



Regione Molise

Direzione Generale Area Terza

PAR FSC Molise 2007-2013 - Asse IV "Inclusione e servizi sociali" - Linea di Intervento IV.B "Rete socio-sanitaria regionale" - Servizi socio-sanitari in favore degli anziani. Servizio di telesoccorso-teleassistenza-telemedicina

"GARA DI APPALTO CON PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI TELEASSISTENZA-TELESOCORSO E TELEMEDICINA NELLA REGIONE MOLISE"

CUP D11F13000040001

CIG 5354689D23

DOCUMENTO DI PROGETTAZIONE
(ex art. 279 DPR. n. 207/2010)

INDICE

Regione Molise	1
1. Contesto di riferimento	3
2. Finalità ed obiettivi del servizio	3
2.1 Teleassistenza-telesoccorso	3
2.2 Telemedicina	4
3. Oggetto del servizio	5
3.1 Modalità di erogazione dei servizi richiesti	5
3.2 Composizione del Gruppo di lavoro	7
3.3 Durata dell'affidamento e distribuzione dei servizi richiesti nel periodo di affidamento	7
4. Indicazioni e disposizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro	7
5. Analisi dei costi e quadro economico complessivo	8

1. Contesto di riferimento

La teleassistenza è intesa come servizio di assistenza sociale e psicologica, che mira a fornire un aiuto quotidiano e un sostegno concreto agli anziani non autosufficienti e/o a coloro che vivono da soli o in condizioni disagiate. La rivoluzione telematica, che ha avuto luogo negli ultimi anni, ha permesso di raggiungere anche questo importante traguardo: **seguire per 365 giorni all'anno, 24 ore su 24**, senza essere invadenti, le persone più fragili e a rischio della popolazione di anziani. I suddetti servizi sono molto utili soprattutto perché in Italia, come in molti paesi industrializzati, vi è una rapida crescita del numero degli anziani con conseguenti forti richieste di servizi assistenziali. Su tale fronte, occorre considerare che il Molise è una delle Regioni d'Italia in cui gli anziani rappresentano percentualmente la fascia più numerosa della popolazione e con un forte dispersione geografica; in questa ottica particolare importanza riveste l'attivazione di servizi domiciliari resi alla terza età e, più in generale, a tutti quei soggetti che, per diverse ragioni, possono trovarsi in stato di bisogno e/o in difficoltà. Inoltre, la situazione nei prossimi anni tenderà ad ottimizzare le risorse disponibili a livello comunitario e nazionale per l'erogazione delle prestazioni sociali ed assistenziali e di conseguenza i servizi erogati.

Le tecnologie dell'informazione e della telecomunicazione possono, quindi, fornire un importante supporto al fine di razionalizzare le prestazioni erogate e di garantire tempestività e qualità nell'assistenza sociale con una positiva incidenza sul contenimento dei costi a parità di servizi erogati. Infatti, oltre alle indiscutibili finalità sociali della teleassistenza, intesa come supporto psicologico, stimolo alla socializzazione, occasione di evasione dalla solitudine, verifica dello stato psico-fisico dell'assistito, l'attivazione del servizio mira anche alla deospedalizzazione, che rappresenta non solo la soluzione più funzionale ed economica al problema assistenziale, ma soprattutto quella più rispettosa del soggetto bisognoso di assistenza.

2. Finalità ed obiettivi del servizio

2.1 Teleassistenza-telesoccorso

La Regione Molise da molti anni si sta muovendo nella direzione indicata nel paragrafo precedente, in particolare tramite l'attivazione di un progetto regionale integrato di teleassistenza, orientato a garantire un adeguato supporto socio assistenziale a soggetti anziani soli o privi di adeguato supporto familiare o a persone in situazione di disabilità ovvero che necessitano di assistenza medica continua, residenti nella Regione Molise.

I numeri del servizio di Telesoccorso e Teleassistenza testimoniano l'efficacia raggiunta nell'espletamento dello stesso, come riportato in tabella:

Data	Utenti attivi
30 Aprile 2006	480
31 Luglio 2006	496
31 Luglio 2007	872
03 Aprile 2009	937

30 settembre 2009	972
31 marzo 2012	1164

Il notevole riscontro ottenuto dal servizio, oltreché dai numeri sopra riportati, è supportato da un altro dato di fatto oggettivo: la giacenza presso il Servizio competente di richieste di allaccio da parte di numerosi cittadini. Infatti, dopo il 31 marzo le richieste di attivazione hanno continuato a registrare un trend di crescita paragonabile a quello dei mesi precedenti.

Va inoltre considerata l'importanza di garantire la continuità del servizio a coloro che già ne usufruiscono, anche nell'ottica di fornire sollievo, serenità e tranquillità, oltreché ai fruitori del servizio, alla rete dei familiari degli stessi.

Pertanto, alla luce delle considerazioni precedenti, sul fronte del rafforzamento e dell'integrazione dei servizi socio assistenziali erogati a favore della comunità amministrata, la Regione intende potenziare gli interventi in grado di migliorare la qualità della vita dell'utente/paziente, secondo le linee guida esposte di seguito.

2.2 Telemedicina

L'essere soli o anziani, e privi di adeguato supporto familiare, è una situazione che si associa sempre più spesso a problemi di carattere sanitario e dunque a problemi di salute. Per costoro risulta dunque difficile non solo il condurre una normale vita quotidiana ma anche gestire adeguatamente le proprie patologie. Tale situazione è evidenziata anche dal piano sanitario nazionale e quello regionale 2008–2012 che mettono in primo piano la de-ospedalizzazione delle patologie croniche e il loro trattamento domiciliare, indicando l'ambito teleassistenziale quale mezzo idoneo a supportare tale passaggio. In particolare la telemedicina, infatti, può offrire notevoli vantaggi nell'assistenza al cardiopatico cronico, specialmente a quello scompensato, perché permette di mantenere un contatto rapido e continuo con un Centro di assistenza dedicato, in grado di svolgere attività sanitaria per via telematica supportando e curando il paziente nel proprio domicilio evitandogli di aggiungere altri disagi oltre a quelli che la sua situazione personale gli determina.

L'obiettivo dunque è quello di avviare su un gruppo di 50 pazienti un progetto di monitoraggio ed assistenza specialistica in grado realizzare al contempo un monitoraggio del loro stato di salute e una riduzione del loro disagio sociale.

Il servizio, attraverso la progettazione e l'implementazione di un sistema integrato di rilevazione dei parametri vitali garantisce:

- miglioramento della qualità della vita dei cittadini-pazienti, attraverso il monitoraggio costante e programmato del loro stato di salute;
- supporto al personale sanitario che si occupa di medicina sul territorio, garantendo l'accesso ai dati sullo stato di salute dei pazienti monitorati e, quindi, la possibilità di intervenire con maggiore celerità e appropriatezza.

Nel caso specifico la telemedicina si pone come servizio supplementare ed integrativo rispetto ai servizi specialistici e di ospedalizzazione, nel tentativo di rafforzare la presa in carico continuativa ed integrata dei bisogni del paziente e ciò in funzione delle specifiche esigenze dello stesso.

3. Oggetto del servizio

Il servizio di teleassistenza e telesoccorso, erogato a 1.300 utenti residenti nel territorio regionale, mira a creare un sistema efficace ed efficiente sul piano sia della telecompagnia che del telesoccorso. Se da un lato gli operatori devono garantire la capacità di creare un rapporto umano e stabilire un contatto in grado di rompere l'isolamento e la solitudine che affliggono spesso le persone anziane, specie se non più autosufficienti, dall'altro è importante approntare una centrale operativa in grado di rispondere in tempo reale alle situazioni di emergenza sociale – salute – sicurezza, considerando tale ogni situazione di imminente pericolo per la persona. Il servizio deve, inoltre, garantire la pianificazione e il coordinamento degli interventi in sinergia con la rete pubblica e privata dei servizi del territorio e quindi adottare le soluzioni più appropriate per ogni tipologia di problema.

Il servizio di telemedicina, erogato a 50 pazienti cardiopatici cronici residenti nel territorio regionale, mira a creare un sistema efficace ed efficiente sul piano dell'erogazione di servizi sociosanitari ai cittadini direttamente al proprio domicilio senza necessità di accedere in ospedale. Il servizio deve, dunque, rispondere a molteplici esigenze legate a pazienti anziani o comunque "fragili" per i quali è spesso difficoltoso raggiungere le infrastrutture sanitarie

Nei paragrafi che seguono si riportano le prestazioni da erogare e le modalità di erogazione delle stesse.

3.1 Modalità di erogazione dei servizi richiesti

Requisiti minimali dispositivi da installare presso gli utenti

- omologazione del Ministero Poste e Telecomunicazioni;
- conformità alle norme di compatibilità elettromagnetica e alle norme che regolamentano le caratteristiche degli apparecchi di telecomunicazione (Normativa CEE ETS300220);
- dotazione di sistema viva voce;
- dotazione di radiocomando.

I dispositivi che rilevano i dati clinici dei pazienti devono garantire una rilevazione in maniera accurata, con qualità ospedaliera (secondo i requisiti previsti dalla normativa CE).

Caratteristiche centrale operativa

Collegamento di tutti gli utenti ad una Centrale Operativa 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. La centrale operativa, dovrà fornire la massima garanzia di ricezione dei segnali di allarme anche nelle ore in cui il traffico telefonico è più intenso. In ogni centrale dovrà essere reperibile un responsabile di servizio o adeguato interlocutore sostitutivo.

Teleassistenza: telefonate di compagnia

Effettuazione, tenendo conto anche del gradimento espresso dall'utente, almeno di una chiamata di controllo settimanale per:

- educare all'uso dell'apparecchio – verificare il buon funzionamento del sistema, le condizioni psicofisiche e sociali dell'utente, attuando, contestualmente sostegno relazionale, psicologico e di segretariato sociale;

- mettere in atto il controllo ed il monitoraggio costante della situazione di vita e dello stato di dipendenza, anche con la finalità di trasmettere alla rete i dati necessari ed aggiornati per l'attivazione di interventi mirati e personalizzati, interventi in caso di "emergenza" con l'attivazione dei presidi preposti.

Telesoccorso: contatti di emergenza

- Costituzione di tempestivo contatto telefonico con l'utente tramite il sistema "viva-voce" o se non si ottiene risposta attivazione con la massima rapidità del soccorritore di prima istanza;
- qualora fosse necessario, attivazione dei competenti presidi assistenziali, sanitari e di sicurezza sulla base della necessità emerse in capo all'utente oppure ai componenti del nucleo familiare dello stesso;
- reperimento e attivazione del soccorritore di prima istanza - parenti – vicini e conoscenti in caso di necessità;
- segnalazioni al medico di base degli interventi effettuati sugli utenti, ed attivazione del medesimo relativamente ai bisogni dell'utente;
- segnalazione ai parenti, all'eventuale servizio sociale di riferimento e al soccorritore amico in caso di ricovero ospedaliero o di altri interventi attivati in favore dell'utente.

Telemedicina

L'aggiudicatario deve mettere a disposizione un Centro Servizi di Telemedicina (CST), in grado di processare i dati clinici con produzione dei relativi referti per i pazienti monitorati.

Il CST deve essere in possesso dei seguenti requisiti tecnologici ed organizzativi minimali:

- Operatività dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00, con esclusione dei giorni festivi;
- Dotazione di specifico sistema informatizzato in grado di acquisire i dati clinici trasmessi dai dispositivi medicali.

L'aggiudicatario deve:

- dotare gli utenti di specifici dispositivi in grado di rilevare i seguenti dati clinici: ECG, SpO2, pressione sanguigna, temperatura e peso;
- procedere alla rilevazione dei dati clinici e alla loro refertazione con cadenza settimanale o secondo la periodicità programmata, sulla base delle esigenze espresse dal singolo paziente o dal proprio medico di medicina generale;
- garantire agli utenti un adeguato supporto psicologico tramite colloqui telefonici periodici.

Attivazione servizio e manutenzione

Rilevazione, presso il domicilio degli utenti, di tutti i dati necessari alla costituzione dell'archivio anagrafico, completo in ogni sua parte e predisposizione di una banca dati relativa agli utenti ed ai soccorritori pubblici e privati. In tale banca dati dovranno essere inserite quelle notizie utili per rintracciare parenti o vicini dell'utente e a conoscere le reali condizioni psico-fisiche dello stesso.

Fornire in uso agli abbonati e installare presso il domicilio degli stessi, gli apparecchi periferici entro 10 gg. lavorativi dalla comunicazione da parte della Regione del nominativo dell'utente da allacciare; tale termine, qualora l'assistito non disponga del telefono, decorre dalla data di segnalazione all'organizzazione dell'avvenuto allacciamento del telefono.

Provvedere alla dovuta assistenza ed alla manutenzione ordinaria periodica delle suddette apparecchiature, intendendosi come tale l'intervento determinato da semplice usura o vizio di origine o evento naturale, entro 2 gg. dalla segnalazione da parte dell'utente o della Regione.

In caso di cessato utilizzo del servizio da parte di un utente, per qualunque ragione o causa, provvedere a propria cura e spese al ritiro dell'apparecchiatura installata.

Reportistica

Con cadenza bimestrale, l'aggiudicatario deve provvedere all'invio di un report dettagliato e riportante tutte le informazioni utili alla Regione Molise per monitorare e valutare l'andamento del servizio anche con l'obiettivo di facilitare l'individuazione di modifiche, integrazioni e miglioramenti del servizio da suggerire ai soggetti gestori dello stesso.

3.2 Composizione del Gruppo di lavoro

L'espletamento delle attività affidate avverrà a mezzo di apposito gruppo di lavoro (dotato complessivamente di specifiche competenze necessarie alla gestione del servizio) e costituito da professionalità che abbiano le caratteristiche minime di seguito specificate:

- **n.1 capo progetto/Project Manager:** 7 anni di esperienza nella gestione di servizi di telesoccorso e teleassistenza;
- **n.1 responsabile operatori:** 5 anni di esperienza nella gestione di risorse umane di cui almeno 3 di gestione specifica di operatori impegnati nell'erogazione di servizi di telesoccorso e teleassistenza
- **n.1 responsabile tecnico:** 5 anni di esperienza nella gestione di infrastrutture tecnologiche di call center e/o di centrali operative adibite allo svolgimento di servizi di teleassistenza;
- **n.1 medico specialista cardiologo:** almeno 3 anni di esperienza;
- **n.3 risorse junior** con almeno 1 anno di esperienza nella gestione di servizi telesoccorso e teleassistenza.

3.3 Durata dell'affidamento e distribuzione dei servizi richiesti nel periodo di affidamento

Il servizio avrà durata dal giorno successivo a quello della stipula del contratto. Il contratto ha una durata di 36 mesi come esplicitato di seguito.

Servizio di teleassistenza e telesoccorso

L'aggiudicatario attiverà il servizio di teleassistenza e telesoccorso dal giorno successivo alla stipula del contratto.

Servizio di telemedicina

Il servizio di telemedicina deve essere erogato nello stesso periodo di tempo previsto per il servizio di teleassistenza e telesoccorso, ma trattandosi di un servizio nuovo e sperimentale lo stesso deve essere erogato agli utenti che saranno comunicati dalla Regione successivamente alla stipula del contratto. Ogni

utente deve essere attivato entro 30 giorni dalla comunicazione da parte della Regione secondo le modalità dettagliate al par. 4.2 del Capitolato d'oneri.

L'accesso ai servizi di teleassistenza e telesoccorso verrà disciplinato con apposita direttiva approvata dalla Giunta Regionale.

4. Indicazioni e disposizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

Considerata la tipologia del servizio che si intende acquisire, per il quale non è prevista l'esecuzione all'interno della Stazione appaltante, non si rilevano rischi di natura interferenziale di cui alla Legge n. 123/2007, al D. L. vo n. 81 del 9/4/2008 e alla Determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 3/2008; pertanto, l'importo per gli oneri per la sicurezza è pari a 0 (zero).

5. Analisi dei costi e quadro economico complessivo

La stima del costo del servizio oggetto di affidamento è stata effettuata sulla base di:

- le tariffe di lavoro giornaliera delle risorse umane facenti parte del gruppo di lavoro minimo richiesto;
- le spese di trasferta per l'installazione e manutenzione dei dispositivi presso gli utenti;
- le spese telefoniche connesse;
- il costo di acquisto e/o ammortamento dei dispositivi utilizzati nella gestione del servizio;
- le spese generali;
- l'utile d'impresa;
- costi di gestione della procedura di gara.

La stima delle tariffe unitarie è stata effettuata tenuto conto del livello di specializzazione richiesto, attraverso il confronto con contratti per servizi strutturalmente analoghi di più recente stipulazione, presso l'Amministrazione nell'ultimo anno ed il confronto con i CCNL di riferimento.

Sono state in oltre considerati gli ammortamenti ed i costi generali che si presume l'Affidatario dovrà sostenere per la gestione delle sedi operative e delle apparecchiature necessarie allo svolgimento del servizio.

In relazione alla durata del contratto ed alla specifica attività oggetto del presente affidamento, detta stima è stata quantificata nel 12% dell'importo della base d'asta al netto dell'utile d'impresa.

La stima del costo totale del servizio da affidare è stata effettuata, infine, considerando un utile d'impresa pari al 15% della base d'asta.

La stima del costo totale del servizio è stata quantificata al netto delle spese connesse all'espletamento delle operazioni di gara valutate in modo forfaitario in € 7.000,00 (euro settemila/00). Sono a carico dell'aggiudicatario le spese per la pubblicazione di cui al secondo periodo del comma 7 dell'articolo 66 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 e sono rimborsate alla stazione appaltante entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione (comma 35, art.34 del D.L 179/12, convertito in legge n.221/2012).

Pertanto il valore stimato del contratto è pari ad euro € 1.100.859,00 (unmilione centomila ottocentocinquantanove/00), oltre IVA come per legge.