



## Regione Liguria – Giunta Regionale

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

---

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

### **Elementi di corredo all'Atto:**

- Allegati, che ne sono parte integrante e necessaria
-

## IL DIRIGENTE

### VISTI:

- il decreto legislativo 18/04/2016, n. 50 "Codice dei contratti pubblici" e ss.mm.ii. ed il d.P.R. n. 207 del 05/10/2010 ss.mm.ii. "Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006 n. 163" laddove ancora vigente, ai sensi degli articoli 216 - 217 del d.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.;
- la legge regionale 11 marzo 2008, n. 5 recante "Disciplina delle attività contrattuali regionali" e ss.mm.ii.;
- la legge regionale 5 marzo 2021, n. 2, recante la "razionalizzazione e potenziamento del sistema regionale di centralizzazione degli acquisti di forniture e di servizi e dell'affidamento di lavori pubblici e strutture di missione", il cui art. 2 definisce le competenze in capo alle centrali di committenza regionali individuando, in particolare, la Stazione Unica Appaltante Regionale (S.U.A.R.) quale soggetto deputato all'acquisizione di beni e servizi necessari al funzionamento degli Enti del settore regionale allargato fra cui rientrano gli Enti del Servizio Sanitario regionale;
- il decreto legge del 16 luglio 2020 n. 76 "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale" convertito in legge n. 120 in data 11 settembre 2020;
- il decreto legge 31 maggio 2021, n. 77 "Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure.", convertito, con modificazioni, dalla legge del 29 luglio 2021, n. 108;
- l'articolo 13 della l. 13 agosto 2010, n. 136 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" ed il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, 30 giugno 2011 "Stazione Unica Appaltante, in attuazione dell'articolo 13 della legge 13 agosto 2010, n. 136 – Piano straordinario contro le mafie";
- il decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 "Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010, n. 136" e ss.mm.ii.;
- la legge 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" ed il d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e ss.mm.ii.;
- la legge regionale 25 novembre 2009, n. 56 "Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e ss.mm.ii.;
- la deliberazione della Giunta regionale n. 382 del 30 aprile 2021, con la quale è stato approvato lo schema di accordo tra la Regione Lombardia, in qualità di proprietaria della piattaforma di e-procurement denominata SINTEL, la Regione Liguria, in qualità di utilizzatore della piattaforma, e ARCA S.p.A., adesso Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti, ARIA S.p.A. di Regione Lombardia, quale gestore della piattaforma, per la gestione delle procedure di gara in forma telematica;
- la deliberazione della Giunta regionale n. 354 del 23 aprile 2021 recante "Modalità organizzative e di funzionamento della SUAR, ai sensi dell'articolo 4, comma 11 della legge regionale n. 2/2021";
- la deliberazione della Giunta regionale n. 580 del 01 luglio 2021 recante "Misure di legalità e trasparenza anticrimine nelle procedure di competenza della SUAR";

- la deliberazione della Giunta regionale n. 1214 del 23 dicembre 2021 recante “Programmazione della Stazione Unica Appaltante Regionale e delle sue articolazioni funzionali per l’anno 2022” integrata dalla deliberazione della Giunta regionale n. 578 del 23/06/2022 recante “Aggiornamento programmazione SUAR per l'anno 2022”;

**PREMESSO CHE:**

- con determinazione del Direttore dell’Area Centrale Regionale di Acquisto di A.Li.Sa., oggi S.U.A.R., n. 456 del 05/11/2020, è stata indetta la procedura di gara ai sensi dell’art. 60 del D.Lgs. n. 50 del 18/04/2016, svolta attraverso la piattaforma telematica SINTEL, per l’affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi);
- nel termine fissato delle ore 14:00 del 07/12/2020 risultano pervenute, sulla piattaforma telematica SINTEL, le offerte delle seguenti Ditte:

<b>NUM. PROT. INFORMATICO</b>	<b>PARTECIPANTE</b>	<b>FORMA PARTECIPAZIONE</b>
1606812815817	Markas srl	Forma singola
1607004444669	Dussmann Service SRL	Forma singola
1607078478922	CONSORZIO STABILE CMF	Forma singola
1607078648427	COPURA SOC. COOP.	Forma singola
1607104041824	CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	Forma singola
1607183511087	IDEALSERVICE SOC. COOP.	RTI Idealservice Soc. Coop. - Cidas Soc. Coop. Impresa Sociale
1607335800149	Soc. Coop. Soc. Inter S.O.S.	Forma singola
1607338066002	MEDICAL SERVICE ASSISTANCE S.R.L.	Forma singola
1607343405977	Plurima S.p.A.	Forma singola

- con determinazione n. 508 del 09/12/2020 si è proceduto alla costituzione del Seggio di gara;
- in data 10/12/2020 si è tenuta la seduta pubblica per l’apertura della documentazione amministrativa, con le risultanze di cui al Verbale prot. 35285 del 10/12/2020, allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, ed al cui contenuto integralmente si rinvia;

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

<b>NUM. PROT. INFORMATICO</b>	<b>PARTECIPANTE</b>	<b>FORMA PARTECIPAZIONE</b>	<b>LOTTE DI PARTECIPAZIONE</b>
1606812815817	Markas srl	Forma singola	1 - 2 - 3 - 4 - 5
1607004444669	Dussmann Service SRL	Forma singola	1 - 2 - 3 - 4 - 5
1607078478922	CONSORZIO STABILE CMF	Forma singola	1 - 2 - 3 - 4 - 5
1607078648427	COPURA SOC. COOP.	Forma singola	1 - 2 - 3 - 5
1607104041824	CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	Forma singola	1 - 2 - 3 - 4 - 5
1607183511087	IDEALSERVICE SOC. COOP.	RTI Idealservice Soc. Coop. - Cidas Soc. Coop. Impresa Sociale	1 - 2 - 3 - 4 - 5
1607335800149	Soc. Coop. Soc. Inter S.O.S.	Forma singola	1 - 2 - 3 - 4 - 5
1607338066002	MEDICAL SERVICE ASSISTANCE S.R.L.	Forma singola	1 - 2 - 3 - 4 - 5

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

- con determinazione n. 85 del 15/02/2021 è stata nominata la Commissione giudicatrice;
- in data 02/03/2021 si è svolta la seduta pubblica di apertura delle buste tecniche sulla piattaforma Sintel, con gli esiti di cui al verbale prot. n. 6990 del 02/03/2021;

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

- NP/2022/0116009 del 09/02/2022;
- NP/2022/135431 del 16/02/2022;
- NP/2022/152147 del 22/02/2022;
- NP/2022/0199860 del 09/03/2022;

**DATO ATTO** che, a seguito dei lavori di valutazione della Commissione giudicatrice, si è provveduto (dandone comunicazione alla Ditta interessata ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 76 del D.lgs. n. 50/2016) all'esclusione dell'offerta della Soc. Coop. Soc. Inter S.O.S. per il lotto 5 per mancato raggiungimento della soglia di idoneità tecnica fissata dall'art. 17.2 del Disciplinare di gara a 36/70 punti, da applicarsi prima della riparametrazione finale;

**PRESO ATTO** del verbale della seduta pubblica del Seggio di gara e della Commissione giudicatrice svoltasi in data 24/03/2022 (Prot. NP/2022/ 0233941 del 24/03/2022), concernente l'apertura delle offerte economiche del lotto 5 e l'individuazione dei migliori offerenti, nonché la proposta di aggiudicazione ai sensi dell'art. 33, comma 1, del D.Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii., salvo verifica dell'anomalia dell'offerta;

**DATO ATTO** che, all'esito delle operazioni svolte nel corso della seduta pubblica del 16/02/2022 poc'anzi richiamata, è risultata la seguente graduatoria:

**LOTTO 5:**

<b>PARTECIPANTE</b>	<b>CANONE QUADRIENNALE OFFERTO (Euro)</b>	<b>PUNTEGGIO TECNICO RIPARAMETRATO</b>	<b>PUNTEGGIO ECONOMICO</b>	<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>
Dussmann Service SRL	1.684.974,94000	70,000	25,26	<b>95,26</b>
COPURA SOC. COOP.	1.561.868,39040	64,23	30,00	<b>94,23</b>
CONSORZIO STABILE CMF	1.641.891,99051	57,90	27,74	<b>85,64</b>
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	1.721.087,14816	62,54	21,57	<b>84,11</b>
Markas srl	1.602.720,00000	50,76	28,84	<b>79,60</b>
RTI IDEALSERVICE SOC. COOP	1.794.843,60000	47,04	14,04	<b>61,08</b>

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

**RILEVATO CHE** gli Uffici della S.U.A.R. hanno provveduto a richiedere la giustificazione dell'offerta risultata anormalmente bassa, nei tempi e secondo le modalità stabilite ex art. 97, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii., a tutti i predetti Operatori economici;

**CONSIDERATO CHE** ad esito del procedimento di verifica di anomalia, siccome risulta dalle relazioni Prot-2022-0479203 del 07/07/2022, Prot-2022-0881862 del 24/08/2022 e Prot-2022-1281383 del 21/11/2022, allegate al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale ed al cui contenuto si rinvia, il RUP ha ritenuto che:

- le offerte della Dussmann Service s.r.l., della Copura, del Consorzio Stabile CMF, di CNS Consorzio Nazionale Servizi e di Markas non fossero sostenibili e congrue, ed ha conseguentemente comunicato ai predetti Operatori economici l'esclusione dal lotto 5 ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 97, comma 5 del D.lgs. n. 50/2016;
- l'offerta del RTI Idealservice Soc. Coop fosse sostenibile e congrua;

**RILEVATO CHE** non esistono, per il servizio in oggetto, convenzioni nazionali CONSIP;

**RITENUTO DI** procedere alla aggiudicazione del lotto 5 della procedura in oggetto, in conformità ai verbali allegati al presente decreto;

#### **DECRETA:**

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

- NP/2022/0116009 del 09/02/2022;
- NP/2022/135431 del 16/02/2022;
- NP/2022/152147 del 22/02/2022;
- NP/2022/0199860 del 09/03/2022;
- NP/2022/ 0233941 del 24/03/2022;

2. **Di confermare** l'esclusione dal lotto 5 della Soc. Coop. Soc. Inter S.O.S. per mancato raggiungimento della soglia di 36/70 punti di qualità e della Dussmann Service s.r.l., della Copura, del Consorzio Stabile CMF, di CNS Consorzio Nazionale Servizi e di Markas per anomalia dell'offerta ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 97, comma 5 del D.lgs. n. 50/2016;

3. **Di procedere** alla aggiudicazione del lotto 5 della gara in oggetto secondo lo schema seguente:

#### **LOTTO 5**

<b>PARTECIPANTE</b>	<b>CANONE QUADRIENNALE OFFERTO (Euro)</b>	<b>PUNTEGGIO TECNICO</b>	<b>PUNTEGGIO ECONOMICO</b>	<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>
RTI IDEALSERVICE SOC. COOP	1.794.843,60000	47,04	14,04	<b>61,08</b>

4. **Di dare atto che:**

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

<b>PARTECIPANTE</b>	<b>CANONE QUADRIENNALE OFFERTO (Euro)</b>	<b>GARANZIA 10%</b>
RTI IDEALSERVICE SOC. COOP	1.794.843,60000	179.484,36 €

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

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

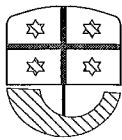
7. **Di disporre** la pubblicazione dell'avviso di aggiudicazione della gara nelle forme di legge, sulle seguenti testate e siti informatici, alle condizioni previste nella determinazione n. 303 del 01/07/2020:

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

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

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

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



**REGIONE LIGURIA**  
**DIREZIONE CENTRALE**  
**ORGANIZZAZIONE**



Genova, 09/02/2022

Prot. n. NP/2022/0116009

**SETTORE**  
**STAZIONE UNICA APPALTANTE**  
**REGIONALE**

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

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

**30^ SEDUTA RISERVATA**

**Verbale 30^ seduta riservata della Commissione giudicatrice del 09/02/2022**

Il giorno 09/02/2022, alle ore 9,00 si è riunita in seduta riservata presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova, la Commissione giudicatrice della procedura in oggetto per definire e comunicare i punteggi attribuiti a ciascun parametro di valutazione per il lotto 5.

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

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

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

Si dà atto che, in considerazione della situazione emergenziale in corso, la S.U.A.R. ha messo a disposizione della Commissione la documentazione tecnica delle ditte partecipanti al lotto 5 secondo quanto previsto dall'art. 3 del "Regolamento per il lavoro a distanza delle Commissioni giudicatrici e l'organizzazione delle sedute pubbliche delle gare telematiche" approvato con determinazione di A.Li.Sa. n. 390 del 23/09/2020 e dal decreto del Direttore Generale n. 3802/2021 di approvazione

*TS*  
*[Handwritten signatures]*



delle "Linee Guida per la designazione delle Commissioni tecniche e delle Commissioni Giudicatrici".

Nella seduta odierna la Commissione, terminata la lettura dei primi due punti dei progetti tecnici del lotto 5 (Progetto organizzativo del servizio e Funzionamento della Centrale Operativa), dopo una breve discussione in merito ai paragrafi stessi, procede alla definizione dei punteggi attribuiti ai primi due parametri di valutazione ("Progetto tecnico" e "Funzionamento della Centrale Operativa") ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che verrà allegata al verbale conclusivo della valutazione del lotto de quo.

La Commissione rileva che i progetti presentati nel lotto 5 sono sostanzialmente sovrapponibili a quelli presentati nei lotti 1, 2, 3 e 4, ad eccezione di alcuni aspetti legati al luogo di esecuzione del servizio.

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

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

**1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI**

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto completo.

Descritto il piano di lavoro delle attività programmate (pag. 12). Non chiaro tuttavia per quanto riguarda gli orari del piano di lavoro.

Ottima l'analisi dei processi di trasporto secondo la metodologia Lin e positiva la previsione di pipeline produttive per la migliore gestione del servizio.

Non valuto positivamente che non sia prevista una squadra di emergenza interna, ma solo reperibili per le assenze.

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

Positivo il fatto che, tra i campi previsti dall'applicativo per le richieste di trasporto, ci sia anche "Numero di operatori necessari ed eventuale qualifica" (pag. 15).

Positivo il fatto che si prevedano figure addette alla logistica ed alla sanificazione degli ausili.

Si apprezza l'impegno all'assorbimento di tutti gli addetti attualmente in servizio (pag. 12).

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

Si segnala un refuso a pag. 1 laddove si parla di "3 ospedali del lotto".

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

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

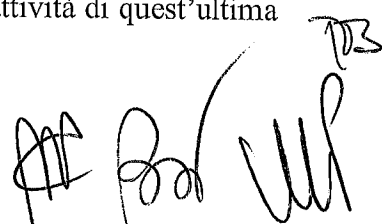
Positiva la previsione di un punto di igiene e controllo delle infezioni nonché la postazione di sanificazione e controllo degli ausili.

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

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

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

Positivo il fatto che si prevedano figure addette alla sanificazione degli ausili



L'analisi dei processi di trasporto secondo la metodologia Lin è positiva ma nelle unità produttive sono previste le sale operatorie e servizio di farmacia che non sono indicate nel capitolato.

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

Valutiamo negativamente che il piano di lavoro delle attività programmate (pag. 12) e che da turnazione prevista a pagina 13 l'attività di trasporto degenti, trasporto materiale e campioni istologici non rispetta gli orari indicati da capitolato a pagina 24 (*"Il servizio oggetto dell'appalto dovrà garantire la presenza del personale della Ditta aggiudicataria nella fascia oraria 7.00-20.00, 365 giorni/anno, comprensiva dell'operatore addetto alla gestione e allo smistamento dei servizi attraverso il sistema informatizzato"*).

Non chiaro a pag 15 il tipo di modifiche che l'operatore della centrale operativa può effettuare quando lo ritiene opportuno.

Si apprezza l'impegno all'assorbimento di tutti gli addetti attualmente in servizio (pag. 12).

Non valutiamo positivamente che non sia prevista una squadra di emergenza interna, ma solo reperibili per le assenze.

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

Apprezziamo molto la previsione dell'inserimento di soggetti svantaggiati.

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

Si segnala un probabile refuso pag 1 (tre Ospedali del lotto in realtà è uno).

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

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

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

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

Apprezzo molto la previsione dell'inserimento di soggetti svantaggiati

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

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

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

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

Si apprezza l'impegno all'assorbimento di tutti gli addetti attualmente in servizio (pag. 12)

Si segnala un probabile refuso pag 1 (tre Ospedali del lotto).

\*\*\*

## 2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Valorizzo la presenza del Covid manager (pag 3) e la previsione di un subreferente reperibile h 24 (pag. 4). Inoltre, il CMF prevede la presenza di un Coordinatore della Centrale operativa reperibile tutti i giorni 24h/24 (pag. 4).

Positiva la previsione di una squadra di operatori reperibili per supportare gli operatori trasporto pazienti in turno in caso di emergenza o picchi di attività non programmate (pag. 7).



A pag. 7-8 ben descritte le fasi operative di trasporto pazienti e trasporto materiale e valuto positivamente la presenza di operatori dedicati a ciascuna tipologia di trasporto.  
Positiva la parte descrittiva inerente la sanificazione; buoni i prodotti utilizzati e la previsione dell'utilizzo dell'apparecchio Medibios (pag. 17), sistema ritenuto molto valido per la sanificazione. Ottimo il Sistema "HandHygiene": tracciabilità delle volte in cui gli operatori si lavano le mani  
Positiva la previsione per cui in mancanza di braccialetto (perchè non previsto per il tipo di visita) l'operatore ha la possibilità di inserire comunque il codice nosologico sullo smartphone (pag 7).  
Molto positivo il sistema di identificazione e tracciabilità del mezzo di trasporto (pag. 6) e che a pagina 17 si preveda la manutenzione/sostituzione dello stesso entro 24 h.  
Numero elevato di divise fornite, che è un valore aggiunto  
Molto positiva la presenza di precise istruzioni operative rivolte a tutti gli operatori.  
Descritta la pianificazione della gestione delle richieste.  
Molto apprezzata la chiusura del trasporto con firma digitale che attesta in tempo reale l'avvenuto servizio.  
Valuto molto positivamente la presenza di un sistema informativo gestionale mediante la piattaforma "Resolve", che assicura trasparenza e condivisione in tempo reale delle informazioni.  
Ottimo l'utilizzo di un sistema di localizzazione indoor e la gestione informatizzata delle attrezzature sanitarie.  
Si apprezza l'impegno all'assorbimento del 100% del personale (pag. 4)

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Molto apprezzata la Ingegnierizzazione del servizio, ispirata ai principi della "Line" e i punti di forza della proposta.  
Ottima tracciabilità delle informazioni sui trasporti che avviene in tempo reale.  
Gestione informatizzata delle attrezzature.  
Apprezzata la Mappatura dei flussi di attività del trasporto (sia di persone che di materiale), molto precisa.  
Apprezzo l'attenzione alla movimentazione dei carichi: molto positivo il fatto che su tutti i trasporti garantiscono 2 operatori (1 con la barella con il freno) – sistema "SNOOK-ciriello" (traino spinta)  
Positiva la presenza di istruzioni operative consultabili da parte di tutti gli operatori.  
Significativi i sistemi di certificazione sulla sanificazione (certificazione (EPD)).  
Ottimo il sistema di disinfezione e sanificazione Medibios, che si ritiene molto valido per la sanificazione degli ambienti  
Buona la pianificazione della gestione delle richieste (pag 17-18 snook).  
Molto apprezzata la chiusura del trasporto con firma digitale che conferma l'avvenuto servizio in tempo reale.  
Si apprezza l'impegno all'assorbimento del 100% del personale  
Buono il mantenimento dello stato di funzionalità dell'attrezzatura fornita della sostituzione o riparazione in caso di guasto.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto ben descritto con riferimento sia al trasporto pazienti che al trasporto materiali (pag. 7-8).  
Positiva la parte descrittiva inerente la sanificazione; buoni i prodotti utilizzati (a basso impatto ambientale) e la previsione dell'utilizzo dell'apparecchio Medibios (pag. 17), sistema ritenuto molto valido per la sanificazione degli ambienti, degli ausili per il trasporto dei malati e materiale.  
Buono il mantenimento dello stato di funzionalità dell'attrezzatura fornita della sostituzione o riparazione in caso di guasto entro 24 ore (pag. 17).  
Molto apprezzata la previsione della figura del "Covid manager"  
Sistema informativo "REsolve platforme", trasparente, in tempo reale fornisce tutte le informazioni necessarie, condiviso da tutti gli operatori tramite smartphone e permette di individuare in tempo reale tracciamento del percorso.

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

Molto positiva la lettura del braccialetto tramite smartphone (pag. 7).

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

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

Molto apprezzata la previsione di un sistema ("REsolve platforme") anche per la tracciabilità del materiale tramite QRCode.

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

Positiva la tracciabilità per il trasporto materiale.

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

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

Si apprezza l'impegno all'assorbimento del 100% del personale (pag. 4).

Si segnala un probabile refuso a pag. 6 ove si parla di "P.O. scelto dall'Azienda", atteso che nel lotto de quo vie è solo un P.O.

Nello specchietto in fondo a pag. 7 si prevede "firma digitale della caposala e chiusura del trasporto tramite la scansione del QR code in uscita": si ritiene che prevedere solo la figura della caposala sia limitante perché potrebbe non essere in servizio.

\*\*\*

### 3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto nel complesso molto completo e ben descritto.

Aspetto molto positivo è la previsione di un sostituto del referente (pag. 4) e la reperibilità del subreferente h24 (pag. 5).

Inoltre viene molto apprezzato il fatto che il soggetto esperto di logistica ospedaliera è presente nel team del servizio (pag. 7)

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

Molto positiva la previsione di un'Equipe di supporto (pag. 8) e la suddivisione delle squadre in: linea 1 logistica pazienti; linea 2 logistica materiale.

Trasporto materiale: ritengo eccellente il fatto che per il trasporto del materiale da frigorifero sia messo a disposizione un sistema di tracciamento della temperatura (pag. 20).

Eccellente il sistema di tracciabilità dei contenitori dei trasporti e la possibilità di monitorare l'andamento del trasporto.

Molto apprezzato il fatto che per il miglioramento della gestione della privacy si preveda l'utilizzo di profilazioni, log-in e sistemi di cifratura di tutte le comunicazioni (pag. 10).

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

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

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

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

Valuto positivamente che venga specificato che il personale che verrà riassorbito non subirà decurtazioni o tagli di ore (pag. 8) e che venga previsto il riassorbimento del 100% del personale.

Positiva la distinzione in linea 1 logistica PZ e pool di accoglienza e linea logistica materiali.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto molto completo e dettagliato nella descrizione dell'organizzazione del servizio.

Apprezzata l'esperienza della Ditta. Molte certificazioni

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

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

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

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

Buona la sanificazione, modalità operative ben dettagliate e apprezzate.

Buona e ben dettagliata la descrizione delle squadre operative; molto apprezzata la previsione di pull di accoglienza utenza (pag. 18)

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

Positivo Bluetooth che consente all'operatore di avere mani libere

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

Valuto positivamente il riassorbimento del 100% del personale, il quale non subirà decurtazioni o tagli di ore (pag. 8).

Positiva la miglioria prevista a pag. 8 rispetto alle ore previste dal Capitolato tecnico per effettuare le richieste di trasporto materiale urgente.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Valuto molto positivamente il progetto proposto, specifico per la realtà dell'Ente Galliera.

Molto apprezzata la figura del sub referente reperibile h 24 (pag. 3)

Si apprezza l'impegno all'assorbimento del 100% del personale (pag. 8) ed anche la previsione di un progetto di inserimento di personale svantaggiato (pag. 4).

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

Sanificazione ausili: operatori hanno un kit per sanificazione

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

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

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

Ottima organizzazione del lavoro che prevede distribuzione del personale in base alle fasce orarie di maggiore o minore attività, il che è molto importante

Personale in supporto in caso di emergenza

Molto positiva la previsione di un Numero verde (pag. 6).

L'assegnazione del trasporto viene fatto in modo automatico.

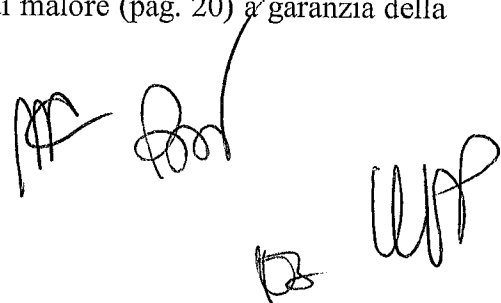
Ottimo il fatto che anche per il trasporto di materiale sia previsto un sistema di tracciabilità e controllo temperatura.

Si prevede inoltre sanificazione quotidiana di borse e tutto quello che viene usato per il trasporto del materiale biologico.

Molto apprezzato il fatto che si preveda che il contenitore per il trasporto biologico è chiuso ed è presente un'etichetta anti manomissione, così si riduce il rischio di perdere qualche pezzo.

Molto positiva la previsione di "allarme uomo a terra" in caso di malore (pag. 20) a garanzia della sicurezza degli operatori.

Apprezzato pull accoglienza utenza (pag. 8 e 18).



\*\*\*

#### 4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto molto completo e ben dettagliato. Ben descritta la presentazione dei diversi livelli funzionali. Molto apprezzata l'individuazione di un responsabile dei protocolli sanitari che si interfaccia con i referenti dell'Ente (pag. 2). Questo permette una maggiore omogeneizzazione della qualità dell'assistenza erogata.

Molto apprezzata la presenza di squadre specializzate per attività ad alta complessità (pag. 2) e la presenza di un capo squadra referente in turno.

A pag. 6 segnalo positivamente la previsione di avviare il servizio entro 30 giorni e la messa in regime nei 30 giorni successivi.

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

Valuto positivamente che venga prevista la verifica del livello di preparazione del personale riassorbito (pag. 6).

Apprezzato che a pag. 3 venga previsto un "tecnico per la fornitura degli ausili" che si occupa della fornitura degli ausili, montaggio e messa in funzione degli stessi nonché della formazione iniziale degli operatori sulle procedure di utilizzo e sanificazione.

Non apprezzo che da quanto descritto a pag 9 venga indicato che il tempo di evasione delle richieste urgenti sia di 30 min anziché 15 min come richiesto dal capitolato.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto nel complesso ben descritto e dettagliato.

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

Molto positiva la omogeneizzazione di procedure e protocolli (pag. 6) e le proposte di tavolo tecnico, con frequenza almeno trimestrale, che garantisce flessibilità operativa.

Ottima l'organizzazione delle squadre di lavoro con adattamento dinamico all'effettivo volume delle attività.

Non apprezzo che da quanto descritto a pag 9 venga indicato che il tempo di evasione delle richieste urgenti sia di 30 min anziché 15 min come richiesto dal capitolato.

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

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

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto valido sul punto. A pag. 3 ben descritto l'organigramma di governo ed esecuzione dei servizi di appalto.

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

Monitoraggio effettuato attraverso sistema informatico di autocontrollo

Sono previsti continui passaggi di informazioni tra referenti dell'Ente e referenti della Ditta, quindi molta condivisione, che è particolarmente apprezzata

I livelli funzionali ed organizzativi sono molto ben definiti e dettagliati

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

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

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

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

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

Non apprezzo che da quanto descritto a pag 9 venga indicato che il tempo di evasione delle richieste urgenti sia di 30 min anziché 15 come richiesto dal capitolato.

\*\*\*

## 5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

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

Progetto piuttosto essenziale e sintetico sotto il profilo in esame. Carente in particolare con riguardo alla presa in carico del paziente.

Si segnala positivamente la presenza degli addetti manutenzione ausili come richiesto da capitolato. Apprezzata la previsione per cui il sub referente, nella fase di start-up del servizio verrà individuato prioritariamente fra il personale che presta attività nella centrale operativa dell'azienda cessante (pag. 6).

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

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

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

Un aspetto molto negativo è la previsione di effettuare la sanificazione solo se necessario (pag. 14)

Scarso anche il profilo della sanificazione (1200 lavaggi dei panni).

Molto apprezzata la previsione di assorbimento del 100% del personale attualmente impiegato con mantenimento dello stesso livello retributivo (o più elevato).

Buona la programmazione e pianificazione degli interventi espressa nello specchietto a pag. 12 anche se non è chiara la copertura della Centrale operativa nella giornata di martedì nella fascia oraria 14/20.

Si segnala che a prescindere dal blocco della posta pneumatica, ove sia presente, è sempre richiesto di essere programmato il ritiro del materiale in almeno 5 giri giornalieri.

\*\*\*

## 6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto completo e ben descritto.

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

Apprezzato che a pag. 5 venga prevista la figura del sub referente e che per coprire questo ruolo sia stata individuata una figura già operante all'interno del P.O.

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

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

Apprezzato il fatto che a pag. 8 si preveda un aumento degli operatori contemporaneamente presenti nella fascia oraria 8/13, quando l'attività sanitaria è più intensa.

Positiva la sovrapposizione di 15 minuti degli operatori al cambio turno (pag. 9).

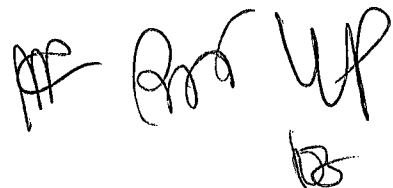
Ottima la previsione per cui non è possibile abbandonare il servizio finché non arriva il personale del turno successivo.

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

Ottima la presenza di un Codice del trasporto, ben descritto, ed ottimo il Codice aziendale. Mi lascia tuttavia perplessa la previsione, contenuta all'interno del Codice deontologico, della "gestione di eventuali incomprensioni con pazienti e dipendenti della struttura" (pag. 10).

Molto buona la tracciabilità di tutti i trasporti (sia di pazienti che di materiale).

Molto apprezzata la previsione di un sigillo di sicurezza dei documenti, a garanzia della privacy (pag. 11).



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

Positiva la previsione che l'addetto della Centrale operativa sarà disponibile tramite supporto telefonico per problemi tecnici inerenti all'inserimento della richiesta.

Non c'è tempistica massima per inserimento richieste, il che è positivo.

Molto apprezzata la previsione del "trasporto multipunto" che rende ancor più efficiente il servizio (pag. 16)

Ottima la possibilità di visualizzazione dello stato di avanzamento delle richieste di trasporto

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

Pag 19 si segnala probabile refuso laddove si parla di "contenitori forniti dall'Ente" in quanto i contenitori sono forniti dall'aggiudicatario.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Non sono menzionate certificazioni possedute dalla Ditta.

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

Molto dettagliata e ben descritta la reperibilità (pag 5)

Buona la previsione di squadre di emergenza e pronto intervento che si differenziano per fasce orarie (pag. 7).

Positiva la sovrapposizione di 15 minuti degli operatori al cambio turno

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

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

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

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

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

Buono il sistema di sanificazione previsto.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

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

I processi sono standardizzati ed hanno un sistema di autocontrollo.

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

Grande attenzione alla privacy.

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

Apprezzata la previsione di un sub referente (pag. 4-5).

Apprezzata la previsione di un manuale di accompagnamento e trasporto pazienti



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

Le fasi operative risultano dettagliatamente descritte.

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

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

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

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

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

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

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

Molta attenzione ai presidi (pulizia e sanificazione), con previsione di tracciatura degli stessi; pulizia anche dei contenitori del materiale biologico.

Prevista sanificazione ordinaria e periodica (con nebulizzatore).

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

A pag. 14 si segnala la possibilità, attraverso un tasto rosso, di modificare e/o annullare la richiesta dei trasporti, tuttavia non è chiaro se c'è tracciabilità di tale modifica (e della relativa motivazione) e chi può decidere ed effettuare la stessa.

Pag 19 si segnala probabile refuso laddove si parla di "contenitori forniti dall'Ente" in quanto i contenitori sono forniti dall'aggiudicatario.

\*\*\*

## 7) SOC. COOP. INTER S.O.S.

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

Progetto molto essenziale.

Il progetto si limita a descrivere attività previste nel capitolato tecnico, non dettagliando le soluzioni che verranno intraprese per soddisfare le specifiche richieste dell'Ente.

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

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

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

La "*ottimizzazione dei percorsi*" (pag. 6) non può avvenire autonomamente da parte della Ditta

Ottima la previsione di effettuare un tampone rapido ogni 7 giorni

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

Si segnala che a pag 7 viene indicato che gli ausili saranno inventariati e presi in incarico e restituiti all'ente al termine dell'appalto stesso e che eventuali guasti e difetti verranno segnalati all'ente, il che è in contrasto con quanto indicato nel capitolato (art. 6.2), laddove si prevede "*Per i lotti 4 e 5 la ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla fornitura delle barelle e delle carrozzine (...). Le attrezzature di proprietà del soggetto fornitore, usate per l'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto, devono essere contraddistinte da targhette indicanti il nome o il contrassegno del soggetto fornitore.*"

*Il soggetto fornitore si assume l'onere di mantenere le attrezzature sempre a disposizione e funzionanti, di provvedere alla pulizia, alla manutenzione ordinaria e straordinaria e riparazione delle stesse, come meglio precisato all'art.6.1" e che "La manutenzione ordinaria e straordinaria degli ausili utilizzati per lo svolgimento de servizio: (...) nei lotti 4 e 5 è a carico della Ditta Aggiudicataria"*

Non chiara la gestione del trasporto materiale e la fornitura dei contenitori (pag 9), che sono a carico dell'aggiudicatario.

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

Non viene descritta la metodica della sanificazione degli ausili ed i prodotti utilizzati

Si prevede responsabile di progetto solo in caso di aggiudicazione di più lotti

Non viene prevista la tracciabilità dei trasporti.

Si segnala positivamente l'offerta di due vice responsabili per consentire lo svolgimento delle ferie ed eventuali assenze improvvise (pag. 37).

\*\*\*

La Commissione prosegue con la valutazione del seguente criterio:

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

**1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI**

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

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

Molto positiva la previsione di un Call center attivo 24/24, 365 giorni all'anno (pag. 17).

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

Molto efficace e valido il sistema di tracciamento proposto

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

- Presenza sul posto di lavoro: dato utilizzato per individuare gli addetti presenti;
- Turno di lavoro (laddove configurato): dato utilizzato per individuare il turno degli addetti (giornaliero, settimanale o mensile), utile nell'assegnazione dei trasporti programmati;
- Occupazione/disponibilità addetti: dato utilizzato per individuare gli addetti liberi in funzione dell'orario stabilito di inizio trasporto e impegnati;
- Durata media stimata del trasporto: dato utilizzato per stimare il tempo in cui un addetto già impegnato in un trasporto ritorna disponibile;
- Vicinanza al punto di partenza: dato utilizzato per individuare gli addetti più vicini al luogo di partenza. È individuabile tramite tecnologia Beacon (rif. § B.2.4) o, qualora tale tecnologia non fosse disponibile, a partire dalla posizione dell'ultimo trasporto effettuato;
- Numero di trasporti effettuati in giornata: dato utilizzato per individuare gli addetti con meno trasporti effettuati nel corso della giornata (pag. 16).

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

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

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

Molto positivo il sistema Indoor navigation sistem con planimetria dei percorsi

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

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

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

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

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

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

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

Molto apprezzato che tutta la documentazione venga archiviata nel sistema informativo

Conservazione documenti in formato elettronico

Ottimo il sistema di tracciabilità dei processi, previste app per dispositivi mobili

Molto buono ed esaustivo il sistema rendicontazione dei processi (molto ben descritto) e sistema di reportistica, sistema di analisi dei dati.

Apprezzato in quanto molto utile il fatto che verificano localizzazione di attrezzature e presidi non utilizzati ed il sistema di gestione dell'anagrafica dei locali e delle attrezzature (pag. 21).

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

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

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

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

Call center aperto 24 ore /24 certificato

GPS funzionante anche in luoghi chiusi, il che è valutato molto positivamente a garanzia della sicurezza di operatori e pazienti.

TAP MY Life con sistema OFM che si interfaccia bene con quello aziendale e adattabile a qualsiasi esigenza dell'ente quindi molto positivo.

Vocabolari visivi e verbali molto semplici.

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

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

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

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

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

Molto valido il cruscotto di controllo.

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

Molto valido l'Indoor navigation, che indica il percorso da fare per il trasporto e di supporto per i neo assunti

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

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

Identificazione del paziente mediante braccialetto e/o del materiale da trasportare con lo stesso strumento (pag. 23): QR Code paziente /materiale

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

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

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

Ampio utilizzo del QRCode e ampia tracciabilità (sia di pazienti che di materiali)

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

Nel "trasporto pazienti dettaglio" sarebbe opportuno prevedere indicazioni anche in ordine all'eventuale trasporto di pazienti obesi, infettivi e non portati a termine.

Si prevede inoltre la possibilità di applicazioni prospettiche: adozione della piattaforma TapMyLife e la realizzazione di un'infrastruttura tecnologica basata su tecnologia Beacon rappresenta una base su cui l'Ente, se interessato, potrà innestare una serie di funzionalità aggiuntive per una migliore gestione operativa dei processi sanitari non solo connessi al presente appalto, bensì a tutte le attività che ne costituiscono il core business.

\*\*\*

## 2) CONSORZIO STABILE CMF

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

La Centrale Operativa è costituita da una Centrale on site con un presidio fisso di operatori in loco negli orari previsti dal capitolato tecnico e da una Centrale Mobile presidiata dagli operatori in turno, attiva in tutti gli altri orari (non è chiaro tuttavia cosa si intende per "altri orari", visto che il servizio è richiesto dalle 7 alle 20).

Si prevede che la CO mobile sia rappresentata dall'operatore in turno "con più esperienza" (e, quindi, non con formazione specifica per la centrale), il che lo valutiamo negativamente.

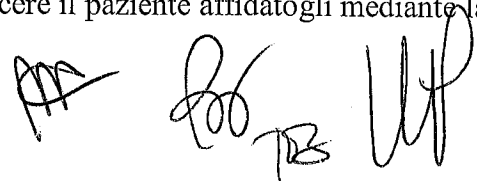
Ottimo il fatto che ci sia un Contact Center centrale attivo 24 ore su 24 h utilizzabile in caso di default rete dati o contemporaneità di chiamate che consente la ricezione e gestione delle richieste in maniera informatizzata (pag. 18).

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

Ci sembra che il Consorzio attribuisca alla Centrale operativa troppe attività (pag. 19).

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

Positiva la previsione della firma da parte del personale sanitario quando viene riportato il paziente: attraverso applicazioni disponibili sullo smartphone in dotazione al personale in turno, l'operatore riceve direttamente le informazioni relative ai trasporti assegnati, prende in carico il trasporto da effettuare facendo firmare sullo smartphone il personale sanitario inviante e registra lungo il suo percorso tutte le informazioni relative al servizio, può riconoscere il paziente affidatogli mediante la



lettura del braccialetto, registra l'ingresso e l'uscita dal reparto di partenza e l'ingresso e l'uscita dal reparto di destinazione (pag. 20).

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

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

Non positiva la mancata previsione di alternative al codice colore (pag. 22), in quanto potrebbero esserci soggetti daltonici

Non sono molto chiare le modalità operative proposte per la gestione del servizio in casi di indisponibilità del software (pag. 23): non chiaro ogni quanto viene fatto il Back up (si parla di back up "periodico"). In caso di assenza di rete viene prevista una collaudata gestione cartacea (il che è positivo), tuttavia non è descritta la relativa procedura. La previsione di possibilità di assenza di rete sembra inoltre contraddittorio con quanto affermato dopo (Tutte le nostre apparecchiature possono operare anche in assenza di rete).

Ampia descrizione del sistema QRCode degli ausili.

Il Sistema di rendicontazione (pag. 23) non è ben descritto, non chiaro a chi è affidato.

Si prevede tracciamento tramite Wifi (pag. 23), tuttavia non è detto che nell'Ente ci sia il Wifi.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona la previsione per cui la Centrale operativa è costituita da una centrale on site ed una centrale mobile e che in caso di eventi eccezionali e di default della rete subentra la Contact Center.

Apprezzato il fatto che la centrale operativa sarà presidiata costantemente da operatori qualificati, guidati da un coordinatore, tutti opportunamente formati sull'utilizzo del software di gestione dei trasporti.

Positivo il monitoraggio dell'andamento del servizio. Molto positiva la previsione della possibilità per il referente del reparto/servizio richiedente di visualizzare lo stato di avanzamento dei trasporti (pag. 20).

Non si condivide il seguente passaggio (pag. 19): "*L'attività fondamentale della Centrale Operativa on site (CO) consiste quindi nell'assegnare le richieste agli operatori in modo che il processo risulti ottimizzato. Tale attività prevede una buona conoscenza delle esigenze e delle condizioni di trasporto da parte degli addetti alla CO*": esigenze e condizioni di trasporto sono decise dai sanitari, ma si apprezza il sistema di supporto alle decisioni (DSS).

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

Si prevede che in caso di emergenza, interruzione linea o malfunzionamento del sistema si sopperisca con il cartaceo e successivo inserimento nella piattaforma.

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

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

Buona la lettura del braccialetto di riconoscimento (pag. 20).

Negativa la previsione di possibilità di trasporti collettivi di pazienti, soprattutto in epoca di COVID (pag. 21).

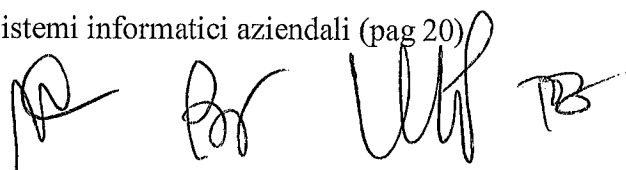
Non positiva la mancata previsione di alternative al codice colore (pag. 22), in quanto potrebbero esserci soggetti daltonici (pag. 22)

Ampia descrizione del sistema QRCode degli ausili (pag. 24-25).

Non è descritto il sistema di rendicontazione.

Buona la localizzazione indoor (pag. 23- 24).

Il sistema informatico (Piattaforma Resolve) si integra con i sistemi informatici aziendali (pag 20)



\*\*\*

### 3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

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

Ottima la previsione per cui in chiusura del trasporto il Referente di reparto visterà la presa in carico dell’oggetto del trasporto tramite firma digitale; non si condivide invece l’eventualità che ciò avvenga associando l’eventuale codice posto sul badge identificativo del personale sanitario (pag. 26).

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

Molto positiva la tracciabilità della temperatura del trasporto di materiale, anche con sistema di allarme di eventuali anomalie.

Molto positiva ed importante la previsione della “etichetta logistica” (pag. 25).

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

Molto positiva la proposta di introdurre un sistema di tracciabilità basato sulla tecnologia della firma grafometrica descritta a pag. 23.

Positiva la presenza di comunicazione più rapida con il gestore dell’appalto attraverso un numero multilinea collegato al call center H24 (pag. 23).

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

Ritengo ottimo il fatto che, tramite il software proposto, sia possibile individuare aree ad accesso limitato e se operatori vi hanno transitato (pag. 26).

Non condivido affatto la possibilità per l’operatore di scattare foto (pag. 26), in quanto ritengo possa essere rischioso per la privacy.

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

Positive le certificazioni in tema di privacy.

Positiva la previsione di un supporto informatico in fase di start-up (pag. 29).

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

Molto ben descritto e dettagliato il progetto (pag. 29) con riguardo alla presa in carico e risoluzione di un problema

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Molto ben descritto e dettagliato il progetto (pag. 29) con riguardo alla presa in carico e risoluzione di un problema.

Molto validi i sistemi di tracciabilità proposti.

Si prevede tracciabilità della corretta conservazione dei beni durante il trasporto mediante sistemi di allarme

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

Molto positiva la firma grafometrica sia per il materiale che per i pazienti (pag. 23), soprattutto per la tecnologia utilizzata.

Molto positivo, per una maggior efficienza del servizio, il fatto che l’operatore tramite pulsante “NC” possa inserire delle non conformità.

Molto apprezzata l’attività di manutenzione del sistema informativo (pag. 28), che viene ben descritta e dettagliata.

Molto apprezzato premio Innovatori responsabili, tecnologie innovative (pag. 30).

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buono il programma Mosaico/polo 80 (pag. 21).

Positiva la previsione per cui fuori dall’orario di servizio della Centrale operativa, le richieste vengono catalogate e prese in carico successivamente, all’inizio del primo turno disponibile.

Molto buono il sistema di tracciabilità proposto, che consente di rendicontare in maniera puntuale precisa e trasparente il servizio. Presenza /assenza del personale in tempo reale  
Validi i sistemi migliorativi proposti: firma del materiale in caso di bolla elettronica, tag barcode/QR code all'ingresso dei locali

Molto positiva la previsione per cui la Centrale operativa sarà contestualmente affiancata e interconnessa in tempo reale ad un'altra Centrale operativa di Copura con funzione di back up e di supporto satellite in situazioni di emergenza. (pag. 21).

I sistemi proposti non vanno ad interferire con i vari dispositivi sanitari e infrastrutture.

Valide e varie le tecnologie e soluzioni proposte (Bluetooth, GPS, Wifi), con precisione di 2 m.

Positiva la previsione di sistema di backup in tempo reale, anche notturno.

Ottimo controllo dell'operatore, con eliminazione di "tempi morti".

Buona la tracciabilità dei processi di sanificazione.

Positiva la firma grafometrica sia per il materiale che per i pazienti (pag. 21).

Molto positiva la tracciabilità della temperatura del trasporto di materiale, anche con sistema di allarme di eventuali anomalie.

Molto positivo il fatto che dalla tracciabilità vengono forniti report (pag. 22).

Buono il sistema di rendicontazione proposto.

Positivo il fatto che anche il reparto possa avere tracciabilità. L'ente può avere in tempo reale la rendicontazione (di costi, trasporti, ecc.).

Non condivisa la possibilità per l'utente di salvare la documentazione relativa ai trasporti o di stamparla per ragioni di privacy; inoltre, non è chiaro chi sia l'utente.

Molto apprezzato il modulo di reparto (pag. 24), contenente varie informazioni molto utili. Molto positivo per i sanitari, per meglio organizzare la propria attività.

Molto positiva ed importante la previsione della "etichetta logistica" (pag. 25)

Interessante la gestione dei carichi di lavoro per ciascun operatore e la gestione degli ausili con il QR Code.

Buona la possibilità di controllare lo stato di avanzamento dell'attività anche per il reparto.

Molto utile anche il Modulo operatore.

Positiva la previsione per cui in chiusura del trasporto il Referente di reparto visiterà la presa in carico dell'oggetto del trasporto tramite firma digitale; non si condivide invece l'eventualità che ciò avvenga associando l'eventuale codice posto sul badge identificativo del personale sanitario (pag. 26).

Buon controllo e gestione della privacy tramite data center dotato di certificazione TIER-IV (pag. 27)

Positiva la previsione di un responsabile del trattamento dei dati.

Apprezzo il fatto che ci sia molta condivisione con l'ente circa le scelte organizzative (tranne la lettura del badge di cui si è detto poc'anzi).

Positiva la descrizione dell'attività di manutenzione del sistema informativo, ben descritto e dettagliato

\*\*\*

#### 4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

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

Ottime le previsioni in tema di privacy (pag. 14)

Ben descritto il relativo sistema con specifica dei backup che vengono effettuati (pag. 16)

Positivo che negli orari in cui la CO non è operativa il coordinatore del servizio sarà in grado di organizzare e monitorare il servizio h 24, 7/7 giorni (pag. 16).

Non è molto chiaro il sistema usato per la chiusura del trasporto (si parla di badge generale in dotazione al coordinatore infermieristico, pag. 20)

Ritengo molto positivo il sistema di tracciabilità del trasporto proposto.

Si prevede inoltre che tutti gli operatori in servizio siano muniti di smartphone dotato della versione App del software GTop, attraverso cui certificheranno l'esecuzione del trasporto in ogni sua fase. Ottimo, ben specificato e dettagliato il sistema di reportistica: si prevede un report di fine giornata caricato quotidianamente sul portale web. Molto dettagliate e ben descritte le modalità di gestione del servizio di tracciabilità informatica in caso di emergenze tecniche.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto dettagliato e ben descritto.

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

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

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

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

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

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

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

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

Si apprezza la figura degli Operatori multitasking specializzati.

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

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

Buono il sistema di Backup giornaliero

Sono previsti dispositivi anti hacker (pag. 15)

Positivo il fatto che sia prevista una doppia gestione dei trasporti (pag. 17) tramite due "finestre": trasporto paziente e materiale, ben distinti ed entrambi ben tracciati

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

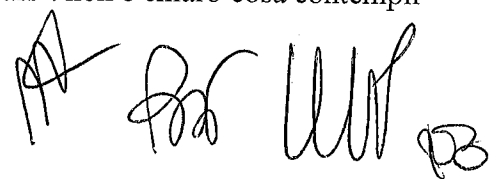
Prevista geo localizzazione per rendere più efficiente il servizio

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

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

Non è molto chiaro il soggetto che effettua l'assegnazione

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





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

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

Molto apprezzata la previsione per cui al momento dell'inserimento della richiesta di trasporto, anche al reparto/U.O. di destinazione sarà visualizzata la medesima richiesta, con l'indicazione di tutti i dettagli al fine di predisporre con la massima organizzazione l'accoglienza del paziente o la ricezione del materiale trasportato (pag. 17): ciò permette anche al reparto di destinazione di meglio organizzare il lavoro.

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

Per l'Ente nulla cambierà sul piano della concreta produzione delle richieste. Il sistema differisce da quello "manuale" per la semplice assegnazione automatica del trasporto all'operatore. Nello specifico, il software valuterà la posizione fisica dell'addetto attraverso il sistema di geolocalizzazione attivo sugli smartphone e lo stato di lavoro dei singoli operatori impiegati nel turno e, sulla base di un calcolo algoritmico, individuerà l'operatore in grado di garantire il trasporto più rapido ed efficiente possibile, assegnandogli l'attività.

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

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

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

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

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

\*\*\*

## 5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

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

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

Non è chiaro il numero di persone impiegate nella Centrale Operativa

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

Previsto backup dei dati, il che è positivo, ma non è specificata la tempistica/frequenza di tale backup

Positivo il sistema di localizzazione con sensori Beacon (pag. 24), buona la mappatura prevista

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

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

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

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

Positivo, quanto alla privacy, il fatto che si propone un sistema in cui non compare il nome del paziente nel sistema (pag. 27)

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

Molto apprezzato il fatto che sia prevista tracciabilità anche dei trasporti del materiale

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

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

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto nel complesso buono ma senza particolari innovazioni

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

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

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

Non si prevede nulla in ordine alla tracciabilità della sanificazione.

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

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

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

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

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

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

Buono il sistema di tracciabilità proposto.

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

Apprezzo il sistema di Tracciabilità nelle attività di movimentazione, con geo localizzazione in tempo reale: *“La tracciabilità delle movimentazioni sarà garantita da un sistema sinergico di Tag iBeacon BLE che avranno la funzione di captare il segnale trasmesso ad intervalli regolari dagli smartphone in dotazione a tutti gli operatori, associati agli oggetti da monitorare, consentendo la loro individuazione e posizione in tempo reale, etichette QR Code e Tag NFC”* (pag. 28).

Apprezzo il fatto che la firma per ricevuta avverrà direttamente sullo smartphone dell'addetto, nell'ottica dell'ecosostenibilità del servizio.

Molto apprezzato il fatto che sia prevista tracciabilità anche del materiale

\*\*\*

## 6) MARKAS SRL

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

Vengono ben specificati i tempi di evasione dei trasporti, anche se non si differenziano trasporto pazienti e trasporto materiale.

Non apprezziamo il fatto che si preveda che le figure in Centrale operativa sono a disposizione per supportare la gestione delle richieste di trasporto in caso di necessità e in caso di emergenza, sono reperibili e possono contattare tramite palmare gli addetti dedicati all'esecuzione del servizio (pag. 20), in quanto gli operatori addetti alla Centrale devono a nostro avviso rimanere in Centrale.

Non riteniamo positivo il sistema di tracciabilità proposto, che risulta molto limitato: manca conferma che il paziente sia arrivato a destinazione, non c'è presa in carico da parte del reparto di arrivo.

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

Accessibilità del software diversificata a seconda del profilo (pag. 21), il che è molto apprezzato anche per ragioni di privacy.

Non riteniamo positivo il fatto che l'inserimento della richiesta di trasporto è solo informatizzato. Ottima la possibilità di inserire tappe intermedie, c.d. "trasporto a catena" (pag. 25).

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

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

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

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

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

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

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

Ben descritta la gestione richieste, assegnazione trasporti.

Accessibilità del software diversificata a seconda del profilo (pag. 21), il che è molto apprezzato anche per ragioni di privacy.

L'assegnazione dei trasporti è completamente informatizzata ed automatizzata; questo è positivo in quanto viene comunque garantita la presenza di un operatore. Inoltre consente la riduzione dei "tempi morti".

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

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

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

Molta attenzione alla privacy.

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

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

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

Buono il sistema di rendicontazione, che risulta dettagliato e completo

\*\*\*

## 7) SOC. COOP. INTER S.O.S.

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

Progetto nel complesso molto carente sotto questo profilo.

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

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

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

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

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

Non si condivide la previsione per cui una volta inserito il servizio, è possibile eseguire delle modifiche: la Centrale Operativa può eventualmente cambiare l'operatore di assegnazione, il codice di trasporto (urgente/non urgente), modificare o cancellare totalmente la scheda di servizio (pag. 13).

Positiva la rilevazione GPS del trasporto per averne la tracciabilità in tempo reale.

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

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

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

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

Non vengono previste e descritte eventuali innovazioni tecnologiche proposte

\*\*\*

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

Genova, 09/02/2022

**Presidente Commissione Giudicatrice**

Dott.ssa Marica CAVALLONI

**Componente Commissione Giudicatrice**

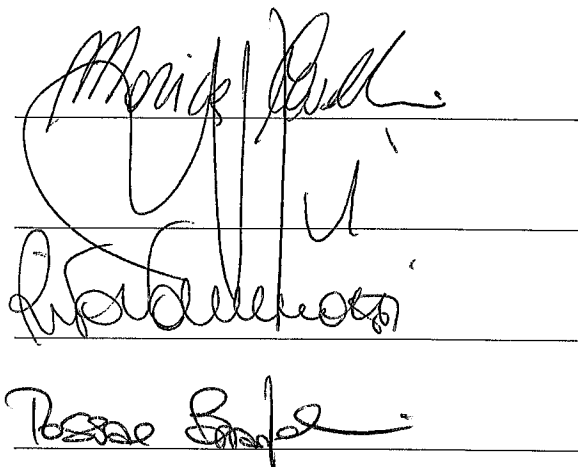
Dott.ssa Maria Angela PICETTI

**Componente Commissione Giudicatrice**

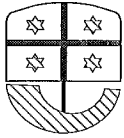
Dott.ssa Rita VANNOZZI

**Funzionario referente e Segretario**

Dott.ssa Rossana BRANDOLIN



The image shows four handwritten signatures, each written on a horizontal line. The signatures are: 1. Marica Cavalloni (President), 2. Maria Angela Picetti (Member), 3. Rita Vannozzi (Member), and 4. Rossana Brandolin (Referent and Secretary). The signatures are written in black ink and are clearly legible.



**REGIONE LIGURIA**  
**DIREZIONE CENTRALE**  
**ORGANIZZAZIONE**

**SETTORE**  
**STAZIONE UNICA APPALTANTE**  
**REGIONALE**

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



aoorig - r\_liguri - Regione Liguria  
Prot-2022-0135431  
del 16/02/2022

Genova, 16/02/2022

Prot. n. NP/2022/135431

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

**31^ SEDUTA RISERVATA**

**Verbale 31^ seduta riservata della Commissione giudicatrice del 16/02/2022**

Il giorno 16/02/2022, alle ore 9,30 si è riunita in seduta riservata presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova, la Commissione giudicatrice della procedura in oggetto per definire e comunicare i punteggi attribuiti a ciascun parametro di valutazione per il lotto 5.

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

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

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

Si dà atto che, in considerazione della situazione emergenziale in corso, la S.U.A.R. ha messo a disposizione della Commissione la documentazione tecnica delle ditte partecipanti al lotto 5 secondo quanto previsto dall'art. 3 del "Regolamento per il lavoro a distanza delle Commissioni giudicatrici e l'organizzazione delle sedute pubbliche delle gare telematiche" approvato con determinazione di A.Li.Sa. n. 390 del 23/09/2020 e dal decreto del Direttore Generale n. 3802/2021 di approvazione

delle “Linee Guida per la designazione delle Commissioni tecniche e delle Commissioni Giudicatrici”.

Nella seduta odierna la Commissione, terminata la lettura dei punti 3 e 4 dei progetti tecnici del lotto 5 (formazione e aggiornamento del personale e modalità di gestione delle assenze ed in caso di sciopero), dopo una breve discussione in merito ai paragrafi stessi, procede alla definizione dei punteggi attribuiti ai primi due parametri di valutazione (“formazione e aggiornamento del personale” e “modalità di gestione delle assenze ed in caso di sciopero”) ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che verrà allegata al verbale conclusivo della valutazione del lotto de quo.

La Commissione rileva che i progetti presentati nel lotto 5 sono sostanzialmente sovrapponibili a quelli presentati nei lotti 1, 2, 3 e 4, ad eccezione di alcuni aspetti legati al luogo di esecuzione del servizio.

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

### **3) FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE:**

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

#### **1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI**

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

Il piano di formazione (specificato che si prevedono 21 giorni per la formazione del personale a inizio appalto) è molto ben definito e dettagliato; positiva la previsione di 4 settimane di affiancamento.

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

Adeguate il monte ore iniziale di 70 ore; reputiamo troppo limitato il monte ore per i corsi di aggiornamento (10 ore per ciascun addetto pag. 28).

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

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

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

Non valutiamo positivamente il fatto che si preveda il superamento del test finale di apprendimento se l'utente realizza un punteggio uguale o superiore al 75% (percentuale troppo bassa). Pag. 29

Scarsa, non completa la descrizione della qualificazione dei docenti. Pag. 30

Per quanto riguarda gli argomenti della formazione base, non valutiamo positivamente il fatto che si preveda il “linguaggio italiano tecnico sui servizi d'appalto” (non dovrebbe essere limitato al linguaggio tecnico, anche in considerazione del fatto che il Capitolato, tra i requisiti di cui deve essere in possesso il personale addetto, indica la conoscenza della lingua italiana).

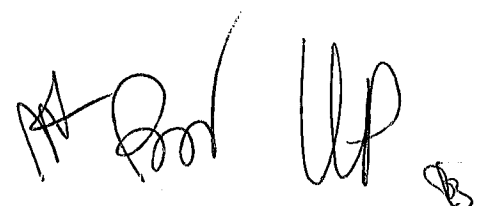
Positiva la previsione del corso BLS-D per tutti gli operatori.

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

Buona la previsione di un percorso formativo differente in caso di personale svantaggiato (PPIL) (pag. 32).

Buona la previsione di formazione specifica per il Covid.

Adeguatamente descritto il sistema di tracciabilità e rendicontazione.



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

Ottima la certificazione delle competenze tramite l'utilizzo di digital badge, strumento innovativo e promettente (pag. 33).

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

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

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

Si apprezza la previsione di una verifica delle competenze nei riguardi del personale oggetto di clausola sociale, con previsione di eventuale formazione specifica per sopperire a carenze formative (tabella pag. 27).

Buona la presenza di un modulo formativo dedicato al trasporto biologico, emoderivati e farmaci.

\*\*\*

## 2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto nel complesso non completo.

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

Gli argomenti della formazione sono a mio avviso ridondanti, inoltre vi è poca correlazione tra titoli e contenuti (esempio: gestione in sicurezza delle bombole di ossigeno, pag. 30).

Non è chiaro il monte ore della formazione.

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

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

Scarsamente descritta la qualificazione dei docenti (pag 27).

Scarsa la modalità di verifica, non viene specificata.

Bassa la percentuale del punteggio per il quale si ritiene superato il corso (80%), pag. 26.

Non specificato il materiale didattico utilizzato.

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

Valuto positivamente il libretto formativo digitale, consultabile dall'Ente.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

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

Positivo il libretto formativo digitale, consultabile dall'Ente.

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

Tuttavia, si rileva che gli argomenti della formazione risultano ridondanti e vi è poca correlazione tra titoli e contenuti (esempio: gestione in sicurezza delle bombole di ossigeno, pag. 30: si parla dei DPI e nozioni sulle patologie di trasporto).

Scarsamente descritta la qualificazione dei docenti (pag 27).

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

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

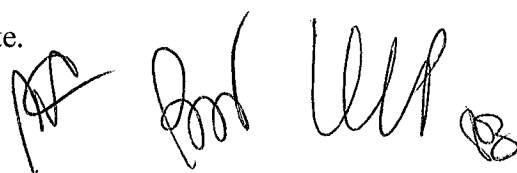
Buona l'intenzione di dare evidenza ai bisogni dell'utenza.

Non è ben specificata e descritta la qualificazione dei docenti.

Buona la formazione specifica per il Covid.

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

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





Apprezzata la diversificazione dei percorsi formativi per il personale operativo, a seconda del ruolo. Non è chiaro il monte ore della formazione; è indicato il monte ore totale ma non viene specificato il numero di anni.

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

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

Valuto positivamente il libretto formativo digitale, molto utile e interessante (pag. 28).

Buona la metodologia operativa del trasporto pazienti.

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

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

Buono il sistema di tracciabilità delle esperienze formative

\*\*\*

### 3) COPURA SOC. COOP.

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

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

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

Molto positiva la qualificazione dei docenti, ben descritta.

Buona la presenza di una lezione sulla Politica e misure per la riduzione dell'impatto ambientale

Non è chiaro cosa succeda a chi non supera i corsi (chi li supera ha il bollino sul tesserino di riconoscimento; chi non li ha superati?)

Positiva la formazione specifica per gli addetti emergenze (corsi antincendio rischio medio e corso di primo intervento di soccorso).

Non positivo il fatto che il corso BLS-D sia previsto solo per il personale addetto al trasporto pazienti, sia perché il Capitolato prevede siffatta formazione per tutti gli operatori.

Per quanto riguarda il monte ore della formazione, non è chiaro il monte ore degli addetti alle emergenze. Inoltre, non è chiara la suddivisione del monte ore della formazione degli anni successivi al primo (perché è messa insieme la formazione del secondo, terzo e quarto anno).

Il piano di aggiornamento formativo viene condiviso con l'ASL, il che è positivo, ma le ore indicate sono poche (8 ore annue).

Sistema di tracciabilità e rendicontazione presente.

Non è chiara la finalità e l'utilizzo della scheda di valutazione individuale; buono il libretto formativo individuale (pag. 35).

Non è chiara la percentuale di punteggio al superamento della quale viene superato il corso (si parla solo di percentuale di presenza).

Non sono chiari i tempi di valutazione individuale.

Riteniamo sia un valore aggiunto il fatto che venga prevista una formazione specifica per il personale straniero, con eventuale formazioni di classi.

Apprezzata la formazione specifica per i soggetti svantaggiati.

Sono previste 65 ore di formazione

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

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

Il monte ore indicato non è chiaro, soprattutto con riguardo al monte ore della formazione degli anni successivi al primo (perché è messa insieme la formazione del secondo, terzo e quarto anno).

Viene precisata la durata dell'affiancamento (7 giornate).

Per quanto riguarda il Sistema di rendicontazione, positivo il libretto formativo individuale. Si prevede inoltre che la documentazione della formazione sia sempre disponibile per la consultazione nell'app M-Tech del portale "Mosaico", ma non è specificato se l'Ente può accedere alla verifica di tale documentazione.

Apprezzo la formazione specifica per personale straniero e soggetti svantaggiati.

Ben descritte le modalità di verifica delle conoscenze; non è tuttavia chiara la percentuale di punteggio conseguito al superamento della quale viene superato il corso (si parla solo di percentuale di presenza).

\*\*\*

#### 4) DUSSMANN SERVICE SRL

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

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

Buono il monte ore previsto.

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

Non è chiaro però se c'è sempre un operatore addetto antincendio.

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

Nelle ipotesi di non conformità, si prevede di attivare apposite sessioni di recupero formativo.

Ben descritte le metodologie della formazione e gli strumenti didattici utilizzati.

Molto positivo il fatto che il materiale didattico è sempre disponibile nel portale web.

Molto apprezzata la previsione di corsi di formazione anche per il personale dell'Ente, con specificazione della relativa tempistica (pag. 27).

Ottima la Dussmann learning App, che risulta molto utile e funzionale (pag. 28).

Ottima la tracciabilità continuativa dell'attività formativa tramite l'ausilio di strumenti informatici come il modulo GAF (pag. 28). Descritto molto dettagliatamente il sistema di tracciabilità.

Molto positivo il Curriculum formativo digitale per ogni addetto.

Ottima la qualificazione del personale docente, dettagliatamente descritta, e la reperibilità dei docenti stessi.

Ottima la specifica di una verifica annuale formativa con possibilità di eventuali progetti formativi di recupero.

Non è prevista formazione specifica per la lingua italiana e per il personale svantaggiato.

\*\*\*

#### 5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto non esaustivo, scarso di informazioni specifiche e non permette di valutare adeguatamente gli argomenti finali della formazione.

Descrizione del corpo docenti non completa di tutte le qualificazioni. Vengono indicati solo gli anni di esperienza ma non i titoli di studio.

Non è indicato in quali casi può emergere la necessità di addestramento (pag. 31).

Non ben descritta la modalità di verifica delle conoscenze (pag. 32).

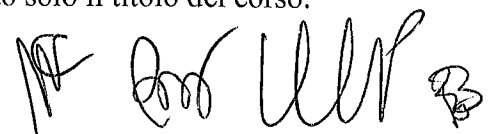
Non è chiaro perché siano previste due modalità di verifica dell'attività formativa (test soggettivi e oggettivi) a seconda del ruolo svolto.

Non è chiara la distinzione tra monte ore formativo "previsto" ed "effettivo" (pag. 32).

Non valuto positivamente il fatto che la formazione obbligatoria inizi entro 15 giorni dall'avvio e si concluda entro 45 giorni dall'avvio, in quanto significa che all'inizio il personale non è adeguatamente formato.

Non è previsto BLSA per addetti alla movimentazione (cfr. tabella pag. 33).

Gli argomenti trattati non vengono descritti dettagliatamente, è indicato solo il titolo del corso.



Non è molto chiara la tracciabilità delle attività didattiche.

Positivo a pag. 31 la previsione di una verifica del livello di conoscenze e del livello formativo del personale oggetto di clausola sociale, con formazione specifica per sopperire ad eventuali carenze riscontrate.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto formativo molto sintetico.

La formazione obbligatoria inizia entro 15 giorni dall'avvio dell'appalto e si conclude entro 45 giorni dall'avvio, il che non è valutato positivamente in quanto significa che all'inizio del servizio il personale non è adeguatamente formato.

Le modalità di verifica delle attività formative risultano sufficienti. Sono previsti test di valutazione dei livelli di apprendimento. Si prevede che ogni docente provvederà a valutare i test ed a registrare i giudizi di valutazione sul Registro Elettronico. Al termine di ogni ciclo didattico, il Tutor Formazione provvederà a consegnare ad ogni partecipante che ha superato con successo tutti i test di valutazione previsti in funzione del ruolo e della mansione ricoperta, gli Attestati Formativi.

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

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

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

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

Buone le varie fasi del progetto formativo, ben descritte.

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

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

Il progetto distingue il percorso formativo tra personale oggetto di clausola sociale e personale di nuova assunzione con valutazione del livello di conoscenza (pag 31). Non è tuttavia molto chiaro come l'RTI riesca ad identificare un programma formativo; non è chiara come viene svolta l'analisi dei fabbisogni formativi, come viene valutato il personale coinvolto.

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

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

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

Non è molto chiara la tracciabilità delle attività didattiche.

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

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

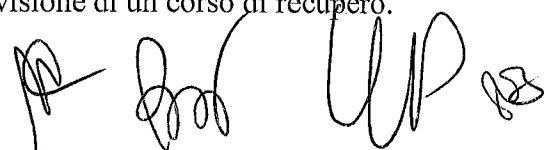
\*\*\*

## 5) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Piano formativo buono, completo e ben descritto.

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



Ottima la percentuale di superamento dei test di verifica (90% delle risposte), pag. 30.  
Ottima la presenza di un micro training, tuttavia non è corretto che sia visibile in formato elettronico solo ai sub referenti.

Non trovo funzionale né adeguato l'utilizzo di materiale cartaceo negli spogliatoi (*"oltre che ad essere presenti sul Tablet del Sub Referente, Markas prevede di renderli disponibili anche in forma cartacea negli spogliatoi"*, pag. 32).

Ritengo che la segnalazione di eventuali lacune degli addetti debba avvenire nell'immediato e non semestralmente (punto 4 pag. 32).

Per quanto riguarda l'inserimento di nuovi assunti si prevede che *"L'inserimento costituisce una fase fondamentale di apprendimento, poiché è volto a fare interiorizzare i valori e la cultura aziendale oltre a determinare la mansione del nuovo assunto e la prestazione lavorativa che dovrà svolgere. In questa fase di monitoraggio finalizzato all'innovazione ed allo sviluppo, il processo di valutazione ricopre un ruolo fondamentale invero, in caso di aggiudicazione, Markas propone di valutare la prestazione del singolo addetto per misurare il conseguimento degli obiettivi aziendali. L'analisi avverrà in due momenti diversi (in fase di start up e a metà contratto) per individuare le aree di miglioramento e di eccellenza dei dipendenti"* (pag. 33).

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

Ottimo che tutti gli addetti al trasporto abbiano lo stesso livello di formazione.

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

Non valuto positivamente che il corso antincendio sia previsto solo per parte del personale (addetti emergenza e/o figure deputate), pag. 33.

Non viene specificata la qualificazione dei docenti.

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

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

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

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

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

Ben descritte metodologie, strumenti didattici e strumenti di verifica.

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

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

Gli argomenti trattati sono descritti in maniera approfondita e chiara (pag. 34-35), con specificazione del contenuto, destinatari, docenti, modalità didattica e frequenza di aggiornamento.

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

Ben descritto il sistema di tracciabilità e rendicontazione della formazione (pag. 36).

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

La formazione viene svolta dalla Markas Academy.

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

Ben descritte le varie fasi del percorso formativo.

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

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

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

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

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

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

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

Poco descritta la formazione sul trasporto campioni biologici (punto 18, pag. 34),

Molto positivi gli interventi di riqualificazione e aggiornamento.

Molto positiva la versatilità del personale operativo.

Attenzione per la formazione dei neo assunti.

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

Il monte ore della formazione è molto chiaro e ben descritto, distinto tra il primo anno ed i successivi (cfr. pag. 35).

Ben descritti i docenti e relativa qualificazione (pag. 36).

Ottimo anche il sistema di tracciabilità che garantisce massima trasparenza

\*\*\*

## 6) SOC. COOP. INTER S.O.S.

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

Progetto non esaustivo sul punto.

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

Non chiara la formazione specifica.

Non descritta la rendicontazione dell’attività formativa.

Assolutamente carente la modalità di somministrazione dei corsi e l’attività di verifica.

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

Non è descritta la qualificazione del personale docente (si dice solo che “*I corsi di formazione saranno tenuti da personale Inter SOS di comprovata esperienza nel settore...*”).

Discutibile l’assegnazione di un defibrillatore semi automatico ad ogni operatore o coppia come “miglioria” in quanto tutte le Aziende sono provviste di tali device e comunque in base a quanto previsto dal Capitolato l’addetto al servizio non deve movimentare il paziente né tanto meno intervenire con procedure sullo stesso.

Non sono descritte modalità di verifica in itinere.

Non è indicata la percentuale di superamento dei test di verifica della formazione.

Si prevede una scheda personale dell’operatore ove verrà inserito l’attestato di frequenza.

Si prevede che la documentazione cartacea relativa a ciascun corso sarà conservata da Inter SOS ed è consultabile dall’Ente su richiesta, il che è positivo.

\*\*\*

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

**1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI**

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

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

Viene utilizzato un Sistema Informativo OFM per la gestione automatizzata ed in tempo reale delle assenze e delle sostituzioni, per avere tracciabilità degli scambi che possono avvenire tra gli operatori, che risulta utile (pag. 33).

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

Vengono previste misure di prevenzione per la riduzione delle assenze, prevedendo anche sistemi di incentivazione alla presenza per ridurre le assenze stesse (pag. 34).

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

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

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

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

Per quanto riguarda i criteri di individuazione del sostituto definitivo, si prevede per le assenze di breve durata (diagramma flusso C pag. 36) l’attivazione dei Reperibili già facenti parte dell’organico e impiegati abitualmente presso la medesima struttura.

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

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

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

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

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

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

\*\*\*

## 2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Valuto positivamente il fatto che CMF preveda che verranno impiegati addetti in sostituzione con ruolo professionale e percorso formativo analoghi a quelli del personale da sostituire e che abbiano una buona conoscenza delle strutture dell'Azienda (pag. 32).

Non viene prevista programmazione a rotazione delle ferie, viene richiesto al personale la preferenza, ciò rischia di creare confusione nella programmazione (pag. 32).

Non trovo adeguata la procedura automatizzata di comunicazione "in tempo reale" delle informazioni contenute online sul sito dell'INPS, sia per ragioni di privacy sia perché la produzione del certificato all'INPS non avviene in tempo reale (pag. 33).

Dalla descrizione a pag. 34 "ricorso a personale reperibile" attraverso il cosiddetto "cambio riposo" non è a mio avviso chiaro come avviene l'assegnazione della giornata di reperibilità.

Per quanto riguarda l'organizzazione in situazioni di emergenza e cause di forza maggiore, si prevede una squadra di pronto intervento reperibile tutti i giorni dell'anno, che avrà il compito di supportare gli operatori in turno in caso di picchi di attività durante l'orario di servizio ed entrare in servizio in caso di situazioni di emergenza (pandemie, eventi avversi, calamità naturali...) che dovessero verificarsi nella fascia oraria notturna e festiva (pag. 35).

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

In caso di sciopero, le prestazioni essenziali indicate in progetto (pag. 35) non sono a mio avviso complete ed esaustive perché non tengono in considerazione gli specifici servizi richiesti da Capitolato per il lotto in esame.

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

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto complessivamente buono e chiaro sul punto.

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

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

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

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

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

Buona l’organizzazione in caso di sciopero, classica.

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

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

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

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

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

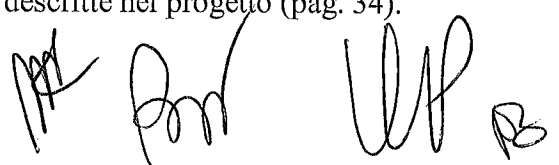
Per la gestione delle assenze programmate si prevede che l’organico sarà sovradimensionato rispetto alle necessità stimate e che nel caso in cui, per specifici intervalli temporali, non sia possibile avere il 100% delle presenze necessarie, nella pianificazione si farà ricorso al rilevante bacino di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

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

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

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

Le modalità per la gestione di tali assenze sono precise e ben descritte nel progetto (pag. 34).





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

Non viene precisato il numero di personale reperibile

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

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

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

\*\*\*

### 3) COPURA SOC. COOP.

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

Progetto nel complesso buono, con buone soluzioni organizzative.

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

Buona la sostituzione del personale con addetti di uguale qualifica e preparazione (pag. 37).

Molto positiva la previsione di due figure “jolly” (pag. 37).

Ottima la previsione di premi incentivanti per ridurre l’assenteismo.

Buona la programmazione annuale per copertura delle ferie.

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

Adeguata la modalità di sostituzione e relative tempistiche.

Garanzia di sostituzione del personale assente entro 30 minuti dall’orario di inizio programmato, il che è molto positivo (pag. 39).

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

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

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

\*\*\*

### 4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Molto ben descritte tutte le possibili dinamiche di sostituzione.

Molto positiva l’organizzazione del lavoro che prevede che il personale viene assunto con orario di lavoro differenziato a seconda delle mansioni e delle aree alle quali viene assegnato. L’organizzazione prevede, di norma, assunzioni part-time di unità addette ai servizi di ausiliario, al fine di sfruttare appieno la flessibilità operativa.

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

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

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

Ottima la presenza del coordinatore e del capo squadra che possono effettuare la sostituzione del personale con un'ottima tempistica dichiarata di 15 minuti (pag. 32).

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

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

Molto buono ad esempio il fatto che il sistema avverte il Coordinatore anche in caso di ritardo da parte degli operatori: entro 5 min dalla mancata timbratura viene inviato un SMS alle figure di coordinamento e controllo in modo che possano attivarsi tempestivamente per sostituire l'operatore assente (qualora non avesse già comunicato la propria assenza).

Ottimo il fatto che, in caso di dimissioni del lavoratore, Dussmann provvede temporaneamente alla sostituzione dell'operatore ricorrendo alle modalità di gestione dell'indisponibilità di personale di cui sopra e garantendo nel contempo la sostituzione del lavoratore dimissionario con un nuovo addetto entro 48 ore (pag. 33).

Molto buona la gestione del servizio in caso di sciopero (pag. 33), salvo il termine di preavviso indicato (almeno 5 giorni), in quanto il Capitolato tecnico a pag. 31 prevede che l'informativa dello sciopero sia data 7 giorni prima.

Valore aggiunto rispetto alle previsioni del Capitolato è il fatto che la pianificazione dettagliata del piano di lavoro mensile venga predisposta automaticamente entro il giorno 20 del mese antecedente e costantemente disponibile alla consultazione/modifica da parte di tutte le figure autorizzate, sia di Dussmann che dell'Ente (pag. 34).

Per quanto riguarda la modalità di gestione emergenze ed interventi straordinari e/o urgenti, ottima la previsione di una squadra di pronto intervento reperibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festività comprese (pag. 36).

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

Ritengo un valore aggiunto la descrizione delle azioni di supporto in caso di attivazione del PEIMAF. Dussmann Service prevede un Piano personalizzato per il lotto di riferimento, con disponibilità di Squadra di addetti esperti e formati, reperibili 24/24 ore 365 gg/anno, composta da un numero di unità concordato in occasione degli incontri annuali con l'ASL, fra addetti operativi al trasporto pazienti, trasporto materiale, ecc. Squadra che sarà operativa entro 10 minuti dall'attivazione della Emergenza/Urgenza, e il numero di addetti attivato sarà definito in base alla emergenza da gestire (pag 37).

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

Progetto molto articolato e dettagliato.

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

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

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



Molto chiaro lo schema della turnazione di lavoro (pag. 32). Si evidenzia positivamente che nella turnazione viene offerto h 24, quindi migliorativo rispetto alle richieste del Capitolato (fascia oraria 7/20).

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

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

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

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

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

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

\*\*\*

## 5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI  
Progetto nel complesso buono anche se poco chiaro in alcuni punti.

Apprezzato lo schema di turnazione proposto a pag. 36, specifico per il lotto in esame.

Positiva la comunicazione scritta al DEC di un'eventuale variazione dell'organico, che garantisce trasparenza e tracciabilità. Molta importanza alla comunicazione con l'Ente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

\*\*\*

## 6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

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

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

Valuto positivamente il Piano ferie proposto, che viene predisposto per ogni lavoratore entro il mese di febbraio; si prevedono 2 settimane di congedo estivo e le restanti giornate di ferie possono essere richieste anche con solo 2 giorni di anticipo, il che è positivo (pag. 37)

Per le emergenze, si prevede che per comporre la Squadra degli addetti alle emergenze, Markas adotterà le seguenti misure: saranno sospesi i turni di riposo e le ferie programmate; saranno allungati i turni lavorativi; saranno assunte risorse aggiuntive a quelle già presenti in appalto. Quanto previsto non è tuttavia a mio avviso qualificabile come squadra di emergenza (pag. 39).

Buoni i tempi di attivazione (15 minuti nell'orario diurno e 30 minuti nell'orario notturno) in caso di emergenza. Non specificati però i tempi di risoluzione.

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

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

Buona descrizione delle varie criticità informatiche che possono verificarsi, con relative soluzioni (pag. 40).

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

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Buona programmazione, pianificazione ben descritta

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

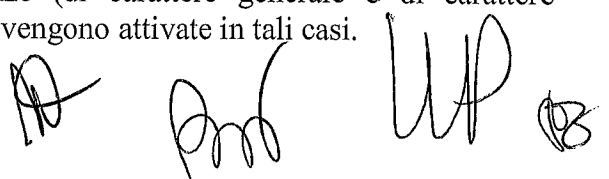
Buona la procedura in caso di malattia e assenza improvvisa, con Team dei sostituti e sostituzione con una figura equivalente tramite prolungamento dell'orario di lavoro di addetti già in servizio oppure tramite mobilitazione di addetti in riposo.

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

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

Buona la reperibilità 24/24 ore 7 giorni/7 delle figure di coordinamento operativo e degli addetti di emergenza (pag. 39).

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



Molto buona e ben dettagliata l'analisi dei casi di emergenza con le relative misure risolutive  
In caso di sciopero si prevede preavviso di 9 giorni (quindi termine maggiore rispetto alle previsioni del Capitolato) e relativa comunicazione all'Ente.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto dettagliato e completo.

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

Ottimo il fatto che nelle sostituzioni si garantisca qualità del servizio in quanto le competenze e la formazione sono uguali per tutti gli operatori, sia per il trasporto pazienti che per il trasporto materiale. Molto buono il piano ferie, che viene predisposto entro il mese di febbraio.

Per aspettative, congedi, assenze più lunghe si prevede assunzione di personale a tempo determinato che è stato comunque già valutato in precedenza (pag. 38).

Molto positiva la previsione di un affiancamento prima delle assenze programmate, che garantisce qualità del servizio. Per la medesima ragione si apprezza la formazione del personale neo assunto

In caso di sciopero si prevede preavviso di 9 giorni e comunicazione all'Ente.

Per le assenze non prevedibili si attiva il team dei sostituti con tempi di intervento immediato.

Descritta dettagliatamente la procedura di attivazione del team dei sostituti

Si prevedono 2 livelli di reperibilità, sia per operatori dei trasporti che per figure di coordinamento.

Apprezzato il fatto che il capo servizio raccoglie periodicamente un feedback dai coordinatori sui sostituti.

Il data-base garantisce di compiere una scelta ben ponderata, poiché mantiene monitorate le sostituzioni, evidenziando chi, con quale esperienza ha sostituito una figura assente; contiene i feedback rilasciati rispetto agli addetti che hanno sostituito le risorse assenti; assicura immediatezza delle sostituzioni e qualità del servizio, visto che le risorse sostitutive saranno quelle più adeguate ad eseguire il servizio.

In caso di emergenza, positiva la previsione di 2 numeri alternativi di contatto a seconda della gravità dell'emergenza stessa. In qualunque emergenza viene garantita una persona di riferimento che si attiva per risolvere il problema.

Apprezzo molto il fatto che, ristabilita la situazione ordinaria, Markas produrrà un report, indicante le specifiche relative alla gestione dell'evento, che sarà messo a disposizione dell'Ente in apposita sezione del Portale Smartgate.

Ottima la catena dei mezzi di comunicazione previsti.

Molto buoni i tempi di attivazione (15 minuti nell'orario diurno e 30 minuti nell'orario notturno) in caso di emergenza (pag. 40).

Per la gestione delle emergenze di carattere tecnologico si prevede un'assistenza informatica dalle ore 8 alle ore 18 dell'Ufficio Sistemi Informativi.

Molto buona e dettagliatamente descritta l'analisi dei casi di emergenza con le relative misure risolutive

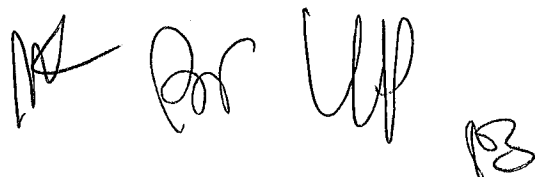
\*\*\*

## 7) SOC. COOP. INTER S.O.S.

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

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

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



Si prevede solo che il numero degli operatori individuati per il lotto sia adeguato per coprire le assenze con sufficiente margine, senza nessun'altra specificazione in merito.  
Rispetto della clausola sociale e riassorbimento dei lavoratori attualmente applicati sul lotto (pag 30).  
Descritta in maniera molto sintetica la gestione in caso di sciopero.  
Non è specificata la programmazione e turnazione del personale.  
Per quanto riguarda gli interventi straordinari ed urgenti, essi non vengono specificati e si ritiene che la tempistica prevista (24 ore) sia eccessiva in caso di emergenza.

La seduta si chiude alle ore 13,00.  
Letto, confermato e sottoscritto.

Genova, 16/02/2022.

**Presidente Commissione Giudicatrice**

Dott.ssa Marica CAVALLONI

**Componente Commissione Giudicatrice**

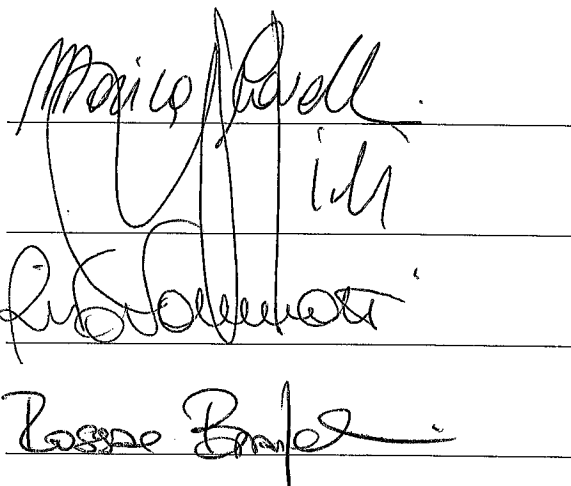
Dott.ssa Maria Angela PICETTI

**Componente Commissione Giudicatrice**

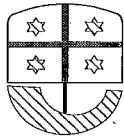
Dott.ssa Rita VANNOZZI

**Funzionario referente e Segretario**

Dott.ssa Rossana BRANDOLIN



The image shows four handwritten signatures, each written on a horizontal line. From top to bottom, the signatures correspond to the names listed on the left: Marica Cavalloni, Maria Angela Picetti, Rita Vannozzi, and Rossana Brandolin. The signatures are written in black ink and are somewhat stylized.



**REGIONE LIGURIA**  
**DIREZIONE CENTRALE**  
**ORGANIZZAZIONE**



aoorig - r\_liguri - Regione Liguria  
Prot-2022-0152147  
del 22/02/2022

Genova, 22/02/2022

Prot. n. NP/2022/152147

**SETTORE**  
**STAZIONE UNICA APPALTANTE**  
**REGIONALE**

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

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

**32^ SEDUTA RISERVATA**

**Verbale 32^ seduta riservata della Commissione giudicatrice del 22/02/2022**

Il giorno 22/02/2022, alle ore 9,00 si è riunita in seduta riservata presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova, la Commissione giudicatrice della procedura in oggetto per definire e comunicare i punteggi attribuiti a ciascun parametro di valutazione per il lotto 5.

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

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

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

Si dà atto che, in considerazione della situazione emergenziale in corso, la S.U.A.R. ha messo a disposizione della Commissione la documentazione tecnica delle ditte partecipanti al lotto 5 secondo quanto previsto dall'art. 3 del "Regolamento per il lavoro a distanza delle Commissioni giudicatrici e l'organizzazione delle sedute pubbliche delle gare telematiche" approvato con determinazione di A.Li.Sa. n. 390 del 23/09/2020 e dal decreto del Direttore Generale n. 3802/2021 di approvazione

delle "Linee Guida per la designazione delle Commissioni tecniche e delle Commissioni Giudicatrici".

Nella seduta odierna la Commissione, terminata la lettura dei punti 5 e 6 dei progetti tecnici del lotto 5 (turn-over del personale e misurazione ed analisi del servizio), dopo una breve discussione in merito ai paragrafi stessi, procede alla definizione dei punteggi attribuiti ai primi due parametri di valutazione ("turn-over del personale" e "misurazione ed analisi del servizio") ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che verrà allegata al verbale conclusivo della valutazione del lotto de quo.

La Commissione rileva che i progetti presentati nel lotto 5 sono sostanzialmente sovrapponibili a quelli presentati nei lotti 1, 2, 3 e 4, ad eccezione di alcuni aspetti legati al luogo di esecuzione del servizio.

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

### **5) TURN-OVER DEL PERSONALE:**

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

#### **1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI**

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto nel complesso ben descritto, anche se non è presente la descrizione della tipologia contrattuale impiegata.

Buono il turn over dei precedenti anni (compreso tra il 10% e 15% nell'ultimo biennio), pag. 37.

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

Molto buona l'istituzione di un premio di risultato, tuttavia non concordo sul fatto che il premio sia erogato in modo proporzionale all'effettiva presenza del lavoratore.

Positiva la riduzione di turni spezzati.

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

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

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

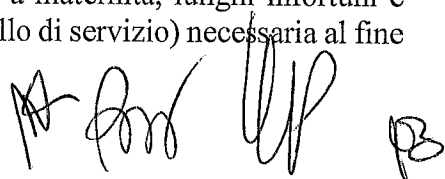
Ottima la presenza di specialisti in psicologia del comportamento, con anche un numero verde dedicato.

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

Ottima la previsione di una reportistica completa verso l'Ente, in modo da fornire informazioni al DEC (pag. 42).

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Ho apprezzato l'istituzione del premio di risultato (pag. 39): in caso di aggiudicazione il CNS si impegna – previo accordo stipulato con i lavoratori– ad erogare il Premio in modo proporzionale all'effettiva presenza del lavoratore (salvo periodi d'assenza dovuti a maternità, lunghi infortuni e attività sindacali), alla qualità del lavoro prestato (andamento del livello di servizio) necessaria al fine





di mantenere i contratti e alla produttività convertibile, con evidenti vantaggi in riferimento alla capacità di spesa del dipendente e di abbattimento del cuneo fiscale, in un piano di Welfare personalizzato. Apprezzo l'inciso "con evidenti vantaggi in riferimento alla capacità di spesa del dipendente" in quanto obiettivo di risultato.

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

Valuto positivamente i processi e le azioni poste in essere per ridurre il turn-over (stipula di convenzioni con società di trasporto pubblico, possibilità di orario flessibile, possibilità di svolgere lavoro part-time, formazione coaching e gestione comportamenti prevaricatori e illeciti), che ritengo possano essere efficaci (pag. 40 punto 13).

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

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

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

Non viene tuttavia precisata la tipologia contrattuale impiegata.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona attenzione al benessere dei lavoratori.

Buona la percentuale di turn over dichiarata.

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

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

Il personale viene molto valorizzato.

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

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

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

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

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

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

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

Positivo il monitoraggio degli eventi sentinella.

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

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

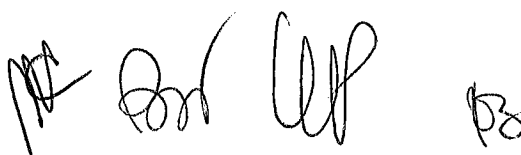
Non viene tuttavia precisata la tipologia contrattuale impiegata.

\*\*\*

## 2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto complessivamente buono e ben descritto.



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

Valuto positivamente la presenza di incentivi economici legati al raggiungimento di obiettivi.

Ottima l'indicazione del turn over del 2019 (pag 36).

Ottima la presenza di un piano di assistenza sanitaria integrativa gratuito per i dipendenti, tuttavia non è chiaro chi possa accedere al Fondo Asim: *“Le prestazioni sanitarie sono operanti in caso di malattia e di infortunio e vengono erogate a favore di tutti i dipendenti assunti a tempo indeterminato (che già non usufruiscono di assistenza sanitaria integrativa)”*, pag. 37: allora chi ne usufruisce visto che tutti i dipendenti dovrebbero avere l'assistenza sanitaria integrativa in base a quanto previsto poco prima?

Ottima la presenza del welfare aziendale ed i servizi offerti (borse di studio, centri estivi diurni).

Ottima la modalità messa in atto per la selezione del personale, costituito da un modulo che guida il soggetto a dire cosa vorrebbe (nel modulo vengono raccolte informazioni sulla fascia oraria di impegno desiderata, sulle zone geografiche di maggior interesse e sulla quantità di ore settimanali e/o giornaliere che si è disposti a lavorare, compresa la disponibilità all'eventuale lavoro nei giorni festivi); il processo di selezione viene gestito in modo sistematico, attraverso lo specifico strumento software, che consente di gestire in maniera automatizzata tutti i dati e le informazioni legati al processo di ricerca e selezione di personale, come profili richiesti, curricula, valutazioni e giudizi scaturiti dai colloqui, ecc.

Ottima l'analisi dei motivi di dimissione di un dipendente per sviluppare azioni che possano correggere o migliorare le procedure organizzative interne, oltre a tutte le iniziative già descritte per arricchire l'ambiente lavorativo e permettere così di accrescere l'interesse dei dipendenti a far parte del gruppo (pag. 39).

Si prevede riassorbimento di tutto il personale attualmente impiegato.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Apprezzo molto la previsione di incentivi economici

Ho apprezzato particolarmente la previsione dell'assistenza sanitaria integrativa, borse di studio per i figli dei dipendenti, centri estivi diurni, campi residenziali estivi per i ragazzi.

Apprezzo anche molto il fatto che il Consorzio dimostri di aver già messo in atto tali strumenti: nel progetto dichiara infatti che nel 2019, grazie al progetto “Tuttingiro”, 79 ragazzi tra gli 11 e i 14 anni, figli di dipendenti sono partiti per una settimana di soggiorno gratuito, scegliendo tra 13 diverse destinazioni su tutto il territorio nazionale. Il 66% dei partecipanti è figlio di operai. Quasi il 52% dei partecipanti proveniva dall'Emilia Romagna, seguita poi da Lazio, Toscana e Veneto.

Buone le convenzioni aziendali per il trasporto ferroviario e le assicurazioni, collaborazione con Corporate Benefits.

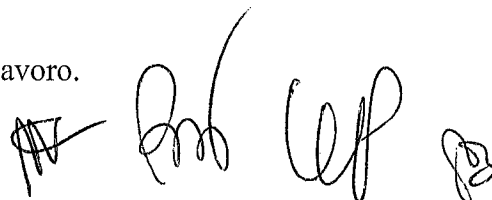
Ho molto apprezzato la modalità messa in atto per la selezione del personale, costituito da un modulo che guida il soggetto a dire cosa vorrebbe (nel modulo vengono raccolte informazioni sulla fascia oraria di impegno desiderata, sulle zone geografiche di maggior interesse e sulla quantità di ore settimanali e/o giornaliere che si è disposti a lavorare, compresa la disponibilità all'eventuale lavoro nei giorni festivi); il processo di selezione viene gestito in modo sistematico, attraverso lo specifico strumento software, che consente di gestire in maniera automatizzata tutti i dati e le informazioni legati al processo di ricerca e selezione di personale, come profili richiesti, curricula, valutazioni e giudizi scaturiti dai colloqui, ecc.

Ho inoltre molto apprezzato la gestione delle eventuali dimissioni, in quanto il CMF analizza le motivazioni del personale che avesse eventualmente deciso di dare le dimissioni, richiedendo la compilazione di un questionario ed organizzando un incontro, ciò con l'obiettivo di capire le reali motivazioni che hanno spinto il dipendente a rassegnare le dimissioni per sviluppare azioni che possano correggere o migliorare le procedure organizzative interne.

Si prevede riassorbimento di tutto il personale attualmente impiegato.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona valorizzazione delle risorse umane e sviluppo etico del lavoro.



Vengono previsti ottimi incentivi economici e welfare aziendale (in quest'ultimo caso sia per lavoratori che per famiglie).

Si punta molto sul coinvolgimento del personale, sia per quanto riguarda i successi che gli insuccessi. Ci sono incentivi legati al comportamento ed alla produttività degli operatori basati su parametri ben elencati nel progetto.

Vengono dati anche obiettivi ai dipendenti, che servono poi come valutazione del dipendente stesso. Molta attenzione alle donne.

Buona attenzione alla salute dei lavoratori, tramite varie iniziative, ben descritte e interessanti (pag. 37-38). Non è tuttavia chiaro se tali iniziative sono previste solo per i dipendenti assunti a tempo indeterminato o anche per quelli a tempo determinato.

Non viene precisata la tipologia contrattuale impiegata.

Molto interessanti le borse di studio, centri estivi per i figli dei dipendenti, campi residenziali per ragazzi.

Previste molte convenzioni aziendali (pag. 38).

Molto positiva la selezione del personale, ove si dà grande attenzione agli interessi e preferenze del lavoratore.

Buona la previsione del part-time e flessibilità dell'orario di lavoro per i lavoratori con figli fino a sette anni di età al fine di conciliare esigenze familiari.

Interessante la gestione delle dimissioni, in quanto si prevede l'analisi delle motivazioni che hanno condotto alla dimissione.

Si prevede riassorbimento di tutto il personale attualmente impiegato.

\*\*\*

### 3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto incompleto e non esaustivo.

Buona la presenza di sistemi premianti fondati sul risultato del singolo operatore, ma non specificato quali indicatori di performance vengono utilizzati.

Le forme di incentivazione sono limitate ai soci della cooperativa e non è chiaro se l'adesione alla cooperativa determina anche un'uscita economica da parte del dipendente pertanto non è valutabile la relativa positività.

Non ritengo corretto che ci siano differenti modalità di gratificazione a seconda se si è soci o no.

Negativo che non si preveda una valutazione delle reali motivazioni delle dimissioni.

Buona la presenza di una polizza Covid.

Positiva la valorizzazione della vicinanza al luogo di lavoro e la flessibilità organizzativa con previsione di turni non spezzati.

Buona la previsione di un'analisi periodica dei bisogni formativi e piani di riqualificazione del personale, che aumentano le motivazioni professionali.

Non descritta la tipologia contrattuale utilizzata.

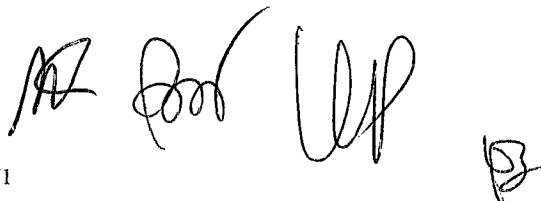
Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Progetto molto sintetico sul punto.

Non vengono descritti particolari strumenti ed azioni per la riduzione del turn-over del personale. Le poche che vengono descritte (forme di incentivazione economica e iniziative rivolte al benessere) sono vincolate al fatto di essere soci della Cooperativa.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Progetto molto scarso sul punto.



Le azioni previste per la riduzione del turn over vengono descritte in maniera sintetica, non viene spiegato come vengono in concreto attuate tali azioni per avere una vera riduzione del turn over.  
Positiva la valorizzazione della vicinanza al luogo di lavoro, flessibilità organizzativa.  
Positiva la previsione per cui nell'assunzione del personale vengono valutate le preferenze del singolo.  
Buona la previsione di un'analisi periodica dei bisogni formativi e piani di riqualificazione del personale, che aumentano le motivazioni professionali.  
Non ritengo corretto che ci siano differenti modalità di gratificazione a seconda se si è soci o no.

\*\*\*

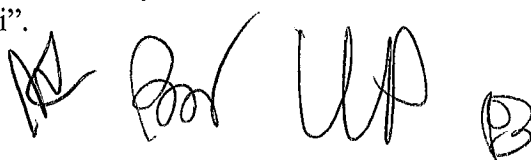
#### 4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:  
Progetto piuttosto sintetico sul punto, non completamente esaustivo.  
Ottima la previsione di concordare fasce orarie specifiche per addetti con esigenze particolari, non solo per figli ma anche per assistenza a soggetti fragili (pag. 38).  
Buona l'attenzione al luogo di residenza dell'operatore rispetto alla distanza dal luogo di lavoro.  
Buona la possibilità dei lavoratori di interloquire anche con figure diverse dal responsabile ma non chiaro la qualifica in possesso della "figura" identificata per svolgere questo ruolo.  
Ottima la programmazione dei turni con cadenza trimestrale.  
Viene indicato che l'operatore può contribuire con nuove idee, ma il questionario descritto a tal fine parla di rilevazione del livello di soddisfazione senza indicare specifiche modalità con cui l'operatore possa suggerire soluzioni differenti da quelle applicate.  
Buona l'assegnazione del premio annuo qualità, che è rapportato alle performance raggiunte dalle singole squadre; viene valutata la qualità del servizio erogato (esempio numero di trasporti in ritardo).  
Ottima la preferenza all'assunzione a tempo indeterminato, no contratti atipici e la differenziazione dei livelli di stipendio in base alle responsabilità dell'operatore.  
Ottima la previsione di benefits aggiuntivi.  
Non descritto specificatamente il welfare.

\*\*\*

#### 5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI  
Positiva la previsione di non adozione di contratti atipici.  
Negativo che non venga valorizzato il tempo indeterminato.  
Buona la differenziazione della tipologia contrattuale in base alle responsabilità.  
Buona l'attenzione alla territorialità (pag. 38), si prevede attenzione alla vicinanza delle strutture con il domicilio privato dei lavoratori.  
Non descritte nello specifico le politiche di welfare che si prevede di utilizzare (pag. 38).  
Non si valuta positivamente la modalità di gestione del sistema economico premiante (non si parla ad esempio di obiettivi personali).  
Buona la previsione della possibilità della presenza di un supporto psicologico per i lavoratori.  
Buona la previsione di ampliamento della dotazione oraria formativa di diritto allo studio (pag. 39).  
Ottima la possibilità di avanzamento di carriera.  
Non indicata la tempistica di pianificazione della turnistica.  
Non chiara la modalità e cadenza del monitoraggio del clima organizzativo (pag. 40).  
Buona la previsione di effettuazione di riunioni, tuttavia non ne è definita la periodicità.  
Positiva la previsione di dotazione aggiuntiva di ferie e permessi retribuiti, anche se non è chiaro come sia possibile avere una dotazione aggiuntiva di ferie (rispetto a quello che è previsto dal CCNL).  
Apprezzata la presenza di convenzione per i pasti, servizio di baby-sitter durante le attività sociali, anche se non è chiaro cosa si intenda per "attività sociali".

Handwritten signatures and initials in black ink, including a large signature on the left, a signature in the middle, a signature on the right, and a small circular mark on the far right.

\*\*\*

## 6) MARKAS SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto molto generico e scontato sul punto, non vengono descritti incentivi particolari per la riduzione del turn over, ma soltanto aspetti già previsti dal CCNL.

Non è dichiarata la tipologia di contratto utilizzata (tempo indeterminato o tempo determinato).

Si rileva che le condizioni a cui sono subordinate le “*condizioni migliorative del contratto*” ossia le gratificazioni (pag. 42) sono molto rigide. Si valuta molto negativamente il quarto punto “*assenza di malattie: il dipendente non si deve assentare per malattia*”, in quanto potrebbe indurre il lavoratore a presentarsi in servizio in condizioni fisiche non idonee al solo fine di ottenere poi la gratificazione di cui sopra.

Buona la possibilità di godere di 3 settimane di ferie consecutive, oltre le due settimane di ferie che spettano da contratto, anche se siffatta possibilità è prevista solo quale “premio” per i più virtuosi (pag. 43).

Non è tuttavia chiaro nel punto “scelta ferie” se tutti i lavoratori avranno diritto di godere delle ferie estive.

Infine si rileva che nel progetto si dichiara “*si consiglia vivamente le vaccinazioni ai suoi dipendenti*”, il che appare in contrasto con quanto previsto dal Capitolato (pag. 26 del Capitolato).

Non è inoltre chiaro perché dovrebbero essere assegnate non meglio precisate mansioni di livello superiore nel fine settimana (pag. 42).

Positive le previsioni “Anticipo istituti” (pag. 43): ad esempio, in caso di infortunio l’azienda anticiperà in busta paga nel periodo di riferimento ai lavoratori la quota a carico Inail.

Si dichiara la promozione della stabilità occupazionale del personale impiegato garantendo il mantenimento dei livelli occupazionali rispetto alla situazione attuale.

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

Viene dichiarato un turn-over del 1%.

Viene inoltre dichiarato di garantire stabilità occupazionale del personale impiegato in caso di cambio appalto, attraverso:

- se personale con contratto a tempo indeterminato: garanzia di mantenimento dei livelli occupazionali preesistenti (nel rispetto della normativa vigente e a quanto previsto dall’art. 20 del CT);
- se personale con contratto a termine: il personale che non ha diritto al cambio appalto per mancanza di requisiti formali, verrà valutato dall’azienda Markas con carattere di priorità in caso di future assunzioni

Il progetto descrive in maniera molto superficiale le azioni poste in essere per la riduzione del turn-over.

Positiva la previsione di organico extra per il quale è garantita un’assegnazione fissa per i presidi.

Si dichiara attenzione alle garanzie previste dal CCNL, ma trattasi di aspetti obbligatori, non si aggiunge nulla di più rispetto a quelli che sono i diritti dei lavoratori contrattualmente previsti.

Positive le previsioni “Anticipo istituti”: ad esempio, in caso di infortunio l’azienda anticiperà in busta paga nel periodo di riferimento ai lavoratori la quota a carico Inail

Non chiara la previsione “scelta ferie” in quanto le ferie estive sono obbligatorie da CCNL.

Si rileva che le condizioni a cui sono subordinate le “*condizioni migliorative del contratto*” ossia le gratificazioni sono molto rigide. Si valuta molto negativamente il quarto punto “*assenza di malattie*”:

*il dipendente non si deve assentare per malattia*”, in quanto potrebbe indurre il lavoratore a presentarsi in servizio in condizioni fisiche non idonee al solo fine di ottenere poi la gratificazione di cui sopra.

\*\*\*

## 7) SOC. COOP. INTER S.O.S.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Il progetto risulta molto superficiale e non esaustivo e non permette conseguentemente una valutazione delle strategie messe in atto per la riduzione del turn over.

Non sono presenti sistemi incentivanti (economici e non).

Non è specificata la tipologia contrattuale utilizzata (e cioè se vengano utilizzati contratti a tempo determinato o indeterminato).

Si prevede una *“analisi periodica dei bisogni formativi: assicurata attraverso le modalità meglio definite nella parte dedicata all’aggiornamento permanente degli operatori, finalizzata anche a sostenere la motivazione professionale”*, analisi che tuttavia non è descritta neppure nella parte dedicata all’aggiornamento.

Valutata negativamente l’assenza di una previsione di una procedura per la valutazione del benessere lavorativo.

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

Progetto superficiale, poco descrittivo, poco esaustivo.

Vengono elencate una serie di strategie per la riduzione del turn-over, senza che tuttavia vi sia la spiegazione e descrizione della concreta applicazione delle misure descritte.

Inter SOS dichiara di garantire la limitazione del fenomeno attraverso le seguenti strategie:

- individuazione di operatori residenti nel territorio di appartenenza o immediatamente limitrofo.
- accurata integrazione dei neo assunti.
- attenta e puntuale programmazione e organizzazione del lavoro:
- flessibilità organizzativa: nei limiti consentiti dagli standard del servizio vengono accolte
- coinvolgimento del personale nei processi decisionali:
- massimo sostegno empatico ai problemi del personale:
- analisi periodica dei bisogni formativi:
- correttezza retributiva /contributiva e puntualità retributiva:
- eventi finalizzati al contenimento del turn-over ed alla fidelizzazione del personale:

Non sono previsti benefits

\*\*\*

## 6) MISURAZIONE ED ANALISI DEL SERVIZIO:

**Programma di verifica delle performance individuali con relativa scheda di valutazione semestrale, con particolare riferimento alla modalità ed ai risultati di esecuzione delle prestazioni, analisi della soddisfazione degli utenti/utilizzatori; sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche**

### 1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto completo sul punto.

Buono il riferimento al Paradigma di Donabedian che prevede tre dimensioni di controllo (sistema, processo, risultato).

Non ritengo chiaro tuttavia lo schema proposto a pag. 43 del progetto.

Molto positivo il fatto che siano previste verifiche di parte terza eseguite da soggetto terzo accreditato, anche se non è specificato qual è (pag. 43).

Buona la presenza di scheda di valutazione semestrale, come prevista dal Disciplinare.

Non è possibile valutare completamente la scheda di valutazione presentata a pag. 45 in quanto manca il peso dato ad ogni elemento valutato e i risultati attesi.

Molto positive le modalità di analisi della soddisfazione utenti/utilizzatori (intervista diretta e posta elettronica), che viene condivisa con l'Ente. Non ben descritta la scheda questionario per gli utenti esterni.

Buono l'utilizzo del sistema informatico OFM (pag. 49) da parte di tutti i soggetti deputati ai controlli (CNS – Ente/CRA – soggetto terzo) a supporto dell'intero procedimento valutativo (pianificazione, svolgimento, registrazione e consuntivazione dell'attività di audit), che garantisce tracciabilità e rendicontazione.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Buona e ben descritta la presentazione del sistema di misurazione ed analisi del servizio proposto.

Molto preciso e dettagliato il controllo di risultato (livello 3).

Molto positiva ed efficace l'organizzazione delle verifiche incrociate (parte I, II e III).

Molto positivo il fatto che siano previste verifiche di parte terza eseguite da soggetto terzo accreditato, anche se non è specificato quale (pag. 43).

Buono l'utilizzo del sistema informatico OFM (pag. 43) da parte di tutti i soggetti deputati ai controlli (CNS – Ente/CRA – soggetto terzo) a supporto dell'intero procedimento valutativo (pianificazione, svolgimento, registrazione e consuntivazione dell'attività di audit), che garantisce tracciabilità e rendicontazione e, quindi, trasparenza.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona la verifica della qualità, basata sulle tre dimensioni (sistema, processo, risultato).

Ottima l'organizzazione delle verifiche incrociate, anche attraverso il coinvolgimento dell'Ente.

Apprezzo molto il fatto che siano previste verifiche di parte terza eseguite da soggetto terzo accreditato, anche se non è specificato qual è.

Molto buono l'utilizzo del sistema informatico OFM (pag. 43) da parte di tutti i soggetti deputati ai controlli (CNS – Ente/CRA – soggetto terzo) a supporto dell'intero procedimento valutativo (pianificazione, svolgimento, registrazione e consuntivazione dell'attività di audit), in termini di efficienza e trasparenza.

Ben dettagliato il piano di monitoraggio e gestione dei rischi (pag. 43-44).

Per quanto riguarda il controllo di processo, si prevede che vengono valutati alcuni aspetti quotidianamente e audit a cadenza periodica.

È prevista scheda di valutazione semestrale per analisi della performance.

Molto positivo il fatto che gli audit per l'esecuzione delle verifiche siano condotti attraverso un apposito calendario, variando i cicli di controllo su base casuale, in modo da aumentare "l'effetto sorpresa" dell'audit.

La Scheda di valutazione semestrale è ben descritta anche nei contenuti, tuttavia non sono precisati gli item di valutazione.

Ben descritto e puntuale anche il controllo di risultato (pag. 46/47).

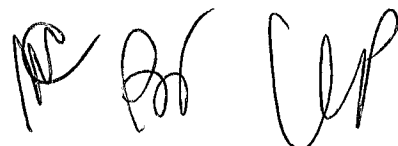
Attenzione alle non conformità e applicazione di azioni correttive.

Molto positiva la condivisione con l'Ente.

Non particolarmente apprezzate le modalità di analisi della soddisfazione utenti (intervista diretta e posta elettronica) in quanto l'intervista diretta può essere "condizionata" e la posta elettronica non è utilizzabile da parte di tutti (es anziani). Positiva la condivisione con l'Ente.

Non ben descritta la scheda questionario per gli utenti esterni

\*\*\*



## 2) CONSORZIO STABILE CMF

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Le soluzioni presentate per la misurazione dell'analisi del servizio sono descritte molto bene ed in maniera dettagliata.

Ottimo il sistema informatizzato proposto, ben descritto, ottima tempistica rilevazione dati.

Il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche (pag. 44) risulta molto buono, descritto dettagliatamente. Sistema molto preciso.

Previsti audit interni quotidiani da parte del referente responsabile e verifiche analitiche a campione (pag. 45).

Molto buona la tempistica dell'azione correttiva, in quanto non appena viene segnalata una non conformità sulla piattaforma vengono subito attuate le azioni correttive.

Buona la scheda di autocontrollo.

Assente descrizione verifica performance individuali.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Apprezzo molto il sistema proposto, sistema articolato di controllo ed autocontrollo delle prestazioni erogate che prevede registrazione dati e calcolo di indicatori in grado di monitorare e verificare gli elementi più significativi del servizio ispirato ai criteri enunciati dalla Joint Commission nel programma ORYX Measurement (pag. 39).

Ottimo lo strumento di monitoraggio (piattaforma Resolve), che garantisce un sistema di tracciabilità continua; molto positivo che gli utenti autorizzati possano sempre visionare i report, il che garantisce massima tracciabilità e trasparenza (pag. 40).

Molto buone le verifiche analitiche a campione e la rilevazione del livello di qualità percepito e la gestione delle non conformità (pag. 46-47).

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Buona l'ispirazione ed i criteri enunciati della Join Commission.

Ottimo lo strumento di monitoraggio (piattaforma Resolve) proposto, che garantisce un sistema di tracciabilità continua di tutti i processi, con tutti i report (pag. 41-42).

Molto buona l'analisi dei servizi, ben dettagliata.

Per quanto riguarda il controllo delle non conformità e la prevenzione di potenziali criticità, è proposto un sistema di controllo mirato, tale da garantire da un lato la verifica puntuale della conformità delle prestazioni rese e quindi la prevenzione di potenziali criticità e dall'altro la possibilità di intraprendere azioni efficaci per correggere e quindi risolvere eventuali situazioni critiche in tempo utile.

Molto efficace il sistema proposto in quanto non appena viene segnalata una non conformità sulla piattaforma vengono subito attuate le azioni correttive.

Ben dettagliata la reportistica.

Molto apprezzata la condivisione ed il confronto con l'Ente.

Monitoraggio settimanale ed autovalutazione quotidiana da parte degli operatori. È anche previsto un controllo sugli operatori e sui servizi da parte del Referente.

Non è presente la scheda di valutazione del trasporto materiale.

È inoltre prevista la valutazione dell'attrezzatura.

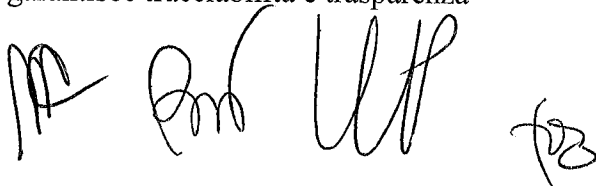
Il monitoraggio del livello della qualità erogata viene svolto tramite audit interna e verifiche a campione, che sono molto utili ed efficaci.

Per la valutazione della qualità percepita sono previsti questionari che vengono dati agli utenti, descritti a pag. 47.

Non è prevista valutazione del trasporto del materiale, ma solo del trasporto pazienti.

Rendicontazione tracciata sulla piattaforma Resolve, che garantisce tracciabilità e trasparenza

\*\*\*





### 3) COPURA SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Progetto ben descritto, ottima la presenza di riferimenti normativi (pag. 42).

Ottima e ben descritta la tempistica e frequenza dichiarata nello schema a pag. 43 nei controlli di erogazione del servizio.

Buona l'intenzione di sottoporre ad uno specifico controllo anche la fase di preparazione del servizio e la previsione del coinvolgimento del DEC.

Apprezzo molto il fatto che si preveda un controllo anche sul trasporto di materiale e sulla sanificazione degli ausili.

Buona la previsione di controlli a campione, oltre a quelli giornalieri già dichiarati.

Molto buono il fatto di prevedere di correggere una criticità tramite formazione aggiuntiva (pag. 48)

Ottimo l'utilizzo del bioluminometro come strumento di verifica della adeguata sanificazione degli ausili (pag. 48).

Molto buono il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche, molto chiaro e che appare di semplice utilizzo e fruibilità.

Molto apprezzati i controlli di parte terza, effettuati dal Rina (pag. 50)

Trovo inutile ed inefficace la previsione di misurare "a campione" la temperatura agli addetti (pag. 45) in quanto allora si dovrebbe misurare a tutti ed anche l'indicazione di un range di temperatura corporea che in verità varia a seconda dello strumento utilizzato per la rilevazione.

Scarsamente descritta la modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti/utilizzatori del servizio.

Buona l'elaborazione di un report di indagine, condiviso con l'Ente.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Molto buona la misurazione del servizio con un sistema di gestione della qualità che è un autocontrollo/controllo condiviso. Apprezzo molto la condivisione con il DEC.

È prevista una soglia elevata (0.95) quale livello di qualità accettabile (pag. 44).

Buona la valutazione delle performance individuali, semplice ma efficace (pag. 47).

Molto apprezzato il fatto che sia previsto controllo su erogazione del servizio e sanificazione ausili.

Buono la previsione di correggere una criticità tramite formazione aggiuntiva (pag. 48)

Molto preciso e ben descritto il sistema di valutazione del periodo di prova e del livello di professionalità degli operatori (pag. 49).

Molto apprezzati i controlli di parte terza, effettuati dal Rina (pag. 50).

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Molto buono il sistema di tracciabilità sul portale web "Mosaico", verificabile in qualsiasi momento.

Ben descritta e dettagliata l'analisi del servizio.

Ben descritto anche l'autocontrollo ed il controllo condiviso (tabella pag. 43), con relative tempistiche.

Molto positiva la condivisione con il DEC.

La verifica della regolare erogazione del servizio è effettuata dal Referente e sub referente con campionamento statistico al fine di verificare il rispetto di quanto richiesto dal Capitolato.

Si prevede l'utilizzo di un'app per elaborazione report, che risulta molto utile in quanto consente di avere informazioni e tracciabilità in tempo reale.

Molto apprezzato il controllo del trasporto materiale e l'attenzione al controllo in ordine alla pulizia degli ausili attraverso strumenti innovativi (bioluminometro).

Molto positivo il controllo sugli aspetti legati alla sicurezza.

Trovo inutile ed inefficace la previsione di misurare "a campione" la temperatura agli addetti (pag. 45) in quanto si dovrebbe misurare a tutti all'inizio di ogni turno ed anche l'indicazione di un range di temperatura corporea che in verità varia a seconda dello strumento utilizzato per la rilevazione.

Buono il controllo a sorteggio dei lotti.

Efficace la procedura di segnalazione delle non conformità e risoluzione dei problemi.  
Molto buono il sistema informatico e di monitoraggio proposto, molto efficace (pag. 46).  
Apprezzata la valutazione della performance individuale del servizio in quanto viene valutato il singolo operatore in relazione all'attività di trasporto effettuato (quindi c'è una doppia valutazione).  
La valutazione varia inoltre a seconda della tipologia del trasporto.  
Per l'analisi della customer satisfaction si prevedono questionari, che tuttavia non vengono proposti.  
Molto apprezzati i controlli di parte terza, effettuati dal Rina (pag. 50)

\*\*\*

#### 4) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Non viene indicata la previsione di un programma di verifica delle performance individuali e non è presente la scheda di valutazione semestrale (come invece indicato tra i criteri di valutazione del Disciplinare).

Buona la presenza di un team di controllo dedicato, che dà notevole attenzione alla sicurezza

Sono previste due tipologie di controllo: autocontrollo degli addetti e del caposquadra. Buona la previsione per cui il caposquadra è presente con gli altri operatori durante il servizio, così garantendo un controllo visivo di eventuali non conformità.

Ben descritta la valutazione delle performance con riferimento alla modalità e ai risultati di esecuzione delle prestazioni (pag. 46-47-48) dove vengono analizzati il rispetto dei trasporti programmati, non programmati e urgenti, valutando anche le percentuali di trasporti conformi e non. Buona la presenza di due indicatori suddivisi per il trasporto pazienti ed il trasporto materiale.

A pag. 45 viene descritta l'analisi di soddisfazione degli utenti/utilizzatori ove si prevede l'utilizzo di questionari a risposta chiusa e sistemi di rilevazione della soddisfazione degli utenti in itinere tramite l'applicativo "Happy or not".

Non chiaro se i questionari di cui sopra, destinati ai referenti dell'ente, sono a risposta chiusa, nel qual caso lo trovo limitante.

La previsione di un'analisi della soddisfazione degli utenti esterni attraverso la connessione al sito della Ditta per poter esprimere un giudizio è a mio avviso complesso e non fruibile da parte di tutti (soprattutto anziani).

Il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche, con particolare riferimento al servizio erogato, è informatizzato e ben descritto.

Buona la previsione della possibilità per l'Ente di effettuare controlli a sorpresa.

Previsto il controllo da parte di enti terzi certificatori.

Dott.ssa Maria Angela PICETTI:

Buono il fatto che venga svolto autocontrollo degli addetti in corso d'opera ed il controllo del processo di erogazione del servizio in parallelo (pag. 40).

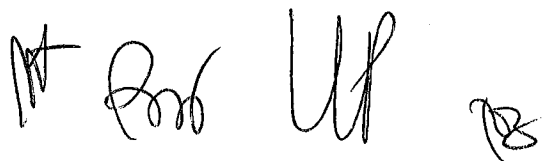
È previsto autocontrollo organizzativo e qualitativo (pag. 41).

Molto buono ed efficace il Software GTop, con il quale viene controllato l'avanzamento delle attività, ricevendo un messaggio di allerta ogni volta che l'andamento di ogni singolo servizio si discosti dai protocolli operativi previsti. Ciò permette di intraprendere immediatamente le azioni correttive finalizzate a garantire i livelli qualitativi richiesti dall'Ente.

Possibilità di visualizzare grafici e statistiche sul Software GTop, il che è positivo perché garantisce tracciabilità e trasparenza.

Buona l'analisi della customer satisfaction rivolta non solo agli utenti ma anche ai referenti dell'Ente.

Esaustiva la descrizione dei sistemi di Misurazione Performance con soglie e indicatori per l'individuazione di "Non Conformità".



Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Il sistema di controllo è nel complesso buono in quanto è suddiviso in un autocontrollo ed un controllo del processo di erogazione dei servizi, con la verifica dei risultati.

Apprezzo il fatto che i controlli avvengano in tempo reale ed in tempo reale venga risolta la criticità. Viene ben descritto il sistema di controllo del trasporto pazienti e del trasporto materiale, ben distinti. Vengono molto ben descritti i principi su cui si basa il controllo (pag. 40 e 41), ben esemplificati nello specchio relativo.

Molta attenzione alla formazione del personale.

Sono previste verifiche periodiche attraverso audit esterni ed interni, verificando anche la sicurezza, alla quale viene data molta attenzione.

La frequenza del controllo è quotidiana

Per l'autocontrollo qualitativo vengono utilizzati vari software (pag. 41), che erano comunque già stati descritti in altre parti del progetto.

Per quanto riguarda il controllo degli addetti, esso ha ad oggetto la presenza degli stessi.

Come autocontrollo viene utilizzato il manuale di squadra (pag. 42) e la scheda di lavoro.

Non è ben chiara la scheda di valutazione individuale.

Per quanto concerne la customer satisfaction, si prevedono questionari di indagine a risposta chiusa, nelle quali gli intervistati indicano la loro risposta sulla base di una scala di soddisfazione preimpostata ed un sistema di rilevazione della soddisfazione dell'utenza in itinere.

Si prevede l'implementazione del sistema "Happy or Not" per la rilevazione della Customer Satisfaction degli utenti "in itinere", che a mio avviso è tuttavia limitante perché viene effettuata attraverso una app e non è detto che tutti gli utenti possano usarla (ad esempio anziani).

Sono elencati degli indicatori di performance dei servizi, tuttavia non è ricompresa la parte del trasporto che va dall'assegnazione all'operatore alla presa in carico del paziente.

Molto trasparenti e molta condivisione con l'Ente, il che è molto positivo.

\*\*\*

## 5) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI:

Viene previsto a pag. 44 la valutazione della adeguatezza del personale attraverso l'utilizzo di una scheda di valutazione. Non essendo presente la scheda dichiarata non è possibile valutarla.

Ben descritto il sistema di valutazione della esecuzione delle prestazioni.

Buona la previsione di un controllo effettuato da soggetti terzi.

Pag. 44 - controllo congiunto e condiviso con gli Enti: non si apprezza che il controllo da parte dell'ente deve essere concordato con preavviso e congiuntamente

Valutazione della soddisfazione da parte degli utenti /utilizzatori – pag. 45: non prevista una analisi della soddisfazione degli utenti utilizzatori ma si prevede la sola compilazione di un modulo di reclamo oppure l'installazione di un totem informatico due volte anno.

Il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche viene descritto a pag. 46, viene effettuato attraverso l'utilizzo del sistema informativo "Man pro.net". Buona la previsione della pubblicazione del report di controllo.

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

E' previsto l'utilizzo del Sistema ManPro.net per tracciabilità digitale dei processi. Il sistema permette di condividere con gli Enti le risultanze dell'applicazione del sistema di autocontrollo adottato, relativamente al livello di qualità erogato, in maniera trasparente e immediata e direttamente confrontabile con il livello qualità richiesto.

Apprezzata la condivisione con gli Enti, che possono partecipare alle verifiche condividendo a priori parametri di controllo, livelli di qualità da raggiungere e calendario delle verifiche. Tuttavia non si apprezza il fatto che si preveda per il controllo congiunto e condiviso con gli Enti un preavviso "anche

di sole 2 ore” (pag. 44), in quanto si ritiene che l’Ente debba avere la possibilità di controllare in ogni momento, senza preavviso.

Si prevede un controllo giornaliero dell’operatore tramite smartphone; tracciata anche pulizia dei presidi.

Si evidenzia negativamente l’assenza della scheda di valutazione, il che non permette di valutarla.

Ben descritti i controlli di processo e di risultato (pag. 43).

Si segnala negativamente l’indicatore a pag. 44 (“Pulizia settimanale e al bisogno”) in quanto la pulizia va effettuata ad ogni cambio di paziente.

Nel progetto viene dichiarato l’utilizzo di diverse check list, che tuttavia non vengono allegate.

La verifica di soddisfazione del cliente si basa su tre livelli, che vengono valutati positivamente, tranne i totem informatici per la soddisfazione dell’utente perché non risultano molto fruibili per l’utenza anziana. Buoni gli altri strumenti previsti.

Molto apprezzata la previsione di un colloquio telefonico con l’utenza che ha effettuato il reclamo.

Sempre per quanto riguarda la soddisfazione dell’Utenza, si parla di questionari anonimi (pag. 46) e nello specchio riportato a pag. 46 si menzionano solo i totem informatici: non è chiaro se vengano utilizzati entrambi gli strumenti.

Si apprezza il sistema di controllo con riferimento alle non conformità e azioni correttive: in caso di rilevazione delle non conformità l’azione viene attivata immediatamente e comunque entro 10 minuti dall’accertamento della Non Conformità; si prevede controllo diretto da parte del controllore circa la corretta esecuzione dell’azione.

Per la tracciabilità e rendicontazione si prevede di utilizzare sistema Man. Pro.Net che viene valutato positivamente.

\*\*\*

## 6) MARKAS SRL

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

E’ previsto il programma di verifica delle performance individuali e riteniamo molto positivo che la compilazione delle schede di valutazione sia effettuata trimestralmente (pag. 47). Non è tuttavia possibile effettuare la valutazione della scheda stessa perché non è descritta nello specifico.

Ben descritta la modalità di verifica dei risultati dell’esecuzione delle prestazioni.

È prevista una scheda di controllo di risultato, ben descritta.

Per questa analisi viene utilizzato il sistema informatico dashboard di MK-logistics, già precedentemente descritto in altre parti del progetto (Centrale operativa).

Per quanto riguarda la soddisfazione degli utenti (pag. 48), è prevista analisi della soddisfazione degli utenti/utilizzatori, che tuttavia non è descritta in maniera esaustiva in ordine alle modalità di effettuazione della stessa.

Ben descritta la gestione dei reclami (pag. 48).

Il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche (pag. 49) è ben descritto e dettagliato; è prevista una verifica in tempo reale dei dati raccolti e la loro elaborazione tramite il sistema informatico sopra indicato. Tali verifiche vengono condivise con l’Ente tramite la pubblicazione delle stesse nella sezione “documenti” sul sistema smart gate.

Dott.ssa Rita VANNOZZI:

Ottima condivisione con l’Ente, che riguarda ogni passaggio del processo di valutazione (autocontrollo, controllo, ecc.).

Ben descritto, nel Programma di verifica delle performance individuali, monitoraggio qualità, tipologie di controllo, gestione non conformità (pag. 44).

Viene utilizzato il software MK-Logistics che risulta ottimo, molto prestazionale.

Valutata molto positivamente la previsione della nomina di un Gruppo di Controllo, composto da referenti Markas e dell’Ente, il quale si occupa anche della redazione di un “Manuale di controllo”,

che definisce e formalizza le tipologie di verifica e rappresenta il riferimento per le attività svolte dal Gruppo di Controllo. Anche sotto questo profilo, dunque, molta condivisione con l'Ente.

Apprezzo molto il fatto che la scheda di valutazione sia compilata trimestralmente e che si preveda la messa in essere di azioni correttive.

Si prevede che la dashboard di MK-Logistics offra agli addetti alla Centrale, in forma sintetica, una rendicontazione continuamente aggiornata sulle performance individuali degli operatori e sulla aderenza del servizio agli indicatori di risultato, tuttavia lo screenshot esemplificativo riportato a pag. 46 è poco chiaro; si evidenzia inoltre che manca l'orario di assegnazione del servizio.

Ottimo il controllo del servizio da parte della Centrale operativa, che traccia anche gli ausili che vengono utilizzati.

Molto apprezzato il fatto che anche il reparto abbia la possibilità di vedere e monitorare lo stato di avanzamento del trasporto.

Molto buona la scheda di controllo di risultato, complete le informazioni riportate.

Buono e dettagliatamente descritto il controllo di processo che permette di verificare la corretta applicazione di procedure, comportamento e piani di lavoro, utilizzando sempre le potenzialità di MK-Logistics.

Per quanto riguarda l'analisi di soddisfazione degli utenti, si prevedono audit interni con verifiche sui reparti, il che è valutato molto positivo.

Non apprezzo invece molto le interviste online perché non fruibili a tutte le tipologie di utenza.

Per la customer satisfaction si prevedono indagini con domande personalizzate, non meglio chiarite.

Anche per la gestione dei reclami si prevede molta condivisione con l'Ente, anche tramite riunioni periodiche (pag. 48).

Ottimo anche il sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche, effettuato tramite il software MK-Logistics, che risulta molto completo, efficiente, che garantisce anche grande trasparenza.

Buona la gestione delle non conformità.

\*\*\*

## 7) SOC. COOP. INTER S.O.S.

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

Progetto non completo, con poche informazioni fornite e quindi difficilmente valutabile.

Si rileva che la maggior parte di quanto descritto si riferisce ai flussi informativi richiesti dal Capitolato tecnico con riferimento ai trasporti richiesti ed effettuati (pag. 7 del Capitolato), ma nulla hanno a che vedere con i sistemi di misurazione e valutazione del servizio richiesti dal Disciplinare quale criterio di valutazione.

Manca la descrizione dettagliata della verifica delle performance individuali e la relativa scheda di valutazione.

I contenuti del report mensile indicati a pag. 34 del progetto si riferiscono invero ai flussi informativi previsti dal Capitolato tecnico in relazione alle informazioni che sono richieste con riguardo ai trasporti, ma non c'entrano con la misurazione ed analisi del servizio.

Non si ritiene adeguato in quanto non oggettivabile il sistema previsto per valutare il servizio, laddove si prevede che "al termine di ogni trasporto l'operatore potrà velocemente intervistare il paziente, richiedendo di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio prestato con 4 valori a scelta" (pag. 36).

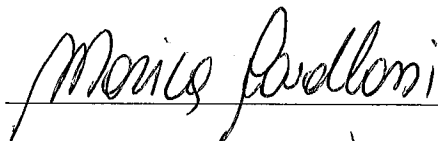
La seduta si chiude alle ore 12,30.

Letto, confermato e sottoscritto.

Genova, 22/02/2022.

**Presidente Commissione Giudicatrice**

Dott.ssa Marica CAVALLONI



---



**Componente Commissione Giudicatrice**

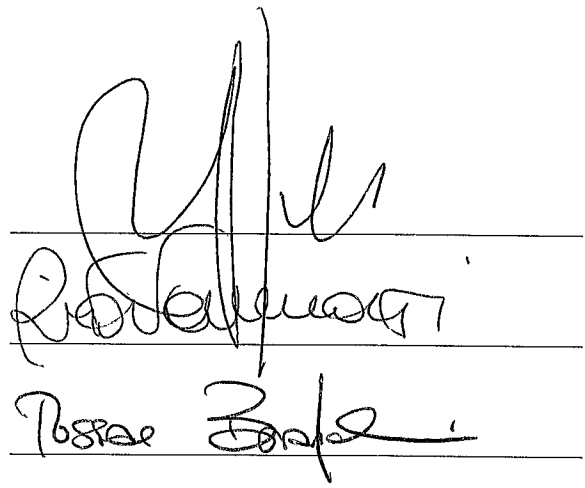
Dott.ssa Maria Angela PICETTI

**Componente Commissione Giudicatrice**

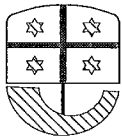
Dott.ssa Rita VANNOZZI

**Funzionario referente e Segretario**

Dott.ssa Rossana BRANDOLIN



Three handwritten signatures are present on the right side of the page, each written on a horizontal line. The top signature is a stylized, cursive signature. The middle signature is a more legible cursive signature. The bottom signature is a cursive signature.



**REGIONE LIGURIA**  
**DIREZIONE CENTRALE**  
**ORGANIZZAZIONE**

Genova, 09/03/2022

Prot. n. NP/2022/0199860

**SETTORE**  
**STAZIONE UNICA APPALTANTE**  
**REGIONALE**

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

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

**33^ SEDUTA RISERVATA**

**Verbale 33^ seduta riservata della Commissione giudicatrice del 09/03/2022**

Il giorno 09/03/2022, alle ore 9,00 si è riunita in seduta riservata presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova, la Commissione giudicatrice della procedura in oggetto per definire e comunicare i punteggi attribuiti a ciascun parametro di valutazione per il lotto 5.

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

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

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

Si dà atto che, in considerazione della situazione emergenziale in corso, la S.U.A.R. ha messo a disposizione della Commissione la documentazione tecnica delle ditte partecipanti al lotto 5 secondo quanto previsto dall'art. 3 del "Regolamento per il lavoro a distanza delle Commissioni giudicatrici e l'organizzazione delle sedute pubbliche delle gare telematiche" approvato con determinazione di A.Li.Sa. n. 390 del 23/09/2020 e dal decreto del Direttore Generale n. 3802/2021 di approvazione

delle "Linee Guida per la designazione delle Commissioni tecniche e delle Commissioni Giudicatrici".

Nella seduta odierna la Commissione, terminata la lettura dei CV dei referenti del lotto 5, dopo una breve discussione in merito ai paragrafi stessi, procede alla definizione dei punteggi attribuiti al relativo parametro di valutazione ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che viene allegata al presente verbale quale parte integrante e sostanziale.

## **7) REFERENTE RESPONSABILE: CV del referente**

La Commissione dà atto che Copura soc. coop., RTI Idealservice soc. coop. e la Soc. Coop. Inter s.o.s. hanno presentato per il lotto 5 il CV dello stesso Referente responsabile dei lotti precedenti (nel CV del Referente di Copura è indicato il medesimo luogo e data di nascita e luogo di residenza rispetto a quello del lotto 1; nei CV dei Referenti di RTI Idealservice soc. coop. e della Soc. Coop. Inter s.o.s. è specificato il nominativo dei Referenti stessi, che è il medesimo dei lotti precedenti).

In considerazione del fatto che l'art. 7 del Capitolato prescriveva che il Referente responsabile dovesse essere diverso per ciascun lotto, la Commissione decide di attribuire punteggio pari a 0 al parametro relativo al CV del Referente responsabile in quanto non valutabile, atteso che, in caso di aggiudicazione, in sede di esecuzione il Referente dovrà essere un diverso soggetto.

### **1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI**

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

Il Referente proposto ha una laurea in ingegneria gestionale con specializzazione in ingegneria clinica.

Buona la preparazione informatica.

Non dichiarata formazione specifica di acquisizione competenze nella gestione del personale né in materia di sicurezza sul lavoro.

Non risulta una frequenza regolare nell'aggiornamento e nell'acquisizione di nuove nozioni.

\*\*\*

### **2) CONSORZIO STABILE CMF**

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

Buona la presenza di esperienza lavorativa nello specifico settore richiesto (trasporto pazienti, materiale biologico, farmaci e beni sanitari).

Non chiaro il titolo di studio ("Diploma scuola media superiore – formazione di livello universitario", non meglio precisato).

Non specificata la durata dei corsi e relativi anni di svolgimento.

Buona la presenza di un corso sulla gestione del personale.

Sufficienti competenze informatiche.

Buona la preparazione dichiarata in materia di sicurezza di igiene sul lavoro.

\*\*\*

### **3) COPURA SOC. COOP.**

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

La Commissione attribuisce 0 punti per le motivazioni indicate sopra.



### 3) DUSSMANN SERVICE SRL

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:  
Dichiarata esperienza specifica nel settore (dal 2015 ad oggi responsabile unico del servizio logistica pazienti e servizi ausiliari vari).

Le conoscenze informatiche dichiarate sono "basic" (office e posta elettronica).

Non valutiamo positivamente che la formazione e l'aggiornamento siano sempre legati alla scuola di formazione Dussmann Service e non vi siano corsi svolti anche presso altri Istituti di formazione.

Leggendo l'elenco dei corsi effettuati, non sono chiari i contenuti dei corsi stessi, gli anni di effettuazione, la relativa durata e la ripetitività. Dal 2008 non risulta alcun corso di aggiornamento

\*\*\*

### 4) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.

Dott.ssa Marica CAVALLONI - Dott.ssa Maria Angela PICETTI - Dott.ssa Rita VANNOZZI:  
La Commissione attribuisce 0 punti per le motivazioni indicate sopra.

\*\*\*

### 5) MARKAS SRL

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

Si apprezza particolarmente l'esperienza specifica nel settore.

Non indicato il livello di preparazione informatica.

Generica descrizione della formazione. Sono indicate le date dei corsi di formazione ma non la durata degli stessi.

Buona la conoscenza linguistica.

Non dichiarato il titolo di studio.

\*\*\*

### 6) SOC. COOP. INTER S.O.S.

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

La Commissione attribuisce 0 punti per le motivazioni indicate sopra.

Refuso pag. 37.

\*\*\*

A questo punto, dopo una breve discussione e confronto in merito alla documentazione tecnica relativa agli ausili offerti, verificata la presenza, per ciascuna ditta partecipante, di tutti i requisiti minimi previsti dal capitolato tecnico (art. 6.2.2), la Commissione procede all'attribuzione dei punteggi ai parametri 8 e 9 ed alla comunicazione degli stessi al Segretario, che provvede a riportarli nella tabella riepilogativa dei punteggi che viene allegata al presente verbale del quale costituisce parte integrante e sostanziale.

Si riporta di seguito, per ciascuna Ditta, il numero di ausili offerti:

#### 1) CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Barelle: n. 20

Carrozine: n. 13

#### 2) CONSORZIO STABILE CMF

Barelle: n. 23

Carrozine: n. 12

**3) COPURA SOC. COOP.**

Barelle: n. 32  
Carrozzone: n. 21

**3) DUSSMANN SERVICE SRL**

Barelle: n. 50  
Carrozzone: n. 36

**4) RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.**

Barelle: n. 17  
Carrozzone: n. 10

**5) MARKAS SRL**

Barelle: n. 29  
Carrozzone: n. 16

**6) SOC. COOP. INTER S.O.S.**

Barelle: n. 30  
Carrozzone: n. 16

\*\*\*

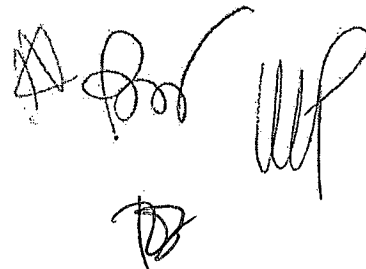
All'esito della valutazione delle offerte tecniche del lotto 5 risultano i seguenti punteggi:

PARTECIPANTE	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO TECNICO RIPARAMETRATO
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	51,71	62,54
CONSORZIO STABILE CMF	47,87	57,90
COPURA SOC. COOP.	53,11	64,23
Dussmann Service SRL	57,88	70,000
RTI IDEALSERVICE SOC. COOP	38,89	47,04
Markas srl	41,97	50,76
Soc. Coop. Soc. Inter S.O.S.	11,44	13,84

Si ricorda che l'art. 17.2 del Disciplinare prevede che "Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, per tutti i lotti è prevista una soglia minima di sbarramento pari a 36/70 che verrà considerata sulla base dei punteggi complessivi attribuiti dalla Commissione giudicatrice prima della riparametrazione.

*Il concorrente che consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia non accederà alla fase di apertura delle offerte economiche".*

Alla luce della sopracitata previsione, la Soc. Coop. Soc. Inter S.O.S., avendo ottenuto un punteggio pari a 11,44 punti, sarà esclusa dal lotto 5. L'esclusione sarà comunicata ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 76 D.lgs. n. 50/2016.



La seduta si chiude alle ore 12,00.  
Letto, confermato e sottoscritto.

Genova, 09/03/2022

**Presidente Commissione Giudicatrice**

Dott.ssa Marica CAVALLONI

**Componente Commissione Giudicatrice**

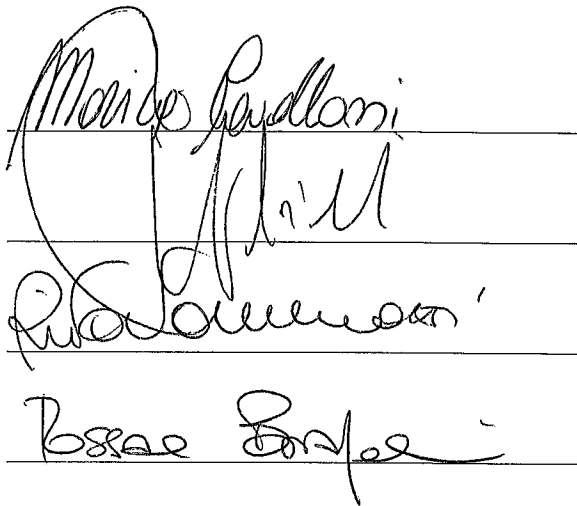
Dott.ssa Maria Angela PICETTI

**Componente Commissione Giudicatrice**

Dott.ssa Rita VANNOZZI

**Funzionario referente e Segretario**

Dott.ssa Rossana BRANDOLIN



The image shows three handwritten signatures on a document, each written on a horizontal line. The first signature is 'Marica Cavalloni', the second is 'Maria Angela Picetti', and the third is 'Rossana Brandolin'. The signatures are written in black ink and are somewhat stylized.

**Servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL**

**1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O. Ospedali Galliera**

**N° gara 7933936**

CIG 8500710FCB - LOTTO 5 - E.O. OSPEDALI GALLIERA

**Scala dei coefficienti:**

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

CRITERIO		PUNTI MAX	CNS - CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI				CONSORZIO STABILE CMF			
1 - PROGETTO TECNICO	Modalità di organizzazione del servizio, fasi operative e pianificazione della gestione delle richieste	22	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	11,000	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	15,400		
			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			
			0,5	Dott.ssa Rita Vannozi		0,7	Dott.ssa Rita Vannozi			
			0,500	MEDIA		0,700	MEDIA			
			0,500	COEFF.		0,700	COEFF.			
2 - FUNZIONAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA	Modalità di funzionamento della Centrale, con particolare riguardo all'eventuale utilizzo di tecnologie Innovative ed informatiche volte a migliorare l'organizzazione del servizio; sistema di rendicontazione e tracciabilità dei processi	18	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	18,000	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	11,250		
			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			
			1	Dott.ssa Rita Vannozi		0,5	Dott.ssa Rita Vannozi			
			0,800	MEDIA		0,500	MEDIA			
			1,000	COEFF.		0,625	COEFF.			
3 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	Soluzione proposta in merito al piano di formazione e aggiornamento professionale, monte ore annuo dedicato alla formazione (aggiuntivo rispetto al monte ore indicato in Capitolato), modalità di verifica delle conoscenze, qualificazione dei docenti, materiale didattico argomenti trattati; descrizione del sistema di tracciabilità e	5	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,571	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,619		
			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			
			0,5	Dott.ssa Rita Vannozi		0,5	Dott.ssa Rita Vannozi			
			0,500	MEDIA		0,367	MEDIA			
			0,714	COEFF.		0,524	COEFF.			
4 - MODALITA' DI GESTIONE DELLE ASSENZE ED IN CASO DI SCIOPERO	Dettaglio dell'organizzazione prevista per le sostituzioni per ferie, malattie e altre assenze, sciopero, metodo di rotazione e sostituzione del personale, impostazione e tempi di attivazione per eventuali interventi straordinari ed urgenti non previsti nel Capitolato	4	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,800	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,000		
			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			
			0,7	Dott.ssa Rita Vannozi		0,5	Dott.ssa Rita Vannozi			
			0,700	MEDIA		0,500	MEDIA			
			0,700	COEFF.		0,500	COEFF.			
5 - TURN-OVER DEL PERSONALE	I processi e le azioni poste in essere per ridurre il turn-over del personale (es. tipologie contrattuali che garantiscano stabilità occupazionale)	7	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	6,263	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	7,000		
			0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			
			0,5	Dott.ssa Rita Vannozi		0,7	Dott.ssa Rita Vannozi			
			0,567	MEDIA		0,633	MEDIA			
			0,895	COEFF.		1,000	COEFF.			
6 - MISURAZIONE ED ANALISI DEL SERVIZIO	Programma di verifica delle performance individuali con relativa scheda di valutazione semestrale, con particolare riferimento alla modalità ed ai risultati di esecuzione delle prestazioni, analisi della soddisfazione degli utenti/utilizzatori; sistema di tracciabilità e rendicontazione delle verifiche	6	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	5,429	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	6,000		
			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			
			0,7	Dott.ssa Rita Vannozi		0,7	Dott.ssa Rita Vannozi			
			0,633	MEDIA		0,700	MEDIA			
			0,905	COEFF.		1,000	COEFF.			
7 - REFERENTE RESPONSABILE	CV del Referente	4	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,000	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,857		
			0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			
			0,7	Dott.ssa Rita Vannozi		0,5	Dott.ssa Rita Vannozi			
			0,700	MEDIA		0,500	MEDIA			
			1,000	COEFF.		0,714	COEFF.			

COPURA SOC. COOP.			DUSSMANN SERVICE SRL			RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.		
	1	Dott.ssa Marica Cavalloni		1	Dott.ssa Marica Cavalloni		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni
	1	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti
	1	Dott.ssa Rita Vannozi		0,7	Dott.ssa Rita Vannozi		0,5	Dott.ssa Rita Vannozi
	1,000	MEDIA		0,800	MEDIA		0,500	MEDIA
	1,000	COEFF.		0,800	COEFF.		0,500	COEFF.
		22,000			17,600			11,000
	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozi		0,7	Dott.ssa Rita Vannozi		0,5	Dott.ssa Rita Vannozi
	0,700	MEDIA		0,700	MEDIA		0,633	MEDIA
	0,875	COEFF.		0,875	COEFF.		0,792	COEFF.
		15,750			15,750			14,250
	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni		0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni
	0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti
	0,3	Dott.ssa Rita Vannozi		0,7	Dott.ssa Rita Vannozi		0,3	Dott.ssa Rita Vannozi
	0,300	MEDIA		0,700	MEDIA		0,300	MEDIA
	0,429	COEFF.		1,000	COEFF.		0,429	COEFF.
		2,143			5,000			2,143
	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni		1	Dott.ssa Marica Cavalloni		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni
	0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti		1	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti
	0,5	Dott.ssa Rita Vannozi		1	Dott.ssa Rita Vannozi		0,5	Dott.ssa Rita Vannozi
	0,500	MEDIA		1,000	MEDIA		0,500	MEDIA
	0,500	COEFF.		1,000	COEFF.		0,500	COEFF.
		2,000			4,000			2,000
	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni
	0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti
	0,3	Dott.ssa Rita Vannozi		0,5	Dott.ssa Rita Vannozi		0,5	Dott.ssa Rita Vannozi
	0,300	MEDIA		0,500	MEDIA		0,500	MEDIA
	0,474	COEFF.		0,789	COEFF.		0,789	COEFF.
		3,316			5,526			5,526
	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni		0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozi		0,5	Dott.ssa Rita Vannozi		0,5	Dott.ssa Rita Vannozi
	0,700	MEDIA		0,500	MEDIA		0,433	MEDIA
	1,000	COEFF.		0,714	COEFF.		0,619	COEFF.
		6,000			4,286			3,714
	0	Dott.ssa Marica Cavalloni		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni		0	Dott.ssa Marica Cavalloni
	0	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti		0	Dott.ssa Maria Angela Picetti
	0	Dott.ssa Rita Vannozi		0,3	Dott.ssa Rita Vannozi		0	Dott.ssa Rita Vannozi
	0,000	MEDIA		0,300	MEDIA		0,000	MEDIA
	0,000	COEFF.		0,429	COEFF.		0,000	COEFF.
		0,000			1,714			0,000

AA  
 Povera  
 PB

MARKAS SRL				SOC. COOP. INTER S.O.S.			
	0,7	Dott.ssa Marica Cavalloni	15,400		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	6,600
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,700	MEDIA			0,300	MEDIA	
	0,700	COEFF.			0,300	COEFF.	
	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	8,250		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,5	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,367	MEDIA			0,000	MEDIA	
	0,458	COEFF.			0,000	COEFF.	
	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,524		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,633	MEDIA			0,000	MEDIA	
	0,905	COEFF.			0,000	COEFF.	
	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,533		0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	1,200
	0,7	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,633	MEDIA			0,300	MEDIA	
	0,633	COEFF.			0,300	COEFF.	
	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	3,316		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	2,211
	0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi			0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,300	MEDIA			0,200	MEDIA	
	0,474	COEFF.			0,316	COEFF.	
	0,5	Dott.ssa Marica Cavalloni	4,857		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0,5	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,7	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,567	MEDIA			0,000	MEDIA	
	0,810	COEFF.			0,000	COEFF.	
	0,3	Dott.ssa Marica Cavalloni	1,714		0	Dott.ssa Marica Cavalloni	0,000
	0,3	Dott.ssa Maria Angela Picetti			0	Dott.ssa Maria Angela Picetti	
	0,3	Dott.ssa Rita Vannozzi			0	Dott.ssa Rita Vannozzi	
	0,300	MEDIA			0,000	MEDIA	
	0,429	COEFF.			0,000	COEFF.	

B4 | 1,000 | MAX tra le medie

B5 | 0,800 | MAX tra le medie

B5 | 0,700 | MAX tra le medie

B5 | 1,000 | MAX tra le medie

B7 | 0,633 | MAX tra le medie

B4 | 0,700 | MAX tra le medie

B5 | 0,700 | MAX tra le medie

*AA* *Bob* *UP* *73*

**Servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e**

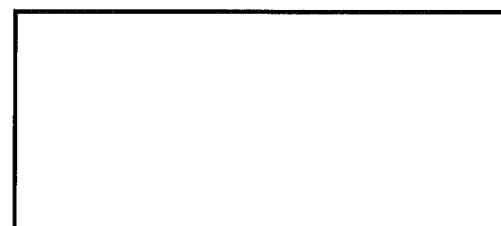
CIG 8500710FCB - LOTTO 5 - E.O. OSPEDALI GALLIERA

	CARATTERISTICHE PRODOTTO							
	CRITERI DI VALUTAZIONE							
	8 - Numero barelle fornite				9 - Numero carrozzine fornite			
DITTE	Valore	Peso Parametro	Punteggio	Note	Valore	Peso Parametro	Punteggio	Note
CNS - CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	20	2,000	0,286		13	2,000	0,357	
CONSORZIO STABILE CMF	23	2,000	0,457		12	2,000	0,286	
COPURA	32	2,000	0,971		21	2,000	0,929	
DUSSMANN SERVICE SRL	50	2,000	2,000		36	2,000	2,000	
RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.	17	2,000	0,114		10	2,000	0,143	
MARKAS SRL	29	2,000	0,800		16	2,000	0,571	
SOC. COOP. INTER S.O.S.	30	2,000	0,857		16	2,000	0,571	
Valore Max			50				36	
Base d'asta			15				8	

*[Handwritten signatures and initials]*

**Servizio di accompagnamento e  
trasporto pazienti ricoverati presso  
le Strutture ospedaliere di ASL 1,  
ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e E.O.**

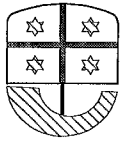
CIG 8500710FCB - LOTTO 5 - E.O. OSPEDALI  
GALLIERA



CRITERIO	PUNTI MAX	CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	CONSORZIO STABILE CMF	COPURA	DUSSMANN SERVICE SRL	RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.	MARKAS SRL	SOC. COOP. INTER S.O.S.
1 - PROGETTO TECNICO	22	11,00	15,40	22,00	17,60	11,00	15,40	6,60
2 - FUNZIONAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA	18	18,00	11,25	15,75	15,75	14,25	8,25	0
3 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	5	3,57	2,62	2,14	5,00	2,14	4,52	0
4 - MODALITA' DI GESTIONE DELLE ASSENZE ED IN CASO DI SCIOPERO	4	2,80	2,00	2,00	4,00	2,00	2,53	1,20
5 - TURN-OVER DEL PERSONALE	7	6,26	7,00	3,32	5,53	5,53	3,32	2,21
6 - MISURAZIONE ED ANALISI DEL SERVIZIO	6	5,43	6,00	6,00	4,29	3,71	4,86	0
7 - REFERENTE RESPONSABILE	4	4,00	2,86	0	1,71	0	1,71	0
8 - Numero barelle fornite	2	0,29	0,46	0,97	2	0,11	0,80	0,86
9 - Numero carrozzine fornite	2	0,36	0,29	0,93	2	0,14	0,57	0,57
		CNS – CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	CONSORZIO STABILE CMF	COPURA	DUSSMANN SERVICE SRL	RTI IDEALSERVICE SOC. COOP.	MARKAS SRL	SOC. COOP. INTER S.O.S.
PUNTEGGIO TOTALE		51,71	47,87	53,11	57,88	38,89	41,97	11,44
PUNTEGGIO TOTALE RIPARAMETRATO		62,54	57,90	64,23	70,00	47,04	50,76	13,84

*Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.*





**REGIONE LIGURIA**  
**DIREZIONE CENTRALE**  
**ORGANIZZAZIONE**



Genova, 24/03/2022

Prot. n. NP/2022/0233941

**SETTORE**  
**STAZIONE UNICA APPALTANTE**  
**REGIONALE**

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

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

**SEDUTA PUBBLICA**

**Verbale seduta pubblica apertura offerte economiche lotto 5**

Il giorno 24/03/2022, alle ore 12,22 si è riunito in seduta pubblica presso la Stazione Unica Appaltante Regionale situata in via G. D'Annunzio 64 – Genova il Seggio di gara e la Commissione Giudicatrice della procedura in oggetto per la comunicazione degli esiti della valutazione tecnica del lotto 4, la lettura dei punteggi tecnici e l'inserimento degli stessi in piattaforma telematica Sintel, l'apertura sulla piattaforma SinTel delle buste contenenti le offerte economiche presentate nel lotto 4 e la proposta di aggiudicazione.

Il Seggio di gara, nominato con Determinazione n. 508 del 09/12/2020, risulta composto dai Signori:

- Dott. Luigi Moreno COSTA - Dirigente della S.U.A.R. Presidente
- Dott.ssa Rossana BRANDOLIN – Funzionario della S.U.A.R. Componente anche con funzioni Segretario

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

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

Presenziano alla seduta al solo fine di fornire il necessario supporto informatico per i collegamenti a distanza e la diretta streaming il Sig. Simone Manenti, Istruttore amministrativo della S.U.A.R.

Le funzioni di Ufficiale Rogante sono svolte dal Dott. Mauro Vestri, nominato con decreti del Direttore Generale n. 3306 del 28/05/2021 e n. 3725 del 16/06/2021.

In considerazione dell'emergenza sanitaria in corso, la seduta pubblica si svolge a porte chiuse. Gli operatori economici interessati possono assistere alla diretta streaming collegandosi al link comunicato con avviso Prot-2022-0224423 del 21/03/2022 pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente nonché sulla Piattaforma Sintel.

Il RUP rende anzitutto noti i punteggi di valutazione della qualità assegnati a seguito della valutazione delle offerte tecniche del lotto 5:

## LOTTO 5

PARTECIPANTE	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO TECNICO RIPARAMETRATO
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	51,71	<b>62,54</b>
CONSORZIO STABILE CMF	47,87	<b>57,90</b>
COPURA SOC. COOP.	53,11	<b>64,23</b>
Dussmann Service SRL	57,88	<b>70,000</b>
RTI IDEALSERVICE SOC. COOP	38,89	<b>47,04</b>
Markas srl	41,97	<b>50,76</b>
Soc. Coop. Soc. Inter S.O.S.	11,44	13,84

Si dà altresì atto che la Soc. Coop. Soc. Inter S.O.S., avendo ottenuto un punteggio pari 11,44 punti, è stata esclusa dal lotto 5 in quanto non ha raggiunto la soglia di 36/70 punti prevista dall'art. 17.2 del Disciplinare.

Il Segretario procede all'inserimento dei punteggi tecnici sulla piattaforma Sintel.

Il Presidente ricorda che l'aggiudicazione avverrà in base al metodo disposto all'art. 95 comma 3 del D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i, ossia a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sulla base degli elementi valutativi indicati nel Disciplinare di gara e del prezzo offerto.

Si ricorda altresì che, pena esclusione dalla gara, il prezzo proposto dall'offerente dovrà essere uguale o inferiore rispetto alla base d'asta.

Per l'attribuzione del relativo punteggio, al prezzo più basso saranno assegnati punti 30, gli altri punteggi saranno attribuiti secondo le seguenti formule:

Per ribassi percentuali inferiori o uguali alla media aritmetica dei ribassi percentuali di tutte le offerte ammesse:

$$p = 30 \times 0,90 \times (R / R_{\text{Medio}})$$

Per ribassi percentuali maggiori della media aritmetica dei ribassi percentuali di tutte le offerte

ammesse:

$$p = 30 \times \left[ 0,90 + (1,00 - 0,90) \times \frac{R - R_{\text{Medio}}}{R_{\text{Max}} - R_{\text{Medio}}} \right]$$

Dove:

p = punteggio;

R = ribasso in percentuale dell'offerta da valutare rispetto alla base d'asta;

RMax = ribasso in percentuale dell'offerta più bassa presentata rispetto alla base d'asta,

RMedio = media dei ribassi rispetto alla base d'asta in percentuale delle offerte ammesse.

utilizzando anche nei rapporti due decimali dopo la virgola.

Ciò precisato, la Commissione ed il Seggio di gara procedono all'apertura delle buste economiche telematiche presenti su SinTel e a verificare la presenza e la conformità di tutti gli elementi indicati nel Disciplinare di Gara con il seguente esito:

Alle ore 12,32 la seduta si interrompe per verificare la correttezza dei punteggi comunicati ed inseriti in Piattaforma. Alle ore 12, 44 la seduta riprende e il RUP conferma la correttezza dei punteggi di cui era stata data lettura inizialmente e che sono stati inseriti in piattaforma.

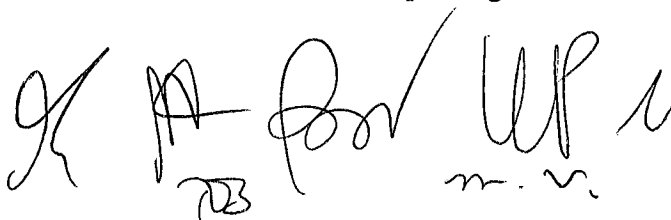
## LOTTO 5

PARTECIPANTE	CANONE QUADRIENNALE OFFERTO (Euro)	PUNTEGGIO TECNICO RIPARAMETRATO	PUNTEGGIO ECONOMICO	TOTALE PUNTEGGIO
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	1.721.087,14816	62,54	21,57	84,11
CONSORZIO STABILE CMF	1.641.891,99051	57,90	27,74	85,64
COPURA SOC. COOP.	1.561.868,39040	64,23	30,00	94,23
Dussmann Service SRL	1.684.974,94000	70,00	25,26	95,26
RTI IDEALSERVICE SOC. COOP	1.794.843,60000	47,04	14,04	61,08
Markas srl	1.602.720,00000	50,76	28,84	79,60

Per quanto sopra esposto risulta aggiudicataria in via provvisoria, salvo verifica di anomalia dell'offerta ex art. 97 D. Lgs. n. 50/2016, la Ditta Dussmann Service SRL.

La seduta pubblica è tolta alle ore 12,49.

Il presente Verbale, composto da 4 (quattro) pagine, sarà pubblicato sul sito [www.acquistiliguria.it](http://www.acquistiliguria.it) e sulla piattaforma Sintel.



Letto, confermato e sottoscritto.  
Genova, 24/03/2022

**Presidente Commissione Giudicatrice**  
Dott.ssa Marica CAVALLONI

**Componente Commissione Giudicatrice**  
Dott.ssa Maria Angela PICETTI

**Componente Commissione Giudicatrice**  
Dott.ssa Rita VANNOZZI

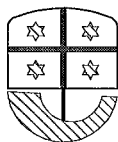
**Il RUP**  
Dott. Luigi Moreno COSTA

**Ufficiale Rogante**  
Dott. Mauro Vestri

**Funzionario referente e Segretario**  
Dott.ssa Rossana BRANDOLIN

**Supporto Informatico**  
Sig. Simone MANENTI

Marica Cavalloni  
Maria Angela Picetti  
Rita Vannozzi  
Luigi Moreno Costa  
Mauro Vestri  
Rossana Brandolin  
Simone Manenti



**REGIONE LIGURIA**  
**DIREZIONE CENTRALE**  
**ORGANIZZAZIONE**

**SETTORE**  
**STAZIONE UNICA APPALTANTE REGIONALE**

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

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

A seguito dell'esclusione delle Ditte Dussmann Service srl, Copura Soc. Coop, Consorzio stabile CMF e CNS-Consorzio Nazionale Servizi, prime quattro classificate nel lotto 5 della gara in oggetto in quanto le relative offerte sono risultate anomale, come risulta dalle Relazioni Prot-2022-0479203 del 07/07/2022 e Prot-2022-0881862 del 24/08/2022, sono state sottoposte a verifica di congruità ex art. 97 D.Lgs. n. 50/2016 le offerte di Markas S.r.l. e di Idealservice Soc. Coop., classificatesi rispettivamente al quinto e sesto posto.

Con note Prot-2022-0925012 e Prot-2022-0925013 del 02/09/2022 è stato chiesto ai predetti operatori economici di fornire, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 97 sopra citato, tutte le giustificazioni per i servizi offerti nel lotto 5, utili a consentire la verifica della congruità delle offerte presentata. Markas S.r.l. ha fornito riscontro con nota acquisita agli atti Prot-2022-1021338 del 15/09/2022. Idealservice Soc. Coop. ha fornito riscontro con nota acquisita agli atti Prot-2022-1022002 del 15/09/2022.

Anche in questo caso, stante la notevole incidenza della manodopera e la complessità del calcolo del costo della stessa e relativa verifica di congruità, con decreto n. 5777/2022 è stato affidato al Dott. Fabrizio Marti incarico professionale di supporto al RUP nell'ambito della verifica di anomalia delle offerte (con riferimento al costo della manodopera impiegata) relativa al lotto 5 della gara di cui trattasi.

Il Dott. Marti, concluso l'esame delle giustificazioni fornite, ha elaborato la relazione conclusiva dell'incarico affidatogli, acquisita agli atti Prot-2022-1270504 del 16/11/2022, allegata alla presente

quale parte integrante e sostanziale ed al cui contenuto integralmente si rinvia, dalla quale emerge quanto segue.

### 1) MARKAS S.R.L.

Il Dott. Fabrizio Marti ha esaminato le giustificazioni fornite ed il costo della manodopera con riguardo ai seguenti aspetti:

- a) congruità dei CCNL applicati;
- b) rispetto delle tabelle ministeriali;
- c) rispetto delle previsioni della *lex specialis*, da un punto di vista qualitativo, quanto alle risorse impiegate e la conformità delle stesse rispetto alle rispettive offerte tecniche;
- d) congruità dei costi della manodopera indicati dai predetti competitors.

Per quanto concerne i punti sub a) e sub c), il Dott. Marti ne ha evidenziato la correttezza, valutazione che il sottoscritto RUP condivide.

Con riguardo alle tabelle ministeriali, il Dott. Marti ha utilizzato, per la valutazione della congruità del costo della manodopera, il costo medio orario risultante dal decreto n. 25 del 06/06/2022, che ha aggiornato siffatto costo. Il RUP condivide il *modus operandi* del Consulente, tenuto conto che, in base al costante orientamento della giurisprudenza amministrativa in materia, occorre tener conto delle tabelle aggiornate a quando viene effettuata la verifica di anomalia (cfr. da ultimo sentenza TAR Liguria n. 249/2022: “*dato che la verifica di congruità del costo del personale non è volta ad appurare la sussistenza di un requisito di partecipazione – circostanza che giustificerebbe il ricorso alle tabelle vigenti al momento di scadenza del termine per la presentazione delle offerte – ma è volta a sondare la sostenibilità futura dell’offerta, essa deve essere svolta secondo i dati più aggiornati possibili, perché contrasterebbe con l’interesse pubblico l’aggiudicazione di una gara a condizioni di cui è già accertabile l’insostenibilità*”).

Il Dott. Marti ritiene anzitutto non condivisibile e giustificabile il ricorso, da parte di Markas, all’istituto del c.d. lavoro supplementare al (solo) fine di ridurre il costo del lavoro e ciò in quanto

- ✓ non è possibile predeterminare le ore di lavoro supplementare in quanto i lavoratori potrebbero rifiutare di svolgere le ore aggiuntive e quindi il monte ore minimo previsto dall’appalto non sarebbe garantito;
- ✓ in base a quanto previsto dall’ art. 33 del contratto collettivo, a richiesta delle organizzazioni sindacali, l’azienda è tenuta ad avviare un esame congiunto al fine di concordare il consolidamento di quota parte delle ore di lavoro supplementare, considerandolo come lavoro ordinario, e comportando un notevole aggravio dei costi previsti nelle giustificazioni del 14/09/2022.

Il RUP prende atto del ragionamento del consulente ma ritiene di richiamare l’orientamento giurisprudenziale che ritiene invece legittimo il ricorso all’istituto del c.d. lavoro supplementare, trattandosi di possibile modalità di organizzazione del lavoro (volta a consentire un legittimo risparmio di spesa) ed organizzazione dell’impresa (cfr. Consiglio di Stato, sez. III, n. 5967/2021).

Inoltre, il Dott. Marti ritiene di non condividere il calcolo del tasso di assenteismo elaborato nelle giustificazioni da Markas, il quale, ritenendo che il costo dell'assenteismo, inserita nelle Tabelle Ministeriali, per malattia, infortunio, maternità effettivamente a carico del datore di lavoro sia notevolmente più contenuto rispetto a quello esposto nelle tabelle, ha provveduto a ricalcolare gli oneri a suo carico collegati all'assenteismo del personale.

Il Dott. Marti ritiene invece che il numero delle ore non lavorate per malattia infortunio e gravidanza non possa essere diminuito artificialmente dall'azienda ma vada conteggiato nella quantità indicata dalle tabelle in quanto i dati medi presi in considerazione dalle Tabelle Ministeriali tengono conto del fatto che i costi effettivamente sostenuti dall'impresa in caso di sostituzione non coincidono con quelli che su essa gravano direttamente in relazione al lavoratore sostituito, ma comprendono anche le somme riferite ai compensi ed altre voci di costo relative al sostituito che presta la propria attività al posto dell'assente. In caso contrario, si andrebbe ad abbassare illegittimamente, il costo orario e complessivo della manodopera (cfr. TAR Liguria n. 249/2022 e TAR Lombardia, Milano, sent. N. 1563 del 2020).

Anche sotto tale profilo, il RUP condivide l'assunto del Dott. Marti e ciò anche in considerazione dell'orientamento giurisprudenziale sul punto. A tale riguardo, si veda sent. N. 1563 del 2020 del TAR Lombardia ove si rileva che *“in assenza di giustificazioni specifiche e documentate che incidano sul quantum delle assenze, il numero di ore non lavorate per malattia, infortunio e gravidanza non può essere diminuito artificialmente dalla ditta, ma va conteggiato nella quantità indicata dalle tabelle. In caso contrario, si andrebbe ad abbassare illegittimamente (per effetto dell'innalzamento del divisore), il costo orario e complessivo della manodopera, omettendo di considerare i costi per sostituzione cui la ditta deve invece necessariamente far fronte al fine di eseguire esattamente il servizio appaltato. Il tutto, con effetti distorsivi della concorrenza, e potenzialmente idonei a compromettere l'equilibrio interno e complessivo dell'offerta, oltre che a pregiudicare l'interesse pubblico alla puntuale erogazione del servizio”*.

Alla luce di quanto sopra, il Dott. Marti ha provveduto a rielaborare le tabelle indicanti il costo del personale esposte da Markas nelle proprie giustificazioni, tenendo conto del diverso costo ed incidenza dell'assenteismo, conformemente alle tabelle ministeriali.

Il sottoscritto RUP, come già osservato e per le anzidette ragioni, condivide e fa proprie le risultanze cui è pervenuto il Dott. Marti, riepilogate nella Relazione Prot-2022-1270504 del 16/11/2022, allegata alla presente quale parte integrante e sostanziale ed al cui contenuto integralmente si rinvia.

Orbene, da tale conteggio, dettagliato nella tabella riportata nella Relazione, si rileva un incremento rispetto ai costi indicati da Markas di € 122.292,28 pari al 8,23%.

Ciò premesso, il sottoscritto RUP ricorda che, secondo il costante orientamento giurisprudenziale, *“i valori del costo del lavoro risultanti dalle tabelle ministeriali sono un semplice parametro di valutazione della congruità dell'offerta, sì che l'eventuale scostamento delle voci di costo da quelle riassunte nelle tabelle non legittima un giudizio di anomalia o di incongruità e occorre, perché possa dubitarsi della congruità, che la discordanza sia considerevole e palesemente ingiustificata, alla luce di una valutazione globale e sintetica, di sua espressione di un potere tecnico-discrezionale insindacabile, salvo che la manifesta e macroscopica erroneità od irragionevolezza non renda palese l'inattendibilità complessiva dell'offerta”* (in termini, tra le tante, Cons. Stato, V sez., n. 4753/2021; V, n. 7554/2020; III, n. 414/2020).

Considerato che il predetto –considerevole- scostamento di € 122.292,28 (8,23%) non può essere “assorbito” dall’utile d’impresa, in quanto Markas ha dichiarato che l’utile complessivo per 48 mesi per il lotto 5 è pari a € 30.507,51 (1,90%), tenuto altresì conto dell’esiguità delle spese generali (€ 52.030,24) pari al 3,25%, l’offerta di Markas non può ritenersi sostenibile e congrua e deve conseguentemente essere esclusa ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 97, comma 5 del D.lgs. n. 50/2016.

\*\*\*

## 2) IDEALSERVICE SOC. COOP.

Il Dott. Fabrizio Marti ha esaminato le giustificazioni fornite ed il costo della manodopera con riguardo ai seguenti aspetti:

- a) congruità dei CCNL applicati;
- b) rispetto delle tabelle ministeriali;
- c) rispetto delle previsioni della *lex specialis*, da un punto di vista qualitativo, quanto alle risorse impiegate e la conformità delle stesse rispetto alle rispettive offerte tecniche;
- d) congruità dei costi della manodopera indicati dai predetti competitors.

Per quanto concerne il punto sub a) e c), il Dott. Marti ne ha evidenziato la correttezza, valutazione che il sottoscritto RUP condivide.

Per quanto riguarda le tabelle ministeriali utilizzate come riferimento, il Dott. Marti ha utilizzato quelle più aggiornate, riferite a luglio 2022, il che è condiviso dal sottoscritto RUP per le ragioni esposte al punto che precede, alle quali si rinvia.

Orbene, dall’analisi effettuata in relazione al costo del personale conteggiato da Idealservice, il Dott. Marti ritiene che il calcolo *de quo* sia stato effettuato nel rispetto della normativa in materia di lavoro, delle norme dettate dalla contrattazione collettiva nazionale di settore e della *lex specialis*.

Conseguentemente, il Dott. Marti non ha ritenuto necessaria una rivisitazione dei calcoli effettuati dall’azienda.

Il RUP condivide, prende atto e fa proprie le risultanze cui è pervenuto il Dott. Marti nella Relazione Prot-2022-1270504 del 16/11/2022 e ritiene che l’offerta del RTI Idealservice Soc. Coop. possa ritenersi, sotto il profilo del costo della manodopera, sostenibile e congrua.

Per quanto concerne le altre voci di costo, Idealservice indica le seguenti:

VOCE DI COSTO	€/QUADRIENNIO	%
MANODOPERA	1.554.843,60 €	86,63
ONERI SICUREZZA AZIENDALE	30.400,00 €	1,69
AMMORTAMENTO MACCHINARI E ATTREZZATURE	56.284,00 €	3,14
SPESE GENERALI	113.116,00	6,30
UTILE D'IMPRESA	40.200,00	2,24
<b>COMPLESSIVO OFFERTO</b>	<b>1.794.843,60 €</b>	<b>100,00</b>



Idealservice nelle proprie giustificazioni ha dettagliato in maniera precisa ed esauriente le predette voci di costo diverse dalla manodopera.

Il sottoscritto RUP, esaminate le giustificazioni fornite con riguardo alle predette voci di costo, ritiene l'offerta del RTI Idealservice anche sotto questo profilo nel complesso sostenibile e congrua.

IL DIRIGENTE RUP  
(dott. Luigi Moreno COSTA)





**STUDIO MARTI & GAVAZZA**  
**CONSULENTI DEL LAVORO**



aoorig - r\_liguri - Regione Liguria  
Prot-2022-1270504  
del 16/11/2022

*Spett.le*  
**Regione Liguria**  
**Direzione Centrale Organizzazione**  
**Stazione Unica Appaltante Regionale**  
*Via Fieschi, 15*  
*16121 Genova*

Oggetto: consulenza per l'attività di supporto al settore Stazione Unica Appaltante inerente la verifica di anomalia delle offerte, relative al lotto 5 della gara per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le strutture ospedaliere di A.S.L. 1, A.S.L. 3 Villa Scassi, A.S.L. 4, A.S.L. 5 e E.O. Ospedali Galliera, degli operatori economici Markas s.r.l. e Ideaservice Soc. Coop.: verifica della congruità dei CCNL applicati, del rispetto delle tabelle ministeriali, del riaspetto delle previsioni della lex specialis da un punto di vista qualitativo e delle risorse impiegate, dei costi della manodopera

In relazione all'incarico professionale affidato allo scrivente Studio si è provveduto ad effettuare le verifiche richieste di cui all'oggetto. In particolare, nell'effettuare tale attività di supporto alla Stazione Unica Appaltante Regionale, è stata verificata la documentazione da Voi fornita con particolare riguardo al costo del personale.

Al fine di svolgere il suddetto incarico si è provveduto ad esaminare le offerte relative al lotto cinque delle aziende Markas s.r.l. (di seguito Markas) e Idealservice Soc. Cop. (di seguito Idealservice)

**1. Markas s.r.l.**

**1.1. Documentazione esaminata**

Al fine di svolgere l'attività di verifica oggetto della presente relazione si è analizzata la seguente documentazione fornita dalla Stazione Unica Appaltante:

- lettera inviata da Markas, Prot-2022-0925012 del 14/09/2022, Oggetto: procedura di gara aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 Numero gara 7933936. GIUSTIFICAZIONI DELL'OFFERTA EX ART. 97 COMMA 5 DEL D.LGS N 50/2016 Lotto 5 E.O Ospedali Galliera - CIG 8500710FCB;
- lettera inviata da Markas, Prot-2022-1188015 del 25/10/2022, Oggetto: procedura di gara aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto



**STUDIO MARTI & GAVAZZA S.T.P. S.R.L.**  
Piazza della Vittoria 12/11 - 16121 Genova  
P.Iva 02659890996 | S.D.I. W7YVJK9

Tel. 010 9918800 | fax 010 5761105  
mail info@studiomarti.it | www.studiomarti.it



**STUDIO MARTI & GAVAZZA**  
**CONSULENTI DEL LAVORO**

- pazienti ricoverati presso le Strutture ospedaliere di ASL 1, ASL 3 Villa Scassi, ASL 4, ASL 5 e Ospedali Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi) - Lotti n. 5 Numero gara 7933936.
- PRECISAZIONI ALLE GIUSTIFICAZIONI DELL'OFFERTA PER IL Lotto 5 E.O Ospedali Galliera - CIG 8500710FCB;
- il Capitolato Tecnico, con particolare riferimento alle pagine da 22 a 24.

**1.2. Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro applicato**

Markas, nella Sua del 14/09/2022 Prot-2022-0925012, asserisce di applicare ai rapporti di lavoro dipendente, che verranno utilizzati nell'ambito dell'appalto oggetto della presente, il "Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Multiservizi". Tale contratto collettivo, sottoscritto tra l'ANIP CONFINDUSTRIA, la LEGACOOP PRODUZIONE E SERVIZI, la CONFCOOPERATIVE LAVORO E SERVIZI, l'AGCI SERVIZI DI LAVORO, l'UNIONSERVIZI CONFAPI e la FILCAMS-CGIL, la FISASCAT-CISL, la UILTRASPORTI-UIL, risulta essere conforme con l'attività che svolgerà Markas.

L'art. 1 del CCNL applicato individua la sfera di applicazione del contratto stesso e colloca l'attività svolta dalla medesima società nell'elenco previsto al decimo comma dello stesso articolo (attività relativa ai servizi ausiliari in area sanitaria).

**1.3. Rispetto delle tabelle ministeriali**

Dapprima è opportuno rilevare, in riferimento al rispetto delle tabelle ministeriali del costo della manodopera, che in data 6 giugno 2022 il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha adottato il Decreto numero 25 del 6 giugno 2022 che aggiorna il costo medio orario del lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi, in maniera distinta per gli operai e per gli impiegati sia a livello nazionale che a livello provinciale. Il Decreto, con le relative tabelle, tiene conto dei recenti rinnovi contrattuali in questo settore. Pertanto si evidenzia che, al momento della presentazione dell'offerta erano vigenti le tabelle ministeriali risalenti a luglio 2013, mentre, al fine di prospettare un dato il più realistico possibile in riferimento al momento di effettiva esecuzione delle attività previste dall'appalto, è necessario utilizzare le Tabelle Ministeriali più aggiornate e quindi quelle riferite al mese di Luglio 2022 e nel caso specifico, quelle relative alla provincia di Genova elaborate per il personale inquadrato nella qualifica di operaio.

Conseguentemente, Markas, nella già citata lettera del 14/09/2022, provvede ad evidenziare i costi del personale sia in riferimento alle tabelle ministeriali relative a Luglio 2013 che quelle relative a luglio 2022. L'utilizzo di quest'ultima è assolutamente necessario (e non un "mero esercizio di stile", come sostenuto da





**STUDIO MARTI & GAVAZZA**  
**CONSULENTI DEL LAVORO**

Markas) al fine di valutare correttamente il costo della manodopera. Ad ultimo, sul tema è importante tenere presente che se si mettono a confronto le Tabelle Ministeriali relative alle retribuzioni di Luglio 2013 con la tabella relativa a Luglio 2022, si rileverà un incremento di circa il 2,9 %: per poter limitare il più possibile tale incidenza sul costo del personale, nel passaggio dai conteggi basati sulle Tabelle Ministeriali del 2013 a quelli basati sulle tabelle del 2022, imputa parte delle ore originariamente indicate come ore di lavoro ordinario (versione tabelle 2013) quali ore di lavoro supplementare (versione tabelle 2022), al mero fine di ridurre il costo del lavoro. Infatti, il costo orario in caso di lavoro supplementare (ore di lavoro prestate in eccedenza all'orario previsto dal contratto di lavoro individuale a tempo parziale), nonostante la relativa maggiorazione prevista dal CCNL, è teoricamente più basso rispetto a quello ordinario previsto dalle Tabelle Ministeriali, in quanto la retribuzione spettante per le ore prestate in tale caso non incide sugli istituti indiretti, quali, a titolo di esempio: tredicesima, quattordicesima, TFR, ecc.

Al fine di quantificare i costi del lavoro per tutta la durata dell'appalto, appare poco giustificabile far fronte alle ore richieste per lo svolgimento ordinario del servizio, facendo ricorso all'istituto del c.d. lavoro supplementare con decisione unilaterale del datore di lavoro, rendendo la voce relativa al costo del personale ancor meno realistica. A tal proposito è opportuno considerare che:

- Non è possibile predeterminare le ore di lavoro supplementare in quanto i lavoratori potrebbero rifiutare di svolgere le ore aggiuntive e quindi il monte ore minimo previsto dall'appalto non sarebbe garantito. Infatti, il CCNL di settore di cui al precedente punto 1.2., specifica chiaramente *che l'eventuale rifiuto del lavoratore allo svolgimento di ore supplementari non integra gli estremi del giustificato motivo di licenziamento né l'adozione di provvedimenti disciplinari*. Pertanto, se il lavoratore può legittimamente rifiutare di prestare lavoro supplementare, ciò renderebbe del tutto aleatoria la preventiva quantificazione del costo relativo alle ore di lavoro supplementare;
- Markas non considera che, ex art. 33 del sopra-citato contratto collettivo, a richiesta delle organizzazioni sindacali, l'azienda è tenuta ad avviare un esame congiunto al fine di concordare il consolidamento di quota parte delle ore di lavoro supplementare, considerandolo come lavoro ordinario, e comportando un notevole aggravio dei costi previsti nelle giustificazioni del 14/09/2022.

Successivamente, andando meglio ad esaminare le giustificazioni rese da Markas in sede di anomalia con le quali l'azienda effettua alcune modifiche a proprio favore dei costi orari espressi nelle Tabelle Ministeriali (si veda l'allegato doc. 13 della lettera del 14/09/2022), è necessario effettuare alcune considerazioni:



**STUDIO MARTI & GAVAZZA S.T.P. S.R.L.**  
Piazza della Vittoria 12/11 - 16121 Genova  
P.Iva 02659890996 | S.D.I. W7YVJK9

Tel. 010 9918800 | fax 010 5761105  
mail [info@studiomarti.it](mailto:info@studiomarti.it) | [www.studiomarti.it](http://www.studiomarti.it)



**STUDIO MARTI & GAVAZZA**  
**CONSULENTI DEL LAVORO**

- A. L'azienda ritiene che il costo relativo alla rivalutazione del Trattamento di Fine Rapporto possa non essere considerato a carico dell'azienda stessa. Tale osservazione è condivisibile in quanto a decorrere dal 1° gennaio 2007, per effetto della Legge Finanziaria 2007, le aziende con più di 50 dipendenti sono obbligate a versare le quote di TFR, maturate mensilmente dai propri lavoratori dipendenti, al Fondo di Tesoreria dell'INPS, ponendo a carico di quest'ultimo il costo della relativa rivalutazione;
- B. Markas ritiene di non considerare la voce inserita nelle tabelle ministeriali relativa all'aliquota IRAP. Anche questa osservazione risulta condivisibile, in quanto il costo del personale assunto con contratto di lavoro a tempo indeterminato è completamente deducibile ai fini della determinazione della base imponibile per il calcolo della suddetta imposta regionale, come disposto dall'art. 1, comma 20, della Legge n. 190/2015 (Legge di Stabilità 2015);
- C. Markas rileva che il tasso INAIL indicato nelle tabelle ministeriali, pari al 3,939%, sia troppo elevato rispetto a quello effettivamente comunicato dall'INAIL pari all' 1,982%. Anche tale osservazione è condivisibile, in quanto il tasso INAIL viene definito dall'Istituto assistenziale anno per anno ai sensi dell'articolo 22 del decreto interministeriale 27 febbraio 2019, e pertanto il tasso da utilizzare è rilevabile da dati certi. Nel caso di specie, l'azienda ha allegato alle proprie giustificazioni le cd. "Basi di calcolo", documento con cui l'INAIL comunica di anno in anno i tassi che devono essere utilizzati per il calcolo del relativo premio assicurativo;
- D. Ad ultimo, l'azienda ritiene che il costo dell'assenteismo, inserito nelle Tabelle Ministeriali, per malattia, infortunio, maternità effettivamente a carico del datore di lavoro sia notevolmente più contenuto rispetto a quello esposto nelle tabelle stesse. Conseguentemente, l'azienda ha provveduto a ricalcolare gli oneri a suo carico collegati all'assenteismo del personale. Tuttavia, tale dato non può essere diminuito artificiosamente dall'azienda ma va conteggiato nella quantità indicata dalle tabelle, in quanto i dati medi presi in considerazione dalle Tabelle Ministeriali tengono conto del fatto che i costi effettivamente sostenuti dall'impresa in caso di sostituzione non coincidono con quelli che su essa gravano direttamente in relazione al lavoratore sostituito, ma comprendono anche le somme riferite ai compensi ed altre voci di costo relative al sostituto che presta la propria attività al posto dell'assente. In caso contrario, si andrebbe ad abbassare illegittimamente, il costo orario e complessivo della manodopera (TAR Lombardia, Milano, sent. N. 1563 del 2020, e ribadito TAR Liguria, Genova, sent. N 249 del 2022).
- Nella già citata lettera del 14/09/2022, Markas sostiene che "il costo effettivo del lavoratore assente a carico dell'impresa si riduce notevolmente, generando



**STUDIO MARTI & GAVAZZA S.T.P. S.R.L.**  
Piazza della Vittoria 12/11 - 16121 Genova  
P.Iva 02659890996 | S.D.I. W7YVJK9

Tel. 010 9918800 | fax 010 5761105  
mail [info@studiomarti.it](mailto:info@studiomarti.it) | [www.studiomarti.it](http://www.studiomarti.it)



**STUDIO MARTI & GAVAZZA**  
**CONSULENTI DEL LAVORO**

un recupero economico in favore della ditta che potenzialmente potrebbe arrivare fino al 65%". Da un lato, non è chiaro, nella lettura della suddetta lettera, a cosa si riferisca tale percentuale del 65%, e dall'altro come la stessa sia stata calcolata anche in relazione alla gestione del costo del lavoratore che, nell'ambito di un appalto ove il servizio deve comunque essere garantito, dovrà sostituire il lavoratore assente per malattia/infortunio/maternità. Sull'argomento sono stati chiesti ulteriori chiarimenti a Markas, chiedendo di dettagliare il calcolo che ha portato alla determinazione delle riduzioni per effetto dei suddetti eventi indennizzabili dall'INPS, evidenziando matematicamente come l'obbligatorietà di sostituire il lavoratore assente al fine di garantire comunque il servizio oggetto d'appalto viene considerata all'interno del suddetto calcolo.

Le precisazioni ricevute da Markas con lettera del 25/10/2022 Prot. 2022-1188015 non appaiono in alcun modo chiarificatrici in riferimento ai quesiti posti dalla Stazione Unica Appaltante Regionale, ed in particolare:

- Il dettaglio del calcolo che ha determinato la riduzione percentuale del 65% citata in precedenza non è stato fornito. Markas, dapprima fornisce una spiegazione generale del funzionamento dell'indennità di malattia posta a carico dell'INPS, comune a tutti i datori di lavoro, e della relativa integrazione a carico dell'azienda predicabile rispetto a qualsiasi datore di lavoro che applichi il CCNL di riferimento, senza mai entrare nel dettaglio del calcolo. Successivamente, l'azienda sostiene di dare evidenza delle modalità di calcolo che sono state utilizzate nella relazione giustificatrice (si veda pag. 2 della lettera del 25/10/2022), partendo dalla determinazione della retribuzione media giornaliera calcolata dividendo per 26 la "retribuzione percepita nel mese precedente l'inizio dell'evento". A questo punto sorge spontaneo chiedersi: l'evento di malattia a cui si riferisce Markas è un evento futuro che deve ancora avvenire? In tal caso non si riuscirebbe in alcun modo a ricavare un dato certo e preciso, non essendovi alcuna indicazione in merito all'importo di tal ipotetico "mese precedente", che potrebbe variare, ad esempio, se si ricorresse a prestazioni di lavoro supplementare (che, come evidenziato in precedenza, la stessa Markas, sostiene di voler utilizzare) o a seconda dell'inquadramento contrattuale del lavoratore. Tra l'altro qualsiasi modalità di calcolo che consideri degli importi "ipotetici", mal si concilia con la creazione di un costo orario del personale, dove una differenza anche di pochi centesimi, incide vistosamente sul costo del personale in considerazione alla totalità del personale impiegato nell'appalto e per tutta la durata dello stesso.



**STUDIO MARTI & GAVAZZA S.T.P. S.R.L.**  
Piazza della Vittoria 12/11 - 16121 Genova  
P.Iva 02659890996 | S.D.I. W7YVJK9

Tel. 010 9918800 | fax 010 5761105  
mail [info@studiomarti.it](mailto:info@studiomarti.it) | [www.studiomarti.it](http://www.studiomarti.it)



**STUDIO MARTI & GAVAZZA**  
**CONSULENTI DEL LAVORO**

- Markas ritiene che, per considerare all'interno del calcolo il costo del personale sostituito, sia sufficiente determinare il costo orario dividendo il totale del costo annuo per 1581 ore. Il divisore deriva dal totale delle ore contrattuali annue, pari a 2088, detratto il numero delle ore mediamente non lavorate, pari a 507. In questo modo, sostiene Markas, si ottiene un quoziente più alto che però include anche il costo delle sostituzioni portando ad un costo della manodopera comprensivo delle assenze, in quanto retribuisce interamente le 93.984 ore richieste dal Capitolato Tecnico. Quest'ultima osservazione potrebbe corrispondere al vero, ma non nel caso in cui, come operato da Markas, il totale del costo annuo di partenza (quello che deve essere diviso per 1581) è già al netto della quota parte a carico dell'INPS e dell'INAIL, per effetto della riduzione di cui al punto precedente. Inoltre, è doveroso osservare come quanto sostenuto da Markas non colpisce nel segno, poiché all'interno di quelle 507 ore mediamente non lavorate sono considerate anche ore di assenza derivanti da altri istituti contrattuali completamente a carico del datore di lavoro (ferie e permessi). Sostanzialmente, seppur vero che parte del costo orario del sostituito sarà a carico degli istituti, quello del sostituito sarà completamente a carico dell'azienda, portando, eventualmente, ad un aumento del costo ma non ad una diminuzione dello stesso.

Pertanto, lo scostamento dai valori delle Tabelle Ministeriali in riferimento all'assenteismo per malattia, infortunio e maternità risulta completamente ingiustificato.

#### 1.4. Inquadramento del personale

Markas inquadra oltre l'80% del personale che intende utilizzare in caso di aggiudicazione dell'appalto nella qualifica di operaio, secondo livello parametro 115, ai sensi del CCNL Multiservizi. In via generale, la declaratoria contrattuale inserisce nel secondo livello i lavoratori che, con un breve periodo di pratica o addestramento, sono adibiti ad operazioni la cui esecuzione si richiede il possesso di semplici conoscenze pratiche. Inoltre, è opportuno osservare che il medesimo Contratto Nazionale dedica particolare attenzione agli addetti alle attività ausiliarie in ambito scolastico e sanitario: le parti sindacali, nella stesura del contratto, concordano che, in deroga alle declaratorie previste per i singoli livelli contrattuali di inquadramento, gli operai addetti ad attività ausiliarie di supporto in ambito scolastico e sanitario siano inquadrate al secondo livello con *parametro 115*. Il personale che Markas intende impiegare sembra rientrare in tale fattispecie e pertanto l'inquadramento contrattuale risulta corretto.



**STUDIO MARTI & GAVAZZA S.T.P. S.R.L.**  
Piazza della Vittoria 12/11 - 16121 Genova  
P.Iva 02659890996 | S.D.I. W7YVJK9

Tel. 010 9918800 | fax 010 5761105  
mail [info@studiomarti.it](mailto:info@studiomarti.it) | [www.studiomarti.it](http://www.studiomarti.it)



**STUDIO MARTI & GAVAZZA**  
**CONSULENTI DEL LAVORO**

**1.5. Organico e monte ore previsto dal Capitolato Tecnico**

Il Capitolato Tecnico all'art. 6.4, punto 5, prevede il numero totale di ore che il personale dipendente dell'azienda appaltatrice dovrà dedicare all'appalto nel suo complesso. In particolare, viene evidenziato, a pagina 24 del Capitolato Tecnico, un monte ore annuo totale per il lotto 5 di 23.496 ore. Markas calcola il costo del lavoro, indicato nell'offerta economica, sulla base del suddetto monte ore annuale, come rilevabile dalle Tabelle n. 3 e 6 della già citata lettera, ove l'azienda dichiara che impiegherà i propri dipendenti per un totale, per tutta la durata quadriennale dell'appalto, di 93.984 ore, nel rispetto di quanto richiesto dal Capitolato Tecnico.

**1.6. Conclusioni e costo del personale**

In riferimento a quanto sopra e con particolare riguardo a quanto descritto al precedente paragrafo 1.3, si è ritenuto opportuno rielaborare le tabelle indicanti il costo del personale esposte da Markas nella loro del 14 settembre 2020. Da tale conteggio, meglio dettagliato nella tabella di seguito riportata, si rileva un incremento rispetto ai costi indicati da Markas pari al 8,23%.

<b>N. ADDETTI</b>	<b>LIVELLO</b>	<b>ORE TOTALI</b>	<b>COSTO ORARIO MEDIO</b>	<b>COSTO</b>
16	2° par. 115	75264	16,95 €	1.275.724,80 €
3	3°	14040	17,25 €	242.190,00 €
1	5°	4680	19,19 €	89.809,20 €
<b>TOTALE MANODOPERA 48 MESI</b>		93984		<b>1.607.724,00 €</b>
		<b>TOTALE AZIENDA</b>		<b>1.485.431,72 €</b>
		<b>INCREMENTO</b>		<b>122.292,28 €</b>
		<b>INCREMENTO %</b>		<b>8,23%</b>

**2. Idealservice Soc. Coop.**

**2.1. Documentazione esaminata**

Al fine di svolgere l'attività di verifica oggetto della presente relazione si è analizzata la seguente documentazione fornita dalla Stazione Unica Appaltante:

- lettera inviata da Idealservice del 15/09/2022, Oggetto: procedura aperta per l'affidamento del servizio di accompagnamento e trasporto pazienti ricoverati presso le strutture ospedaliere di ASL1, ASL3 Villa Scassi, ASL4, ASL5 e E.O. Ospedale Galliera, per un periodo di 36 mesi (con opzione di proroga contrattuale



**STUDIO MARTI & GAVAZZA S.T.P. S.R.L.**  
Piazza della Vittoria 12/11 - 16121 Genova  
P.Iva 02659890996 | S.D.I. W7YVJK9

Tel. 010 9918800 | fax 010 5761105  
mail info@studiomarti.it | www.studiomarti.it





**STUDIO MARTI & GAVAZZA**  
**CONSULENTI DEL LAVORO**

per ulteriori 12 mesi). Verifica congruità offerta lotto 5. - Vs. prot. N. 925013;

- il capitolato tecnico, con particolare riferimento alle pagine da 22 a 24.

**2.2. Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro applicato**

Come già osservato per Markas, anche Idealservice nella sua lettera del 15/09/2022, asserisce di applicare ai rapporti di lavoro dipendente, che verranno utilizzati nell'ambito dell'appalto oggetto della presente, il "Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Multiservizi". Tale contratto collettivo, sottoscritto tra l'ANIP CONFINDUSTRIA, la LEGACOOP PRODUZIONE E SERVIZI, la CONFCOOPERATIVE LAVORO E SERVIZI, l'AGCI SERVIZI DI LAVORO, l'UNIONSERVIZI CONFAPI e la FILCAMS-CGIL, la FISASCAT-CISL, la UILTRASPORTI-UIL, risulta essere conforme con l'attività che svolgeranno le suddette aziende.

L'art. 1 del CCNL applicato individua la sfera di applicazione del contratto stesso e colloca l'attività svolta dalla medesima società nell'elenco previsto al decimo comma dello stesso articolo (attività relativa ai servizi ausiliari in aria sanitaria).

**2.3. Rispetto delle tabelle ministeriali**

Dapprima è opportuno rilevare, in riferimento al rispetto delle tabelle ministeriali del costo della manodopera elaborate da parte di Idealservice, che in data 6 giugno 2022 il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha adottato il Decreto numero 25 del 6 giugno 2022 che aggiorna il costo medio orario del lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi, in maniera distinta per gli operai e per gli impiegati sia a livello nazionale che a livello provinciale. Il Decreto, con le relative tabelle, tiene conto dei recenti rinnovi contrattuali in questo settore, pertanto si evidenzia che, allo stato attuale, i costi del personale inseriti nell'offerta dall'azienda sono stati elaborati con l'utilizzo di un dato storico superato risalente a luglio 2013, mentre, al fine di prospettare un dato il più realistico possibile in riferimento al momento di effettiva esecuzione delle attività previste dall'appalto, è necessario utilizzare le Tabelle Ministeriali più aggiornate e quindi quelle riferite al mese di Luglio 2022 e nel caso specifico, quelle relative alla provincia di Genova elaborate per il personale inquadrato nella qualifica di operaio. Conseguentemente, l'aumento contrattuale incide sul costo del personale presentato dall'azienda. Infatti, se si mettono a confronto le Tabelle Ministeriali relative alle retribuzioni di luglio 2013 con quelle inserite nella sopracitata tabella relativa a luglio 2022, si rileverà un incremento di circa il 2,9 %.



**STUDIO MARTI & GAVAZZA S.T.P. S.R.L.**  
Piazza della Vittoria 12/11 - 16121 Genova  
P.Iva 02659890996 | S.D.I. W7YVJK9

Tel. 010 9918800 | fax 010 5761105  
mail info@studiomarti.it | www.studiomarti.it



**STUDIO MARTI & GAVAZZA**  
**CONSULENTI DEL LAVORO**

Successivamente, andando meglio ad esaminare le giustificazioni rese da Idealservice in sede di anomalia con le quali l'azienda effettua alcune modifiche a proprio favore dei costi orari espressi nelle Tabelle Ministeriali, è necessario effettuare alcune considerazioni:

- A. l'azienda ha applicato le aliquote INPS ai fini del calcolo dei contributi previdenziali previste per i dipendenti di Cooperative ai sensi del D.P.R. 602/1970. Vista la forma societaria adottata da Idealservice, si ritiene coerente tale osservazione;
- B. Idealservice rileva che il tasso INAIL indicato nelle tabelle ministeriali sia troppo elevato rispetto a quello effettivo. Anche tale osservazione è condivisibile, in quanto il tasso INAIL viene definito dall'Istituto assistenziale anno per anno ai sensi dell'articolo 22 del decreto interministeriale 27 febbraio 2019, e pertanto il tasso da utilizzare è rilevabili da dati certi e non basati su mere statistiche aziendali;
- C. l'azienda ritiene di poter azzerare la voce prevista nelle tabelle relativa alla "rivalutazione del TFR", in quanto Idealservice rientra tra quelle obbligate al versamento del Trattamento di Fine Rapporto al Fondo di Tesoreria dell'Inps e conseguentemente non ha l'obbligo di procedere alla periodica rivalutazione delle somme accantonate. Pertanto, il costo della rivalutazione del TFR non è più a carico dell'azienda. Tale osservazione è condivisibile in quanto la relativa riduzione di costo non è risultante da dati statistici aziendali interni ma da dati certi e verificabili;
- D. Idealservice ritiene di non considerare la voce inserita nelle tabelle ministeriali relativa all'aliquota IRAP. Anche tale osservazione risulta condivisibile, in quanto il costo del personale assunto con contratto di lavoro a tempo indeterminato è completamente deducibile ai fini della determinazione della base imponibile per il calcolo della suddetta imposta regionale, come disposto dall'art. 1, comma 20, della Legge n. 190/2015 (Legge di Stabilità 2015);

**2.4. Organico e monte ore previsto dal Capitolato Tecnico**

Il Capitolato Tecnico all'art. 6.4, punto 5, prevede il numero totale di ore che il personale dipendente dell'azienda appaltatrice dovrà dedicare all'appalto nel suo complesso. In particolare, viene evidenziato, a pagina 24 del Capitolato Tecnico, un monte ore annuo totale per il lotto 5 di 23.496 ore. Idealservice calcola il costo del lavoro, indicato nell'offerta economica, sulla base del suddetto monte ore annuale, come rilevabile al punto 1.b della già citata lettera, ove l'azienda dichiara che impiegherà i propri dipendenti per un totale, per tutta la durata



**STUDIO MARTI & GAVAZZA S.T.P. S.R.L.**  
Piazza della Vittoria 12/11 - 16121 Genova  
P.Iva 02659890996 | S.D.I. W7YVJK9

Tel. 010 9918800 | fax 010 5761105  
mail info@studiomarti.it | www.studiomarti.it



**STUDIO MARTI & GAVAZZA**  
**CONSULENTI DEL LAVORO**

quadriennale dell'appalto, di 93.984 ore, nel rispetto di quanto richiesto dal Capitolato Tecnico.

**2.5. Conclusioni e costo del personale**

In riferimento a quanto sopra e con particolare riguardo alle analisi effettuate in relazione al costo del personale conteggiato da Idealservice si ritiene che tale calcolo sia stato effettuato nel rispetto della normativa in materia di lavoro, delle norme dettate dalla contrattazione collettiva nazionale di settore e della *lex specialis*. Pertanto, non si ritiene necessaria una rivisitazione dei calcoli effettuati dall'azienda, che si riportano integralmente come rilevabili al punto 1.b della loro del 15/09/2022.

Livello CCNL	ore lavoro annue	ore di lavoro periodo 4 anni	costo orario ATI	costo annuo	costo periodo 4 anni (Euro)
2° livello PAR 115	18.816,000	75.264,00	16,62 €	€ 312.721,92	€ 1.250.887,68
2° livello PAR 109	3.691,875	14.767,50	16,13 €	€ 59.549,94	€ 238.199,78
5° livello	592,875	2.371,50	18,82 €	€ 11.157,91	€ 44.631,63
6° livello	395,250	1.581,00	21,82 €	€ 8.624,36	€ 34.497,42
<b>TOTALE MANODOP. -TAB.2022</b>	<b>23.496,00</b>	<b>93.984,00</b>		<b>€ 392.054,13</b>	<b>€ 1.568.216,51</b>

Rimanendo a disposizione per qualsiasi chiarimento si porgono cordiali saluti.

Genova, li 11 novembre 2022

Studio Marti & Gavazza STP  
Fabrizio Marti  
Consulente del Lavoro



**STUDIO MARTI & GAVAZZA S.T.P. S.R.L.**  
Piazza della Vittoria 12/11 - 16121 Genova  
P.Iva 02659890996 | S.D.I. W7YVJK9

Tel. 010 9918800 | fax 010 5761105  
mail info@studiomarti.it | www.studiomarti.it

Identificativo atto: 2022-AM-8200

Area tematica: Affari Generali ed Istituzionali > Affari Generali ,

#### Iter di approvazione del decreto

Compito	Assegnatario	Note	In sostituzione di	Data di completamento
*Approvazione soggetto emanante (regolarità amministrativa, tecnica)	Giorgio SACCO		-	13-12-2022 10:36
*Approvazione Dirigente (regolarità amministrativa, tecnica e contabile)	Luigi Moreno COSTA		-	13-12-2022 09:05
Approvazione legittimità	Noemi BETTI		Maria Franca FLORIS	12-12-2022 15:55
*Validazione Responsabile procedimento (Istruttoria)	Luigi Moreno COSTA		-	12-12-2022 12:59

L'apposizione dei precedenti visti attesta la regolarità amministrativa, tecnica e contabile dell'atto sotto il profilo della legittimità nell'ambito delle rispettive competenze

#### Trasmissione provvedimento:

Sito web della Regione Liguria