

VALMONTONE HOSPITAL S.P.A.

=====

Gara europea a procedura aperta per la gestione di servizi di prenotazione mediante call center, accettazione in modalità front-office, assistenza agli studi medici e riconsegna referti, per la durata di n. 36 mesi. CIG 9058953481.

CHIARIMENTI

Quesito n. 1

Con la presente, si chiede se al fine di soddisfare i requisiti di Capacità ECONOMICA E FINANZIARIA lettera B) possano ritenersi validi i seguenti servizi:

1) PUAT (Porta Unica di Accesso territoriale), considerando che tale servizio prevede le seguenti tipologie di prestazioni:

- raccolta e prima istruttoria di tutte le proposte d'accesso;
- ai servizi di assistenza residenziale e semiresidenziale a gestione integrata e compartecipata proveniente dai punti di accesso individuati e necessitanti di una valutazione integrata per la definizione del bisogno dell'utente e della prestazione allo scopo necessaria;
- alle prestazioni di cure domiciliari, relativi a bisogni semplici di tipo esclusivamente sociale o sanitario ovvero a bisogni complessi di tipo sociosanitario;
- per la valutazione e la presa in carico di casi complessi di natura sociosanitaria relativi alla fascia d'età 0-18 anni (con allargamento straordinario alla fascia 18-21);
- agli assegni di cura di cui al D.M. 261912016 e successive modifiche e integrazioni;
- alle Comunità tutelari per persone non autosufficienti;
- richiesta e raccolta delle Schede S.V.A.M.A. da parte dei diversi professionisti che compongono l'U.V.I. e individuati come pertinenti per il caso specifico; raccordo operativo con l'Unità di Valutazione Integrata (U.V.I.), attraverso la puntuale gestione dell'agenda, dell'organizzazione dei lavori e della calendarizzazione delle sedute della stessa con adozione di apposito scadenziario (nel caso di bisogni di tipo semplice esclusivamente sociali o sanitari il servizio P.U.A.T una volta raccolta la documentazione necessaria convoca esclusivamente la componente sociale o sanitaria della U.V.I.); predisposizione e redazione della documentazione relativa al Verbale U.V.I. ovvero al Verbale della componente solo sociale o solo sanitaria della stessa e al P.A.I. Piano assistenziale individuale, compreso laddove necessario il calcolo della quota di spesa sociale a carico dell'utente sulla scorta delle specifiche certificazioni I.S.E.E. provenienti dagli assistenti sociali dei CSST cittadini referenti dei casi
- attivazione delle prestazioni sociosanitarie: acquisizione del Verbale U.V.I. e del P.A.I. firmato dall'utente ovvero della firma dell'utente direttamente a cura del servizio P.U.A.T. e trasmissione dello stesso firmato entro 5 giorni lavorativi ai Servizi della A.S.L. di riferimento o del Comune che devono formalmente autorizzare l'erogazione della prestazione.
- gestione del sistema informatizzato integrato delle prestazioni sociosanitarie, predisposto su indicazione del Comune e della A.S.L. di riferimento, per la raccolta e valutazione dei dati e informatizzazione delle Schede S.V.A.M.A. e di tutte le ulteriori schede di valutazione multidisciplinare; monitoraggio e registrazione - entro 5 giorni lavorativi dalla data della U.V.I. - sul sistema informativo integrato dei flussi di dati relativi ai progetti personalizzati programmati e realizzati per il proprio ambito territoriale di riferimento con compilazione di tutti i campi informativi richiesti e predisposti; utilizzo dei dati raccolti nell'apposito sistema informativo integrato per alimentare i flussi informativi richiesti dal Comune e dalla A.S.L. di riferimento

2) Centrale operativa sociale, considerando che tale servizio prevede le seguenti tipologie di prestazioni:

- Telefonia Sociale

Il Front Office Telefonico, consiste in un Call Center articolato in postazioni d'ascolto con una linea telefonica dedicata e relative postazioni informatiche rivolto ai cittadini per orientare, informare e favorire la comunicazione con il sistema dei servizi territoriali, rispondendo all'esigenza primaria di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi al fine di assicurare la tutela dei diritti sociali e civili dei cittadini. Il Front office della svolge funzioni di primo contatto, accoglienza e informazione al cittadino, svolge funzioni di ascolto, orientamento e accesso agli uffici (prenotazione). L'attività si articola, di norma, come di seguito indicato: ricezione richieste, compilazione scheda di primo contatto con la profilatura dei relativi soggetti (età, sesso, municipalità di appartenenza), decodifica e valutazione della richiesta, informazione e orientamento: fornisce le risposte in tempo reale, nel caso in cui siano ricavabili immediatamente dalla consultazione dell'apposito database. Qualora non sia possibile fornire una risposta immediata l'operatore provvederà ad una ricerca più approfondita indicando la data in cui l'utente verrà richiamato (entro max. 5 giorni), filtro e supporto per l'accesso ai servizi: verifica della competenza rispetto alla domanda, la segnalazione di un'eventuale presa in carico ad altro operatore, servizio o ente; gestione dell'accesso degli utenti agli Uffici dell'Area Welfare (sulla base delle indicazioni fornite dai singoli uffici gli operatori provvederanno a fissare appuntamenti per l'accesso agli stessi); promuovere e sostenere la rete dei servizi sul territorio.

Il servizio prevede oltre la fase del front-office telefonico, anche la fase del back-office che si sostanzia nella raccolta dati, compilazione schede e attività di monitoraggio dei bisogni dell'utenza per sostenere le attività di programmazione e valutazione dei servizi.

- Servizio di Pronto Intervento Sociale

Il Pronto Intervento Sociale della Centrale Operativa Sociale si articola in una serie di prestazioni differenti e flessibili, finalizzate a fornire risposte adeguate ad emergenze di carattere sociale che si possono verificare sul territorio cittadino.

Il servizio svolge funzioni di segretariato sociale, di riattivazione di legami di solidarietà sociale e di collegamento con i servizi territoriali, di intervento immediato sul posto in seguito a segnalazioni, attraverso il supporto di idonee figure professionali.

L'obiettivo è quello di ridurre lo stato di isolamento del soggetto rispetto alla rete dei servizi territoriali e fornire assistenza immediata. Il servizio si avvale di una centrale di ascolto che svolge funzioni di filtro, cura e presa in carico nel caso di interventi urgenti.

- Il Servizio di Teleassistenza
- Il Servizio di Telesoccorso (TSO)

Il Telesoccorso (TSO) consiste nello svolgimento tempestivo delle attività di seguito elencate:

- predisposizione di una scheda personale con i dati forniti dall'utente e/o dalla sua famiglia, con la rilevazione presso il domicilio degli utenti dei dati necessari e relativo aggiornamento periodico.
- costituzione di un tempestivo contatto telefonico "viva voce" e, se l'utente non è in grado di rispondere, attivazione dei soccorritori di prima istanza;
- segnalazione al medico di base degli interventi effettuati sugli utenti;
- Attivare i collegamenti telematici con l'utente; avendo riguardo anche alla presenza di minorazioni fisiche e/o sensoriali;
- Ricevere, per via telematica, da parte dell'utente collegato, la segnalazione di situazioni di emergenza;
- In caso di segnalazione di emergenza, stabilire un immediato contatto diretto con l'utente. In assenza di risposta, seguire le procedure individuate a tutela della sicurezza dell'utente, attivando il soggetto idoneo ad operare l'intervento appropriato e seguendo l'evento fino alla cessazione dello stato di emergenza.

- Servizio di Telecontrollo (TCO)- Il Telecontrollo consiste nell'attivazione periodica di contatti diretti con utenti del TSO.

- Servizio di Telemonitoraggio (TMG) di base
- Attività di supporto alla funzione di Tutore e/o Amministratore di Sostegno.

Risposta n. 1

Le attività sopra indicate non appaiono idonee a soddisfare il requisito prescritto dal Disciplinare di gara. Si evidenzia in tal senso che all'art. 7.2 del Disciplinare è stato precisato che per "settore di attività" deve intendersi: la gestione dei servizi di prenotazione mediante call center, accettazione in modalità front office, assistenza studi medici, e riconsegna referti medici o attività **strettamente simili** a quelle appena descritte.

Le attività indicate nel quesito, non sono sovrapponibili a quelle oggetto di gara e non risultano neppure ad esse strettamente simili.

Quesito n. 2

1. A fronte dell'utilizzo dei locali messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, gli oneri di pulizia dei locali, delle utenze per la fornitura elettrica, per la fornitura dell'acqua, riscaldamento, e per le utenze telefoniche e internet saranno a carico della Stazione Appaltante o dell'aggiudicatario?

2. I collegamenti alla rete internet saranno garantiti dalla Stazione Appaltante?

3. Posto che l'attrezzatura come PC, lettori ottici, stampanti, software, postazioni, arredi, fotocopiatori, sistema di eliminacode sarà fornita in buono stato inizialmente dalla Stazione Appaltante, il materiale di consumo sarà a carico dell'aggiudicatario?

4. La piattaforma telefonica per la gestione del servizio di call center e di altri servizi telefonici previsti dal flusso di lavoro oggetto del bando di gara sarà a carico della Stazione Appaltante?

5. Si conferma che attualmente il servizio di call center è gestito solo in modalità OUTBOUND?

6. Si conferma che attualmente il servizio di prenotazione è gestito mediante la presa in carico delle richieste via email o fax con successivo ricontatto da parte del call center per la conferma ed inserimento delle richieste?

7. quanti locali sono previsti per ciascuna delle aree operative indicate, vale a dire, call center [accettazione, riconsegna referti, studi medici]?

8. Capitolato speciale: ART. 5, p.4. Il software menzionato è utilizzato solo per le operazioni di gestione degli appuntamenti (prenotazione, variazioni, annullamenti) o per altre funzioni ancora?

9. Capitolato Speciale: ART. 7, Personale, p.5. La prima sessione di formazione specifica relativa all'uso del software e dell'hardware necessaria per l'erogazione del servizio stesso è a carico della Stazione Appaltante?

10. Con riferimento all'allegato 4 - elenco personale - i valori RAL includono anche le tredicesime e le quattordicesime mensilità?

11. Con riferimento all'allegato 4 - elenco personale - si evidenziano alcune apparenti incongruenze tra l'indicazione del "tipo contratto" e le "ore contratto" associate. Si vuole dare per scontato che per FULL TIME si intenda 38 ore di contratto settimanali. Si fa presente che il dipendente n. 8 indicato come FullTime ha 30 ore di contratto settimanali, i dipendenti n. 9 e 13 indicati come Part Time hanno 38 ore settimanali, il dipendente n. 21 indicato come full time ha 20 ore settimanali.

Risposta n. 2:

1. Gli oneri di pulizia dei locali, delle utenze per la fornitura elettrica, per la fornitura dell'acqua, riscaldamento, e per le utenze telefoniche e internet sono a carico della stazione appaltante;

2. I collegamenti alla rete internet saranno garantiti dalla Stazione Appaltante;

3. Il materiale di consumo come carta, toner e quant'altro necessario per il corretto funzionamento delle attrezzature, sarà a carico dell'Aggiudicatario;

4. La piattaforma telefonica per la gestione del servizio di call center e di altri servizi telefonici previsti dal flusso di lavoro oggetto del bando di gara sarà a carico della Stazione Appaltante;

5. Si conferma che attualmente il servizio di call center è gestito solo in modalità OUTBOUND;

6. Si conferma che attualmente il servizio di prenotazione è gestito mediante la presa in carico delle richieste via email o fax con successivo ricontatto da parte del call center per la conferma ed inserimento delle richieste;

7. Le informazioni richieste (numero esatto dei locali adibiti a ciascuna delle aree operative indicate, vale a dire, call center, accettazione, riconsegna referti, studi medici) possono essere acquisite in sede di sopralluogo;

8. Il software menzionato nel Capitolato è utilizzato solo per le operazioni di gestione degli appuntamenti (prenotazione, variazioni, annullamenti);

9. Le preliminari indicazioni in ordine all'uso del software e dell'hardware necessari per l'erogazione del servizio saranno fornite all'operatore economico aggiudicatario dalla stazione appaltante. Al netto di tali preliminari indicazioni, tutta l'attività formativa verso i dipendenti circa l'uso del software e dell'hardware saranno a carico dell'aggiudicatario;

10. Con riferimento all'allegato 4 - elenco personale - i valori RAL includono anche le tredicesime (come da contratto di lavoro applicato).

11. Trattasi di refuso. Vedasi al riguardo, l'errata corrige pubblicato in data 26.01.2022 sul profilo del committente: *"Nell'allegato n. 4 - elenco personale impiegato - precedentemente pubblicato, erano presenti delle imprecisioni relative alla colonna n. 3. Si invita pertanto a voler fare riferimento esclusivamente al nuovo allegato qui di seguito pubblicato con la voce nuovo Allegato n. 4"*.

Quesito n. 3

in relazione alla procedura in oggetto si pongono i seguenti quesiti:

1) relativamente alla Tabella 4 si chiede di precisare per ciascun operatore, contrassegnato con il numero progressivo, il servizio nel quale presta attività;

2) l'operatore con il ruolo di Coordinatore è presente giornalmente nella sede di lavoro per le 38,00 ore settimanali così come evidenziato nella Tabella a pagina 3 del Capitolato Speciale? Se no, si chiede di indicare le ore di presenza settimanale nella sede di lavoro. Si chiede inoltre di precisare sempre per il ruolo di Coordinatore il CCNL applicato con l'indicazione della data di assunzione e il relativo livello;

3) quali sono le caratteristiche principali del sistema del centralino e il numero delle linee telefoniche? Si chiede inoltre se il numero telefonico è un numero verde o un numero geografico;

4) è disponibile una reportistica del flusso delle chiamate con l'indicazione della distribuzione mensile e giornaliera? Se sì, si chiede il relativo tabulato del flusso delle chiamate;

5) l'attività di assistenza agli studi medici in quale orario è svolto? E ancora: quanti sono gli studi medici ai quali è richiesto di prestare servizio, dove sono ubicati e quante sono le postazioni di lavoro disponibili?

6) si chiede se le 1.320,00 ore settimanali del monte ore minimo del servizio siano le ore totali di apertura del servizio o le ore di contratto degli operatori necessarie a garantire la continuità del servizio;

7) considerato che le ore di contratto del personale impiegato settimanalmente nel servizio ammontano complessivamente a 1.320,00 esattamente come il monte ore minimo del servizio (esclusa la figura del coordinatore) si chiede come è garantita attualmente la continuità in caso di assenza degli operatori.

Risposta n. 3:

1) Nell'Allegato n. 4 sono già contenute tutte le informazioni occorrenti alla formulazione dell'offerta. La gestione dei lavoratori ed il settore cui adibire gli stessi rientrano nelle libere scelte organizzative dell'operatore economico;

2) come già precisato nei documenti di gara, alla figura del Coordinatore non si applica la clausola sociale di assorbimento di cui all'art. 50 del Codice. L'individuazione e il relativo monte ore del Coordinatore sono lasciate alla libertà imprenditoriale e organizzativa dell'offerente; fermo quanto precede la presenza e le attività del coordinatore dovranno essere previste in termini tali da garantire comunque il regolare ed efficiente svolgimento del servizio;

3) quanto alle caratteristiche principali del sistema del centralino e al numero delle linee telefoniche, trattasi di informazioni che non hanno alcuna rilevanza ai fini della formulazione dell'offerta. Il centralino non viene infatti utilizzato dall'appaltatore e l'appaltatore non riceve chiamate telefoniche.

4) anche in merito alla richiesta di reportistica del flusso delle chiamate con l'indicazione della distribuzione mensile e giornaliera, valgono le considerazioni che precedono: l'appaltatore non riceve chiamate telefoniche.

- 5) Le informazioni richieste sono indicate nel Capitolato Speciale d'Oneri;
6) le 1.320,00 ore settimanali del monte ore minimo del servizio sono le ore totali di apertura del servizio;
7) spetta all'appaltatore organizzare il servizio per garantirne la continuità; tale aspetto, come indicato dal Disciplinare di gara, rileva anche ai fini dell'assegnazione del punteggio qualitativo.

Quesito n. 4

Con riferimento ai requisiti richiesti per la partecipazione alla gara, si chiede conferma che il fatturato specifico nel settore di attività si intenda assolto anche con riferimento ai servizi (di prenotazione mediante call center, accettazione in modalità front office o attività strettamente simili), eseguiti in ambito non sanitario.

Risposta n. 4:

Come indicato nella risposta al quesito n. 1, e come chiarito nel Disciplinare di gara (per "settore di attività" deve intendersi: la gestione dei servizi di prenotazione mediante call center, accettazione in modalità front office, assistenza studi medici, e riconsegna referti medici o **attività strettamente similari** a quelle appena descritte). Il fatturato specifico deve pertanto essere stato realizzato in ambito sanitario.

Quesito n. 5

Con la presente si sottopongono ulteriori due quesiti alla Vs Attenzione.

1. La strumentazione messa a disposizione dalla Stazione Appaltante include anche i terminali di pagamento, comunemente chiamati "POS"?
2. Quali qualifiche e quale livello di competenze devono possedere gli addetti agli studi medici e quali sono nel particolare le loro mansioni?

Risposta n. 5:

1. La strumentazione messa a disposizione dalla Stazione Appaltante include anche i terminali di pagamento (POS);
2. Gli addetti agli studi medici, in via principale e non esclusiva, devono provvedere alla trascrizione e battitura dei referti dettati dal personale medico.

Quesito n. 6

Con riferimento al personale da assorbire mediante clausole sociali, si richiede per tutti i 41 dipendenti elencati l'indicazione della qualifica, degli scatti di anzianità, della sede di lavoro, se appartenente alla categoria di lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive.

Risposta n. 6:

Le informazioni richieste sono già indicate nell'Allegato n. 4. Si precisa che è presente n. 1 (un) lavoratore assunto ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68.

Quesito n. 7

Con riferimento al Bando di gara per la gestione di servizi di prenotazione mediante call center, accettazione in modalità front-office, assistenza agli studi medici e riconsegna referti (CIG 9058953481) si chiede conferma che la Copertina non è ricompresa nel numero delle 50 pagine con ponenti l'Offerta Tecnica.

Risposta n. 7:

Si conferma che la copertina non verrà considerata nel computo delle n. 50 pagine, a condizione tuttavia che detta copertina non contenga contenuti dell'offerta tecnica oggetto di valutazione.

Valmontone, lì 23/02/2022

IL RUP
Dr. Gianfranco Trionfera