

CAPITOLATO TECNICO

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA (EX ART. 71, 108 E 128 DEL D. LGS. N. 36/2023) PER L’AFFIDAMENTO, IN VIA D’URGENZA, DI SERVIZI DI ASSISTENZA MEDICA PRESSO I PRONTO SOCCORSO/PPI DEI PRESIDII OSPEDALIERI DELL’ULSS 8 BERICA, SUDDIVISA IN 4 LOTTI

Premessa

L' Azienda ULSS n. 8 Berica gestisce una rete di emergenza-urgenza articolata nei Pronto Soccorso aziendali, nel Punto di Primo Intervento di Lonigo e nelle relative connessioni con il SUEM 118, i reparti ospedalieri e le strutture territoriali e intermedie; le relazioni clinico-organizzative aziendali documentano una carenza medica rilevante, persistente e non integralmente superabile mediante personale dipendente, graduatorie, incarichi individuali, prestazioni aggiuntive, manifestazioni interne e supporto di Unità Operative equipollenti.

L' ulteriore impiego sistematico di risorse interne determinerebbe la riduzione della capacità assistenziale delle strutture cedenti, limitandosi a trasferire il rischio all'interno della rete.

I contratti in essere con operatori cooperativi cessano il 31 agosto 2026 e non è prevista la loro ulteriore prosecuzione; l'art. 10, comma 5-ter, del decreto-legge 30 marzo 2023, n. 34, convertito con modificazioni dalla legge 26 maggio 2023, n. 56, fa salvi i contratti e le procedure che prevedono l'affidamento della gestione di attività e servizi sanitari a operatori economici allo scopo di conseguire la riqualificazione di strutture sanitarie o presidi ospedalieri pubblici.

L' Azienda intende pertanto verificare l'interesse e la capacità progettuale di soggetti privati, che hanno svolto attività ospedaliera clinica di ricovero da almeno 3 anni, a concorrere a un intervento temporaneo di riqualificazione organizzativo-gestionale delle linee produttive delle strutture indicate, capace di assicurare continuità, appropriatezza, migliore gestione dei flussi all'interno del Pronto soccorso con integrazione delle Case e degli Ospedali di Comunità e riduzione delle inefficienze; la copertura esterna deve restare complementare, programmabile e riducibile in relazione alle assunzioni e alle risorse interne, senza sostituire stabilmente la programmazione degli organici aziendali.

Di seguito si riportano i dati storici per n. accessi e per sede.

sede	N. accessi/anno (dati 2025)
U.O. Pronto Soccorso Vicenza:	72.502
U.O. Pronto Soccorso Noventa Vicentina:	13.835
U.O. Pronto Soccorso Arzignano:	29.243
U.O. Pronto Soccorso Valdagno	19.105
P.P.I. Lonigo	7.489

Si rende quindi necessario procedere con l'espletamento della presente procedura di gara per la gestione di servizi di assistenza medica presso i Pronto Soccorso, come di seguito meglio specificato.

Le motivazioni sono riconducibili alla grave carenza di dotazione organica di personale medico considerato che, allo stato attuale, non vi sono soluzioni alternative praticabili per garantire le prestazioni sanitarie senza incorrere nel pericolo di interruzione di un pubblico servizio, ed in attesa di reperire soluzioni alternative. In ogni caso, questa Azienda si riserva la facoltà del recesso anticipato nel caso in cui le carenze che hanno motivato gli affidamenti venissero a cessare o venissero reperite soluzioni alternative.

Le attività oggetto del presente appalto potranno altresì essere ridotte, fino alla completa cessazione dei servizi oggetto di affidamento, qualora si realizzi il reperimento di personale dipendente, in convenzione o altro personale a qualsiasi altro titolo impiegato.

Stante l'urgenza di procedere con l'indizione della procedura di gara oggetto del presente capitolato, l'attivazione dei servizi in oggetto è subordinata all'ottenimento di autorizzazione da parte della competente Commissione Regionale per l'Investimento in Tecnologia ed Edilizia (CRITE); pertanto questa Azienda Ulss si riserva la più ampia facoltà di annullare la presente procedura nel caso di parere CRITE negativo, ovvero di rettificare gli atti di gara qualora gli stessi non fossero conformi alle eventuali prescrizioni della CRITE, senza che le ditte possano vantare pretesa alcuna.

L'affidamento è disposto in via d'urgenza, ai sensi dell'art. 71 comma 3 del Codice Appalti, stante l'imminente scadenza dei contratti di esternalizzazione di servizi sanitari e considerata la riorganizzazione dei servizi dei servizi di gestione delle attività presso i PS poste in essere dalla Direzione Medica Ospedaliera.

Il soggetto aggiudicatario dovrà assicurare l'esecuzione del servizio garantendo, in particolare:

- la realizzazione di una programmazione e l'utilizzo di una struttura organizzativa necessaria a garantire l'autonomia gestionale del servizio richiesto;
- l'effettuazione del servizio da parte di personale medico con i requisiti minimi richiesti;
- l'assunzione del rischio d'impresa.

Il soggetto aggiudicatario dovrà inoltre impegnarsi a garantire:

- la formazione e l'aggiornamento professionale del proprio personale medico;
- il rispetto degli adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro e medicina preventiva, previsti dal D. Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.

Le attività oggetto del presente appalto potranno essere ridotte in conseguenza di manovre di contenimento della spesa sanitaria operate dallo Stato o dalla Regione del Veneto o da altro Ente Pubblico preposto, così come nel caso in cui il medesimo servizio sia posto a carico di altra struttura pubblica o privata.

Le attività oggetto del presente appalto potranno altresì essere ridotte, fino alla completa cessazione dei servizi oggetto di affidamento, qualora si realizzi il reperimento di personale dipendente, in convenzione o altro personale a qualsiasi altro titolo impiegato.

ART 1. Oggetto dell'Appalto

- Oggetto dell'iniziativa è l'acquisizione di proposte per la gestione organizzata, continuativa e verificabile delle linee descritte nei successivi articoli, inserita in un programma unitario di riqualificazione delle strutture interessate. Il proponente dovrà assumere la responsabilità della programmazione del proprio personale, delle sostituzioni, del coordinamento interno, della verifica dei requisiti, del rispetto dell'orario complessivo di lavoro e della rendicontazione del servizio.
- continuità integrale delle linee autorizzate e riduzione della variabilità determinata da scoperture e sostituzioni non programmate;
- stabilizzazione di nuclei professionali per sede e integrazione strutturata con le équipe aziendali;
- riduzione dei tempi evitabili di prima valutazione e di decisione clinica, nel rispetto delle priorità di triage;
- migliore raccordo con diagnostica, consulenze, OBI, SUEM, reparti, bed management e strutture territoriali;

- rafforzamento della sicurezza, dell'appropriatezza, della completezza documentale e della qualità della comunicazione con utenti e accompagnatori;
- contributo alla sostenibilità economica mediante riduzione delle inefficienze organizzative e trasparenza dei costi;
- progressiva rimodulazione in diminuzione delle quantità quando si rafforzi la copertura interna aziendale.

Di seguito i presidi interessati:

- Lotto 1: servizi di assistenza medica presso Pronto soccorso del Presidio Ospedaliero di Valdagno, con eventuale uscita su ambulanza/automedica;
- Lotto 2: servizi di assistenza medica presso Punto di Primo Intervento del Presidio Ospedaliero di Lonigo
- Lotto 3: servizi di assistenza medica presso il Pronto Soccorso del Presidio Ospedaliero di Noventa Vicentina, con eventuale uscita su ambulanza/automedica;
- Lotto 4: servizi di assistenza medica presso il Pronto Soccorso del Presidio Ospedaliero di Vicenza

ART 2. Durata dell'Appalto

Il contratto termina il 28/02/2026 con decorrenza dal 01/09/2026.

L'affidamento è disposto in via d'urgenza, ai sensi dell'art. 71 comma 3 del Codice Appalti, stante l'imminente scadenza dei contratti di esternalizzazione di servizi sanitari in corso, la necessità di garantire la continuità del servizio pubblico essenziale in rispetto all'art. 32 della Costituzione Italiana, considerando altresì la riorganizzazione dei servizi di gestione delle attività presso i Pronto Soccorso poste in essere dalla Direzione Medica Ospedaliera.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di risolvere anticipatamente il contratto, con preavviso di almeno 30 giorni, nel caso sia avviata un'iniziativa da parte di una centrale di committenza.

Qualora, durante il periodo contrattuale, l'Autorità Anticorruzione (ANAC) e/o l'Osservatorio prezzi della Regione Veneto (OPRVE) pubblicassero il prezzo di riferimento del servizio oggetto della presente gara, l'aggiudicataria dovrà adeguare il proprio prezzo a quello di riferimento; in mancanza la Stazione Appaltante si riserva di procedere alla risoluzione del contratto.

ART 3. Riqualificazione

La proposta dovrà descrivere la trasformazione organizzativa prevista per ciascuna linea assunta, evidenziando assetto iniziale, criticità, azioni, responsabilità, tempi, indicatori e modalità di consolidamento.

La proposta dovrà utilizzare, per ogni presidio e linea assunta, uno schema omogeneo composto da: criticità e baseline; obiettivo; azioni; responsabile; risorse; scadenza; indicatore; fonte del dato; frequenza; traguardo

a 90 e 180 giorni; verifica della quota effettivamente governabile; azione correttiva e decisione di consolidamento.

Entro 30 giorni dall'avvio dovrà essere consolidata con l'Azienda la baseline per presidio, fascia oraria, priorità e principali classi di percorso. Entro 45 giorni dovrà essere presentato il piano esecutivo. Gli indicatori direttamente governabili dal proponente saranno distinti da quelli condizionati da volumi, diagnostica, consulenze, boarding, posti letto e organizzazione complessiva.

Ambito	Azioni minime	Misure di risultato
Accesso e prima valutazione	Analisi per priorità e fascia; mix di competenze; valutazione senior precoce; verifica degli scostamenti.	Tempi di prima valutazione; rispetto standard per priorità; abbandoni prima della visita.
Flusso clinico e decisione	Piano diagnostico precoce; rivalutazioni tracciate; raccordo con diagnostica e consulenze; handover standardizzato.	Tempo valutazione-decisione; permanenza per classi omogenee; completezza documentale.
Picchi e sovraffollamento	Soglie di allerta; redistribuzione del pool; escalation; cooperazione ai piani aziendali.	Tempi nelle fasce di picco; attivazioni escalation; recupero scostamenti.
Sicurezza e appropriatezza	Audit su eventi, rientri precoci e casi complessi; aderenza ai protocolli; verifica dimissioni e trasferimenti a rischio.	Eventi e near miss; rientri entro 72 ore; aderenza ai percorsi; azioni correttive concluse.
Integrazione di rete	Raccordo PS-SUEM-OBI-reparti-territorio; transizioni e trasferimenti standardizzati.	Continuità delle transizioni; completezza handover; criticità di rete risolte.
Esperienza dell'utente	Informazioni comprensibili; attenzione alle fragilità; riesame di reclami e segnalazioni.	Reclami pertinenti; segnalazioni ripetitive; qualità percepita ove rilevata.
Miglioramento continuo	Cruscotto; riunioni di revisione; cicli brevi con responsabili e scadenze; diffusione pratiche efficaci.	Azioni avviate e concluse; risultato rispetto alla baseline; stabilità del miglioramento.

Indicatore	Standard iniziale	Evidenza	Frequenza
Copertura turni autorizzati	100%; nessun turno scoperto imputabile al proponente	Registro turni e presenze	Mensile / per evento
Turnistica mese successivo	Entro il giorno 20	Roster nominativo	Mensile

Credentialing e formazione iniziale	100% prima dell'attività autonoma	Fascicolo individuale	All'ingresso
Stabilità del pool	Almeno 80% delle ore da nucleo stabile dopo l'avvio	Analisi roster	Trimestrale
Baseline di percorso	Completata entro 30 giorni	Report per sede/fascia/priorità	Avvio e aggiornamento
Piano esecutivo	Formalizzato entro 45 giorni	Piano con responsabili e scadenze	Avvio e trimestrale
Qualità documentale	Conformità almeno 95% sui campioni verificati	Audit documentale	Mensile / trimestrale
Eventi e casi sentinella	Segnalazione immediata; audit del 100% dei casi selezionati	Incident reporting e verbali	Per evento
Tempi e abbandoni	Miglioramento progressivo; proposta non inferiore al 10% a 180 giorni negli ambiti governabili	Dati aziendali di PS	Mensile
Azioni di miglioramento	Almeno un ciclo per trimestre per presidio	Registro azioni ed esiti	Trimestrale

Regola di attribuzione: I risultati sui tempi e sulla permanenza saranno valutati tenendo conto dei fattori esterni al perimetro del proponente. Ogni scostamento dovrà essere accompagnato da analisi causale, misura della governabilità e piano di recupero; non potrà essere automaticamente imputato al proponente in assenza di tale verifica.

A termine del periodo contrattuale dovrà essere resa da parte dell'aggiudicatario all'Ulss n. 8 una relazione in merito alla riqualificazione posta in essere, con individuazione degli obiettivi conseguiti/da conseguire e delle criticità rilevate.

ART 4. Requisiti del personale medico impiegato

Per assicurare le prestazioni contrattuali, l'appaltatore si avvarrà di proprio personale in possesso dei requisiti di idoneità, professionali e tecnici adeguati per il servizio oggetto dell'appalto e lo impiegherà sotto la sua esclusiva responsabilità, assicurando che ogni operatore impiegato, secondo le proprie mansioni e competenze, rispetti i contenuti e le indicazioni riportate nelle procedure (protocolli) aziendali.

Sarà onere della stazione appaltante illustrare tali procedure ai REC/coordinatori/referenti del servizio prima dell'avvio dei servizi.

Il personale impiegato dall'aggiudicatario dovrà risultare già opportunamente addestrato e qualificato per l'esercizio delle attività richieste e dimostrare di possedere un significativo bagaglio di esperienza e competenza conseguito in analoghi servizi, nonché adeguate capacità attitudinali e relazionali, richieste non solamente in rapporto al corretto ed efficace svolgimento delle attività sanitarie oggetto del servizio, ma anche con riferimento alla qualità delle relazioni con l'utenza e con il personale dell'Azienda ULSS.

L'Aggiudicatario dovrà impiegare personale con sufficiente conoscenza della lingua italiana onde consentire al meglio la comunicazione tra utenti e operatore, nonché in grado di utilizzare gli strumenti di lavoro già identificati dall'Azienda ULSS o in corso di individuazione e/o formazione per l'utilizzo degli stessi.

La governance e il potere direttivo, sulle risorse impiegate spetta in via esclusiva all'aggiudicataria, la quale avrà altresì ogni potere organizzativo e disciplinare nei confronti del personale impiegato nei servizi di cui si tratta e ha la gestione amministrativa, giuridica ed economica dei relativi rapporti di lavoro.

Prima dell'inizio del servizio sarà condivisa alla aggiudicataria la documentazione oggetto dei protocolli aziendali necessari per l'espletamento del servizio.

Il personale addetto all'espletamento del servizio, in particolare, dovrà:

- ☐ indossare la divisa e i DPI nel rispetto della normativa vigente in materia e di quanto previsto nel D.U.V.R.I.;
- ☐ esporre in modo visibile, durante tutte le attività di servizio, idonea tessera di riconoscimento corredata di fotografia, recante nome, cognome, qualifica dell'operatore e indicazione dell'impresa di appartenenza;
- ☐ non deve trovarsi nelle condizioni di incompatibilità di cui all'art. 53 del Dlgs 165/2001;
- ☐ adeguare il proprio comportamento ai principi riguardanti il rapporto di lavoro, contenuti nel codice di comportamento di cui all'art. 54 D.Lgs. 165/2001 e nel codice di comportamento di amministrazione adottato dall'Azienda ULSS;
- ☐ rispettare le vigenti norme in materia di sicurezza e di ambiente di lavoro, di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e ss. mm. ii.;
- ☐ fornire tutte le informazioni di cui l'utente abbia titolo, nel rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza e di accesso all'attività amministrativa previste dalla Legge n. 241/1990 e s.m.i., dai regolamenti attuativi della stessa vigenti in Azienda ULSS, e dal D. Lgs. n. 33/2013 in

materia di accesso civico, nonché ad osservare le disposizioni dell'Azienda ULSS in ordine al DPR n. 445/2000 in tema di autocertificazioni;

- ☐ tenere un comportamento corretto nei confronti dell'utenza e comunque tale da escludere nella maniera più assoluta qualsiasi maltrattamento degli assistiti o altro comportamento perseguibile a norma degli art. 571 e 572 del Codice Penale, ovvero l'uso di un linguaggio volgare, di coercizioni psicologiche o altri comportamenti lesivi della dignità degli assistiti;
- ☐ mantenere un atteggiamento collaborativo e d'integrazione con gli altri professionisti/operatori coinvolti nel caso;
- ☐ rispettare il segreto d'ufficio nei casi e nei modi previsti dalle norme dell'ordinamento ai sensi dell' art. 24 della Legge n. 241/1990 e s.m.i.;
- ☐ non utilizzare a fini privati le informazioni di cui disponga per ragioni d'ufficio;
- ☐ avere cura con diligenza dei locali, dei mobili, oggetti, macchinari, attrezzi, strumenti dell'Azienda ULSS a loro affidati;
- ☐ non valersi di quanto è di proprietà dell'Azienda ULSS per ragioni che non siano di servizio;
- ☐ non chiedere né accettare, a qualsiasi titolo, compensi, regali o altre utilità in connessione con la prestazione lavorativa durante l'orario di servizio, salvo i casi di cui all'art. 4, comma 2 del D.P.R. n.62/2013;
- ☐ osservare scrupolosamente le disposizioni che regolano l'accesso ai locali dell'Azienda ULSS, avendo cura di lasciare immediatamente gli stessi al termine del servizio;
- ☐ non introdurre, salvo che non siano debitamente autorizzate, persone estranee all'Azienda stessa in locali non aperti al pubblico;
- ☐ porre in atto, di propria iniziativa, ogni provvedimento ed usare ogni diligenza per evitare danni di qualsiasi entità a persone e/o a cose;
- ☐ dare comunicazione al Direttore dell'Esecuzione del Contratto di ogni problema verificatosi con gli utenti;
- ☐ porre in atto, di propria iniziativa, ogni provvedimento ed usare ogni diligenza per evitare danni di qualsiasi entità a persone e/o a cose.

Il personale medico impiegato nel servizio dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti:

- 1) essere in possesso del diploma di laurea in Medicina e Chirurgia e dell'abilitazione all'esercizio della professione medica con iscrizione nell'apposito albo dei medici chirurghi;

- 2) di non aver riportato condanne definitive per reati commessi nell'esercizio della professione sanitaria;
- 3) avere adeguata preparazione nel settore dell'urgenza-emergenza, da formalizzare con curriculum professionale che dovrà specificare il possesso di:
 - a) specializzazione in Medicina d'emergenza-urgenza o equipollente ovvero specializzazione in disciplina affine;

ovvero, in subordine:

- b) in conformità all'art. 12 del D.L. n. 34 del 30/3/2023, convertito con modificazioni dalla L. 26 maggio 2023, n. 56, esperienza maturata presso i servizi di emergenza-urgenza del S.S.N., nel periodo intercorrente dal 01/01/2013 al 31/12/2024, per almeno tre anni di servizio anche non continuativo, con contratti a tempo determinato, con contratti di collaborazione coordinata e continuativa, con contratti di convenzione o altre forme di lavoro flessibile, ovvero un documentato numero di ore di attività, anche non continuative, svolte presso i predetti servizi ed equivalenti ad almeno tre anni di servizio del personale medico del S.S.N. a tempo pieno. Ai sensi dell'art. 12, comma 1, del D.L. 34/2023 anzidetto, il servizio prestato è certificato, su istanza dell'interessato, dalla struttura presso la quale è stato svolto;
- c) il possesso dei certificati in corso di validità dei corsi di cui alla DGR n. 870/2022;
- d) in caso di titoli conseguiti all'estero, ai fini dell'idoneità al servizio, il riconoscimento di tale titolo in Italia rilasciato secondo la normativa vigente;
- e) essere dotato di firma digitale, già al momento dell'assunzione in servizio, per sottoscrivere il 100% dei documenti clinici (es. verbali di pronto soccorso) e di una buona conoscenza della cartella clinica informatizzata.

In caso di personale in possesso di titoli esteri, ai fini dell'idoneità al servizio, la aggiudicataria dovrà necessariamente fornire il riconoscimento di tale titolo in Italia rilasciato secondo la normativa vigente.

La aggiudicataria dovrà assicurare, con oneri a suo carico, la formazione di detto personale in ordine all'utilizzo delle apparecchiature ed infrastrutture in uso presso l'Azienda Sanitaria, nonché garantire il processo di formazione continua dei medici (Legge 19 luglio 1993, n. 236) con particolare riferimento ai requisiti previsti dalla Regione Veneto per i requisiti di accreditamento delle strutture che svolgono attività SUEM secondo quanto previsto dalla DGR 870/2022 allegato A (gestione avanzata delle vie aeree, interpretazione ECG, PHTLS o PTC avanzato o equivalente, ALS o ACLS o equivalente, Corso Immobilizzazione, Estrinsecazione e Trasporto, corso incidente maggiore).

Il personale dovrà garantire i criteri di appropriatezza clinica e organizzativa nonché la gestione dei tempi di attesa e la continuità assistenziale secondo i criteri previsti dalla Regione Veneto (Legge Regionale 16 Agosto 2002, n° 22).

I professionisti deputati al servizio dovranno erogare le prestazioni sanitarie richieste nell'ambito dei livelli essenziali ed uniformi di assistenza nonché dei livelli integrativi locali come declinati attraverso i protocolli operativi dell'Azienda Appaltatrice.

È onere dell'Aggiudicataria che tutto il personale medico, al momento dell'assunzione in servizio, sia già autorizzato, abilitato nonché perfettamente formato per sottoscrivere la documentazione digitale. Pertanto sarà onere dell'aggiudicataria verificare che tutto il personale medico sia in possesso di una smart card o token compatibili con i sistemi informatici aziendali e validati dal sistema informativo aziendale prima dell'entrata in servizio del medico. L'aggiudicataria prima di iniziare l'attività dovrà concordare in tempo utile con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto e con il sistema informativo aziendale l'operatività.

Con cadenza semestrale, fermo restando quanto previsto al successivo art. 19, pertanto saranno svolte verifiche da parte del Direttore dell'U.O. competente o del Dipartimento rispetto alla rispondenza dell'attività svolta dall'Aggiudicataria e dei risultati raggiunti in relazione a:

- ☐ appropriatezza dell'attività di emergenza-urgenza in riferimento alle linee guida declinate nei corsi di riferimento della DGR 1515/2015 - allegato B;
- ☐ adeguatezza della gestione dei tempi di attesa (con particolare riferimento alla normativa vigente per i Pronto Soccorsi DGR 1513/2014 e 74/2014);
- ☐ qualità percepita dagli utenti sia in termini di buona pratica professionale che efficacia, efficienza ed appropriatezza.

In ogni caso, ai sensi di quanto disposto dal D.M. 17 giugno 2024 (pubblicato in G.U.R.I. il 25 ottobre 2024) è riconosciuta in capo all'Azienda Sanitaria la facoltà di non accettare o di richiedere la sostituzione del personale medico messo a disposizione laddove risulti essere carente dei requisiti di professionalità e dei titoli richiesti, non abbia un comportamento consono all'incarico affidato o in caso di sussistenza di incompatibilità previste dalla normativa di riferimento.

L'Azienda U.L.S.S. si riserva il diritto di chiedere all'Aggiudicataria di sostituire il personale ritenuto inidoneo al servizio per comprovati motivi senza che ciò possa costituire motivo di richiesta di ulteriori compensi oltre a quelli pattuiti.

L'Azienda Ulss 8 si riserva di non accettare il personale medico messo a disposizione, in carenza delle professionalità e dei titoli richiesti o in caso di sussistenza di incompatibilità previste dalla normativa di riferimento.

L'aggiudicatario dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, l'idoneità attitudinale e professionale del personale medico, nonché la sua immediata sostituzione qualora, a seguito di segnalazione del Direttore dell'Esecuzione Contratto (di seguito DEC) dell'Azienda ULSS dovesse essere accertata l'inidoneità allo svolgimento del servizio.

In casi di forza maggiore, ad esempio per malattia del personale medico e/o altro impedimento che non garantisca la presenza in servizio, l'aggiudicataria dovrà provvedere alla sua sostituzione con personale idoneo, in possesso degli stessi requisiti con decorrenza immediata al fine di assicurare il servizio.

La sostituzione o l'integrazione di personale deve essere previamente comunicata al Direttore dell'Esecuzione Contratto.

In tutti i casi sopra descritti, l'Azienda Ulss 8 si riserva la facoltà di non accettare la sostituzione o integrazione se ritiene che il personale medico proposto non sia sufficientemente qualificato ovvero che eventuale eccessivo turnover pregiudichi la qualità dei servizi offerti.

In nessun caso il personale medico dell'aggiudicatario potrà essere considerato dipendente dell'Azienda ULSS 8, né essere in alcun altro rapporto di lavoro con quest'ultima.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, con il supporto dei propri collaboratori, assicura che il personale medico proposto sia sottoposto, prima dell'avvio delle attività, a un percorso obbligatorio di informazione ed affiancamento, adeguato alle funzioni da svolgere e alle procedure organizzative, clinico-assistenziali e di sicurezza adottate dalla struttura.

Il professionista, qualora non già in possesso di attestato specifico, dovrà partecipare al corso di formazione in materia di sicurezza sul lavoro periodicamente proposto nel portale aziendale dedicato (<https://formazione.aulss8.veneto.it>), accedendo tramite le credenziali individuali. La formazione dovrà essere effettuata al di fuori dell'orario di servizio entro 6 mesi dalla presa in servizio.

L'aggiudicatario dovrà assicurare, con oneri totalmente a proprio carico, la formazione, comprensiva degli obblighi ECM, del personale impiegato.

L'aggiudicatario dovrà altresì garantire, con oneri totalmente a proprio carico, la formazione del personale impiegato in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, ai sensi del D.Lgs. n.81/2008.

L'aggiudicatario è obbligato ad attuare nei confronti del proprio personale addetto alle prestazioni oggetto del contratto, laddove applicabili, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro, alla data del contratto, alla categoria nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suddetti contratti collettivi e fino al loro rinnovo. Gli obblighi sopra menzionati vincolano il contraente anche nel caso non aderisca alle categorie stipulanti, receda da esse e indipendentemente dalla sua natura industriale o artigiana, dalla struttura e dimensione e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica o sindacale.

In ogni momento l'Azienda Ulss potrà disporre verifiche per l'accertamento del rispetto della normativa vigente in materia e di quanto disposto nel presente Capitolato tecnico; qualora dovessero risultare riscontri negativi essi saranno considerati inadempienza contrattuale ai fini dell'applicazione delle relative penali o della risoluzione del contratto ex art.1456 c.c., previa diffida dell'aggiudicatario.

Clausola di salvaguardia

Il personale medico che verrà messo a disposizione per l'esecuzione del servizio dovrà essere in possesso dei requisiti di moralità professionale e personale necessari per lo svolgimento delle attività mediche svolte a favore dei pazienti dell'azienda Sanitaria.

Non potrà quindi essere impiegato personale medico con pendenza di eventuali procedimenti penali per reati contro la pubblica amministrazione o contro la persona o contro il patrimonio, procedimenti civili e/o disciplinari che possano compromettere l'immagine, la reputazione e il buon nome dell'Azienda Sanitaria.

Non potrà essere impiegato altresì il professionista che, con il suo comportamento, abbia commesso atti disdicevoli al decoro professionale.

L'azienda Ulss 8 si riserva di svolgere tutte le verifiche necessarie in ordine alla valutazione della moralità professionale e personale delle risorse messe a disposizione per lo svolgimento del servizio.

In ogni caso, è discrezionalità dell'Azienda Sanitaria valutare a suo insindacabile giudizio, l'opportunità o meno di non accettare il personale medico proposto dall'aggiudicatario.

Si precisa che l'aggiudicatario dovrà, tra l'altro, comunicare per iscritto, al Direttore dell'Esecuzione del Contratto, prima dell'inizio dell'appalto e in seguito, in caso di sostituzioni:

- le generalità del personale medico impiegato;
- i relativi curricula;

- i relativi diplomi/attestati;
- la comprova della relativa iscrizione all'ordine dei medici.

L'aggiudicataria, prima dell'avvio del servizio, dovrà dichiarare che a carico del personale medico impiegato non sussista la pendenza di eventuali procedimenti penali contro la pubblica amministrazione o contro la persona, civili e disciplinari che possano compromettere la moralità professionale e personale dei professionisti impiegati e che i medesimi non abbiano commesso atti disdicevoli al decoro professionale.

ORARIO DI LAVORO

Il servizio dovrà essere svolto da personale medico con i requisiti richiesti, in turni di lavoro atti a garantire l'idoneo recupero psicofisico del medico stesso, secondo quanto previsto al successivo art. 11.

Il personale medico impiegato, al momento dell'inizio del servizio, dovrà presentare all'Azienda Ulss Berica una dichiarazione di impegno al rispetto della normativa vigente in materia di orario di lavoro e, successivamente, con periodicità mensile, una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, ai sensi e per gli effetti del DPR n.445/2000, comprovante l'adempito rispetto dell'impegno assunto.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di effettuare le opportune verifiche.

ART 5. Prestazioni Richieste per LOTTO

- Lotto 1 servizi di assistenza medica presso Pronto soccorso del Presidio Ospedaliero di Valdagno, con eventuale uscita su ambulanza/automedica;
- Lotto 2 servizi di assistenza medica presso Punto di Primo Intervento del Presidio Ospedaliero di Lonigo
- Lotto 3: servizi di assistenza medica presso il Pronto Soccorso del Presidio Ospedaliero di Noventa Vicentina, con eventuale uscita su ambulanza/automedica;
- Lotto 4: servizi di assistenza medica presso il Pronto Soccorso del Presidio Ospedaliero di Vicenza

Il servizio medico a supporto delle UU.OO.CC. di Pronto Soccorso prevede, nei periodi e nelle fasce orarie indicate, le seguenti prestazioni:

- accettazione, inquadramento diagnostico-terapeutico e gestione dei pazienti registrati in Triage con valutazione in base ai codici colore di priorità di accesso o ricodificato secondo la normativa vigente (DGR 1888/2015) secondo quanto previsto dai protocolli interni e dalla buona pratica clinica basata sull'evidenza;
- quanto necessario alla stabilizzazione del paziente instabile, alla adeguata stratificazione del rischio, e al relativo trattamento. Più nel dettaglio: la visita medica, le eventuali richieste di esami di laboratorio e radiologici e di consulenze, la sutura/medicazione delle ferite, il posizionamento di catetere vescicale, di

sondino nasogastrico, la terapia infusione o endovenosa o intramuscolare, i bendaggi, il posizionamento di stecche di immobilizzazione, ecc. Il suddetto elenco delle prestazioni non è esaustivo, in generale le attività assicurate sono tutte quelle necessarie alla corretta gestione dei pazienti secondo linee guida e buona pratica clinica nel rispetto dei percorsi aziendali;

- produzione di adeguata documentazione clinica nei format previsti dall'Azienda attraverso il software dedicato ovvero il verbale di Pronto Soccorso completo delle valutazioni e rivalutazioni cliniche, delle prestazioni e delle consulenze effettuate durante la presa in carico, nonché la produzione dei certificati di legge (INPS, INAIL, segnalazione di malattie infettive, ecc.) e l'indicazione dei giorni di prognosi qualora richiesto, nonché di firma digitale al momento della chiusura dell'accesso;
- medicalizzazione di missioni primarie nel Servizio di Emergenza e Urgenza Medica territoriale per l'area di competenza sotto il coordinamento della Centrale Operativa di riferimento nel rispetto dei protocolli provinciali ed in particolare dei percorsi di rete per le patologie tempo dipendenti (trauma maggiore, stroke, STEMI);
- medicalizzazione di trasferimenti emergenti/urgenti secondari secondo quanto previsto dalla specifica Delibera Regionale e dai protocolli Aziendali.

Il medico conserva un'autonomia decisionale e operativa nella presa in carico del paziente, nella valutazione clinica, nelle scelte terapeutiche e nella gestione dell'emergenza-urgenza, operando entro un perimetro tecnico e professionale chiaramente definito e tracciabile nel rispetto delle linee guida e protocolli clinico-organizzativi aziendali.

LOTTO 1 VALDAGNO

Linee interessate: Attività di Pronto soccorso/SUEM del Presidio Ospedaliero di Valdagno, con eventuale uscita su ambulanza/automedica - fascia oraria notturna (H 20:00 - 8:00 - 7/7).

Obiettivo di riqualificazione: Integrare in un unico dispositivo organizzativo la gestione notturna del Pronto Soccorso, dell'OBI e delle attività SUEM, garantendo continuità residua e chiarezza dei ruoli anche durante le missioni territoriali.

Azioni minime attese

1. Servizio medico ambulatoriale di valutazione e gestione di tutti i pazienti indistintamente dal codice colore di accesso;
2. Gestione dei pazienti in Osservazione Breve Intensiva con la corretta compilazione della cartella clinica ed informatica;
3. Attività di soccorso territoriale con uscita su mezzo (ambulanza medicalizzata o auto medica) per la gestione dell'emergenza ed urgenza nell'ambito delle procedure della Centrale Operativa 118;

4. Attività di trasporto secondario protetto (servizio di medicalizzazione durante il trasporto interospedaliero di paziente/i critico/i e/o, comunque, trasporti disposti dalla Centrale Operativa 118);

Indicatori specifici: copertura residua durante missioni SUEM; completezza dei passaggi di consegne; tempo valutazione-decisione nella fascia notturna; attivazioni delle soglie di escalation; eventi e non conformità.

Il numero di accessi nella fascia oraria 20-8 nel corso del 2025 è stata di circa 4.500 pazienti con una distribuzione codice colore come indicato nella tabella sottostante.

Accessi (20.00-8.00)	Numero	Percentuale
Bianchi	977	21.9%
Verdi	2.548	57.1%
Gialli	873	19.5%
Rossi	66	1.5%
Totale	4.464	100.0%

LOTTO 2 LONIGO

Linee interessate:

Copertura Punto di Primo Intervento del Presidio Ospedaliero di Lonigo - H24 - 7/7.

1. Attività ambulatoriale medica di valutazione e gestione di tutti i pazienti indistintamente dal codice colore di accesso;
2. Gestione delle urgenze mediche intra-ospedaliere per l'Ospedale di Comunità e per le UU.OO. Medicina Fisica e Riabilitativa, Riabilitazione Cardiologica, e supervisione clinica nelle fasce orarie ove non presenti i medici delle UU.OO. o Servizi deputati;

Obiettivo di riqualificazione: Consolidare il PPI come nodo clinico integrato tra rete ospedaliera e assistenza intermedia, con criteri omogenei di valutazione, stabilizzazione, trasferimento e gestione delle urgenze interne.

Azioni minime attese

1. definizione di criteri condivisi per presa in carico, stabilizzazione, osservazione breve ove prevista, dimissione e trasferimento verso i Pronto Soccorso di riferimento;
2. procedura per le urgenze intraospedaliere delle strutture presenti nel presidio, con responsabilità, tempi di risposta e modalità di escalation;
3. raccordo strutturato con i percorsi della riabilitazione, dell'Ospedale di Comunità, della continuità assistenziale e dei servizi territoriali;
4. standardizzazione della comunicazione clinica e documentale nei trasferimenti e nelle transizioni di cura;
5. audit su appropriatezza dei trasferimenti, rientri, eventi e criticità ricorrenti.

Indicatori specifici: tempo di risposta alle urgenze intraospedaliere; tempo valutazione-decisione; appropriatezza e completezza dei trasferimenti; rientri entro 72 ore; qualità documentale e segnalazioni.

LOTTO 3 NOVENTA VICENTINA

Linee interessate: Linea ambulatoriale H24 e linea SUEM/Ambulatorio H24, sette giorni su sette, con medicalizzazione delle missioni e dei trasferimenti protetti previsti.

Obiettivo di riqualificazione: Realizzare un modello H24 a due linee stabile, con separazione funzionale e reciproca integrazione tra attività ospedaliera e soccorso territoriale, assicurando la continuità del presidio durante le missioni esterne.

Azioni minime attese

1. assetto di turno con ruoli predefiniti, bacino sostitutivo e criteri per la redistribuzione operativa durante uscite SUEM o picchi di accesso;
2. presa in carico precoce e standardizzata dei pazienti, con rapida identificazione dei casi tempo-dipendenti e definizione della destinazione appropriata;
3. passaggi di consegne strutturati tra turni e raccordo con Centrale Operativa, rete ospedaliera e strutture territoriali e intermedie di riferimento;
4. protocollo operativo per trasferimenti secondari protetti e per l'escalation delle contemporaneità critiche;
5. monitoraggio congiunto dei flussi PS/SUEM, delle discontinuità e delle azioni correttive.

Indicatori specifici: continuità delle due linee H24; tempi di prima valutazione e decisione; gestione delle contemporaneità PS/SUEM; completezza dei trasferimenti e handover; eventi, reclami e rientri precoci.

Il numero di accessi (anno 2025) è indicato nella tabella sottostante.

Accessi	Numero	Percentuale

Bianchi	4.949	36%
Verdi	7.478	54%
Gialli	757	5%
Arancioni	63	0.5%
Rossi	65	0.5%
Non Indicato	523	4%
Totale	13.835	100.00%

LOTTO 4 VICENZA**Linee interessate:**

-Ambulatorio 1: guardia attiva h 24, 365 giorni/anno per la gestione della linea produttiva autonoma denominata Area Verde, finalizzata prevalentemente al trattamento dei codici a basso rischio evolutivo.

-Ambulatorio 2: guardia attiva h 12 notturna, 365 giorni/anno per la gestione della linea produttiva autonoma denominata Area Verde, finalizzata prevalentemente al trattamento dei codici a basso rischio evolutivo.

Obiettivo di riqualificazione: Costruire un flusso dedicato, stabile e misurabile per i pazienti a bassa e media complessità, riducendo i tempi inattivi e gli abbandoni senza sottrarre sicurezza ai casi che richiedono escalation.

Azioni minime attese

1. valutazione clinica tempestiva, impostazione precoce del piano diagnostico e rivalutazioni tracciate;
2. organizzazione delle due linee in modo coordinato, con adattamento ai picchi e soglie di escalation concordate;
3. standardizzazione della dimissione, delle indicazioni al paziente e del raccordo con servizi territoriali e continuità assistenziale;
4. audit periodico su tempi, abbandoni, rientri precoci, completezza documentale e reclami pertinenti.

Indicatori specifici: tempo triage-prima valutazione per priorità e fascia; tempo valutazione-decisione; abbandoni prima della visita; rientri entro 72 ore selezionati per audit; completezza della documentazione.

Il volume di attività prevista è di circa 40.000 pazienti/anno, corrispondenti circa a 4.5 pazienti/ora complessivamente (monitoraggio secondo DGR 1513/14: % di di accessi esitati in ricovero, % di accessi esitati in OBI, numero di accessi presi in carico per ciascun codice, numero di accesso chiusi per codice, tempo di presa in carico medica, durata complessiva dell'accesso).

Il numero di accessi (anno 2025) è indicato nella tabella sottostante.

Accessi	Numero	Percentuale
Bianchi	19.641	29%
Verdi	34.317	51%
Gialli	8133	12%
Arancioni	1028	2%
Non Indicato	3747	6%
Rossi	360	1%
Totale	67.226	100.00%

Di seguito la tabella riassuntiva delle attività richieste:

Presidio	Linee	Turni h12/sett	Ore/sett
Valdagno	Ambulatorio 3 H12 notte; SUEM/Ambulatorio H12 notte	14	168
Lonigo	PPI - linea ambulatoriale H24	14	168
Noventa Vicentina	Ambulatorio H24; SUEM/Ambulatorio H24	28	336
Vicenza	Ambulatorio 2 H24; Ambulatorio 1 H12 notte	21	252

TOTALE	4 linee H24 + 3 linee H12 notturne	77	924
--------	------------------------------------	----	-----

ART 6. Specifiche tecniche del servizio / riqualificazione oggetto dell'appalto

L'Aggiudicataria dovrà eseguire il servizio / riqualificazione oggetto del presente appalto con la propria organizzazione ed il proprio personale proposti in sede di gara, idonei al raggiungimento degli standard di qualità del servizio secondo quanto previsto dal presente documento, mettendo a disposizione le proprie competenze e professionalità.

Il servizio / riqualificazione deve essere garantito senza soluzione di continuità anche in caso di malattia, ferie, sciopero del personale all'uopo impiegato.

In nessun caso può configurarsi e/o sorgere dal contratto un rapporto di lavoro a tempo indeterminato né determinato essendo lo stesso esclusivamente disciplinato dalle disposizioni in materia di appalto di servizi.

L'Aggiudicataria, al fine di garantire il corretto espletamento del servizio / riqualificazione, dovrà comunque attenersi alle modalità tecniche e minime inderogabili di seguito riportate, a titolo indicativo e non esaustivo; quanto indicato dovrà altresì essere svolto nel rispetto e in conformità di quanto previsto dai protocolli e linee guida aziendali in essere al momento di esecuzione del servizio.

ART 7 Servizio medico

Il servizio medico a supporto delle UU.OO.CC. di Pronto Soccorso prevede, nei periodi e nelle fasce orarie sopra indicate, le seguenti prestazioni:

- Accettazione, inquadramento diagnostico-terapeutico e gestione dei pazienti registrati in Triage con valutazione in base ai codici colore di priorità di accesso o ricodificato secondo la normativa vigente (DGR 1888/2015) secondo quanto previsto dai protocolli interni e dalla buona pratica clinica basata sull'evidenza;
- Produzione di adeguata documentazione clinica nei format previsti dall'Azienda attraverso il software dedicato ovvero il verbale di Pronto Soccorso completo delle valutazioni e rivalutazioni cliniche, delle prestazioni e delle consulenze effettuate durante la presa in carico, nonché la produzione dei certificati di legge (INPS, INAIL, segnalazione di malattie infettive ecc.) e

l'indicazione dei giorni di prognosi qualora richiesto, nonché di firma digitale al momento della chiusura dell'accesso;

- Medicalizzazione di missioni primarie nel Servizio di Emergenza e Urgenza Medica territoriale per l'area di competenza sotto il coordinamento della Centrale Operativa di riferimento nel rispetto dei protocolli provinciali ed in particolare dei percorsi di rete per le patologie tempo dipendenti (trauma maggiore, stroke, STEMI);
- Medicalizzazione di trasferimenti emergenti/urgenti secondari secondo quanto previsto dalla specifica Delibera Regionale e dai protocolli Aziendali.

ART 8 Locali, apparecchiature ed infrastrutture necessarie allo svolgimento dell'attività diagnostica oggetto del servizio

I servizi in oggetto dovranno essere svolti presso i locali Aziendali, utilizzando sia le apparecchiature e l'infrastruttura che saranno messe a disposizione dall'Azienda ULSS, sia le attrezzature fornite dall'Aggiudicataria, così come di seguito specificato. I servizi dovranno essere svolti anche presso altre aree delle diverse UUOO, in base alle necessità cliniche, secondo la loro funzione dedicata, così come stabilito dagli standard Aziendali e nei protocolli delle UUOO.

L'Azienda ULSS metterà a disposizione dell'Aggiudicataria, a titolo di comodato d'uso e nello stato in cui si trovano, per tutto il periodo di vigenza contrattuale, gli arredi attualmente in uso e già adibiti allo scopo, le attrezzature elettromedicali ed il materiale necessario all'erogazione delle attività di cui si tratta. L'Aggiudicataria dovrà garantire la corretta fruizione e l'idoneo utilizzo di tutto quanto sopra indicato, secondo le regole di ordinaria diligenza, in base alla corretta destinazione d'uso del bene e secondo quanto stabilito dagli standard Aziendali, risultandone pertanto direttamente responsabile dell'utilizzo, con l'obbligo di restituzione a fine contratto, nelle stesse condizioni in cui sono stati consegnati, fatto salvo il deterioramento o il consumo risultante dall'uso della cosa in conformità del contratto.

Si precisa che le attrezzature e/o apparecchiature di proprietà dell'Azienda ULSS verranno messe a disposizione della Aggiudicataria per l'utilizzo all'interno dell'ambulatorio.

L'Aggiudicataria potrà inserire, con oneri a proprio carico, ulteriori attrezzature che ritiene necessario per l'esecuzione della propria attività, previa autorizzazione da parte del Servizio di Ingegneria Clinica.

Al momento della consegna dei locali dovrà essere redatto, in contraddittorio tra le parti, specifico verbale di consegna relativo alle attrezzature ed agli arredi presenti all'interno dei locali.

L'aggiudicatario dovrà gestire gli spazi e le attrezzature che l'Azienda U.L.S.S. n. 8 metterà a disposizione per lo svolgimento dell'attività in questione secondo quanto previsto dagli artt. 1804 e ss. del Codice Civile.

E' a carico dell'Azienda ULSS la fornitura di tutti i dispositivi medici, del materiale consumabile e monouso, sanitario e non sanitario.

L'Azienda Ulss fornirà al personale impiegato nei turni di guardia ed in servizio, sistemi di comunicazione, compatibili con la rete aziendale, per garantirne la loro rintracciabilità.

In sede di stipula del contratto verranno comunicate all'aggiudicataria le planimetrie dei locali messi a disposizione in comodato d'uso, le relative istruzioni operative, al fine di garantire il corretto utilizzo e funzionamento, nonché le istruzioni per la segnalazione di eventuali anomalie o guasti delle apparecchiature.

L'Azienda mette a disposizione dell'Aggiudicataria i sistemi software/gli applicativi attualmente in uso all'Azienda e/o forniti dalla Regione/Ministero e la dotazione hardware necessari allo svolgimento del servizio. Con riferimento agli strumenti software impiegati nell'esecuzione del servizio, si rinvia alla policy aziendale reperibile nella intranet e si precisa che ad ogni utente autorizzato vengono assegnati uno username (nome utente) ed una password (parola chiave). Username e password sono utilizzati come meccanismi di autenticazione per accedere alle funzionalità dei sistemi. L'Aggiudicataria deve garantire il corretto utilizzo da parte dei propri operatori dei sistemi hardware e software ed il rispetto della segretezza delle password di accesso oltre che il corretto utilizzo del profilo al fine di impedire abusi anche da parte di altri utenti.

L'Azienda si riserva in ogni caso la facoltà di controllo su eventuali utilizzi incongrui di mezzi e strumenti ed eventuali contestazioni formeranno oggetto di contraddittorio, con riserva di richiesta di risarcimento del danno.

L'Aggiudicatario dovrà corrispondere all'Aulss 8 Berica un rimborso per le spese sostenute dall'Azienda Sanitaria per il servizio pulizie e lavanolo quantificati come di seguito indicato:

LAVANOLO

Euro 550,00/6 mesi per i Lotti 1, 2 (per ciascun lotto)

Euro 1.100,00/6 mesi per il Lotto 3, 4 (per ciascun lotto)

PULIZIE

Euro 2.750,00/6 mesi per i Lotti 1, 2 (per ciascun lotto)

Euro 2.000,00/6 mesi per il Lotto 3

Euro 2.500,00/6 mesi per il Lotto 4

ART 9. Manutenzione ordinaria e straordinaria

Resta in capo all'Azienda Sanitaria la gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali, delle attrezzature, degli allestimenti e arredi, con riferimento ai beni di proprietà dell'AULSS, messi a disposizione della stessa in comodato. Diversamente, l'Aggiudicataria assume l'impegno di effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria per quanto riguarda le proprie attrezzature di proprietà che ritenesse necessario acquisire per una migliore esecuzione della propria attività.

ART 10 ONERI A CARICO DELL'AZIENDA ULSS

Sono a carico dell'Azienda ULSS tutti gli oneri di seguito descritti:

- ☐ la messa a disposizione di locali idonei, attrezzati e arredati per l'attività;
- ☐ fornire tutte le informazioni necessarie relative alla realizzazione delle attività;
- ☐ fornitura di materiali di consumo (carta, toner ecc.);
- ☐ le pulizie dei locali e degli arredi;
- ☐ la messa a disposizione del sistema informatico (software, collegamento in rete, ecc.);
- ☐ gli oneri relativi alla manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti fissi, delle apparecchiature e degli arredi;
- ☐ utenze relative a gas, elettricità, riscaldamento, condizionamento, acqua, rifiuti urbani, assimilabili agli urbani;
- ☐ gli oneri relativi allo smaltimento dei rifiuti urbani, assimilabili agli urbani;
- ☐ la copertura assicurativa dell'immobile da incendio e furto dei beni mobili di proprietà.

L'azienda ULSS fornisce solo le divise intraospedaliere, esclusi gli zoccoli, mentre è a carico dell'aggiudicatario la fornitura delle divise per il 118.

MATERIALE E SERVIZI VARI:

L'Azienda Ulss fornirà in uso all'aggiudicatario, per tutta la durata del servizio, le divise, i d.p.i., le attrezzature elettromedicali e i dispositivi medici necessari per l'espletamento dello stesso, come meglio precisato di seguito.

Tutto il materiale di consumo utilizzato per l'espletamento dell'attività (provette, vacutainer, aghi, contenitori, modulistica, cotone, disinfettante, cerotti, butterfly, siringhe, guanti, ecc.) è a carico dell'AULSS, così come i farmaci necessari.

L'AULSS, inoltre, provvederà direttamente alla fornitura delle divise e dei DPI necessari per il personale del soggetto aggiudicatario, con esclusione delle calzature per l'attività intraospedaliere.

Per motivi di sicurezza e igienico – sanitari, il lavaggio delle divise sarà a carico dell’AULSS.

Utilizzo software aziendali

La dotazione hardware e software necessaria all’esecuzione del servizio viene fornita dall’Azienda Ulss 8 Berica: i professionisti impiegati dovranno utilizzare i sistemi software e gli applicativi attualmente in uso a questa Azienda, alla Regione Veneto e al Ministero della Salute.

Ad ogni utente autorizzato verranno assegnati un nome utente (user) e un codice d’accesso (password) strettamente personali, che saranno utilizzati come unici strumenti di autenticazione per accedere ai suddetti sistemi informatici.

L’accesso ai sistemi informatici dovrà sempre ed esclusivamente avvenire attraverso l’utilizzo dei propri dati identificativi personali.

L’utente è tenuto a preservare la segretezza di tali dati al fine di impedire accessi non autorizzati da parte di terzi.

L’Azienda Ulss si riserva in ogni caso la facoltà di effettuare controlli e verifiche per accertare eventuali utilizzi non conformi alle regole aziendali o incongrui, che potranno formare oggetto di contestazioni nei confronti dell’aggiudicatario.

ART 10.1 Locali, apparecchiature, infrastrutture e dotazioni.

L’affidamento in uso dei locali, delle apparecchiature e delle infrastrutture è a titolo gratuito ed è meramente strumentale all’esercizio delle attività di cui al presente Capitolato, in coerenza allo scopo di soddisfare l’interesse pubblico e generale dell’Azienda Ulss, fatto salvo quanto previsto al precedente art. 8 per il rimborso del servizio pulizie e lavanolo.

L’aggiudicatario è diretto responsabile della corretta fruizione e dell’idoneo utilizzo di quanto fornito in uso, secondo le regole di ordinaria diligenza.

L’Azienda Ulss, in sede di esecuzione del contratto, comunicherà all’aggiudicatario le istruzioni operative relative al funzionamento e all’utilizzo di quanto concesso in uso, nonché le procedure per la segnalazione di eventuali guasti e malfunzionamenti.

L’aggiudicatario dovrà farsi carico degli oneri inerenti la formazione del proprio personale impiegato in merito all’utilizzo di quanto concesso in uso.

Il servizio in oggetto dovrà essere svolto all'interno dei locali delle UU.OO. interessate utilizzando le apparecchiature mediche presenti e servendosi delle infrastrutture aziendali esistenti, che verranno messe a disposizione.

L'aggiudicatario, in funzione di specifiche necessità cliniche, avrà anche accesso ad aree e locali di altre Unità Operative, secondo la loro funzione e in osservanza dei regolamenti e dei protocolli delle medesime.

ART 10.2 Oneri a carico dell'Aggiudicataria

L'Aggiudicataria deve garantire lo svolgimento dell'attività nel rispetto delle Linee Guida Nazionali e Internazionali che disciplinano la tipologia di servizi richiesti e di quanto previsto nel presente Capitolato. L'Aggiudicataria deve garantire un coordinamento complessivo dei servizi affidati secondo il progetto tecnico e gli strumenti offerti, con i quali procederà ad organizzare le attività e ad impartire gli ordini di servizio al proprio personale in modo da garantire il regolare svolgimento delle attività nella loro continuità e nel rispetto del raggiungimento degli obiettivi e degli standard fissati dall'Azienda ULSS, con particolare attenzione agli obiettivi strategici in merito alla presa in carico e tempi di gestione dei pazienti nonché appropriatezza medica in dimissione come previsto dalle delibere regionali (DGR 1513/2014 e DGR 74/2014).

L'Aggiudicataria deve garantire in ogni caso la continuità dei servizi appaltati senza alcuna interruzione o sospensione e pertanto sarà responsabile in toto per le eventuali carenze nel loro svolgimento, per la loro non conformità al progetto tecnico presentato in sede di gara, nonché per la scarsa qualità del servizio stesso. L'Aggiudicataria dovrà attenersi a tutte le norme che disciplinano la tipologia di servizio e, in particolare, per quanto riguarda il personale, è tenuta a:

- organizzare il servizio con il personale proprio, nel rispetto di tutte le norme di riferimento e le procedure aziendali; in nessun caso può configurarsi e/o sorgere dal presente appalto un rapporto di lavoro a tempo indeterminato né determinato essendo lo stesso esclusivamente disciplinato dalle disposizioni in materia di appalto di servizi;
- garantire che gli operatori impegnati siano in possesso delle competenze previste dal contratto per lo svolgimento del servizio e siano adeguati pertanto alle necessità dell'Azienda ULSS;
- consegnare 10 giorni prima dell'avvio del servizio, l'elenco del personale, accompagnato dal curriculum di ciascuno, datato e sottoscritto, che dovrà corrispondere all'Offerta Tecnica. All'elenco dovranno essere allegati i titoli di studio, i riferimenti dell'iscrizione all'Ordine dei Medici, CCNL applicato, le polizze RC Professionali previste dall'articolo 7 del Capitolato

d'oneri. L'Aggiudicataria dovrà, inoltre, presentare le dichiarazioni individuali di ogni singolo professionista, rese, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000, di non incompatibilità nell'espletamento del servizio di cui all'art. 53 del D.Lgs 165/2001 e la dichiarazione di impegno al rispetto della normativa vigente in materia di orario di lavoro, secondo i modelli che verranno resi disponibili dall'Azienda Sanitaria. Tale adempimento sarà necessario anche in caso di eventuali successive sostituzioni del personale impiegato, la cui documentazione dovrà essere depositata con congruo anticipo, comunque non inferiore ai 7 giorni. Si precisa che il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), entro 5 giorni dal ricevimento del curriculum, ne esaminerà il contenuto anche confrontandolo con il progetto tecnico presentato in sede di gara e, successivamente, all'esito dei controlli per accertare l'effettivo possesso dei titoli professionali dichiarati, attesterà, mediante redazione di un apposito verbale, l'idoneità del personale all'assunzione in servizio; qualora il direttore dell'esecuzione del contratto lo ritenga necessario, potrà attestare detta idoneità a seguito di colloquio. Il DEC procede alla trasmissione del Verbale di attestazione d'idoneità del personale entro 5 giorni dalla ricezione del curriculum.

Tale adempimento sarà necessario anche in caso di eventuali successive sostituzioni del personale impiegato, la cui documentazione dovrà essere depositata con congruo anticipo, comunque non inferiore ai 7 giorni;

- inviare entro e non oltre il 15 del mese precedente la programmazione del servizio al DEC e al Direttore delle Unità Operative di Pronto Soccorso del Presidio di competenza, se diversi. Eventuali variazioni nominative del personale dovranno essere comunicate prontamente.

L'Aggiudicataria dovrà programmare il servizio, in conformità e secondo quanto stabilito dal D.M. 17 giugno 2024, in particolare, “dovrà assicurare il rispetto delle disposizioni in materia di orario massimo di lavoro contemplate dal decreto legislativo 8 aprile 2003, n. 66, con particolare riferimento alla gestione della turnistica e dei conseguenti riposi, delle pause e delle ferie del lavoratore, avuto riguardo al complessivo impegno orario affidato a ciascun professionista nelle diverse strutture in cui presta la propria attività, indipendentemente dalla tipologia contrattuale che lega l'aggiudicatario e il singolo professionista. Più specificatamente, al fine di assicurare la qualità del servizio e l'equa distribuzione dei carichi di lavoro, l'Aggiudicataria dovrà programmare il servizio “ in modo da prevedere un tetto massimo di quarantotto ore medie settimanali per i professionisti coinvolti nell'affidamento”. La turnazione trasmessa non potrà essere modificata se non per cause eccezionali debitamente documentate. Qualora la turnazione

risultasse inidonea rispetto alla normativa il Direttore dell'esecuzione del contratto ne darà comunicazione all'Aggiudicataria entro 5 giorni dalla ricezione e la stessa dovrà essere riformulata nei tempi idonei a garantire la prestazione e comunque entro e non oltre il 20 del mese precedente. Qualora la calendarizzazione di cui sopra cadesse in un giorno festivo o domenica il termine si intende fissato al giorno lavorativo precedente. Nel caso in cui l'Aggiudicataria non garantisca la turnazione richiesta, l'Azienda U.L.S.S., previa comunicazione scritta, procederà direttamente all'applicazione delle penali di cui all'art. 21 del Capitolato tecnico;

- attestare che la programmazione del servizio sarà organizzata nel rispetto del riposo giornaliero e settimanale, in conformità alle disposizioni in materia di orario di lavoro contemplate dal decreto legislativo 8 aprile 2003, n. 66 ed alle ulteriori disposizioni normative vigenti;
- garantire che il personale rispetti la puntualità e le modalità di erogazione delle prestazioni concordate;
- garantire, per tutto il personale, l'espletamento di un periodo di inserimento finalizzato a prendere visione delle procedure e dei protocolli aziendali, nonché delle modalità operative, degli applicativi informatici in uso, dell'ambiente di lavoro e della normativa riguardante il rischio clinico/sicurezza dell'assistito;
- comunicare prima dell'inizio del servizio un numero di cellulare, di telefono fisso, di un indirizzo di posta elettronica presso i quali il suo personale sia rintracciabile oltre all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata;
- individuare uno o più nominativi di responsabili per l'Area Medica (come meglio specificato al successivo articolo 6), che garantiscano un servizio di reperibilità telefonica H24 e 7 gg. su 7; i nominativi ed i recapiti di tali referenti dovranno essere trasmessi al Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), e al Direttore della UO di Pronto Soccorso di riferimento.
- comunicare tempestivamente situazioni di rischio clinico e/o di particolare rilevanza clinica e/o mediatica al Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), e al Direttore della UO di Pronto Soccorso di riferimento.
- rispettare tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in tema di lavoro ed in materia assistenziale, assicurativa e previdenziale, attuando nei confronti del personale occupato nell'espletamento del servizio condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto della categoria e nella località di svolgimento del servizio;

- osservare tutte le norme a tutela della salute e dell'integrità fisica del personale, nonché le disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- osservare le norme per il contenimento del rischio infettivo, in particolare da COVID-19;
- munirsi delle licenze, autorizzazioni, permessi, assicurazioni e quant'altro fosse o dovesse rendersi necessario per il corretto svolgimento del servizio, sollevando a questo proposito l'Azienda ULSS da ogni onere e responsabilità. Qualora venissero a scadere nel corso del contratto, l'aggiudicataria dovrà provvedere al loro rinnovo in tempo utile e tempestivamente produrre copia autentica della nuova licenza, autorizzazione ecc. all'Azienda Ulss prima della scadenza di quella vecchia;
- uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 e nel codice di comportamento dell'Azienda U.L.S.S. n. 8;
- garantire che il personale mantenga un contegno riguardoso e corretto durante l'espletamento del servizio; in particolare, vista la tipologia di servizio reso, il personale dovrà tenere un comportamento corretto all'interno dell'equipe e nei confronti dell'utenza e comunque tale da escludere nella maniera più assoluta qualsiasi maltrattamento degli assistiti o altro comportamento perseguibile a norma degli art. 571 e 572 del Codice Penale, ovvero l'uso di un linguaggio volgare, di coercizioni psicologiche o altri comportamenti lesivi della dignità degli assistiti;
- garantire che il personale mantenga un atteggiamento collaborativo e d'integrazione con gli altri professionisti/operatori in servizio presso l'Azienda Sanitaria in conformità a quanto disposto dal D.M. 17 giugno 2024;
- provvedere all'immediata sostituzione del personale che dovesse risultare inidoneo allo svolgimento del servizio stesso, per i motivi sopra descritti. La sostituzione dovrà essere effettuata entro 2 giorni dalla data di ricevimento della richiesta motivata e non sindacabile;
- garantire la continuità del servizio, senza alcuna interruzione o sospensione e assicurare l'immediata sostituzione del personale assente;
- garantire per tutta la durata del contratto la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio;
- garantire che il personale impiegato non accetti benefici e/o compensi di qualsiasi genere da parte degli utenti e dei loro familiari/accompagnatori;

- uniformarsi alle procedure ed ai protocolli in uso presso l'Azienda Ulss. Sarà cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto fornire all'Aggiudicataria tali documenti, anche in formato elettronico;
- garantire, attraverso proprie istruzioni operative, il coordinamento con le disposizioni e i protocolli che verranno comunicati dal D.E.C;
- partecipare obbligatoriamente agli audit eventualmente convocati dal Rischio Clinico Aziendale o dalla U.O. competente;
- assicurare la formazione sia prima dell'avvio del servizio, sia l'aggiornamento permanente e la formazione specifica del proprio personale, da realizzarsi con proprio onere, sempre al di fuori dell'orario di servizio;
- produrre le dichiarazioni con certificazione o autocertificazione della formazione del personale messo a disposizione per il servizio;
- garantire la partecipazione ad incontri di aggiornamento curati dalla Azienda ULSS, ove ritenuto da questa necessario;
- uniformarsi alle istruzioni che le verranno comunicate dall'Azienda ULSS, nonché attenersi alle istruzioni operative, alle procedure ed ai protocolli in uso;
- astenersi dal divulgare o rivelare a terzi notizie riservate o dati particolari inerenti gli utenti del servizio, delle quali siano venuti a conoscenza in occasione del proprio servizio;
- L'azienda ULSS fornisce solo le divise intraospedaliere, esclusi gli zoccoli, mentre è a carico della società o singolo professionista la fornitura delle divise per il 118.

L'Azienda ULSS si riserva la facoltà di chiedere all'aggiudicatario la motivata sostituzione del personale, qualora emergano evidenze in merito alle incapacità professionali di quest'ultimo e/o ad inadeguatezze tali da non consentire il buon svolgimento delle attività.

La sostituzione dovrà essere effettuata dall'aggiudicataria entro 5 giorni dal ricevimento della richiesta motivata.

L'Aggiudicataria dovrà, in particolare, per quanto riguarda le modalità specifiche di esecuzione del servizio, comunicare al Direttore dell'Esecuzione del Contratto (anche tramite il REC del servizio):

- a) modalità e orari di svolgimento del servizio nei limiti di natura e di tempo previsti dal contratto;
- b) univocità nelle attività di esecuzione del contratto da parte di tutti gli operatori impegnati sulle modalità osservate del servizio erogato;

- c) la rendicontazione con cadenza mensile sul volume delle attività svolte, sulle loro caratteristiche e su ogni altra informazione per la loro esecuzione che specifichi il numero di turni.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, l'Aggiudicataria si dovrà impegnare a destinare risorse umane aggiuntive al fine di assolvere agli impegni assunti.

Si evidenzia che per la disciplina relativa alla produzione, gestione e alla conservazione dei referti e più in generale ai dati degli utenti si rinvia alle procedure e ai protocolli vigenti dell'Azienda ULSS n. 4, la quale è l'unica ed esclusiva proprietaria dei referti stessi.

Il singolo medico non potrà effettuare servizi di guardia superiori alle 12 ore consecutive, tenendo conto anche delle eventuali attività garantite in più sedi, e l'impegno orario settimanale del professionista dovrà essere conforme alla normativa vigente. L'Aggiudicataria dovrà assicurare l'impiego dei professionisti nei diversi turni garantendo che l'orario complessivo di lavoro di ciascun professionista, anche laddove articolato in più strutture distinte, consenta al professionista stesso un periodo di riposo consecutivo giornaliero non inferiore a 11 ore per il recupero delle energie psicofisiche. Pertanto, nel rispetto e secondo quanto stabilito dal D.M. 17 giugno 2024, i professionisti impiegati nel servizio oggetto di affidamento dovranno autocertificare il rispetto del periodo di riposo prescritto dalle disposizioni normative vigenti in materia di orario di lavoro.

Le suddette autocertificazioni dovranno essere acquisite dall'Aggiudicataria mensilmente, contestualmente alla programmazione del servizio e trasmesse tempestivamente all'Azienda ULSS (entro il 15 del mese precedente), che provvederà ad attuare forme di controllo a campione sulla veridicità delle stesse¹. Il professionista che ometta di rendere le autocertificazioni suddette verrà valutato non idoneo allo svolgimento del servizio.

Non è ammesso alcun ritardo nell'avvio del servizio e, in caso di urgenza, l'Aggiudicataria deve garantire la propria attività sino a conclusione dell'intervento in corso al momento del termine della fascia di servizio.

L'Aggiudicataria è tenuta alla conoscenza aggiornata delle procedure adottate dall'Azienda Ulss e deve assicurare la presenza di personale in numero sufficiente ad effettuare i servizi oggetto del presente capitolato, garantendo gli orari e le presenze previste nella programmazione concordata con il referente aziendale.

L'Aggiudicataria sarà ritenuta responsabile di tutti i disservizi eventualmente causati all'Azienda Ulss per effetto di carenze nell'esecuzione dell'appalto, nonché a causa della condotta dei propri operatori e di ogni danno e/o molestia che ne potessero derivare, ai sensi delle vigenti normative in materia.

ART 11 ORARIO DI LAVORO E Programmazione del servizio

L'Aggiudicataria dovrà programmare il servizio, in conformità e secondo quanto stabilito dal D.M. 17 giugno 2024 (D.M. 17 giugno 2024 recante “pubblicato in G.U. il 25 ottobre 2024, n. 251, recante “Adozione delle linee guida recanti le specifiche tecniche, i prezzi di riferimento e gli standard di qualità dei servizi medici ed infermieristici da affidare a terzi in caso di necessità e urgenza da parte delle aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale, per fronteggiare lo stato di grave carenza di organico del personale sanitario”, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 25 ottobre 2024 di cui all'art. 10, comma 3, del decreto - legge 30 marzo 2023, n. 34 convertito con modifiche con legge 26 maggio 2023, n. 56”), in particolare, “dovrà assicurare il rispetto delle disposizioni in materia di orario massimo di lavoro contemplate dal decreto legislativo 8 aprile 2003, n. 66, con particolare riferimento alla gestione della turnistica e dei conseguenti riposi, delle pause e delle ferie del lavoratore, avuto riguardo al complessivo impegno orario affidato a ciascun professionista nelle diverse strutture in cui presta la propria attività, indipendentemente dalla tipologia contrattuale che lega l'aggiudicatario e il singolo professionista.” Più specificatamente, al fine di assicurare la qualità del servizio e l'equa distribuzione dei carichi di lavoro, l'Aggiudicataria dovrà programmare il servizio “ in modo da prevedere un tetto massimo di quarantotto ore medie settimanali per i professionisti coinvolti nell'affidamento”.

Il singolo medico non potrà effettuare servizi di guardia superiori alle 12 ore consecutive, tenendo conto anche delle eventuali attività garantite in più sedi, e l'impegno orario settimanale del professionista dovrà essere conforme alla normativa vigente.

Nel rispetto e secondo quanto stabilito dal D.M. 17 giugno 2024, l'Aggiudicataria dovrà “assicurare l'impiego dei professionisti nei diversi turni garantendo che l'orario complessivo di lavoro di ciascun professionista, anche laddove articolato in più strutture distinte, consenta al professionista stesso un periodo di riposo consecutivo giornaliero non inferiore ad undici ore per il recupero delle energie psicofisiche. Pertanto, i professionisti impiegati nel servizio oggetto di affidamento devono autocertificare il rispetto del periodo di riposo prescritto dalla disciplina in tema di orario di lavoro.”

Il singolo medico non potrà effettuare servizi di guardia superiori alle 12 ore consecutive, tenendo conto anche delle eventuali attività garantite in più sedi, e l'impegno orario settimanale del professionista dovrà essere conforme alla normativa vigente.

In particolare, secondo quanto stabilito dal D.M. 17 giugno 2024, sopra citato, le suddette autocertificazioni dovranno essere acquisite dall'Aggiudicataria mensilmente, contestualmente alla programmazione del servizio e trasmesse tempestivamente all'Azienda ULSS (entro il 20 del mese precedente), che provvederà ad attuare forme di controllo a campione sulla veridicità delle stesse. Il professionista che ometta di rendere le autocertificazioni suddette verrà valutato non idoneo allo svolgimento del servizio.

L'aggiudicataria dovrà garantire quanto segue:

- 1) Fornire con adeguato anticipo (10 gg) l'apposita scheda compilata per l'inserimento del DPM per ottenere le credenziali per i vari applicativi gestionali e ottemperare alle pratiche per ottenere le necessarie abilitazioni (sistema TS; certificato di malattia etc.)
- 2) Organizzare con adeguato anticipo (10 gg), insieme al direttore/responsabile di UO, il training del nuovo personale (aspetti logistici, strumentazione/dispositivi in dotazione ai mezzi di soccorso, gestionale PS ed applicativi informatici, compreso il nuovo SIO, visita locali e istruzioni su organizzazione dei servizi) presso le sedi in cui il medico presterà il proprio servizio.
- 3) Comunicare per iscritto, al Direttore dell'Esecuzione del Contratto, prima dell'inizio dell'appalto e in seguito, in caso di sostituzioni, le generalità del personale con i relativi curricula e relativi attestati;
- 4) Mantenere il segreto professionale su fatti e circostanze riguardanti il servizio di cui abbiano avuto notizia durante l'espletamento o comunque in funzione dello stesso e a far rispettare le norme/policies e le regole sulla privacy vigenti in Azienda Ulss a tutto il personale impiegato in commessa; 5) Garantire il rispetto delle norme di prevenzione degli infortuni e igiene del lavoro, secondo la normativa vigente d.lgs. n. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni;
- 6) Osservare ed applicare integralmente tutte le norme relative al diritto del lavoro;
- 7) Garantire il regolare svolgimento del servizio anche in presenza di condizioni atmosferiche sfavorevoli, problemi di viabilità, scioperi, ferie o malattia da parte del proprio personale sanitario; 8) In caso di conflitto sindacale tra l'aggiudicataria ed il proprio personale, l'aggiudicataria stessa è obbligata a garantire tutte le prestazioni oggetto della gara;
- 9) Far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante sul sito www.aulss8.veneto.it e si impegna, in

caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;

- 10) Il personale impiegato dovrà effettuare le prestazioni di propria competenza con diligenza e riservatezza, seguendo il principio della collaborazione all'interno del gruppo di lavoro;
- 11) Il personale impiegato dovrà indossare durante il servizio indumenti e DPI adeguati sotto il profilo igienico-sanitario e della sicurezza.
- 12) Tutti gli altri adempimenti e oneri previsti nelle disposizioni di legge vigenti.
- 13) Segnalare tempestivamente ogni anomalia rilevata durante lo svolgimento del servizio.

ART 12 Adempimenti/Responsabilità dell'aggiudicatario prima dell'avvio del contratto

In ottemperanza alle vigenti norme sulla sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs. n. 81/08 "Testo Unico sulla sicurezza"), il fornitore, al fine di garantire la sicurezza dei lavoratori coinvolti nelle attività dei servizi professionali, dovrà trasmettere la documentazione relativa alla sicurezza sul lavoro, sui rischi specifici dei luoghi della/e sede/i presso le quali sarà svolta l'attività e/o le attività interferenti (rif. D.U.V.R.I.).

L'aggiudicatario dovrà, altresì, comunicare alla Stazione Appaltante il nominativo dell'Amministratore del sistema, nonché i Responsabili del trattamento dei dati, a fronte di attività da subappaltare, oggetto del presente appalto.

La documentazione di comprova dovrà essere trasmessa entro 10 giorni dalla stipula del contratto, mediante PEC, all'indirizzo indicato dal Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC)

L'aggiudicatario sarà ritenuto responsabile per eventuali disservizi dovuti a limitazioni di qualsiasi tipo derivanti dalle procedure e dalle disposizioni impartite dalla Stazione Appaltante (es. in merito all'accesso ai dati, alle funzionalità ect.).

Il mancato rispetto di dette previsioni, comporterà l'applicazione di penali, fatto salvo il risarcimento del maggior danno subito.

ART 13 ASSICURAZIONE E RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore si impegna a rispondere dei danni eventualmente arrecati dai propri collaboratori a persone o cose durante lo svolgimento del servizio e conseguentemente si impegna alla pronta riparazione dei danni

stessi e, in difetto, al loro risarcimento, riconoscendo all'uopo il diritto di rivalsa da parte dell'Azienda Sanitaria sotto qualsiasi forma consentita dalla legge.

A tal fine l'Aggiudicataria sarà tenuta a stipulare una polizza assicurativa contro tutti i danni a persone o alle cose che potessero venire provocati durante l'esecuzione contrattuale.

L'assicurazione deve garantire la copertura dei seguenti massimali:

- euro 5.000.000,00 per ogni sinistro;
- euro 3.000.000,00 per persona;
- euro 1.000.000,00 per cose.

Detta polizza deve tenere indenne l'Azienda ULSS, ivi compresi i suoi dipendenti e collaboratori nonché i terzi, per qualsiasi danno che l'Aggiudicataria possa arrecare nel corso dell'espletamento delle attività oggetto d'appalto. La copertura assicurativa deve prevedere, tra l'altro, la copertura dei danni alle cose di proprietà dell'Azienda ULSS in consegna e custodia all'Assicurato a qualsiasi titolo o destinazione, compresi quelli conseguenti a furto, incendio.

In particolare, deve prevedere la rinuncia dell'assicuratore, nei confronti dell'Azienda Sanitaria, a qualsiasi eccezione, con particolare riferimento alla copertura del rischio anche in caso di mancato o parziale pagamento dei premi assicurativi, in deroga a quanto previsto dall'art. 1901 cod. civ., e di eventuali dichiarazioni inesatte e/o reticenti, in deroga a quanto previsto dagli artt. 1892 e 1893 cod.civ..

Inoltre, il personale medico messo a disposizione dall'appaltatore per l'esecuzione del servizio dovrà essere in possesso di polizza assicurativa per la Responsabilità Civile verso Terzi con una copertura non inferiore a € 3.000.000,00 = per sinistro o comunque non inferiore ai massimali previsti dalla normativa di riferimento.

Le polizze e le relative ricevute di versamento devono essere presentate dall'Impresa aggiudicataria per ciascun Operatore prima della stipula del contratto, non è possibile adempiere alla prestazione con personale medico che non sia coperto da una polizza assicurativa).

Se nel corso del rapporto si dovessero inserire nuovi collaboratori, la polizza dovrà esser presentata prima dell'inserimento in servizio del nuovo medico all'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica.

La mancata stipulazione delle polizze assicurative comporterà il diritto di considerare il Soggetto aggiudicatario decaduto dall'aggiudicazione stessa.

Dette coperture assicurative dovranno essere efficaci per l'intero periodo di appalto del servizio.

ART 14 DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Azienda ULSS individuerà nell'atto di affidamento il Direttore dell'Esecuzione del Contratto il quale provvederà al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto secondo la normativa vigente.

ART 15 Responsabile del servizio (R.E.C.)

Prima dell'inizio del servizio l'Aggiudicataria dovrà comunicare il nominativo di un Responsabile dell'Esecuzione del Contratto (REC) cui fare costante riferimento (reperibilità telefonica dello stesso o suo delegato per tutta la durata del servizio) per tutte le problematiche che dovessero insorgere, al quale, tra l'altro, verrà demandato di coordinare tutto il servizio assegnato e rispondere alle direttive ed indicazioni che verranno date dal Direttore dell'esecuzione o da un suo incaricato, nonché risolvere eventuali problemi imprevisti della copertura della turnistica già programmata senza soluzioni di continuità del servizio.

Il Coordinatore del servizio deve essere un Medico che coordini, in piena autonomia gestionale, l'intera organizzazione del lavoro e tutte le attività inerenti i servizi oggetto dell'appalto e che costituirà un punto di riferimento per qualsiasi problematica relativa al servizio e che si rapporterà con il D.E.C. o suo sostituto.

Il Coordinatore del Servizio dovrà:

- a) garantire la qualità del servizio reso in accordo alle sole procedure adottate per l'esecuzione dei servizi e l'effettuazione delle prestazioni previste dal presente Capitolato, in conformità con i livelli attesi delle prestazioni previsti dal presente Capitolato e meglio precisati all'articolo 9 del Capitolato d'oneri, con le modalità indicate in sede di documentazione tecnica dall'aggiudicatario;
- b) programmare, coordinare, controllare e far osservare al personale impiegato, le funzioni ed i compiti stabiliti, anche gestendo e coordinando i turni del personale;
- c) intervenire, decidere e rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni appaltate ed all'accertamento di eventuali danni;
- d) garantire la gestione risorse umane destinate all'esecuzione del servizio compresi gli obblighi formativi (compresi obblighi ECM);
- e) effettuare adeguati e costanti controlli sull'operato delle risorse destinate al servizio;
- f) accertare che il personale addetto al servizio sia adeguatamente formato per svolgere le proprie mansioni;

- g) garantire la pronta sostituzione del personale assente per qualunque ragione, in tempo utile ad evitare qualsiasi interruzione del servizio, comunque entro i termini indicati nel presente Capitolato;
- h) segnalare tempestivamente al D.E.C. eventuali cause di forza maggiore che impediscono il regolare svolgimento del servizio e relative misure di pronto rientro;
- i) attuare il piano di emergenza al fine di assicurare la continuità del servizio;
- j) assicurare la presenza obbligatoria del personale dell'Aggiudicataria negli audit di rischio clinico, la cui presenza è obbligatoria qualora coinvolti;

All'atto della stipula del contratto l'Aggiudicataria dovrà indicare il nominativo del sostituto del coordinatore del servizio, in caso di assenza o impedimento, che dovrà avere le medesime caratteristiche.

Il coordinatore del servizio o il suo sostituto devono essere rintracciabile h 24, 7 giorni su 7, mediante telefono cellulare fornito a spese dell'Aggiudicatario. Il numero di cellulare dovrà essere comunicato all'Azienda al momento dell'avvio del servizio. Esso dovrà mantenere un contatto continuo con i referenti indicati dall'Azienda U.L.S.S. per il controllo dell'andamento dei servizi.

Tutte le comunicazioni e le eventuali contestazioni sul servizio svolto circa inadempienze e/o altro saranno effettuate in contraddittorio con la persona sopra indicata e dovranno intendersi a tutti gli effetti sollevate direttamente all'Aggiudicataria stessa.

ART 16 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Il corrispettivo che dovrà essere fatturato è fissato in misura conforme all'offerta presentata in gara. L'importo è comprensivo di qualsiasi compenso dovuto per il servizio ed ogni onere aggiuntivo relativo all'esecuzione dello stesso. I pagamenti verranno effettuati con cadenza mensile posticipata, previa emissione di fattura.

Per la gestione dei servizi sarà riconosciuto il costo a turno di 12 ore, offerto dall'aggiudicatario in sede di gara, moltiplicato per il numero di turni effettivamente resi nel mese di riferimento.

Il costo a turno offerto deve considerarsi omnicomprendivo, comprendente tutti i costi diretti e indiretti previsti dal presente capitolato, incluse ad es. le attività di riqualificazione, monitoraggio, coordinamento e formazione del personale medico, etc.

L'Appaltatore dovrà emettere e trasmettere le fatture in forma elettronica, nei termini e modalità previsti dalla normativa in vigore. Le fatture elettroniche prodotte dovranno essere emesse nel rispetto delle specifiche

tecniche reperibili nel sito <http://www.fatturapa.gov.it/>. Per indirizzare correttamente le fatture, dovrà essere utilizzato il Codice Univoco Ufficio UFI8LR, reperibile anche nel sito www.indicepa.gov.it.

La fattura dovrà essere intestata all'Azienda Sanitaria e dovrà riportare:

- descrizione dei servizi suddivisi per tipologia e presidio ospedaliero;
- CIG;
- Codice Univoco Ufficio UFI8LR.

L'Azienda Sanitaria non potrà accettare le fatture emesse o trasmesse in forma cartacea né potrà procedere ad alcun pagamento, nemmeno parziale, sino all'invio in forma elettronica.

Il corrispettivo contrattuale sarà corrisposto, previa liquidazione del Direttore dell'Esecuzione del contratto o suo delegato su presentazione, da parte dell'aggiudicataria, di apposita fattura mensile posticipata sulla base del servizio effettuato.

L'importo contrattuale offerto si intende onnicomprensivo di qualsiasi onere e spesa a carico dell'aggiudicataria. Pertanto nulla sarà dovuto se non l'importo offerto in sede di gara per il servizio effettivamente reso.

L'Aggiudicataria, a titolo di esempio, non potrà chiedere all'ULSS il rimborso delle spese per pasti e per il trasporto del personale, né potranno essere quantificati e addebitati all'ULSS costi e oneri legati al tempo impiegato dal personale per raggiungere il luogo di esecuzione del servizio e per il rientro.

L'importo offerto rimarrà fermo ed invariato per tutta la durata dell'appalto, anche in caso di eventuale prosecuzione del servizio nelle more di espletamento di una nuova procedura di affidamento o nelle more di una reinternalizzazione del servizio.

L'aggiudicataria nei rapporti con la stazione appaltante dovrà procedere all'emissione ed alla trasmissione delle fatture in forma elettronica, nei termini e modalità previsti dalla normativa in vigore.

I pagamenti verranno effettuati con cadenza mensile, previa emissione di fattura.

L'Appaltatore dovrà emettere e trasmettere le fatture in forma elettronica, nei termini e modalità previsti dalla normativa in vigore. Le fatture elettroniche prodotte dovranno essere emesse nel rispetto delle specifiche tecniche reperibili nel sito <http://www.fatturapa.gov.it/>. Per indirizzare correttamente le fatture, dovrà essere utilizzato il Codice Univoco Ufficio UFI8LR, reperibile anche nel sito www.indicepa.gov.it.

La fattura dovrà essere intestata all'Azienda U.L.SS. n. 8 "Berica" e dovrà riportare:

- descrizione dei servizi resi, quantità e periodo di riferimento
- CIG
- Codice Univoco Ufficio UFI8LR

L'amministrazione non potrà accettare le fatture emesse o trasmesse in forma cartacea né potrà procedere ad alcun pagamento, nemmeno parziale, sino all'invio in forma elettronica.

Le fatture saranno emesse in conformità ai prezzi proposti in sede di gara di appalto, che dovranno comprendere tutto quanto richiesto dal presente Capitolato e quanto integrativamente proposto dall'appaltatore in sede di offerta. L'IVA a carico dell'U.L.SS. sarà applicata nella misura ridotta, ove prevista dalla normativa vigente.

Il pagamento delle fatture avrà luogo entro 30 gg dalla data di accertamento della prestazione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto che avverrà entro 30 gg dalla data di ricezione della fattura.

Il predetto pagamento sarà effettuato su conti correnti bancari o postali dedicati. Gli interessi moratori saranno corrisposti in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 231/2002. Il pagamento delle fatture sarà effettuato purché il servizio sia stato regolarmente eseguito, secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'offerta tecnica ed economica e dal Capitolato d'Oneri. I pagamenti saranno effettuati sul conto corrente intestato all'Appaltatore di cui quest'ultimo dovrà fornire il codice IBAN in sede di stipula del Contratto.

Sempre in sede di stipula del Contratto l'Appaltatore è tenuto a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i alle Aziende Sanitarie.

L'Appaltatore comunicherà tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.

In caso di Raggruppamenti temporanei d'Imprese per quanto attiene alle modalità di fatturazione e pagamento del corrispettivo d'appalto, per ciascun pagamento dovranno essere inviate le fatture, intestate a questa Stazione Appaltante, di tutte le imprese raggruppate, ciascuna per la propria quota di prestazioni eseguite. Il pagamento, nella sua interezza, verrà comunque effettuato esclusivamente a mani dell'impresa capogruppo mandataria, salvo nel caso in cui la mandataria medesima chieda di pagare direttamente le singole imprese raggruppate, fornendo, al contempo, ampia liberatoria e preciso impegno a tenere indenne l'Azienda Ulss 8 Berica da qualsivoglia pretesa in ordine alle obbligazioni derivanti alla stessa dal contratto di appalto.

Qualora si verificassero contestazioni, i termini di pagamento rimarranno sospesi e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza. L'Azienda Sanitaria, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penali, i pagamenti all'Appaltatore

cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione della fornitura, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali (art. 1460 codice civile).

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi di pagamento dei corrispettivi dovuti, l'Appaltatore potrà sospendere la fornitura e, comunque, le attività previste nel Contratto, qualora il Appaltatore si rendesse inadempiente a tale obbligo, l'ordinativo di fornitura e/o il contratto si potranno risolvere di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi a mezzo PEC o lettera raccomandata A.R. da parte della Stazione Appaltante.

ART 17 PERIODO DI PROVA

Per i primi due mesi il servizio si intenderà conferito a titolo di prova, al fine di consentire all'AULSS una valutazione ampia e complessiva del rapporto. Al termine del suddetto periodo, qualora l'aggiudicataria non abbia dato prova di affidabilità e serietà, l'AULSS potrà recedere dal contratto mediante semplice preavviso di quindici giorni da comunicare all'aggiudicataria con PEC/lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Nell'eventualità di recesso all'aggiudicataria spetterà il solo corrispettivo dei servizi espletati, con esclusione di ogni altro rimborso o indennizzo e senza pretesa alcuna da parte dell'operatore economico aggiudicatario.

ART 18 SCIOPERI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Il servizio in appalto è definito di pubblica utilità e pertanto lo stesso non può essere interrotto o sospeso o soppresso, in caso di sciopero del personale, così come per cause di forza maggiore, l'appaltatore deve impegnarsi a garantire la presenza di idonei operatori in numero adeguato all'assolvimento del servizio (si applicherà la Legge 146/90 e ss.mm.ii.).

L'interruzione, sospensione o soppressione ingiustificata di un servizio di pubblica utilità comporta responsabilità penale ex art. 331 del Codice Penale e risoluzione del contratto ex art. 1456 del Codice Civile. In caso di scioperi generali di categoria, l'impresa aggiudicataria dovrà provvedere, tramite avviso scritto e con un anticipo di giorni 5 (cinque), a segnalare all'Azienda la data effettiva dello sciopero programmato e le modalità con le quali intende espletare il servizio.

In caso di cause di forza maggiore e/o scioperi, l'impresa aggiudicataria è tenuta ad assicurare l'assoluta continuità nello svolgimento del servizio in appalto attraverso l'adozione di un piano di emergenza ed indipendentemente dalla causa che ha provocato la situazione di eccezione e dalla attribuzione della sua responsabilità, è fatto obbligo per l'impresa aggiudicataria mettere a disposizione le risorse necessarie per gestire l'evento negativo e ripristinare le condizioni minime di servizio recuperando una situazione regolare e minimizzandone gli effetti. L'impresa aggiudicataria dovrà concordare con il Direttore dell'Esecuzione del

Servizio eventuali comportamenti da seguire in presenza di situazioni che ne dovessero compromettere la regolarità.

Qualora l'impresa aggiudicataria sospendesse il servizio l'Azienda potrà procedere alla risoluzione del contratto.

ART 19 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

L'appaltatore non potrà interrompere o sospendere l'esecuzione del servizio in seguito a decisione unilaterale nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione. L'eventuale sospensione del servizio per decisione unilaterale dell'appaltatore costituisce inadempienza contrattuale e la conseguente risoluzione del contratto per colpa, fatta comunque salva la facoltà di procedere nei confronti dell'aggiudicatario per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuali

ART. 20 MONITORAGGIO, CONTROLLO DEL SERVIZIO

La Committente attraverso la figura del D.E.C ed eventuali assistenti individuati in fase di avvio del servizio, si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli ritenuti necessari, efficaci ed efficienti, per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni previste per ciascun Lotto

I controlli si riferiranno agli standard qualitativi e quantitativi stabiliti dal presente Capitolato oltre a quelli dichiarati dall'operatore economico in sede di presentazione dell'offerta tecnica; obiettivo principale di tale attività è pertanto quello di monitorare, in collaborazione con l'Aggiudicataria, l'esecuzione del servizio, in modo da identificare e prevenire, laddove possibile, rischi e criticità, anche adottando potenziali azioni correttive volte a rimettere il servizio in linea con la prestazione richiesta. Entro 60 giorni dall'avvio del servizio verrà pertanto concordato tra le parti un "protocollo comune di monitoraggio" in cui saranno riportate e disciplinare in modo compiuto, le modalità di controllo e i livelli attesi delle prestazioni di cui si fornisce indicazione nella disciplina di seguito riportata, eventualmente integrata con quanto previsto dall'Aggiudicataria nella propria offerta di gara.

Nel periodo intercorrente tra l'avvio del contratto e l'implementazione formale dei controlli, la Committente fa salva ogni sua facoltà di verifica e contestazione delle "non conformità" e delle irregolarità che dovessero presentarsi nello sviluppo delle attività.

Nel corso dell'implementazione delle attività di verifica programmate, qualora l'Appaltatore, a seguito di invito, e quindi di garanzia per la medesima di instaurazione del contraddittorio, fosse per qualsiasi motivo impossibilitato a partecipare alla giornata di controlli designata, l'Amministrazione potrà comunque

procedere all'esecuzione degli stessi dandone successiva comunicazione degli esiti alla suddetta. Inoltre, in qualsiasi momento, la stessa ha la facoltà di effettuare, in piena autonomia, i controlli di tipo quantitativo e qualitativo del servizio offerto con le strumentazioni e con le modalità che riterranno opportune nei termini previsti dal presente Capitolato.

Gli esiti dei controlli verranno annotati su appositi documenti (es: verbali, report, altri strumenti informatizzati), sottoscritti D.E.C. e dal Responsabile del servizio per l'Appaltatore o altri soggetti dagli stessi delegate, i quali, a rilevazione avvenuta dovranno apporre la propria firma congiuntamente avvalorando il risultato.

L'avvio del servizio dovrà essere sancito da apposito verbale redatto e sottoscritto congiuntamente tra le parti.

Descrizione generale del sistema di controllo e monitoraggio

Il sistema di monitoraggio deve garantire sia la facoltà di monitorare la prestazione resa, sia l'osservazione e la misurazione della stessa, identificando gli scostamenti rispetto a quanto dovuto.

Lo scopo e la finalità di tale sistema risultano perciò duplici: verifica del servizio reso e indicazione delle azioni di miglioramento da applicare.

Più precisamente, il sistema di monitoraggio e controllo adottato dall'Azienda ha per oggetto le seguenti attività:

- ☐ Verifiche di processo;
- ☐ Verifiche di risultato;
- ☐ Indagine di customer satisfaction dei destinatari del servizio;
- ☐ Verifica e gestione delle Non Conformità mediante un sistema di monitoraggio non programmato.

Revisione del sistema di monitoraggio e controllo

La revisione del sistema di monitoraggio è un processo volto a rivedere e aggiornare l'intero sistema di controllo, allo scopo di adottare eventuali elementi migliorativi nel rispetto del principio di ottimizzazione dei costi del monitoraggio e tenendo in considerazione l'efficacia dei controlli. Viene previsto, in tal senso, un periodo massimo di 6 mesi di sperimentazione del modello di monitoraggio. Al termine di questo periodo di test (start up), verranno implementate eventuali modifiche volte a rendere i controlli efficaci e efficienti. Detto periodo di sperimentazione non esclude la possibilità di adozione di piani di miglioramento del servizio e di eventuali penali, laddove previste dal presente Capitolato di gara.

Verifiche di processo

I controlli dei requisiti sul processo consistono nella Verifica degli Elementi Essenziali, Minimi di Servizio con l'obiettivo di valutare la loro rispondenza a quanto dichiarato e/o previsto. Gli stessi rispondono ad una logica di valutazione binaria "on/off", non prevedendo, per loro stessa natura, valutazioni afferenti al livello di qualità erogato. Come premesso, gli elementi a seguito riportati verranno sviluppati ed eventualmente integrati "protocollo comune di monitoraggio". A titolo esemplificativo e non esaustivo, e fatti salvi ulteriori elementi indicati in fase di presentazione dell'offerta, l'Azienda ULSS per mezzo dei suoi referenti ed in presenza (non vincolante) della Aggiudicataria, ha la facoltà di controllo dei requisiti di seguito precisati:

1) Nella fase di avvio, per tutti i lotti, andranno verificati i seguenti indicatori di processo:

- rispetto dei tempi di attivazione del servizio,
- rispetto degli obblighi di comunicazione circa il personale impiegato, sia in fase di avvio che la fase di esecuzione del servizio, nel caso di successive sostituzioni
- individuazione e comunicazione alla Committente del nominativo di un responsabile unico del servizio (R.E.C.) quale interfaccia con l'Azienda ULSS, con reperibilità nelle fasce orarie previste dal Capitolato tecnico
- invio al DEC del prospetto di turnazione
- rispetto delle caratteristiche previste dal Capitolato per ciascuna figura professionale impiegata nel servizio
- eventuali altri oneri a carico dell'aggiudicataria, previsti dal presente documento e/o indicati dall'Aggiudicataria.

2) Durante la fase di esecuzione, invece, saranno oggetto di monitoraggio per tutti i Lotti i seguenti indicatori di processo:

- rispetto della proposta organizzativa circa le modalità di gestione del servizio; esecuzione della prestazione nel rispetto delle tempistiche e delle modalità organizzative e di gestione del servizio (per sede, periodo, fasce orarie, tipologia di servizio) definite dalle parti a garanzia di un servizio senza soluzione di continuità;
- invio delle comunicazioni relative al personale impiegato nei tempi stabiliti (cambi turni, cambi del personale inizialmente comunicato);
- presentazione, entro il giorno 5 del mese successivo, a mezzo e-mail, all'indirizzo comunicato dal Direttore dell'esecuzione del contratto, il report mensile relativo al servizio;
- attestazione che la programmazione turnistica del personale sarà organizzata nel rispetto delle disposizioni in materia di orario di lavoro di cui al D.Lgs. 8 aprile 2003 n. 66;

- rispetto dell'obbligo di immediata sostituzione del personale assente o in malattia al fine di garantire l'esecuzione del servizio senza soluzione di continuità;
- rispetto dell'obbligo di sostituzione del personale entro giorni 2 dal ricevimento della richiesta di sostituzione per inidoneità dello stesso o per cause dovute alla condotta tenuta nel corso dello svolgimento dell'attività lavorativa;
- rispetto delle procedure aziendali di natura clinica ed amministrativa che verranno comunicate dall'Azienda

ULSS, nonché attenersi alle istruzioni operative ed ai protocolli in uso;

- effettiva e documentata partecipazione ad eventuali momenti formativi interni, relativi a procedure, linee guida o protocolli da adottare in fase di esecuzione del servizio;
- effettiva astensione dal divulgare o rivelare a terze notizie riservate inerenti alle persone utenti del servizio, delle quali siano venuti a conoscenza in occasione del proprio servizio;
- adozione da parte di tutto il personale del cartellino identificativo e della divisa;
- osservanza di tutte le norme a tutela della salute e dell'integrità fisica del personale nonché le disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro D. Lgs. 81/2008 e ss. modifiche e integrazioni;
- rispetto di tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in tema di lavoro ed in materia assistenziale, assicurativa e previdenziale, attuando nei confronti del personale occupato nell'espletamento del servizio condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto della categoria e nella località di svolgimento del servizio;
- eventuali altri oneri a carico dell'aggiudicataria sia di tipo tecnico che amministrativo, previsti dal presente documento, dal Capitolato tecnico-prestazionale e/o indicati dall'Aggiudicataria.

L'Azienda Sanitaria provvederà ad attuare, per ciascun Lotto, controlli mensili (o con diversa periodicità definita in fase di avvio dell'esecuzione del contratto) tali da garantire la corretta esecuzione del servizio. Gli esiti dei controlli verranno annotati su appositi verbali sottoscritti dai responsabili delegati al controllo dell'Azienda e dal referente dell'Aggiudicataria, i quali, a rilevazione avvenuta, porranno la propria firma congiuntamente avvalorandone il risultato. Eventuali anomalie che non fossero prontamente risolte verranno segnalate all'ufficio amministrativo competente per la formale contestazione e l'eventuale applicazione delle penali secondo indicazioni del presente Capitolato.

Verifiche di risultato

Il monitoraggio del livello del Servizio consiste nella verifica del risultato del servizio, secondo logiche di campionamento, nel rispetto di quanto stabilito nel presente documento. L'attività di monitoraggio di

risultato del servizio ha lo scopo di valutare la bontà dell'andamento del processo di erogazione dello stesso, attraverso l'analisi di specifici indicatori definiti nei Capitolati tecnico-prestazionali per ciascun Lotto e dettagliati in un apposito documento di progettazione delle attività di monitoraggio e controllo del servizio, da implementare, in contraddittorio tra le parti, entro 30 giorni dalla sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del servizio.

Ciò può condurre a diverse soglie di accettazione:

- prestazione conforme al servizio richiesto
- prestazione conforme al servizio richiesto ma da migliorare - prestazione da rifiutarsi.

In questo modo è possibile accertare la capacità dell'Aggiudicataria di rispettare il livello del servizio richiesto, oltre che di comprendere la capacità del fornitore di attivare azioni di miglioramento nel caso gli indicatori evidenzino performance sotto la soglia.

L'attività verrà condotta attraverso degli strumenti di valutazione oggettiva per le varie sedi di verifica, nei giorni stabiliti per i controlli.

A titolo esemplificativo e non esaustivo l'Azienda ULSS effettuerà i controlli di risultato sui seguenti indicatori:

- rispetto della normativa regionale sulla presa in carico e tempi complessivi di gestione degli utenti;
- rispetto della normativa regionale sulla appropriatezza medica in dimissione (con aderenza alla normativa 1513/2015 delle dimissioni non inferiore al 90 che verrà effettuata con controlli a campione dai Direttori delle UUOO di PS per le varie sedi). L'Aggiudicataria si impegna ad adempiere al raggiungimento di ulteriori obiettivi strategici assegnati all'Azienda ULSS a seguito di nuove delibere amministrative della Regione Veneto, i cui indici di monitoraggio verranno comunicati tempestivamente;
- rispetto della firma digitale di tutti i verbali di Pronto Soccorso.

Monitoraggio CUSTOMER

Il monitoraggio della Customer Satisfaction, viene eseguito sui destinatari del Servizio reso secondo degli strumenti ad hoc (es: questionario di rilevazione) Tale attività si articola in diverse fasi:

- fase preparatoria consistente nella definizione degli obiettivi dell'indagine;
- fase di individuazione, classificazione e stratificazione dei clienti "tipo" consistente nell'analisi degli utenti (in relazione alle loro caratteristiche) e nella conseguente suddivisione degli stessi in famiglie;

- fase di definizione degli strumenti (questionari, istruzioni per le interviste, focus group, ecc.) e delle tecniche per l'analisi consistente nell'individuazione delle modalità di campionamento di ogni famiglia "tipo" precedentemente individuata, nonché nella scelta degli strumenti e delle tecniche di analisi;
- fase di pianificazione ed esecuzione dell'indagine;
- fase conclusiva: rappresentata dall'analisi ed interpretazione dei dati raccolti, con conseguente impostazione di un piano di miglioramento;

Tale monitoraggio viene eseguito con cadenza annuale o diversamente determinata in fase di avvio e il punteggio per ogni domanda/item di valutazione sarà espresso in centesimi. L'esito dell'analisi dei dati dell'indagine è a carico dell'Azienda, che presenterà i dati al Fornitore.

Quest'ultimo, entro 30 gg dalla presentazione dei dati, sviluppa e fa approvare dall'Azienda il piano di miglioramento per quegli aspetti del servizio carenti e/o da migliorare.

Esecuzione di audit del processo (residuale)

L'esecuzione di audit, ovvero di verifiche ispettive sui sistemi di gestione, ha la finalità di valutare lo stato di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione e l'attuazione dei processi rispetto ai requisiti contrattuali.

Tali audit consentono, perciò, di valutare la capacità del sistema di gestione del fornitore di:

- ☐ gestire il processo conformemente ai requisiti contrattuali;
- ☐ valutare le modalità di esecuzione del processo;
- ☐ valutare l'avanzamento delle azioni di miglioramento condivise a seguito delle analisi dei dati di performance e della Customer Satisfaction.

Al fine di valutare lo stato di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione e l'attuazione dei processi rispetto ai requisiti contrattuali, l'Azienda si riserva la possibilità di eseguire degli audit di sistema programmati.

Verifica e gestione delle Non Conformità mediante un sistema di monitoraggio non programmato

L'attività di verifica sopra descritta, che sarà implementata in contraddittorio tra le parti e oggetto di programmazione tra le stesse, non esclude il monitoraggio e la gestione delle singole non conformità, che dovessero emergere nel corso dell'esecuzione del servizio; l'Azienda ha pertanto la facoltà di organizzare ed

implementare un sistema di gestione delle non conformità del Servizio con lo scopo di monitorare, analizzare e condividere con l'aggiudicataria tutte quelle casistiche di non conformità/anomalie riscontrate puntualmente dagli operatori e personale dall'Azienda in relazione al servizio offerto dall'Aggiudicataria.

Tale attività risulta complementare a quella di monitoraggio sopra descritta e gestita in partnership con il fornitore permettendo agli operatori aziendali e ad ogni soggetto coinvolto nella gestione del servizio, di rilevare, e segnalare al DEC quelle anomalie che sfuggono al controllo a campione.

Stante l'impossibilità da parte del Fornitore di presenziare direttamente all'attività sopra descritta, le non conformità rilevate verranno segnalate e possibilmente documentate (fotografie, intervento del Fornitore per accertamento di Non Conformità).

Sarà compito del DEC, condividere con il fornitore le anomalie e non conformità di maggior rilievo, che possono interferire con la corretta gestione delle attività. Se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento e le penali dettate dal Capitolato di Gara. Per la disciplina relativa ad inadempimenti e penali, si rinvia a quanto a seguito descritto.

ART. 21 INADEMPIMENTI E PENALI

Qualora dalle attività di monitoraggio e controllo pianificate in fase di avvio del servizio, o in seguito a singole segnalazioni di "non conformità" si rilevassero delle inadempienze agli obblighi previsti, l'Azienda U.L.S.S. dovrà segnalare, per iscritto all'Aggiudicataria le criticità rilevate, invitando la stessa a procedere con i necessari riscontri.

In caso di contestazione dell'inadempimento, il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'Azienda U.L.S.S., nel termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Azienda U.L.S.S. nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Azienda U.L.S.S., a giustificare l'inadempienza, l'Aggiudicataria dovrà presentare un proprio piano di miglioramento, e nel caso in cui le inadempienze risultassero di particolare gravità, o in presenza di reiterate inadempienze tali da compromettere il regolare andamento del servizio, l'Azienda U.L.S.S. n. potrà procedere con l'applicazione delle penali, nei termini indicati dal presente documento e/o diversamente definite tra le parti in fase di avvio del servizio.

Nello specifico per quanto concerne il computo delle penali l'Azienda Sanitaria potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima giornaliera compresa tra 0,3 per mille e 1 per mille dell'importo netto contrattuale, fino ad un massimo pari al 10% del corrispettivo del contratto, secondo quanto previsto dall'art. 126 del D.Lgs. 36/2023. In tal caso l'Azienda potrà avvalersi della cauzione definitiva o alle eventuali altre garanzie rilasciate dal Fornitore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario. La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nel presente capitolato non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Casi specifici

Al fine di disciplinare alcune fattispecie di particolare rilievo per l'Azienda U.L.S.S., a titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano qui di seguito, per ciascun Lotto, per alcuni specifici casi, i livelli attesi delle prestazioni e le relative penali.

Mancato avvio del servizio entro i termini previsti dal Capitolato tecnico-prestazionale ovvero concordati dalle parti. In caso di mancato rispetto dell'avvio del contratto sarà applicata una penale pari ad € 1.100,00 per ogni giorno di ritardo. In tal caso l'Azienda U.L.S.S. si riserva di addebitare i maggiori costi causati dalla risoluzione in colpa, pari alla differenza contrattuale per un semestre di attività, fatte salve le penali già addebitate nonché i maggiori danni.

Mancato invio di comunicazioni relative al personale impiegato

Per il mancato invio, nei termini indicati nel Capitolato tecnico-prestazionale, dell'elenco del personale impiegato in fase di avvio e dei relativi aggiornamenti oltre che di ogni altra comunicazione in merito allo stesso, sarà applicata la penale di € 1.100,00 per ogni violazione.

Mancata ottemperanza alle procedure aziendali di natura clinica e/o amministrativa

Ai fini dell'applicazione della presente penale verranno conteggiate le segnalazioni sul mancato rispetto dei protocolli applicati dalla stazione appaltante, non preventivamente concordate con il Direttore dell'U.O.C. o del suo sostituto. In tal caso sarà applicata una penale pari ad € 1.200,00 per ogni segnalazione.

Inosservanza delle regole di condotta

In caso di inosservanza delle regole di condotta durante l'orario di lavoro, verrà applicata per ogni violazione una penale di € 1.200,00.

Gravi azioni a danno della dignità personale degli assistiti

In caso di gravi azioni a danno della dignità personale degli assistiti da parte del personale dell'aggiudicataria, verrà applicata una penale di € 1.200,00 per ogni violazione.

Mancato rispetto della normativa regionale relativa alla presa in carico e gestione utenti

In caso di inosservanza della normativa regionale sulla presa in carico e sui tempi complessivi di gestione degli utenti, si procederà con l'applicazione di una penale pari ad € 400,00 per ogni rilevazione effettuata, salvo i maggiori danni conseguenti alla condotta.

Mancato rispetto di utilizzo della firma digitale

In caso di inosservanza dell'obbligo di utilizzo della firma digitale (qualora presente e attivata) della documentazione (con aderenza non inferiore al 100%) sarà applicata una penale pari a € 400,00 per ogni punto percentuale di scostamento rispetto alla % indicata, salvo i maggiori danni conseguenti alla condotta.

Mancato rispetto del segreto d'ufficio e delle norme di tutela della privacy

Trattandosi di un requisito essenziale per l'espletamento del servizio, alla segnalazione del verificarsi del mancato rispetto del segreto, mediante comunicazione scritta, l'Azienda ULSS chiederà l'immediato allontanamento della persona e la sua sostituzione. L'Azienda ULSS si riserva di applicare una penale pari ad € 1.200,00. In ogni caso è fatta salva la facoltà per l'Azienda Sanitaria di richiedere all'Aggiudicataria il risarcimento per eventuali danni arrecati.

Mancata comunicazione e reperibilità del responsabile del servizio o suo sostituto nelle fasce orarie indicate
Ai fini dell'applicazione della presente penale verranno considerate le segnalazioni di mancata indicazione, in fase di avvio e mancata reperibilità in fase di esecuzione del servizio effettuate dal personale dell'Amministrazione per ogni giorno del servizio. Per ogni segnalazione a partire dalla seconda, l'Azienda U.L.S.S. si riserva di applicare una penale pari ad € 1.200,00.

Interruzione del servizio, violazioni relative a scioperi e cause di forza maggiore (anche in violazione del piano di emergenza presentato dall'Aggiudicataria)

Ai fini dell'applicazione della presente penale verranno considerate le segnalazioni di disservizio effettuate dal personale Aziendale. Per ogni segnalazione l'Azienda U.L.S.S. si riserva di applicare una penale pari ad € 1.200,00. In ogni caso è fatta salva la facoltà per l'Azienda Sanitaria di richiedere all'Aggiudicataria il risarcimento per eventuali danni arrecati.

Sospensione o mancata erogazione, anche parziale del servizio

In caso di sospensione o mancata erogazione, anche parziale del servizio, verrà applicata una penale di €

1.200,00 per ogni violazione.

Mancata sostituzione del personale

Per la mancata sostituzione del personale impiegato, nei termini e modalità indicati nel capitolato speciale (es. malattia, ferie, allontanamento su richiesta della committenza..), sarà applicata la penale di € 1.200,00 per ogni violazione.

Turn-over del personale

Ai fini dell'applicazione della presente penale verrà considerato il numero delle sostituzioni di personale effettuate su iniziativa del fornitore nel semestre precedente la rilevazione. Per ogni sostituzione di personale l'Azienda U.L.S.S. si riserva di applicare una penale di € 1.200,00 per ogni sostituzione, senza l'autorizzazione dell'Azienda. Non comporteranno l'applicazione di penali eventuali sostituzioni finalizzate ad un miglior funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dal Direttore dell'esecuzione del contratto; tali sostituzioni saranno conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia. Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamenti, ovvero cause di impossibilità non programmabili, di risorse impegnate nell'erogazione del servizio saranno conteggiate, ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:

- ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Amministrazione;
- ciascuna dimissione che sia opportunamente documentata.

Mancato assolvimento degli obblighi di formazione ECM

In caso di mancato assolvimento degli obblighi di formazione ECM, verrà applicata una penale da un minimo di € 200,00 fino ad un massimo di € 1.200,00.

Impiego di personale inadeguato, anche privo di certificazioni eventualmente richieste dalla P.A. (anche se diverso da quello indicato in gara) e/o insufficiente a garantire un livello idoneo di erogazione del servizio verrà applicata una penale di € 1.200,00 per ogni risorsa umana.