Foggia	Monteleone di Puglia, Panni, Bovino, Castelluccio dei Sauri, Foggia
operatore	2	Autista -Magazziniere		Deliceto, Castelluccio dei Sauri, Foggia	Accadia, Rocchetta Sant'Antonio, Ascoli Satriano, Foggia	
Totale unità	2	Totale mezzi	2			
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE FOGGIA				da Lunedì a Venerdì		
Autoveicolo trasporto leggero	2			Consegna vaccini a centri vaccinali e SISP su tutto il territorio della ASL e ritiro e consegna posta		
operatore	1	Ausiliario Commesso				

operatore	2	Ausiliario Commesso			
Totale unità 2		Totale mezzi 2			
<u>DISTRETTO SOCIO SANITARIO FOGGIA</u>			da Lunedì a Venerdì		
Magazzino del Poliambulatorio (ex INAM)					
operatore	1	Ausiliario Commesso			
Totale unità 1		Totale mezzi 0			
<u>DIPARTIMENTO DI EMERGENZA/URGENZA</u>			da Lunedì a Venerdì		
Torremaggiore					
Autoveicolo trasporto leggero	1				
operatore	1	Ass. Tecn./Autista			
Totale unità 1		Totale mezzi 1			

Trasporto materiale sanitario ed economale, prelievo e consegna posta, prelievo di materiale biologico ed istologico.

<u>DIREZIONE AMMINISTRATIVA PO SAN SEVERO</u>			Lunedì, e Giovedì	Martedì e Venerdì	Mercoledì
Magazzino Economale San Severo/Torremaggiore					
Autoveicolo trasporto leggero	2		Torremaggiore, San Severo, San Paolo Civitate, Serracapriola, Chieuti, San Severo, Torremaggiore.	Torremaggiore, San Severo, Apricena, Poggio Imperiale, Lesina, San Severo, Torremaggiore.	Torremaggiore, San Severo, Lucera (eliporto Isole Tremiti, eliporto 118 FG), Termoli (porto per Isole Tremiti 1/2 volte al mese), San Paolo Civitate, San Severo, Torremaggiore.
operatore	1	Ass. Tecn./Autista			
operatore	2	Autista/Magazziniere			
operatore	3	Autista/Magazziniere			

operatore	4	Autista/Magazziniere			
operatore	5	Autista/Magazziniere			
operatore	6	Autista/Magazziniere			
operatore	7	Ausiliario/Commesso			
Totale unità	7	Totale mezzi	2		
<u>DIREZIONE AMMINISTRATIVA PO CERIGNOLA</u>			da Lunedì a Venerdì		
Magazzino Economale Cerignola					
Autoveicolo trasporto leggero	1				
operatore	1	Autista/Magazziniere			
operatore	2	Autista/Magazziniere			
Totale unità	2	Totale mezzi	1		
<u>DIREZIONE AMMINISTRATIVA PO MANFREDONIA</u>			da Lunedì a Venerdì		
Magazzino Economale Manfredonia					
Autoveicolo trasporto leggero	1				
operatore	1	Autista/Magazziniere			
operatore	2	Ausiliario/Commesso			
operatore	3	Ausiliario/Commesso			
Totale unità	3	Totale mezzi	1		
<u>DIREZIONE AMMINISTRATIVA PO LUCERA</u>			da Lunedì a Venerdì		
Magazzino Economale Lucera					
Autoveicolo trasporto leggero	1				
operatore	1	Autista/Magazziniere			

Totale unità 1

Totale mezzi 1

HUB Farmaceutico

<u>FARMACIA TERRITORIALE ASL FG</u>				Lunedì	Martedì	Mercoledì
HUB Farmaceutico Foggia				DSS San Marco in Lamis/DSS e PO San Severo/DSS e ex SO Lucera e rientro	DSS Vico del G./DSS e PO San Severo/DSS Cerignola/DSS e PO Manfredonia e rientro	DSS Manfredonia/DSS Cerignola/DSS Foggia/DSS SML/DSS e PO San Severo e rientro
Autoveicolo trasporto leggero	6					
operatore	1	Ass. Tecn./Autista		Giovedì	Venerdì	
operatore	2	Autista/Magazziniere		DSS Vico del G./DSS e PO San Severo/DSS Cerignola/DSS e PO Manfredonia e rientro	DSS Troia/Accadia/DSS e ex SO Lucera/DSS Foggia e rientro	
operatore	3	Coad. Amm.vo				
operatore	4	Ausiliario/Commesso				
operatore	5	Autista/Magazziniere				
operatore	6	Autista/Magazziniere				
operatore	7	Autista/Magazziniere				
operatore	8	Autista/Magazziniere				
operatore	9	Autista/Magazziniere				
operatore	10	Ausiliario/Commesso				
operatore	11	Ausiliario/Commesso				
operatore	12	Ausiliario/Commesso				
operatore	13	Ausiliario/Commesso				
operatore	14	Ausiliario/Commesso				
operatore	15	Ausiliario/Commesso				
operatore	16	Ausiliario/Commesso				
Totale unità	16	Totale mezzi	6			
<u>FARMACIA TERRITORIALE ASL FG</u>				da Lunedì a Venerdì		
Farmacia Ospedaliera San Severo						
operatore	1	Autista/Magazziniere				
operatore	2	Autista/Magazziniere				
operatore	3	Ausiliario/Commesso				
operatore	4	Ausiliario/Commesso				
Totale unità	4	Totale mezzi	0			
<u>FARMACIA TERRITORIALE ASL FG</u>				da Lunedì a Venerdì		

Farmacia Ospedaliera Cerignola					
operatore	1	Coad. Amm.vo			
operatore	2	Ausiliario/Commesso			
operatore	3	Ausiliario/Commesso			
operatore	4	Ausiliario/Commesso			
Totale unità	4	Totale mezzi	0		
<u>FARMACIA TERRITORIALE ASL FG</u>				da Lunedì a Venerdì	
Farmacia Ospedaliera Manfredonia					
operatore	1	Autista/Magazziniere			
operatore	2	Ausiliario/Commesso			
Totale unità	2	Totale mezzi	0		
<u>FARMACIA TERRITORIALE ASL FG</u>				da Lunedì a Venerdì	
Farmacia Territoriale Lucera					
operatore	1	Ausiliario/Commesso			
Totale unità	1	Totale mezzi	0		
<u>FARMACIA TERRITORIALE ASL FG</u>				da Lunedì a Venerdì	
Farmacia Territoriale San Severo					
operatore	1	Ass. Tecn./Autista			
operatore	1	Autista/Magazziniere			
Totale unità	2	Totale mezzi	0		
<u>FARMACIA TERRITORIALE ASL FG</u>				da Lunedì a Venerdì	
Farmacia Territoriale San Marco in Lamis (succursale di San Severo)					
operatore	1	Autista/Magazziniere			
operatore	2	Autista/Magazziniere			
Totale unità	2	Totale mezzi	0		
<u>FARMACIA TERRITORIALE ASL FG</u>				da Lunedì a Venerdì	
Farmacia Territoriale Cerignola					
operatore	1	Autista/Magazziniere			
operatore	2	Autista/Magazziniere			
operatore	3	Ausiliario/Commesso			

Totale unità 3		Totale mezzi 0			
FARMACIA TERRITORIALE ASL FG				da Lunedì a Venerdì	
Farmacia Territoriale Vico del Gargano					
operatore	1	Ausiliario/Commesso			
Totale unità 1		Totale mezzi 0			
UFFICIO JOLLY LOGISTICA					
Sostituzione personale assente					
operatore	1	Autista/Magazziniere			
operatore	2	Autista/Magazziniere			
Totale unità 2		Totale mezzi 0			

3. ATTIVITA' STRAORDINARIA

Per attività **ordinaria** si intende quella programmata e prevista nei piani di consegne giornaliere, settimanali e mensili riportati al paragrafo precedente.

Per attività **straordinaria** si intende l'attività non programmata e non prevista nei piani di consegne di cui sopra, che comporta un impegno supplementare a favore di ASL FG per far fronte ad esigenze sopravvenute e non prevedibili.

Le **prestazioni straordinarie** che dovessero rendersi necessarie, oltre quanto stabilito nel presente Disciplinare, dovranno essere richieste tramite **Determina dirigenziale del Responsabile di struttura previa autorizzazione formale del DG ASL FG.** Nella Determina richiedente le prestazioni aggiuntive temporanee, il Responsabile di struttura dovrà riportare la durata di affidamento delle attività straordinarie.

Le prestazioni straordinarie con un costo complessivamente inferiore ad euro 3.500,00 potranno essere richieste direttamente dal Responsabile di struttura senza autorizzazione del Direttore Generale ASL FG, con propria Determina dirigenziale e relativo ordine.

L'importo complessivo a disposizione dei Referenti di struttura per i servizi straordinari, e per ulteriori nuovi fabbisogni, dovrà essere contenuto nel 10% del costo ordinario dell'intero servizio.

Le **prestazioni per incremento definitivo** del servizio dovranno essere richieste ed approvate direttamente con Delibera del Direttore Generale ASL FG.

Alla richiesta di prestazioni straordinarie, secondo le modalità sopra descritte, seguirà la tempestiva emissione e trasmissione di un nuovo Ordine per Servizi o l'adeguamento dell'Ordine già emesso all'importo complessivo delle prestazioni. Le attività aggiuntive richieste partiranno solo a seguito

di emanazione di relativo Ordine per servizio da inoltrare anche al Servizio risorse finanziarie della ASL FG.

4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE

La struttura organizzativa sarà costituita dalle seguenti figure:

- **Direttori di struttura ASL:** Direttori dei distretti sociosanitari, Direttori amministrativi dei P.O., Direttore/i delle Farmacie, ecc. (o loro delegati): assicurano una pianificazione quotidiana delle attività congrua e coerente con l'articolazione dell'attività ordinaria come sopra definita, anche al fine di evitare ritardi alle consegne previste.
- **Responsabile del Servizio:** la persona fisica, nominata dalla società, incaricata della gestione di tutti gli aspetti inerenti allo svolgimento delle attività, sia ordinarie che straordinarie. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale. In particolare, egli sovrintende alle seguenti attività:
 - ✓ organizzazione, gestione e controllo del servizio;
 - ✓ raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dai Direttori di struttura.
Addetti al servizio: Tutto il personale adibito alle attività di trasporto.

PERSONALE – PRESCRIZIONI GENERALI

La Sanitaservice ASL FG srl, nella figura del Responsabile del servizio, identifica il personale che compone la sua struttura operativa per la corretta erogazione delle attività; tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi prescritti nel presente Disciplinare.

Gli operatori assegnati ad un'area omogenea, all'immissione in servizio, dovranno essere accompagnati da un referente della società che li istruirà sulle mansioni specifiche, inerenti al lavoro da effettuare in quell'area, e controllerà costantemente l'operatore sino al raggiungimento della completa autonomia e sicurezza nello svolgimento del compito assegnato.

Al fine di garantire una efficiente gestione delle attività, il personale del fornitore dovrà essere destinato in maniera stabile ai singoli servizi, realizzando così un'organizzazione che riduca al minimo possibile la rotazione tra gli operatori e favorisca una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze, della specificità di zona, tempi e modalità di consegne evitando spostamenti che possano determinare criticità organizzative e funzionali. In particolare, in considerazione dei rischi, della particolarità di alcuni luoghi di consegna (ad es. le carceri) e di materiali oggetto di consegne (ad es. il metadone,) è necessario ridurre al minimo il *turn-over* degli addetti.

PERSONALE - LA SORVEGLIANZA SANITARIA E LA SICUREZZA

Il personale adibito allo svolgimento dei servizi oggetto dell'affidamento dovrà essere:

- ✓ in regola con le vaccinazioni obbligatorie per legge: sono comunque raccomandate le vaccinazioni antiepatite A e B e quella antinfluenzale;
- ✓ sottoposto a sorveglianza sanitaria da parte del Medico Competente, ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni. Gli accertamenti diagnostici integrativi possono essere indicati dalla Direzione Sanitaria della ASL FG di concerto con il medico competente della società e nel rispetto del D. Lgs 81/08.

- ✓ provvisto di dispositivi di protezione individuali, ai sensi del D. Lgs 81/08 e successive integrazioni e modificazioni.

La Società ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti alla sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza la ASL FG da ogni responsabilità in merito.

La Società e gli addetti al servizio dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie ed alle direttive di carattere generale e speciale impartite dalla ASL FG per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale della società.

PERSONALE - LA DIVISA

Il personale dovrà indossare una divisa di foggia e colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme dovrà essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. La divisa dovrà essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro.

Tutto il materiale monouso o multiuso utilizzato come dispositivo di protezione individuale (maschere antigas, mascherine, copri scarpe, cuffie, guanti, tute, sovracamici, etc.) sarà a carico della Società.

PERSONALE - GLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E DI COMPORTAMENTO

Il personale della società adibito al servizio avrà l'obbligo di riservatezza in merito a quanto potrà venire a sua conoscenza, con particolare riferimento alle informazioni relative ai pazienti ed all'organizzazione delle attività svolte dalla ASL FG.

Nello specifico la società dovrà:

- ✓ mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- ✓ non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

La Società, in caso di violazioni dei suddetti obblighi, dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti degli addetti al servizio, a seguito di segnalazioni da parte della ASL FG.

Gli addetti della Società, che effettueranno le consegne nelle strutture della ASL FG e nelle aree ad essa pertinenti, saranno obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, nei confronti degli operatori sanitari ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

In particolare, la società dovrà curare che il proprio personale:

- ✓ indossi la divisa e sia munito di cartellino di riconoscimento;
- ✓ rispetti il divieto di fumare.
- ✓ conosca i principi della privacy;
- ✓ conosca il piano di emergenza ed evacuazione relativamente ai Presidi Ospedalieri.

La Società, su indicazione della ASL FG, dovrà provvedere ad organizzare corsi di aggiornamento per far fronte ad eventuali cambiamenti legislativi in materia di sicurezza, privacy, ecc.

5. COSTO ANNUO DEL SERVIZIO

La Società emetterà fatture mensili sulla scorta delle ore effettive di servizio erogate e dei mezzi impiegati, con applicazione delle tariffe indicate nella tabella in calce; il corrispettivo di esercizio provvisorio (in acconto) per il servizio in oggetto, anche a garanzia della congruità del costo per l'autoproduzione in house dell'attività strumentale, è costruito con un approccio *cost-based pricing*,

come evidenziato anche nella **Tabella** sottostante; in esso sono comprese le spese generali, il materiale di consumo utilizzato, l'ammortamento delle attrezzature impiegate, le spese per sicurezza, formazione e quanto altro previsto dalla vigente normativa. Alle fatture, emesse con l'aggiunta dell'IVA se dovuta, dovrà essere allegato l'elenco delle ore svolte dal personale impiegato nella singola unità operativa ASL FG.

CORRISPETTIVI "LOGISTICA" 2025															
CODICE UFFICIO (1)	CODICE UFFICIO (2)	CENTRO DI COSTO ASL SERVIZIO	LOCALITA'	STRUTTURA	mezzi	operatori	FTE	MONTE ORE SERVIZIO CALCOLATO SU 1540 PER FTE	TARIFFA ORARIA	CORRISPETTIVO ORE (ORE STIMATE X TARIFFA)	CORRISPETTIVO ANNUO CALCOLATO CON TARIFFA MENSILE MEZZI € 1800	COSTI GENERALI E RINNOVO B.S. (7% + 3%)	CORRISPETTIVO (IMPONIBILE AL 22%)	IVA	TOTALE SPESA ASL
5.1 Ritiro prelievi e consegna referiti, ritiro e consegna posta, distribuzione di piccole quantità farmaci e materiali economici.															
105	URSA0203	DSS FG 51 - S. SEVERO	San Severo	Laboratorio	1	1	1,14	1.760,00	19,80	34.848,00	21.600,00	5.644,80	62.092,80	13.660,42	75.753,22
115	URSA0209	DSS 53 VICO DEL GARIGIANO	Vico del Garigiano	Laboratorio	3	3	3,43	5.280,00	19,80	104.544,00	64.800,00	16.934,40	186.278,40	40.981,25	227.259,65
140	URSA0202	DSS FG N. 54/MANFREDONIA	Manfredonia	Laboratorio	1	1	1,14	1.760,00	19,80	34.848,00	21.600,00	5.644,80	62.092,80	13.660,42	75.753,22
110	URSA0208	DSS FG 52 - S. MARCO IN LAMIS	San Marco in Lamis	Laboratorio	1	1	1,14	1.760,00	19,80	34.848,00	21.600,00	5.644,80	62.092,80	13.660,42	75.753,22
130	URSA0304	DSS N. 58 - LUCERA	Lucera	Laboratorio	3	3	3,43	5.280,00	19,80	104.544,00	64.800,00	16.934,40	186.278,40	40.981,25	227.259,65
145	URSA0301	DSS FG 55 - CERIGNOLA	Cerignola	Laboratorio	1	1	1,14	1.760,00	19,80	34.848,00	21.600,00	5.644,80	62.092,80	13.660,42	75.753,22
135	URSA0207	DSS FG 59 - TROIA/ACCADIA	Troia	Laboratorio	2	2	2,29	3.520,00	19,80	69.696,00	43.200,00	11.289,60	124.185,60	27.320,83	151.506,43
80	URST0101	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	Foggia	Centri vaccinali e SSP	2	2	2,00	3.080,00	19,80	60.984,00	43.200,00	10.418,40	114.602,40	25.212,53	139.814,93
120	URSA0206	DSS FG 60 - FOGGIA	Foggia	Struttura Poliamb. Ex INAM	2	2	2,00	1.540,00	19,80	30.492,00	0,00	3.049,20	33.541,20	7.379,06	40.920,26
40	URST2401	EMERGENZA URGENZA TORREMAGIORE	Torre Maggiore	PTA	1	1	1,00	1.540,00	19,80	30.492,00	21.600,00	5.209,20	57.301,20	12.606,26	69.907,46
5.2 Trasporto materiale sanitario ed economico, prelievo e consegna posta, prelievo di materiale biologico ed istologico.															
100	URSA0303	DIREZ. AMM. PO UNICO SAN SEVERO	San Severo/Torre Maggiore	Magazzino Economico	2	7	7,00	10.780,00	19,80	213.444,00	43.200,00	25.664,40	282.308,40	62.107,95	344.416,35
90	URSA0301	DIREZ. AMM. PO CERIGNOLA	Cerignola	Magazzino Economico	1	2	2,00	3.080,00	19,80	60.984,00	21.600,00	8.258,40	90.842,40	19.985,33	110.827,73
85	URSA0302	DIREZ. AMM. OSP. UNICO (SEDE MANFR.)	Manfredonia	Magazzino Economico	1	3	3,00	4.620,00	19,80	91.476,00	21.600,00	11.307,60	124.383,60	27.364,39	151.747,99
95	URSA0304	DIREZ. AMM. PO LUCERA	Lucera	Magazzino Economico	1	1	1,00	1.540,00	19,80	30.492,00	21.600,00	5.209,20	57.301,20	12.606,26	69.907,46
5.3 HUB Farmaceutico															
170	URST2301	FARMACIA OSPEDALE SAN SEVERO	San Severo	Farmacia Ospedaliera		5	5,00	7.700,00	19,80	152.460,00	0,00	15.246,00	167.706,00	36.895,32	204.601,32
		FARMACIA OSPEDALE CERIGNOLA	Cerignola	Farmacia Ospedaliera		5	5,00	7.700,00	19,80	152.460,00	0,00	15.246,00	167.706,00	36.895,32	204.601,32
		FARMACIA OSPEDALE MANFREDONIA	Manfredonia	Farmacia Ospedaliera		2	2,00	3.080,00	19,80	60.984,00	0,00	6.098,40	67.082,40	14.758,13	81.840,53
		HUB FARMACEUTICO	Foggia	Hub Farmaceutico	6	14	14,00	21.560,00	19,80	426.888,00	129.600,00	55.648,80	612.136,80	134.670,10	746.806,90
			Lucera	Farmacia Territoriale		1	1,00	1.540,00	19,80	30.492,00	0,00	3.049,20	33.541,20	7.379,06	40.920,26
			San Severo	Farmacia Territoriale		2	2,00	3.080,00	19,80	60.984,00	0,00	6.098,40	67.082,40	14.758,13	81.840,53
			San Marco in Lamis	Farmacia Territoriale		2	2,00	3.080,00	19,80	60.984,00	0,00	6.098,40	67.082,40	14.758,13	81.840,53
			Cerignola	Farmacia Territoriale		3	3,00	4.620,00	19,80	91.476,00	0,00	9.147,60	100.623,60	22.137,19	122.760,79
			Vico del Garigiano	Farmacia Territoriale		1	1,00	1.540,00	19,80	30.492,00	0,00	3.049,20	33.541,20	7.379,06	40.920,26
			VARIE	Personale sostitutivo per assenze personale laboratori	NON SPECIFICATA		2	2,00				0,00	0,00	0,00	0,00
		totali			26	66	65,71	101.200,00		2.003.760,00	561.600,00	256.536,00	2.821.896,00 €	620.817,12	3.442.713,12

6. FATTURAZIONE E LIQUIDAZIONE

Con riferimento alle prestazioni del presente Disciplinare, i Direttori di struttura ASL emetteranno un unico ordine di servizio per la parte di loro competenza ad ogni inizio anno.

La Società emetterà fatture mensili sulla scorta delle ore effettive di servizio; alle fatture sarà allegato l'elenco delle ore svolte dal personale impiegato nella singola unità operativa ASL FG.

La ASL FG eseguirà il pagamento delle prestazioni eseguite e regolarmente documentate: il corrispettivo erogato sarà dunque proporzionale alle ore effettivamente erogate (moltiplicate per la tariffa oraria prevista) ed ai mezzi impiegati.

La ASL FG provvederà alla liquidazione con propria determina, entro cinque giorni dal ricevimento della documentazione contabile su indicata, previo riscontro del Servizio offerto. In caso di rilievi da parte della ASL FG, questi dovranno essere formalizzati sempre nei suddetti cinque giorni e regolati con la Società entro i tre giorni successivi.

A seguito della determina di liquidazione, la ASL FG provvederà senza indugio alla conseguente emissione del mandato di pagamento. In caso di ritardato pagamento verranno applicati gli interessi di cui al D.Lgs. 231/2002 e sue successive modifiche ed integrazioni.

Con riferimento, invece, alle prestazioni straordinarie, le stesse dovranno essere attivate tramite specifico Ordine di servizio. Eseguita la prestazione, la Sanitaservice fornirà la relativa rendicontazione. I Direttori di struttura provvedono all'attestazione della regolare esecuzione della prestazione straordinaria entro i successivi 15 giorni, trascorsi i quali la Sanitaservice emetterà la relativa fattura.

Gli uffici liquidatori provvederanno senza indugio all'adozione della Determina di liquidazione. In caso di ritardato pagamento verranno applicati gli interessi di cui al D.Lgs 231/2002 e sue successive modifiche ed integrazioni.

SERVIZIO DI HOSPITALITY E GESTIONE DEL SERVIZIO INFORMATICO

Sommario

<u>PREMESSA</u>	106
<u>1. DEFINIZIONE E OGGETTO DELLE PRESTAZIONI</u>	107
<u>2. SERVIZIO HOSPITALITY</u>	108
<u>3. SERVIZI CED E INFRASTRUTTURE DI RETE</u>	111
<u>IL SERVIZIO DI GESTIONE E CONDUZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO</u> <u>AZIENDALE</u>	112
<u>HELP DESK - SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICO APPLICATIVA</u>	112
<u>4.STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE</u>	117
<u>5. PERSONALE - MEZZI ED ATTREZZATURE</u>	118
<u>6. PERSONALE - PRESCRIZIONI GENERALI</u>	118
<u>7. PERSONALE - LA FORMAZIONE PROFESSIONALE E L'AGGIORNAMENTO</u>	118
<u>8. PERSONALE - GLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E COMPORTAMENTALI</u>	119
<u>9. PERSONALE - LA SORVEGLIANZA SANITARIA E LA SICUREZZA</u>	120
<u>10. MODELLO STRUTTURALE SEDI HOSPITALITY</u>	120
<u>11. ATTIVITA' ORDINARIA - COSTI DEL SERVIZIO</u>	121
<u>12. ATTIVITÀ STRAORDINARIA</u>	123
<u>13. FATTURAZIONE E LIQUIDAZIONE</u>	124
<u>14. PIANO DELLA QUALITA' - REPORTISTICA E MONITORAGGIO</u>	124
<u>15. LIVELLI DI SERVIZIO - VERIFICA DEGLI SLA</u>	126
<u>16. INOSSERVANZA DELLE PRESCRIZIONI CONTRATTUALI - PENALI</u>	126
<u>17. CONSEGUENZE DI INADEMPIENZE - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO - ALTRE CAUSE</u> <u>DI INTERRUZIONE ANTICIPATA</u>	127

PREMESSA

La Direzione Generale, nel quadro di evoluzione del modello di gestione dei servizi di Front-Office verso un *Sistema coordinato di reception e accoglienza* conforme alle linee guida regionali, approvate con DGR n.671 del 09/04/2019 nell'ambito del progetto "Accoglienza: CUP- Hospitality", ha previsto l'affidamento in house providing, alla Società in house - Sanitaservice ASL FG S.r.l., delle attività strumentali afferenti al suddetto progetto, ed in particolare:

- del servizio accoglienza e front office con DDG n.960 del 28 giugno 2019;
- del servizio CUP con DDG n. 1441 del 23 Ottobre 2019;

- del servizio Contact Center con DDG n. 826 del 05 Giugno 2020;
- del servizio Gestione del Sistema Informativo Aziendale e del correlato Supporto Tecnico Operativo con DDG n.1701 del 01 Dicembre 2020;

Partendo dalla necessità di finalizzare una serie di azioni volte a riqualificare i percorsi di accoglienza all'interno delle strutture aziendali è stato dunque intrapreso un percorso per accorpate le attività strumentali che possono agevolare l'utenza sin dalla fase di primo accesso ai servizi ambulatoriali e territoriali, soprattutto in tutti i luoghi deputati al Front-Office. Il modello di accoglienza ha infatti l'obiettivo di mettere in rete servizi erogati con finalità contigue o sovrapponibili in modo da rendere più efficienti ed efficaci le risposte ai bisogni di salute dei cittadini, coerentemente con i principi ispiratori del "Progetto Regionale Hospitality - Linee Guida sull'accoglienza nelle strutture sanitarie pugliesi" (DGR n. 671 del 09/04/2019), finalizzato a migliorare la qualità dei servizi offerti dalle Aziende Sanitarie pubbliche.

1. DEFINIZIONE E OGGETTO DELLE PRESTAZIONI

Con il progetto "Accoglienza: CUP-Hospitality" si definisce un nuovo modello di gestione dei servizi di Front-Office attraverso un sistema coordinato di reception e accoglienza, allo scopo di:

- garantire adeguati standard di *customer satisfaction* (soddisfazione del cliente) mediante una costante ricerca di quelli che rappresentano i punti di forza dei servizi erogati e rilevarne le criticità esistenti;
- migliorare la gestione delle prenotazioni in modo da contribuire anche alla riduzione delle liste d'attesa;
- rendere i luoghi deputati alla accoglienza dell'utenza più consoni all'attività prevista, in modo da aumentare la qualità percepita;
- migliorare l'accesso dell'utenza e umanizzare la relazione tra operatore pubblico e utente.

Nello specifico il nuovo modello di gestione dei servizi deve, inoltre, garantire:

- riduzione delle file agli sportelli;
- ottimizzazione della gestione delle agende con benefici sulle liste d'attesa;
- riqualificazione di CUP e servizi di "anagrafe sanitaria, esenzione ticket e scelta e revoca" migliorando le esperienze di cura dell'utenza nella loro totalità;
- riorganizzazione logistica e strutturale dei locali;
- ottimizzazione dei servizi di Front-Office attraverso:
 - la creazione di un unico accesso (corredato da un sistema elimina-code gestito anche a mezzo totem con applicazioni accessibili da smartphone), per consentire all'utenza di: prenotare prestazioni, pagare il ticket, ottenerne l'esenzione, scegliere il proprio medico di medicina generale ed il medico pediatra;
 - l'impiego di risorse umane "multitasking", con il conseguente incremento della flessibilità operativa utile a fronteggiare più efficacemente i picchi di richiesta afferenti ai servizi coinvolti dall'accorpamento;
 - formare il personale deputato alla accoglienza, sotto il duplice aspetto comunicativo e relazionale.

Lo scopo del nuovo modello è infatti quello di prevedere operatori adeguatamente e costantemente formati: il personale avrà funzioni flessibili, in modo da offrire servizi differenti che vadano dalla attività di sportello (prenotazione/riscossione) a quelle informative su servizi e prestazioni

aziendali, e dunque operatori, in grado di accogliere e indirizzare l'utenza, in particolare quella appartenente ad un target poco incline all'uso delle tecnologie.

Oltre alla competenza delle risorse umane ed al focus volto al cittadino, fondamentali per il progetto Accoglienza, per garantire e completare l'attuazione del progetto è necessario implementare la componente informatica e dunque appare importante includere nel progetto complessivo le attività strumentali a supporto dei Sistemi Informativi Aziendali che includono l'assistenza tecnica operativa ed il monitoraggio e le manutenzioni delle infrastrutture di rete.

L'affidamento dei servizi in oggetto a Sanitaservice ASL FG SRL, quale unico operatore, mira a realizzare un sistema di Front-Office multifunzionale integrato presso:

- Poliambulatori;
- Presidi Territoriali di Assistenza (P.T.A.);
- Presidi Ospedalieri.

I Servizi oggetto del presente disciplinare e genericamente rientranti nel concetto di "Accoglienza" sono principalmente:

- Servizio Front Office: gestione dei servizi di front office e attività amministrativa a supporto dei Servizi dipartimentali della ASL FG, dei Servizi Edotto e Sistema Tessera Sanitaria (T.S.);
- Servizio Cup - Hospitality: gestione dei servizi CUP, Contact Center, scelta e revoca dei MMG e PLS ed esenzioni ticket;
- Servizi informatici: Help desk di livello zero e livello 1, IMAC, Supporto applicativi e manutenzione dei sistemi telefonici fissi e mobili, punti rete.

Con riferimento al Servizio Front Office il Responsabile dell'esecuzione del contratto coincide di norma col Dirigente ASL FG della struttura beneficiaria del servizio (o suo delegato);

Con riferimento al Servizio Cup - Hospitality ed ai Servizi informatici il Responsabile dell'esecuzione del contratto è individuato nel Dirigente Responsabile della struttura semplice Sistemi Informativi e TLC (o suo delegato).

Sanitaservice trasmetterà mensilmente ai responsabili dell'esecuzione del servizio della ASL FG la reportistica di tutte le attività; i responsabili sopra individuati, dovranno comunicare tempestivamente alla società eventuali rilievi sulla corretta esecuzione del servizio.

2. SERVIZIO HOSPITALITY

Questa complessa riorganizzazione è il risultato di un'importante riqualificazione funzionale e strutturale dei Centri Unici di Prenotazione (CUP), dei servizi esenzione ticket, anagrafe sanitaria e scelte revoche, col fine di agevolare la fruibilità dei servizi e migliorare l'accoglienza con l'impiego di risorse umane "multitasking"; nell'ambito del servizio in oggetto si distinguono diversi segmenti:

- **Servizio di portineria**: apertura e chiusura degli accessi, regolazione dell'afflusso di autovetture nelle strutture sanitarie, controllo dei flussi delle persone: l'articolazione oraria del servizio è determinata dalla struttura ASL utilizzatrice in accordo con la società; si precisa che il personale della società può essere affiancato da personale ASL FG.
- **Servizio di gestione del Front Office aziendale e Accoglienza nelle strutture sanitarie e sociosanitarie** (DDG n.960 del 28 giugno 2019): il servizio consta delle seguenti attività:
 - attività di accoglienza e informazione ad utenti e visitatori (secondo le Linee Guida Hospitality);

- attività di front office (protocollo, accettazione esenzioni ticket, anagrafe degli assistiti, ricezione DIA sanitarie, gestione pratiche per esenzione dal ticket dal contatto con l'utenza alla immissione dati e perfezionamento pratica; gestione pratiche di assegnazione del medico di base (scelte e revoche) dal primo contatto con l'utenza alla immissione dati e perfezionamento pratica; gestione delle procedure di istruttoria ed inoltro dei solleciti di pagamento del ticket e relativa riscossione; gestione procedure propedeutiche all'avvio di azioni legali da parte della ASL FG);
- attività amministrativa (data entry, organizzazione e controllo, supporto amministrativo alle attività di ASL FG);
- attività di archivio cartelle (ricezione richieste, autorizzazioni, riproduzione e consegna atti, archiviazione).

Il servizio è prestato dal lunedì al venerdì, tutte le mattine, dalle 08:00 alle 14:00, con due rientri pomeridiani martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

- **C.U.P.** (DDG n. 1441 del 23 ottobre 2019): le attività svolte dai Centri Unici di Prenotazione ubicati presso le sedi centrali e periferiche della ASL FG, considerata la volontà dell'azienda di incrementare l'utilizzo dei canali telematici di contatto con la ASL FG, saranno le seguenti:

- ✓ Gestione tecnica e operativa delle agende (diari di disponibilità delle prestazioni sanitarie, ivi comprese quelle specialistiche) e delle liste di attesa: in tale ambito Sanitaservice ASL FG dovrà collaborare con il referente ASL designato (*CUP MANAGER*) per la gestione delle agende del CUP, ovvero per le seguenti operazioni (elencate a mero titolo esemplificativo e non esaustivo):
 - creazione di nuovi ambulatori;
 - variazione di prestazioni effettuate;
 - definizione o cancellazione di regimi tariffari; - creazione profili diagnostici; anagrafe medici ALPI;
 - gestione agende.

Le attività necessarie dovranno essere eseguite mediante il software in dotazione all'ASL FG ed in stretta collaborazione con le Direzioni Sanitaria ed Amministrativa.

La gestione delle agende, in senso lato, consta di tre momenti significativi:

- pianificazione/verifica delle agende;
- apertura delle agende e delle tabelle;
- gestione delle agende e delle tabelle.

L'agenda si basa su una struttura temporale ripetitiva all'interno della quale sono indicati i giorni e gli orari di erogazione delle prestazioni, le prestazioni erogabili, le UU.OO. presso cui è possibile richiedere l'erogazione delle prestazioni e la qualità dell'offerta.

- ✓ Accoglienza al cittadino: dedicata all'erogazione di informazioni all'utenza nonché alla prenotazione, al riposizionamento, all'annullamento e riallocazione ad altri assistiti delle prestazioni sanitarie cancellate;
- ✓ Rilascio delle accettazioni per i pazienti esenti;

- ✓ Gestione operativa delle liste per le attività di screening dirette dal Dipartimento di Prevenzione della ASL FG;
- ✓ Riscossione dei ticket associati alle prestazioni sanitarie e consegna degli incassi agli agenti contabili individuati dalla ASL FG sulla base di un regolamento contabile emanato da ASL FG;
- ✓ Servizi Edotto (anagrafe assistiti, scelta e revoca MMG/PLS, attestazioni di esenzione ticket); Servizi TS (rilascio e attivazione tessere sanitarie, esenzioni per reddito): si precisa che queste attività saranno erogabili, in via accessoria e non prevalente, nel caso di assenza dello sportello dedicato o di temporanea inoperatività dello stesso;
- ✓ Assistenza all'utenza sull'uso degli smart-box per il pagamento automatizzato delle prestazioni sanitarie e il rilascio contestuale dell'accettazione.

Con riferimento all'ALPI l'attività si sviluppa secondo una differente articolazione, che prevede:

- la **Gestione prenotazioni**, in maniera autonoma e distinta dalle prenotazioni erogate in regime di SSN;
 - la **Gestione della cassa**: i movimenti di cassa derivanti da attività libero-professionale subiscono il normale trattamento di quelli derivanti dalle prestazioni erogate dal SSN, pagabili quindi presso cassa dedicata o altra modalità proposta dall'Azienda; i versamenti sono però contabilmente distinti da quelli da ticket.
- la **Consuntivazione degli incassi**, che dovrà produrre gli elenchi analitici per medico delle somme incassate: gli elenchi saranno trasmessi al Servizio Amministrativo preposto alla liquidazione delle quote ai soggetti interessati (Azienda, Medici, Personale di supporto, ecc.);

Le attività svolte dai CUP dovranno essere corredate da un sistema di **eliminacode con totem elettronici** e garantire una **gestione efficace e ottimizzata delle agende delle prestazioni sanitarie**, con particolare riferimento alla:

- ✓ minimizzazione, compatibilmente con la disponibilità delle strutture sanitarie, della distanza tra il domicilio dell'assistito e la struttura ospedaliera o ambulatoriale che erogherà la prestazione sanitaria;
- ✓ impiego omogeneo delle strutture ospedaliere e ambulatoriali;
- ✓ riscossione dei ticket associati alle prestazioni sanitarie.

Il servizio è di norma prestato dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 13.30 con due rientri pomeridiani dalle ore 14,30 alle ore 17,30 ed il sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00, in base alla programmazione settimanale di ogni singolo presidio che sarà concordata tra la ASL FG e la società.

Sarà possibile riorganizzare ed ottimizzare il servizio nelle sedi indicate dalla ASL FG o estenderlo eventualmente ad altre, sempre su richiesta della ASL di Foggia, compatibilmente con il personale presente in dotazione organica.

- **Contact Center (DDG n. 826 del 05 Giugno 2020)**: il servizio di Contact Center va inteso come l'insieme delle risorse umane, delle tecnologie integrate di telecomunicazione, informatiche e dei processi che consentono di gestire un elevato volume di contatti tra l'Amministrazione beneficiaria del servizio ed i cittadini/utenti, attraverso un approccio multicanale (telefonico, e-mail, fax, internet, etc.) che consenta un accesso diversificato a tutte le categorie e le condizioni di

utenza; attraverso il Contact Center si dovranno poter prenotare tutte le prestazioni afferenti al C.U.P. erogate da strutture pubbliche e accreditate, presidi equiparati ex artt. 42 e 43 della Legge 833/1978, compresa la Libera Professione.

Il Contact-center dovrà essere attivo 10 ore al giorno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 18.00 con orario continuato e 4 ore il sabato dalle 08.00 alle ore 12.00, festività escluse.

Il servizio di prenotazione telefonica, così come il C.U.P., dovrà garantire:

- una gestione efficace e ottimizzata delle agende delle prestazioni sanitarie, con particolare riferimento alla minimizzazione, compatibilmente con la disponibilità delle strutture sanitarie, della distanza tra il domicilio dell'assistito e la struttura ospedaliera o ambulatoriale che erogherà la prestazione sanitaria riallocazione proattiva e dinamica ad altri assistiti delle prestazioni sanitarie annullate, mediante il criterio della minima distanza tra il domicilio dell'assistito e la struttura ospedaliera o ambulatoriale che erogherà la prestazione ovvero - specialmente in caso di prestazioni diagnostiche salvavita e di pazienti che godono di esenzione con il criterio della data più prossima;
- l'impiego omogeneo delle strutture ospedaliere e ambulatoriale;
- la gestione delle prenotazioni sanitarie anche tramite e-mail aziendale.

L'articolazione oraria di tutti i servizi sopra citati è stabilita dalla ASL FG, previa consultazione della società: la configurazione organizzativa potrà subire variazioni nel corso dell'anno, che saranno oggetto di tempestiva comunicazione alla società, la quale, in particolare nel caso di mutamenti rilevanti, avrà 30 giorni di tempo per adeguare le modalità di erogazione secondo le indicazioni ricevute.

Il personale assegnato ai servizi di CUP e Contact Center, in virtù della figura multitasking prevista dalle Linee guida regionali sull'Hospitality, potrà essere utilizzato in entrambe le mansioni in base alle esigenze di servizio.

3. SERVIZI CED E INFRASTRUTTURE DI RETE

Il servizio di supporto tecnico ed operativo, il monitoraggio e le attività di manutenzione delle infrastrutture di rete, che vanno a completare il sistema dei servizi oggetto del presente Discipinare, è garantito dallo svolgimento delle seguenti attività:

- Gestione e conduzione del sistema informativo aziendale;
- Help-Desk;
- Assistenza e Manutenzione Hardware e Software;
- Supporto tecnico-operativo ICT;
- Supporto tecnico-operativo CUP;

L'accesso ai servizi di assistenza tecnica e manutenzione viene gestita mediante il servizio di **Help-Desk**: attraverso il suddetto servizio, e l'utilizzo dello strumento di *trouble ticketing*, vengono tracciate tutte le richieste e/o segnalazioni fatte dalle strutture operative e dagli operatori della ASL FG, ovvero rilevati autonomamente dal personale che si occupa della conduzione dei sistemi; segue il dettaglio delle attività da svolgere.

IL SERVIZIO DI GESTIONE E CONDUZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE

Il servizio di conduzione tecnica e funzionale, di gestione del sistema informativo automatizzato, di supporto tecnico ed affiancamento operativo al personale aziendale è finalizzato ad assicurare alla ASL FG un rapporto completamente trasparente, con responsabilità chiare e definite, il rispetto dei livelli di servizio e il mantenimento nel tempo dell'efficienza e dell'efficacia del sistema informativo.

Nell'ambito del servizio di conduzione tecnica e funzionale e di gestione del sistema informativo si colloca il Servizio di **assistenza tecnico-applicativa**, che ricopre un ruolo fondamentale nell'architettura del servizio e si innesta in maniera organica nei flussi organizzativi della fornitura, per garantire alle strutture operative della ASL FG la fruibilità ottimale degli strumenti a disposizione, sia in termini di continuità che di funzionalità.

HELP DESK - SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICO APPLICATIVA

Il servizio di Help Desk fa parte delle attività previste a carico dell'assistenza tecnico-applicativa erogata dal Gruppo tecnico di gestione operante presso il CED della ASL FG. Il servizio Help Desk viene erogato su due diversi livelli di assistenza:

HELP DESK DI LIVELLO ZERO

Il servizio di **Help Desk di livello zero** è connotato dei seguenti elementi:

- ✓ un modello organizzativo che integra con efficacia le attività di help desk di livello zero con quelle di primo e secondo livello;
- ✓ un sistema di *trouble ticketing* strutturato e configurato in base ai requisiti richiesti dalla stazione appaltante;
- ✓ un sistema di telefonia IP per la gestione delle chiamate;
- ✓ una reportistica esaustiva e completa condivisa con ASL FG;
- ✓ la conformità al modello organizzativo di sanità elettronica della Regione Puglia.

Il servizio viene attivato per:

- le segnalazioni di qualsiasi tipo di malfunzionamento (tecnici, applicativi, di informatica individuale e connessi all'utilizzo delle apparecchiature oggetto del contratto);
- le richieste di informazioni di natura amministrativa e procedurale sull'utilizzo del sistema;
- le eventuali richieste di prodotti/servizio o di addestramento presso gli uffici circa;
- l'utilizzo del sistema;
- le eventuali richieste di manutenzione evolutiva.

Dal punto di vista organizzativo il servizio viene erogato da parte di un team di operatori help desk, cui gli utenti possono rivolgersi per qualsiasi problema connesso con l'impiego degli strumenti informatici e dei moduli applicativi software.

Il servizio di Help Desk di livello 0 è attivo tutti i giorni non festivi, nelle seguenti fasce orarie: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

La ASL FG, in accordo con la società, potrà inoltre attivare con richiesta scritta, ove necessario, un servizio di pronta disponibilità, al costo di € 2,50/h ed oggetto di separata rendicontazione in fattura.⁹

HELP DESK DI PRIMO LIVELLO

Il servizio di **Help Desk di primo livello**:

- è il livello specializzato costituito dai tecnici del gruppo tecnico di gestione;
- risolve i problemi che richiedono un'analisi più approfondita non gestibili dall'help desk di livello zero;
- qualora non in grado di addivenire ad una soluzione inoltra il problema all'Help Desk di secondo livello;
- **gestisce** il supporto all'uso degli applicativi aziendali,
- per gli applicativi di sua competenza, secondo le indicazioni della ASL FG e interfacciandosi con la Software House svolge le seguenti attività
 - configurazione, manutenzione e aggiornamento;
 - assistenza e risoluzione criticità rilevate dagli operatori di help desk di livello 0;
 - predisposizione e aggiornamento della manualistica;
 - formazione agli utenti;
- **elabora** periodicamente i **Report** richiesti per gli applicativi di sua competenza dalla Direzione strategica ASL FG e dai Dirigenti ASL FG;
- **svolge ogni altra attività di manutenzione HW-SW che non richieda l'intervento diretto di altro operatore/appaltatore.**

Il servizio di assistenza e manutenzione viene attivato mediante segnalazione da parte dell'Utente contattando l'Help Desk 0.

➤ Classificazione delle segnalazioni

I ticket riportano l'indicazione dell'ASSET di riferimento.

Si intende per ASSET qualunque prodotto hardware e software che rientra nella manutenzione prevista.

Gli ASSET sono opportunamente catalogati per prodotto hardware (Unità centrali, Monitor, Stampanti, periferiche varie etc.) e per prodotto software (modulo applicativo) e Sistema Informativo di pertinenza (SIA, Sistema Informativo edotto, altri Sistemi Informativi etc.).

I ticket riporteranno la classificazione della tipologia di richiesta:

- **Domanda**
- **Richiesta**
- **Problema**

Nell'ambito della Gestione Ticket lo stesso conterrà il **Tipo di Segnalazione** e il **Tipo di Intervento** assegnati, per consentire eventuali statistiche allo scopo e secondo la tabella di seguito riportata relativa al servizio di manutenzione del sottosistema informativo (moduli software).

Durante la lavorazione del ticket, da parte dei gruppi tecnici di livello superiore, può emergere che le suddette classificazioni o tipologie di segnalazione, non siano quelle effettivamente riscontrate; in questo caso, a valle dell'analisi del problema, viene attribuito il valore su cui effettuare la corretta valutazione dei livelli di servizio (SLA).

➤ Gestione del ticket

L'apertura di ticket, sulla piattaforma GLPI, da parte dell'utente ASL in maniera diretta, prevede, attraverso l'utilizzo guidato con tabelle pre-codificate, che l'utente possa indicare l'**Asset** a cui si riferisce la richiesta e la classificazione della richiesta (Hardware/Software), utente segnalatore, struttura di appartenenza, sede, oltre che data e ora di inoltro della richiesta e testo della segnalazione.

Le altre informazioni saranno completate a cura dell'operatore HD0 (es: priorità, dettaglio classificazione).

La richiesta conterrà l'obbligatorietà di alcuni campi fondamentali, tra cui l'Asset di riferimento.

- *Valutazione Operatore HD0:* è la fase di completamento delle informazioni relative alla richiesta a cura dell'operatore HD0;¹⁰
- *Creazione richiesta di servizio e processi di escalation:* al termine della fase di completamento delle informazioni l'operatore crea la richiesta di servizio e assegna il ticket aperto al livello di analisi successivo (HD1, HD2). La creazione attiverà la notifica a mezzo mail delle informazioni relative al ticket, all'utente segnalatore e all'utente a cui è stato assegnato il ticket per la soluzione.
- *Presenza in carico ticket:* l'operatore a cui è stato assegnato il ticket per l'analisi e soluzione può, dopo analisi, procedere alla soluzione oppure assegna a sua volta il ticket agli operatori HD2 per competenza. L'operatore assegnatario aggiorna l'utente sugli avanzamenti delle attività mediante la piattaforma.
- *Soluzione ticket:* l'utente incaricato della soluzione procede anche al cambio di stato dello stesso ticket (risolto) con data e ora della soluzione. La soluzione (con data e ora) potrà essere apposta dal Gruppo Tecnico di Gestione¹¹. La soluzione attiverà la notifica a mezzo mail delle informazioni relative al ticket, all'utente segnalatore.
- *Chiusura Ticket:* la soluzione del ticket potrà essere contestata dall'utente, nel qual caso si procederà alla riapertura dello stesso (con cambio di stato del ticket) ed eventualmente riassegnato per ulteriori analisi finalizzate alla soluzione. In caso contrario, trascorsi 5 giorni dalla notifica della soluzione a mezzo mail, senza che ci siano state contestazioni, si procederà alla chiusura automatica del ticket con cambio stato a Chiuso.

¹⁰ L'obbligatorietà di alcune informazioni ridurrà al minimo gli errori oltre a consentire la verifica di congruità delle informazioni stesse.

¹¹ La soluzione (con data e ora) potrà essere apposta al momento dell'effettiva risoluzione del problema.

La configurazione del sistema sarà completata con l'attivazione di *alert* da inviare all'utente che ha in carico la soluzione del problema, per il completamento delle attività entro i tempi previsti dalla priorità assegnata.

Analogamente eventuali contestazioni sulle priorità e sulle classificazioni potranno essere tracciate registrando appositamente la contestazione con i riferimenti alla stessa (mail, data, ora motivazione).

La configurazione sarà altresì completata con la parametrizzazione delle tipologie di soluzione (fuori uso, tipo di manutenzione software etc.).

Il ticket non può essere chiuso con il trasferimento dello stesso ad altro operatore

MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE

Il presente paragrafo descrive le modalità e le procedure da attivare al fine di garantire la corretta assistenza e manutenzione delle apparecchiature e della componente sistemistica dell'infrastruttura tecnologica del Sistema informativo.

I servizi offerti hanno per oggetto la gestione, l'assistenza e la manutenzione di tutte le apparecchiature ed attrezzature informatiche e dei relativi sistemi operativi in uso presso l'ASL FG. Il servizio comprende sia le apparecchiature già in dotazione agli utenti sia le apparecchiature di nuova fornitura e previste in termini di integrazione ed evoluzione dell'attuale dotazione tecnologica.

L'assistenza agli utenti viene fornita erogando i seguenti servizi:

- gestione inventariale di tutte le attrezzature informatiche in dotazione ed uso;
- manutenzione preventiva e correttiva delle apparecchiature ed attrezzature informatiche, con conseguente fornitura e sostituzione dei componenti di ricambio necessari all'espletamento di tali attività;
- installazione, configurazione di tutte le apparecchiature ed attrezzature di nuova fornitura acquisite dalla ASL FG;
- gestione del servizio IMAC (Install Move Add Change) relativamente alle postazioni di lavoro;
- manutenzione e installazione telefoni, cablaggi, punti rete, sistemi telefonici, terminali, posti operatore e apparati correlati;
- attività e servizi relativi all'amministrazione di sistema ed al trattamento esterno dei dati, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy.

Il piano d'intervento per la manutenzione che si intende realizzare, è mirato alla salvaguardia delle attrezzature e al miglioramento della funzionalità verso l'utilizzatore finale. Per attuare il piano di prevenzione saranno utilizzate risorse del gruppo tecnico di gestione addette al servizio di assistenza e manutenzione.

Servizio IMAC

Il servizio di Installation, Move, Add and Change gestisce le attività di installazione, movimentazione, aggiunta, sostituzione o rimozione degli apparati facenti parte dell'infrastruttura informatica del cliente.

- **I.M.A.C.**: ovvero trasferimento, sostituzione e aggiornamento di parti e/o intere apparecchiature le cui funzionalità e prestazioni sono previste da un piano di implementazione definito a priori dal cliente.

Install- tecnici specializzati installano, configurano e collaudano la strumentazione informatica del cliente secondo accordi precisamente stabiliti con lo stesso; i pacchetti SW installati rispondono alle norme previste in ambito di sicurezza informatica;

Move- attività di movimentazione dell'asset informatico presuppone un piano di ridefinizione delle caratteristiche HW e SW di ogni apparecchiatura ed una riconfigurazione dell'intero parco informatico;

Add- comprende attività di aggiunta di apparecchiature informatiche e di upgrade HW e SW ai fini di un miglioramento delle prestazioni e di un abbattimento dei costi di manutenzione;

Changing- comprende la sostituzione delle macchine in presenza di apparecchiature obsolete o malfunzionamento HW e SW e l'installazione dei dati precedentemente oggetto di backup;

Il servizio è prestato dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 18.00; l'eventuale pronta disponibilità notturna e festiva sarà rendicontata separatamente.

Servizio di Manutenzione infrastrutture di rete, wifi e ponti radio.

Il servizio di gestione e manutenzione delle reti garantisce la corretta funzionalità dei servizi di connettività TLC, nonché la misura ed il rispetto degli SLA contrattuali; in particolare esso:

- consente la gestione di tutti gli elementi che costituiscono l'infrastruttura di rete dell'Amministrazione (reti locali, apparati attivi, VPN IP, ecc.);
- coordina ed assicura gli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di rete e/o apparati TLC;
- provvede alla riparazione di sistemi/componenti difettosi nel rispetto degli SLA contrattuali;
- prevede la disponibilità on-line di mappe di rete aggiornate in grado di rendere visibile in ogni istante la situazione infrastrutturale delle sedi connesse;
- effettua il monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità della rete;
- effettua il monitoraggio costante delle prestazioni;
- prevede un sistema di *trouble ticketing* automatico per la gestione dei guasti;
- assicura l'effettuazione degli interventi periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi;
- fornisce un sistema di rendicontazione dei livelli di servizio;
- prevede opportuni sistemi di backup dei dati.

Il servizio è prestato dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 18.00; in pronta disponibilità notturna e festiva; il servizio in pronta disponibilità è oggetto di rendicontazione separata in fattura.

Gruppo tecnico di gestione Help desk primo livello – OPERATORI TECNICI – ICT e CUP

I servizi di gestione e di conduzione tecnica e funzionale del sistema informativo sono svolti da un apposito gruppo tecnico di gestione, il quale è incaricato della soluzione di tutte le problematiche operative relative alla quotidianità del servizio.

Gli operatori tecnici ICT completano ed integrano il gruppo tecnico di gestione espletando un servizio più strettamente operativo consistente nell'attività di supporto agli utenti della ASL attraverso il ricevimento e schedulazione e la evasione tempestiva di richieste (elaborazioni, stampe, export dati etc.) inerenti alle procedure applicative utilizzate, interfacciandosi con il personale tecnico del Data Center per la soluzione dei problemi.

A titolo esemplificativo essi garantiscono:

- supporto tecnico ed affiancamento operativo agli utenti per le esigenze afferenti all'utilizzo delle procedure applicative e delle tecnologie ICT nei vari servizi della ASL;
- interventi tecnici per le esigenze afferenti all'utilizzo di prodotti di Office Automation;
- interventi on-site per le esigenze funzionali e tecniche delle postazioni di lavoro, stampanti, dispositivi;
- interventi di primo livello per le esigenze funzionali e tecniche afferenti al sistema telematico;
- attivazione del contact center per la risoluzione di guasti non risolti on-site o per l'attivazione degli altri livelli del servizio di assistenza tecnica e conduzione;
- attività di data entry.

4.STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE

La verifica ed il controllo dell'esecuzione delle attività è svolta dal Dirigente Responsabile della struttura semplice Sistemi Informativi e TLC che, in qualità di Responsabile dell'esecuzione del contratto dovrà certificare mensilmente (entro e non oltre il 5 del mese successivo alle prestazioni effettuate) l'avvenuta regolare esecuzione delle attività svolte dalla Società (anche per il tramite di suo delegato).

La struttura organizzativa di Sanitaservice ASL FG a supporto del nuovo modello di gestione dei servizi di Front-Office del progetto "Accoglienza: Hospitality" sarà costituita dalle seguenti figure.

Il **Responsabile di Servizio** individuato dalla società, anche per il tramite di suoi delegati, sovrintenderà alle seguenti attività:

- organizzazione, gestione e controllo del servizio (turnazioni, spostamenti di dipendenti ecc.);
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performances conseguite;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dal Dirigente Responsabile della struttura semplice Sistemi Informativi e TLC

I **Coordinatori di Servizio**: nominati dalla Società tra i propri dipendenti, predisporranno e verificheranno i turni di servizio e la regolare esecuzione dello stesso, oltre a svolgere specifiche attività indicate dal Responsabile di servizio.

Il **Team Tecnico turni Cup e Contact Center**: a supporto dei Coordinatori di Servizio predisporranno i turni di servizio dei citati servizi e verificheranno la regolare esecuzione degli stessi.

5. PERSONALE – MEZZI ED ATTREZZATURE

La società mette a disposizione del personale operativo i mezzi e le attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio; in particolare:

il personale CUP/Contact Center sarà dotato di postazione di lavoro completa con postazione telefonica software dotata di cuffie e microfono;

il personale CED e Fonia e DATI sarà dotato di postazione di lavoro completa e postazione telefonica;

il personale che si occupa di sopralluoghi, ispezioni e interventi presso le sedi operative ASL sarà dotato di automezzi/furgoni con le necessarie attrezzature di lavoro e di postazione di lavoro mobile (pc portatile e cellulare aziendale).

6. PERSONALE – PRESCRIZIONI GENERALI

La Società identifica il personale che compone la sua struttura operativa per la corretta erogazione del servizio. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi prescritti nel presente Disciplinare. La Società dovrà indicare, con periodicità mensile, in apposito elenco i dati anagrafici e i nominativi degli addetti al servizio.

Gli operatori assegnati al servizio saranno coordinati da personale individuato dal responsabile dello stesso, sulla base di aree omogenee. Lo stesso personale controllerà costantemente l'operatore sino al raggiungimento della completa autonomia e sicurezza nello svolgimento del compito assegnato.

7. PERSONALE - LA FORMAZIONE PROFESSIONALE E L'AGGIORNAMENTO

Lo scopo del nuovo modello è quello di prevedere operatori adeguatamente e costantemente formati per offrire servizi differenti che vadano dalla attività di sportello (prenotazione/riscossione) a quelle informative su servizi e prestazioni aziendali e dunque operatori in grado di accogliere e indirizzare l'utenza, in particolare quella appartenente ad un target poco incline all'uso delle tecnologie. Pertanto, la Società dovrà assicurare ai propri addetti una adeguata e scrupolosa formazione di base ed un aggiornamento professionale periodico in base alla mansione svolta.

A titolo esemplificativo il personale dovrà:

- conoscere ed eseguire correttamente, secondo gli specifici protocolli e procedure di esecuzione previste dal presente Disciplinare;
- conoscere le procedure di intervento riguardanti gli applicativi utilizzati;
- conoscere, utilizzare e gestire correttamente le attrezzature in uso con riferimento particolare alle indicazioni e modalità d'uso ed alle norme di sicurezza;

- conoscere i principi della privacy, nonché le procedure interne della società e della ASL FG sul trattamento dei dati personali;
- conoscere il piano di emergenza ed evacuazione delle strutture in cui effettuano il servizio;
- conoscere ed applicare i contenuti del presente Disciplinare nello svolgimento della quotidiana attività lavorativa, anche con riferimento alle procedure di verifica e controllo da parte della ASL FG.
- essere formato ed aggiornato sulle attività tecniche specifiche sia in ambito applicativo che di rete.

La Società provvederà inoltre ad organizzare corsi di aggiornamento per far fronte a:

- cambiamenti legislativi;
- valutazione dei rischi;
- nuovo equipaggiamento;
- nuova tecnologia;
- nuove procedure;
- eventi particolari che ne determinino la necessità.

8. PERSONALE - GLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E COMPORTAMENTALI

Il personale della Società adibito al servizio avrà l'obbligo di riservatezza in merito a quanto potrà venire a sua conoscenza, con particolare riferimento alle informazioni relative ai pazienti ed all'organizzazione delle attività svolte dalla ASL FG.

Nello specifico la Società dovrà:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.
- mantenere, nel rispetto dei normali canoni di correttezza e buona educazione, un contegno decoroso ed irreprensibile;
- osservare il segreto d'ufficio ed il segreto professionale su fatti e circostanze di cui abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio o a causa dello stesso, secondo i dettami delle vigenti norme sulla privacy, che sarà compito della ditta aggiudicataria impartire;
- garantire la riservatezza dei dati personali degli utenti, con particolare riferimento ai dati sanitari.
- attenersi alle direttive impartite dalla ASL FG per quanto concerne le modalità operative specifiche del servizio anche attraverso incontri formativi e informativi ritenuti necessari.

La Società dovrà garantire che i dipendenti, che presteranno servizio nelle strutture della ASL FG e nelle aree ad essa pertinenti, mantengano un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori sanitari ed agiscano, in ogni occasione, con diligenza professionale.

In particolare, la Società dovrà garantire che il proprio personale:

- sia munito di cartellino di riconoscimento;

- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- rispetti il divieto di fumare;
- indossi l'uniforme di servizio (resa disponibile per il personale a contatto diretto con l'utenza).

La ASL FG dovrà segnalare alla società eventuali gravi inadempienze ai succitati obblighi da parte del personale addetto: nel caso di gravi e reiterate violazioni la società provvederà alla sostituzione.

9. PERSONALE - LA SORVEGLIANZA SANITARIA E LA SICUREZZA

Il personale adibito allo svolgimento dei servizi oggetto dell'affidamento dovrà essere:

- in regola con le vaccinazioni obbligatorie per legge (sono comunque raccomandate le vaccinazioni antiepatite A e B e quella antinfluenzale);
- sottoposto a sorveglianza sanitaria da parte del Medico Competente della Sanitaservice, ai sensi del D.Lgs 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni.
- provvisto di eventuali dispositivi di protezione individuali, ai sensi del D.Lgs 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni.

10. MODELLO STRUTTURALE SEDI HOSPITALITY

Al fine di garantire l'armonizzazione estetica degli ambienti di lavoro, nonché la riconoscibilità delle sedi CUP- FRONT OFFICE, il nuovo servizio dovrà prevedere:

- un'attenta organizzazione logistica delle aree adibite al front office in "open space" con postazioni aperte (ove le condizioni lo permettono);
- la sostituzione degli attuali sportelli dotati di vetro di separazione con "postazioni dedicate" a "gestione unitaria" per tutte le operazioni del CUP, delle esenzioni e di quant'altro correlato alla anagrafe degli assistiti.

Il servizio dovrà altresì prevedere la fornitura della postazione completa (PDL), composta da:

- scrivania
- sedia
- pc completo di sistema operativo
- monitor
- stampante

Si precisa, inoltre che gli arredi dovranno soddisfare i seguenti requisiti:

- Rispetto del Testo Unico per la sicurezza in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Disposizioni di Legge italiana concernenti la classificazione di reazione al fuoco ed omologazione dei materiali ai fini della prevenzione incendi emessa dal Ministero degli Interni (D.M. del 26.06.1984 pubblicato nel s.o. alla Gazzetta Ufficiale n° 234 del 25.08.1984 e s.m. e i.), ossia il materiale di arredo dovrà rispondere alle normative vigenti relative alla tenuta al fuoco in locali di uso pubblico (Classe 1 - Classe 1 IM per gli imbottiti).

Inoltre, ai sensi del D.M. 10/03/2005, il materiale degli arredi dovrà rispondere alle normative vigenti relative alla classe di resistenza al fuoco in locali di uso pubblico (Classe 1) e dovrà essere munito di marcatura CE; tavoli e sedute dovranno rispettare le direttive dettate dalla letteratura internazionale e nazionale sull'ergonomia.

Le postazioni fornite saranno integrate all'interno della rete Asl a cura dei Sistemi Informativi Aziendali.

11. ATTIVITA' ORDINARIA – COSTI DEL SERVIZIO

La Società emetterà fatture mensili sulla scorta delle ore effettive di servizio erogate e con applicazione della tariffa indicata nella tabella in calce; il corrispettivo di esercizio provvisorio (in acconto) per il servizio in oggetto, anche a garanzia della congruità del costo per l'autoproduzione in house dell'attività strumentale, è costruito con un approccio *cost-based pricing*, come evidenziato anche nella **Tabella** sottostante; in esso sono comprese le spese generali, il materiale di consumo utilizzato, l'ammortamento delle attrezzature impiegate, le spese per sicurezza, formazione e quanto altro previsto dalla vigente normativa. Alle fatture, emesse con l'aggiunta dell'IVA se dovuta, dovrà essere allegato l'elenco delle ore svolte dal personale impiegato nella singola unità operativa ASL FG.

CORRISPETTIVI HOSPITALITY & SUPPORTO AI SISTEMI INFORMATIVI 2025

Accoglienza - Front Office / Back Office

COD UFF VECCHIO	COD UFF	CENTRO DI COSTO ASL SERVIZIO	Unità FTE	Monte ore servizio	Tariffa oraria (comprensiva del materiale di consumo)	Costo base risultante dall'applicazione della tariffa oraria al monte ore stimato	SERVIZIO IN PRONTA DISPONIBILITÀ H6 E H12	MEZZI	CORRISPETTIVO O ANNUO CALCOLATO CON TARIFFA MENSILE MEZZI € 1.600	Costi generali e rinnovo b.s. (7%+3%)	Corrispettivo annuo - imponibile al 22%	IVA al 22%	TOTALE COSTO PER ASL FG
15	URSA1601	AREA GESTIONE RISORSE FINANZIARIE	3	4.620	20,00 €	92.400				9.240	101.640	22.361	124.001
40	URSTZ401	COORDINAMENTO 118 E FORM.EMERG.SANIT.	2	3.080	20,00 €	61.600				6.160	67.760	14.907	82.667
80	URSTD101	DIPARTIMENTO PREVENZIONE	10	15.400	20,00 €	308.000				30.800	338.800	74.536	413.336
85	URSA0302	DIREZ. AMM. P.O. MANFREDONIA	5	7.700	20,00 €	154.000				15.400	169.400	37.268	206.668
90	URSA0301	DIREZ. AMM. P.O. CERIGNOLA	0	0	20,00 €	0				0	0	0	0
100	URSA0303	DIREZ. AMM. P.O. UNICO SANI SEVERO-S.MARCO-TC	5	7.700	20,00 €	154.000				15.400	169.400	37.268	206.668
105	URSA0203	DISTRETTO N. 1 SAN SEVERO	7	10.780	20,00 €	215.600				21.560	237.160	52.175	289.335
110	URSA0208	DISTRETTO N. 2 SAN MARCO IN LAMIS	4	6.160	20,00 €	123.200				12.320	135.520	29.814	165.334
115	URSA0209	DISTRETTO 53 VICO DEL GARGANO	2	3.080	20,00 €	61.600				6.160	67.760	14.907	82.667
120	URSA0206	DISTRETTO SANITARIO N.1 (INAM) FOGGIA	3	4.620	20,00 €	92.400				9.240	101.640	22.361	124.001
130	URSA0204	DSS LUCERA	1	1.540	20,00 €	30.800				3.080	33.880	7.454	41.334
145	URSA0201	DISTRETTO 2 2006 - CERIGNOLA N-STORN-STOR	13	20.020	20,00 €	400.400				40.040	440.440	96.897	537.337
190	URSA0701	UFFICIO FORMAZIONE	1	1.540	20,00 €	30.800				3.080	33.880	7.454	41.334
230	URSS0701	DIREZ. SANITARIA P.O. CERIGNOLA	2	3.080	20,00 €	61.600				6.160	67.760	14.907	82.667
235	URSA1701	AREA GESTIONE TECNICA	2	3.080	20,00 €	61.600				6.160	67.760	14.907	82.667
300	URSA0601	PROGRAMMAZIONE	4	6.160	20,00 €	123.200				12.320	135.520	29.814	165.334
URSS0703	URSS0703	DIREZ. SAN. P.O. SAN SEVERO	4	6.160	20,00 €	123.200				12.320	135.520	29.814	165.334
Tot			70	107.800		2.156.000				215.600	2.371.600	521.752	2.893.352

Cup e Contact Center

COD UFF VECCHIO	COD UFF	CENTRO DI COSTO ASL SERVIZIO	Unità FTE	Monte ore servizio	Tariffa oraria (comprensiva del materiale di consumo)	Costo base risultante dall'applicazione della tariffa oraria al monte ore stimato	SERVIZIO IN PRONTA DISPONIBILITÀ H6 E H12	MEZZI	CORRISPETTIVO O ANNUO CALCOLATO CON TARIFFA MENSILE MEZZI € 1.600	Costi generali e rinnovo b.s. (7%+3%)	Corrispettivo annuo - imponibile al 22%	IVA al 22%	TOTALE COSTO PER ASL FG
210	URSA2001	SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI cod. uff. 210	96	147.840	20,00 €	2.956.800				295.680	3.252.480	715.546	3.968.026
Tot			96	147.840		2.956.800				295.680	3.252.480	715.546	3.968.026

GED

COD UFF VECCHIO	COD UFF	CENTRO DI COSTO ASL SERVIZIO	Unità FTE	Monte ore servizio	Tariffa oraria (comprensiva del materiale di consumo)	Costo base risultante dall'applicazione della tariffa oraria al monte ore stimato	SERVIZIO IN PRONTA DISPONIBILITÀ H6 E H12	MEZZI	CORRISPETTIVO O ANNUO CALCOLATO CON TARIFFA MENSILE MEZZI € 1.600	Costi generali e rinnovo b.s. (7%+3%)	Corrispettivo annuo - imponibile al 22%	IVA al 22%	TOTALE COSTO PER ASL FG
210	URSA2001	SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI cod. uff. 210	22	33.880	22,50 €	762.300		3	57.600	81.990	913.410	200.950	1.114.360
Tot			22	33.880		762.300		3	57.600	81.990	913.410	200.950	1.114.360

DATI e FONIA

COD UFF VECCHIO	COD UFF	CENTRO DI COSTO ASL SERVIZIO	Unità FTE	Monte ore servizio	Tariffa oraria (comprensiva del materiale di consumo)	Costo base risultante dall'applicazione della tariffa oraria al monte ore stimato	SERVIZIO IN PRONTA DISPONIBILITÀ (€ 2,50/H)	MEZZI	CORRISPETTIVO O ANNUO CALCOLATO CON TARIFFA MENSILE MEZZI € 1.600	Costi generali e rinnovo b.s. (7%+3%)	Corrispettivo annuo - imponibile al 22%	IVA al 22%	TOTALE COSTO PER ASL FG
210	URSA2001	SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI cod. uff. 210	9	13.860	20,50 €	284.130		3	57.600	34.173	393.123	86.487	479.610
Tot			9	13.860		284.130		3	57.600	34.173	393.123	86.487	479.610

Ai fini della liquidazione delle fatture, i Responsabili dell'esecuzione del contratto ASL FG dovranno, entro cinque giorni dalla fine di ogni mese, predisporre specifiche certificazioni attestanti l'esecuzione delle prestazioni per poi procedere loro stessi con la liquidazione.¹²

Nell'ambito dei servizi CUP-CC-CED-RETI la società produce, con cadenza mensile, un report afferente alle attività svolte nel corso del mese, con particolare ma non esclusivo riferimento ai picchi di attività ed alle criticità rilevate nello svolgimento del servizio; l'acquisizione del suddetto report da parte del Responsabile dell'esecuzione del contratto è propedeutica alla liquidazione delle fatture.

12. ATTIVITÀ STRAORDINARIA

Le **prestazioni straordinarie (ovvero prestazioni non comprese nel paragrafo precedente e legate ad un incremento temporaneo del servizio)** che dovessero rendersi necessarie, oltre quanto stabilito nel presente Disciplinare, dovranno essere richieste tramite **Determina dirigenziale del Responsabile di struttura previa autorizzazione formale del DG ASL FG.** Nella Determina richiedente le prestazioni aggiuntive temporanee, il Responsabile di struttura dovrà riportare la durata di affidamento delle attività straordinarie.

Le prestazioni straordinarie con un costo complessivamente inferiore ad euro 3.500,00 potranno essere richieste direttamente dal Responsabile di struttura senza autorizzazione del Direttore Generale ASL FG, con propria Determina dirigenziale e relativo ordine.

L'importo complessivo a disposizione dei Referenti di struttura per i servizi straordinari, e per ulteriori nuovi fabbisogni, dovrà essere contenuto nel 10% del costo ordinario dell'intero servizio.

Le **prestazioni per incremento definitivo** del servizio dovranno essere richieste ed approvate direttamente con Delibera del Direttore Generale ASL FG.

Alla richiesta di prestazioni straordinarie, secondo le modalità sopra descritte, seguirà la tempestiva emissione e trasmissione di un nuovo Ordine per Servizi o l'adeguamento dell'Ordine già emesso all'importo complessivo delle prestazioni. Le attività aggiuntive richieste partiranno solo a seguito di emanazione di relativo Ordine per servizio da inoltrare anche al Servizio risorse finanziarie della ASL FG.

Il Dirigente Responsabile della struttura semplice Sistemi Informativi e TLC e/o il CUP Manager, per l'ambito di propria competenza, in caso di necessità ed urgenza potranno in ogni caso richiedere lo svolgimento di attività ordinaria supplementare nel limite del 2% del monte ore complessivo di ciascun servizio.

¹² Tanto, fino alla riassegnazione dei Budget conseguenti all'approvazione annuale dei bilanci preventivi agli eventuali nuovi centri liquidatori. In tale ultima evenienza il nuovo centro liquidatore provvederà alla liquidazione a seguito di regolare certificazione di esecuzione del servizio da parte dei suddetti responsabili.

13. FATTURAZIONE E LIQUIDAZIONE

Tutti gli Uffici Liquidatori emetteranno un unico ordine di servizio ad ogni inizio anno valido per l'anno in corso.

La Società emetterà fatture mensili sulla scorta delle ore effettive di servizio; alle fatture sarà allegato l'elenco delle ore svolte dal personale impiegato nella singola unità operativa ASL FG.

La ASL FG eseguirà il pagamento delle prestazioni eseguite e regolarmente documentate secondo quanto sopra disposto: il corrispettivo erogato sarà dunque proporzionale alle ore effettivamente erogate (moltiplicate per la tariffa oraria prevista).

La ASL FG provvederà alla liquidazione con propria determina, entro cinque giorni dal ricevimento della documentazione contabile su indicata, previo riscontro del Servizio offerto. In caso di rilievi da parte della ASL FG, questi dovranno essere formalizzati sempre nei suddetti cinque giorni e regolati con la Società entro i tre giorni successivi.

A seguito della determina di liquidazione, la ASL FG provvederà senza indugio alla conseguente emissione del mandato di pagamento. In caso di ritardato pagamento verranno applicati gli interessi di cui al D.Lgs 231/2002 e sue successive modifiche ed integrazioni.

14. PIANO DELLA QUALITA' - REPORTISTICA E MONITORAGGIO

Sanitaservice dovrà produrre entro 30 gg dall'inizio dell'anno ed aggiornare eventualmente in corso d'opera, un piano di qualità che:

- ✓ espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- ✓ dettagli i metodi di lavoro messi in atto facendo riferimento o a procedure sviluppate per lo specifico contratto, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- ✓ specifichi le disposizioni organizzative e metodologiche adottate per le attività di interfaccia con la ASL FG;
- ✓ garantisca il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste e la trasparenza e tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa;
- ✓ proponga i parametri quali-quantitativi a cui fare riferimento per la erogazione dei servizi, quali ad esempio:
 - ✓ Tempi di intervento onsite
 - ✓ Tempo di presa in carico del problema
 - ✓ Tempo di chiusura del ticket
 - ✓ Tempi medi di consegna apparecchiature
 - ✓ Numero di ticket gestiti e chiusi per operatore
 - ✓ Per il Contact Center
 - ✓ Tempo di attesa telefonica
 - ✓ Durata media del Contatto
 - ✓ Numero di contatti mensile

I medesimi parametri, in sede di attuazione, saranno presi a riferimento per determinare i livelli di servizio (SLA) contrattuali.

Il Piano della Qualità dovrà essere approvato dal Dirigente dei Sistemi Informativi.

Documentazione dei servizi

Per tutti i servizi oggetto del contratto, Sanitaservice dovrà produrre, aggiornare in corso d'opera, gestire e consegnare all'Azienda la documentazione di progetto comprendente, oltre alla reportistica, anche le specifiche di realizzazione del servizio che descrivano le modalità di realizzazione dello stesso e le sue condizioni di accettabilità.

Sanitaservice provvederà alla descrizione delle diverse attività e dei responsabili, inoltre individuerà un incaricato della gestione della documentazione che provvederà alla redazione ed all'aggiornamento delle procedure, alla loro distribuzione ed alla tenuta di un elenco.

Requisiti minimi

La Sanitaservice con cadenza mensile ha l'obbligo di inviare e trasmettere alla ASL di Foggia i reports attività e la rendicontazione periodica, tale da avere un quadro di dettaglio sull'andamento delle attività e sull'utilizzo delle risorse, tale da agevolare il coordinamento ed il controllo (monitoraggio).

Di seguito si elencano alcuni report di interesse:

- Report quantitativo di dettaglio sull'attività di ogni operatore:
 - Prenotazioni
 - Accettazioni
 - Eliminate
 - Richiamate
 - Operazioni su prestazioni
 - Operazione su Anagrafica utente
- Report di dettaglio delle operazioni eseguite per ogni visita specialistica ed esame diagnostico strumentale per ogni canale predisposto.
- Report di dettaglio delle operazioni eseguite per ogni operazione su prestazione anagrafica utente per ogni canale predisposto.
- Report di allocazione e di presenza del personale Front-Office su tutto il territorio dell'Asl Foggia per garanzia di copertura e funzionalità del servizio.
- Report di allocazione personale e di presenza per i Servizi di Contact Center e Recall per garanzia di copertura e funzionalità del servizio.
- Report di dettaglio sulla tempistica per ogni operazione svolta dall'operatore.
- Report quantitativo e di dettaglio sulle Agende.
- Rendicontazione di cassa per ogni sportello attivo del territorio.

Le analisi di dettaglio verranno successivamente definite nella sezione "SLA: Service Level Agreement (accordo sul livello del servizio)".

Si sottolinea che l'ASL di Foggia può richiedere in qualsiasi momento alla Sanitaservice ulteriori reportistiche in base alle esigenze e le necessità aziendali.

15. LIVELLI DI SERVIZIO – VERIFICA DEGLI SLA

La verifica degli SLA è operata mensilmente dalla Direzione Esecuzione del Contratto ASL FG sulla base dei dati prodotti dal sistema di *trouble ticketing* nonché dei dati rilevati dal sistema di registrazione dei servizi tecnici erogati (ICT, CUP, Help Desk). Sulla base di tali elaborazioni, il DEC Responsabile dell'esecuzione del contratto verificherà gli eventuali scostamenti tra gli SLA previsti e quelli effettivamente registrati.

Tenuto conto della complessità delle casistiche, i criteri di calcolo degli SLA saranno, comunque, sottoposti a verifica con cadenza trimestrale al fine di verificare l'efficacia dello stesso rispetto all'esigenza di ottenere la garanzia di continuità dei sistemi affidati in conduzione e manutenzione.

Un processo di definizione e monitoraggio degli SLA si articola secondo le seguenti fasi:

- definizione degli indicatori di riferimento e dei relativi algoritmi di calcolo;
- realizzazione del sistema di produzione e di reportistica degli indicatori;
- condivisione dei valori soglia (target) degli SLA;
- monitoraggio degli indicatori rilevati ed eventuale modifica dei valori soglia.

Il monitoraggio degli SLA consente di verificare sia l'andamento dei livelli di servizio in termini di rispetto dei valori target contrattuali, sia la presenza di anomalie tecniche e applicative che potrebbero causare disservizi nei confronti dell'utente finale. Sotto questo profilo, si parla di monitoraggio in tempo reale degli SLA la cui gestione implica il ricorso a sistemi di allerta in grado di segnalare il verificarsi di problemi durante l'erogazione del servizio.

16. INOSSERVANZA DELLE PRESCRIZIONI CONTRATTUALI - PENALI

Le inosservanze di qualsiasi obbligo da parte del Sanitaservice ASL FG in dipendenza dell'attività oggetto del presente Disciplinare costituiscono motivo di applicazione di una penale e determinano l'onere da parte del Sanitaservice ASL FG del risarcimento di eventuali danni diretti e indiretti comunque derivanti alla ASL FG.

Per ciò che attiene l'invio dei flussi regionali e ministeriali qualora, per ragioni imputabili alla Società non si dovessero rispettare le scadenze, l'Azienda ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto con rivalsa in danno.

Di seguito vengono indicati i parametri contrattuali e le penali relative al mancato raggiungimento degli stessi:

- ***Gestione attività libero-professionale:***

La Società, nel limite del Monte ore da fornire per ogni servizio, dovrà assicurare la presenza di un operatore qualificato per gli sportelli di cassa, di accoglienza e prenotazione. Per ogni giorno di mancata copertura di ognuno di tali servizi, la ditta sarà tenuta al versamento di una penale pari ad € 50,00;

- **Controllo ricette e registrazione accessi:**

Al termine di ogni trimestre contrattuale escluso il primo verranno verificate:

- Le impegnative acquisite tramite lettura ottica;
- Le impegnative registrate al CUP;
- Le prestazioni erogate;
- Gli accessi e le mancate presenze;
- I ticket e gli interventi gestiti;
- I reclami e le segnalazioni degli utenti.

Qualora vengano rilevati errori o mancanze, alla Società verranno concessi 5 giorni per recuperare i dati manchevoli. Trascorso tale termine per ogni giorno di ritardo verranno addebitati € 100,00 fino ad un massimo di giorni 10. Al verificarsi dello stesso ritardo il trimestre successivo le penali vengono raddoppiate e dopo il trascorrere del decimo giorno di applicazione delle penali è facoltà dell'Azienda procedere alla risoluzione del contratto con rivalsa in danno.

Per il mancato rispetto degli SLA indicati nel piano di qualità (Art. 17) del presente disciplinare verranno applicate le penali previste indicate.

In caso di ripetute inosservanze agli obblighi contrattuali o di inadempienza particolarmente grave oltre quelle sopra riportate l'Azienda potrà risolvere il contratto, trattenere la cauzione definitiva a titolo di penale e pretendere il risarcimento dei danni cagionati.

Sanitaservice ASL FG è tenuta al pagamento di penali qualora nello svolgimento del servizio e di ogni altra prestazione vengano riscontrate in particolare le deficienze di seguito riportate:

- ✓ interruzione di servizi, esclusi i casi di forza maggiore o relativi a fatti dipendenti dall'Azienda;
- ✓ reiterati episodi di trascurato esercizio;
- ✓ negligenza nell'effettuazione delle attività;
- ✓ violazione delle prescrizioni a tutela della Privacy;
- ✓ mancata presenza reiterata di personale;
- ✓ qualsiasi altra omissione, negligenza o azione che comporti un qualunque disservizio nei confronti dell'utenza interna ed esterna all'azienda.

17. CONSEGUENZE DI INADEMPIENZE - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO – ALTRE CAUSE DI INTERRUZIONE ANTICIPATA

In caso di inadempimento, il Dirigente di ASL FG competente:

- ✓ notifica alla società una diffida, nella quale prescrive di rimuovere immediatamente la causa d'inadempimento, ed un termine di dieci giorni dalla notifica per le eventuali controdeduzioni;
- ✓ esamina le controdeduzioni eventualmente prodotte dalla società relativamente all'inadempimento;
- ✓ se queste ultime saranno risultate non valide, valuterà i provvedimenti da adottare con il Direttore Generale di ASL FG.

In caso di gravi e reiterati inadempimenti nella gestione e/o nella esecuzione del Servizio imputabili alla diretta responsabilità della Società e tali da pregiudicare in modo rilevante l'erogazione e la qualità del servizio, e qualora la Società non abbia provveduto a ripristinare condizioni di rispetto degli obblighi derivanti dal presente Disciplinare, sempre che ciò non sia dovuto a comprovate cause di forza maggiore, la ASL FG può revocare l'affidamento del servizio, previa contestazione scritta alla società, assegnando per le controdeduzioni un termine non inferiore a venti giorni.

La ASL FG si impegna a mantenere tutte le condizioni contrattuali necessarie a consentire alla società lo svolgimento del servizio come previsto dal contratto.

Per la Sanitaservice ASL FG S.r.l.

A.U. dott. Angelo Tomaro

Per la ASL FG

Direttore Generale

dott. Antonio Giuseppe Nigri