

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI AUSILIARIATO
PER L’ASL ROMA 1**

ALLEGATO 3 CAPITOLATO TECNICO

1. Oggetto dell'appalto

Oggetto dell'appalto è l'affidamento, alle condizioni e con le modalità del presente Capitolato Tecnico, **del servizio di ausiliariato presso le strutture ospedaliere e territoriali dell'Azienda Sanitaria Locale Roma 1 (di seguito ASL Roma 1)**, come meglio individuato nel successivo paragrafo "Prestazioni oggetto del contratto".

In merito ai servizi oggetto dell'appalto, l'ASL Roma 1 si riserva, nel corso del periodo contrattuale e a seguito di intervenute prescrizioni normative, di regolamenti e/o disposizioni nazionali e regionali, la facoltà di modificare, sospendere o sopprimere alcuni o parte dei servizi appaltati, dandone preavviso all'Impresa aggiudicataria con almeno trenta giorni di anticipo.

2. Caratteristiche del servizio

La Ditta aggiudicataria, sotto la propria responsabilità e con la propria organizzazione, dovrà assicurare il **servizio di ausiliariato** con un *pool* di operatori adeguato al compimento delle prestazioni previste dallo stesso, come meglio specificate di seguito, a seconda delle varie necessità programmate e non, e che devono coordinarsi ed integrarsi anche in relazione alle specifiche disposizioni del Servizio Infermieristico Aziendale dell'ASL Roma 1, al fine di garantire la migliore efficienza del servizio affidato. Il servizio dovrà essere assicurato nell'arco dell'intero anno e, ove necessario, per 24 ore al giorno, con una turnazione funzionale alle esigenze e secondo le modalità organizzative ritenute più idonee dalla ditta aggiudicataria e presentate nella documentazione tecnica di gara. I turni di lavoro predisposti e assegnati agli operatori, anche sulla base delle indicazioni provenienti dal Servizio Infermieristico Aziendale dovranno essere sempre comunque assicurati dalla ditta aggiudicataria e l'inosservanza darà luogo all'applicazione di una penale, come previsto al successivo articolo "Penali".

Nel rispetto delle normative vigenti relative alla figura dell'ausiliario, la Ditta aggiudicataria, sotto la propria responsabilità ed organizzazione, dovrà garantire le seguenti attività:

- Allestimento e rifacimento dei locali adibiti ad attività sanitaria;
- Rifacimento letto vuoto
- Sanificazione barelle e carrozzine
- Sanificazione ordinaria e finale dell'unità di degenza (letto, comodino, armadio, corpi illuminanti posti a parete sopra il letto, sedia, tavolino, asta porta flebo, etc.)
- Preparazione dell'ambiente per il pasto e dove necessario aiuto nella distribuzione, attività di riordino del materiale e dell'ambiente dopo il pasto;
- Trasporto e trasferimento dei pazienti, deambulanti e non, tra i vari servizi dei Presidi

Ospedalieri (Radiologia, Sale operatorie, servizi di diagnostica, etc.), su indicazione del personale infermieristico e con mezzi appropriati allo stato di salute valutate dal personale sanitario (a piedi, carrozzina, barella, letto); trasporti e trasferimenti da soli o con infermiere sulla base del bisogno assistenziale valutato dal personale sanitario;

- Trasporto del materiale biologico ai servizi diagnostici;
- Trasporto e approvvigionamento di materiale in situazione di routine e di urgenza (es. materiale sterile o da sterilizzare, materiale di cancelleria, etc.);
- Trasporto di farmaci e presidi medico-chirurgici che necessitano alle strutture in orari e giorni in cui non è prevista la consegna programmata, dalla farmacia o dai magazzini, ai reparti;
- Trasporto di richieste e documentazione varia dai reparti ai servizi e viceversa (es. richieste di esami, di visite specialistiche, di consulenze, ritiro referti, cartelle cliniche, etc.);
- Attività di pulizia di attrezzature sanitarie e strumenti all'interno delle Unità Operative nonché attività esclusivamente residuali e di emergenza di pulizia di arredi e ambienti (es. bagni, cucinette, stanze di degenza, sale visite, etc) applicando le procedure aziendali;
- Raccolta e allontanamento del materiale sporco;
- Supporto alle attività chiusura dei contenitori dei rifiuti ospedalieri a rischio infettivo (ROT), con le modalità previste dalla normativa per ciascuna tipologia e secondo procedura aziendale;
- Chiusura sacchi della biancheria normale e infetta;
- Sistemazioni dei magazzini e depositi;
- Attività semplici di tipo burocratico di supporto alle attività sanitarie e su indicazione del personale infermieristico (fotocopie, fax, ricezione telefonate, etc.);
- Altre attività di supporto al servizio infermieristico e alle attività sanitarie, su richiesta del personale infermieristico.

L'organizzazione del personale e degli orari, pur essendo a cura della Ditta aggiudicataria, dovranno essere concordati con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) o suo incaricato e dovranno rispettare gli standard quantitativi e qualitativi offerti in sede di gara, nell'ambito dei **parametri minimi organizzativi** forniti nelle tabelle che seguono.

OSPEDALE S. SPIRITO Servizi diurni e servizi h 24					
Unità organizzative	Articolazione servizio	giorni anno	ore presenza/die	unità presenti	Ore anno
Camera Operatoria	6/7gg h 12	305	24	2 M-2 P	7.320
Sala Parto	7/7gg h 24	365	24	1M 1P -1N	8.760
Pronto Soccorso	7/7gg h 24	365	72	3M 3P 3 N	26.280
Squadra centralizzata	7/7gg h 24	365	24	1M 1P -1N	8.760
A disposizione	5/7gg	253	6	1 M	1.518
Chirurgia	7/7gg h12	365	18	2 M-1 P	6.570
Ortopedia	7/7gg h 12	365	12	1 M- 1 P	4.380
Ostetricia e	6/7gg h 12	305	6	1 M	1.830

Neonatologia					
Medicina I livello	7/7gg h12	365	9	1 M- 0,5 P	3.285
Medicina II livello	7/7gg h 12	365	9	1 M- 0,5 P	3.285
Medicina d'Urgenza	7/7gg h 12	365	12	1 M- 1 P	4.380
Breve Osservazione	7/7gg h 12	365	12	1 M- 1 P	4.380
UTIC - Cardiologia e Emodinamica	7/7gg h 12	365	18	2M- 1 P	6.570
Rianimazione	7/7gg h12	365	12	1 M- 1 P	4.380
SPDC	7/7gg h12	365	12	1 M- 1 P	4.380
Totale ore					99.488

Presidio Ospedaliero OFTALMICO – Servizi diurni e servizi h 24					
Unità organizzative	Articolazione servizio	giorni anno	ore presenza/die	unità presenti	Ore anno
Accoglienza (desk)	5/7gg	253	12	2 M	3.036
Archivio	5/7gg	253	7	1 M	1.771
Camera Operatoria	5/7gg	253	12	1 M- 1P	3.036
Farmacia	6/7gg	305	6	1 M	1.830
Farmacia	5/7gg	253	6	1 M	1.518
Medicina	5/7gg	253	6	1 M	1.518
Oftalmologia medica	5/7gg	253	6	1 M	1.518
Radiologia	5/7gg	253	6	1 M	1.518
Informazioni	6/7gg	305	6	1 M	1.830
Degenza	7/7gg	365	12	1 M-1 P	4.380
Direzione Sanitaria	6/7gg	305	7	1 M	2.135
Pronto soccorso	7/7gg	365	24	1 M-1 P-1N	8.760
Pronto soccorso forme esterne	6/7gg	305	10	1	3.050
Totale ore					35.900

STRUTTURE TERRITORIALI					
Unità organizzative	Articolazione servizio	giorni anno	ore presenza/die	unità presenti	Ore anno
Residenze DSM	7/7gg	365	24	1 M- -1P- 1N	8.760
Servizio riabilitazione territoriale	5/7gg	253	7	1 M	1.771
Totale ore					10.531

Presidi	Ore annue
Ospedale S. Spirito	99.834
Ospedale Oftalmico	35.900
Residenze DSM	10.531
Ore totali	146.265

Il **fabbisogno presunto** annuo presunto di ore annue dovranno essere erogate con autonomia organizzativa dalla Ditta aggiudicataria.

L'Impresa è tenuta ad esplicitare in maniera dettagliata, nel proprio progetto tecnico, tutte le modalità con cui intende dare esecuzione a quanto richiesto.

Il servizio in oggetto potrà **subire modificazioni in corso di contratto per adeguarsi alle modificazioni dell'organizzazione interna dell'ASL Roma 1** intervenute a seguito di nuove esigenze organizzative aziendali, prescrizioni normative, regolamenti e/o disposizioni regionali o nazionali.

L'Azienda mette a disposizione le attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio che dovranno essere utilizzate con la massima diligenza e cura da parte del personale della ditta aggiudicataria. Resta fin d'ora inteso che l'Impresa risponderà di ogni e qualsiasi danno causato ai beni mobili ed immobili nell'espletamento dei servizi previsti in appalto.

Al fine di consentire alle Ditte partecipanti di sviluppare una adeguata organizzazione dei servizi richiesti, si forniscono anche **alcuni dati** di stima relativi alla produttività interna dei Presidi Ospedalieri interessati dal servizio si indicano:

Descrizione	Numero Accessi/Prestazioni annue stimate*
Pronto Soccorso P.O. Oftalmico	45.000
Pronto Soccorso P.O. S. Spirito	40.000
n. trasporti pazienti per es. diagnostici radiologici e vis. specialistiche P.O. S. Spirito	42.000
n. trasporti pazienti da/per Camera Operatoria s. Spirito	4.000
n. trasporti pazienti da/per Camera Operatoria Oftalmico	5.500
n. trasporti campioni biologici ai servizi diagnostici Laboratorio/Anatomia Patologica	55.000
Sanificazione unità di degenza	12.000
Approvvigionamenti vari materiali e dispositivi	2.000

**Stima prestazioni sulla base dati storici*

3. Obblighi della ditta aggiudicataria

Per lo svolgimento del servizio richiesto, la Ditta aggiudicataria si dovrà avvalere di proprio personale dipendente il cui elenco nominativo dovrà essere comunicato all'ASL Roma 1 prima dell'avvio del servizio.

Ogni eventuale variazione dell'elenco dovrà essere tempestivamente comunicata e motivata al massimo entro 10 giorni.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire obbligatoriamente nel corso del periodo contrattuale:

- La continuità delle prestazioni da parte degli stessi operatori;
- La copertura dei turni in caso di assenza del proprio personale;
- L'utilizzazione degli strumenti informativi predisposti dalle strutture aziendali relativamente ad ogni aspetto sia sanitario che amministrativo dell'attività oggetto del presente capitolato;
- Di uniformarsi ai protocolli, procedure e linee guida adottati dall'ASL Roma 1 e formalmente comunicati al momento dell'avvio dell'appalto o nel corso di esso;
- L'applicazione delle norme contrattuali relativamente al CCNL di categoria applicato e degli obblighi derivanti dal decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- L'idoneità sanitaria degli operatori, rilasciata da un medico competente della Ditta aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria si impegna, inoltre, a garantire che il proprio personale:

- a) assuma comportamenti rispettosi dei principi e delle regole etico-deontologiche e consoni all'immagine dell'ASL Roma 1;
- b) conosca le misure idonee per la protezione individuale e garantisca la sicurezza anche dal punto di vista igienico-sanitario circa le prestazioni rese;
- c) rispetti la puntualità e le modalità di erogazione delle prestazioni;
- d) assuma nei riguardi delle persone assistite e del personale interno della Azienda comportamenti che garantiscano la sicurezza ed improntati alla massima educazione e correttezza;
- e) presenti sempre un'immagine ordinata;
- f) sia dotato di abbigliamento adeguato: divisa (casacca e pantaloni) dove prevista, calzature idonee camici se necessari;
- g) esponga il cartellino identificativo con le generalità, la qualifica e l'indicazione della Ditta di appartenenza;
- h) si sottoponga alle visite, controlli periodici, vaccinazioni e ogni altro adempimento previsto dalle norme vigenti;

- i) rispetti il divieto di fumare;
- j) prenda disposizioni esclusivamente dal Coordinatore responsabile del servizio nominato dalla Ditta aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria nello svolgimento del servizio oggetto dell'appalto dovrà, inoltre, evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dei servizi, anche sostituendo eventuale personale che non risponda pienamente ai requisiti di cui sopra, o si rivelasse incapace di svolgere in maniera soddisfacente la propria attività, su segnalazione dei Responsabili del Servizio Infermieristico Aziendale.

Riservatezza delle informazioni La Ditta aggiudicataria si impegna a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati sanitari e/o di qualunque altro genere relativi all'attività svolta presso l'ASL Roma 1, di cui verranno a conoscenza in conseguenza dei servizi resi, vengano considerati strettamente riservati e come tali trattati, secondo quanto previsto dalla normativa e regolamento aziendale vigenti.

Formazione. La ditta appaltatrice si impegna a realizzare attività di aggiornamento professionale nei confronti dei propri operatori impegnati nel servizio. Tale attività di formazione dovrà in ogni caso corrispondere a quanto indicato in sede di offerta tecnica. La Ditta aggiudicataria dovrà presentare con frequenza annuale un rapporto circa le attività formative realizzate.

Sostituzione del personale assente. Qualora si verificassero assenze di personale, la Ditta aggiudicataria dovrà assicurare la sostituzione con personale di pari qualifica e professionalità di quello stabilmente utilizzato. Ciò si rende necessario per evitare interruzioni di servizio e per le necessarie valutazioni di qualità delle prestazioni erogate.

4. Coordinatore responsabile del servizio della ditta aggiudicataria

La Ditta aggiudicataria dovrà nominare, prima dell'avvio del servizio, con apposita comunicazione scritta riportante il nome, la qualifica e i recapiti (telefono, fax, e-mail), un **Coordinatore responsabile del servizio**, con funzioni organizzativo-gestionali dell'appalto e di interfaccia con i responsabili Aziendali del servizio.

Il Coordinatore dovrà essere presente in struttura per un numero di ore adeguate allo svolgimento delle sue funzioni e partecipare agli incontri con i Responsabili aziendali ogni qual volta richiesto. Dovrà inoltre essere reperibile 24 ore su 24 per la gestione di ogni imprevisto riguardante il servizio e il personale addetto.

Qualsiasi comunicazione e/o contestazione fatta al Coordinatore del servizio si intende fatta direttamente alla Ditta aggiudicataria.

In caso di assenza, il Coordinatore deve essere sostituito da persona con pari competenze e poteri.

5. Software

La Ditta aggiudicataria del servizio dovrà mettere a disposizione, entro e non oltre 30 giorni dalla data di inizio del servizio, un software per la comunicazione con l'Azienda e per la gestione del servizio stesso.

Tale software dovrà essere web-based. Il portale dovrà permettere l'autenticazione dell'operatore utilizzatore attraverso un codice ed una password segreta e personale. Dovrà inoltre prevedere un sistema di profili e di abilitazioni che definiscono le competenze e la visibilità dei dati.

Il portale dovrà inoltre gestire schermate di accesso "cruscotti" personalizzate per singola Unità Operativa e Servizio al fine di permettere un accesso immediato alle informazioni necessarie per gestire l'operatività quotidiana.

Il Fornitore dovrà effettuare adeguata formazione sulla gestione del software.

Il portale dovrà gestire le seguenti sezioni:

- Sezione presenze
- Sezione programmazione attività
- Sezione gestione richieste
- Sezione controlli

Sezione presenze

Nella sezione presenze dovranno essere visualizzati i dati anagrafici del personale impiegato suddiviso per reparto/unità di lavoro.

Il software dovrà permettere la visualizzazione di totalizzatori delle ore lavorate raggruppate per settimane, mesi e per singola struttura.

Sezione gestione richieste

Il Fornitore dovrà predisporre una maschera per la gestione delle richieste a chiamata, per le segnalazioni e le comunicazioni.

Il portale dovrà essere dotato di un workflow con il quale automatizzare il processo di gestione del tracking delle richieste, delle segnalazioni, delle comunicazioni e delle relative risposte.

Dovrà essere possibile gestire i messaggi di sollecito e lo stato di una richiesta, i tempi medi di risposta e di chiusura della richieste, oltre al numero di richieste chiuse in un periodo selezionato, collegando inoltre anche i documenti (collaudo, presa visione, ecc.).

Sezione controlli

Il software deve inoltre essere in grado di gestire il sistema dei controlli definire delle griglie di valutazione con le relative soglie di accettabilità (così come definito all'art. 10 del Capitolato Tecnico).

Dovrà inoltre prevedere la parte di modulistica e di verbali e le principali attività per l'esecuzione

dei controlli di risultato.

Soddisfazione dei livelli di qualità del servizio

Nel rispetto degli obiettivi e dei livelli minimi indicati in Capitolato, il controllo delle attività svolte dall'Aggiudicatario sarà effettuato dall'Azienda Sanitaria anche attraverso il monitoraggio di tre parametri fondamentali strettamente correlati agli standard di funzionalità.

6. Controlli

L'Aggiudicatario è tenuto ad eseguire regolari controlli sulle metodiche di intervento adottate al fine di verificare il costante rispetto dei livelli qualitativi del servizio, fornendole periodicamente i risultati all'Azienda Sanitaria attraverso la predisposizione di report dei controlli svolti entro 10 giorni dalla fine di ciascun bimestre (sistema di autocontrollo).

L'ASL Roma 1 si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli ritenuti necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel presente Capitolato.

I controlli si riferiranno agli standard qualitativi e quantitativi anche indicati dalla Ditta in sede di offerta tecnica.

I controlli saranno eseguiti dal personale incaricato che potrà intervenire in qualsiasi momento e senza preavviso.

Dei controlli sarà tempestivamente informato il Responsabile del Servizio dell'Aggiudicatario, il quale avrà la facoltà di presenziarvi.

L'Azienda Sanitaria si riserva di procedere ad un esame critico del lavoro eseguito e di contestare per iscritto i servizi risultati incompleti o imperfetti, pretendendone l'immediata messa a norma.

Nel corso di tali controlli, sarà verbalizzata la conformità o meno degli interventi a quanto stabilito in sede di gara, ed i verbali saranno inviati, per le eventuali annotazioni di competenza, al Servizio Contratti, Appalti e Acquisti.

I provvedimenti richiesti per regolarizzare il servizio, dovranno essere adottati tempestivamente.

I controlli potranno attenere in generale a:

- controlli di processo riguarderanno la verifica dell'applicazione di tutte le specifiche tecniche riguardanti personale e procedure connesse al servizio. L'ASL Roma 1 per mezzo dei suoi referenti ed in contraddittorio con la ditta aggiudicataria, ha la facoltà di controllo in merito all'esecuzione del servizio.
- controlli di risultato consistono nella verifica del risultato e saranno effettuati con la periodicità che verrà determinata dall'ASL Roma 1, in contraddittorio con il personale incaricato dalla Ditta.