



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-TELESOCCORSO E TELEMEDICINA NELLA REGIONE MOLISE"

CUP D11F13000040001

CIG 5354689D23

CAPITOLATO D'ONERI

INDICE

1	Oggetto dell'appalto.....	3
2	Importo a base di gara.....	3
3	Durata del servizio affidato	4
4	Descrizione tecnica dei servizi	4
4.1	Servizio di Teleassistenza e telesoccorso	4
4.2	Servizio di Telemedicina	6
4.3	Reportistica	7
5	Luogo di esecuzione del servizio	7
6	Modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali	7
7	Gruppo di Lavoro	8

Premessa

Il Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica, con la Delibera n. 63 del 3 agosto 2011 (*G.U. n. 9 del 12 gennaio 2012*), ha preso atto del Programma Attuativo Regionale (PAR) della Regione Molise a valere sul Fondo per lo Sviluppo e la Coesione (FSC) 2007-2013.

La Giunta regionale, con deliberazione n. 605 del 4 agosto 2011, nel prendere atto della decisione del CIPE di cui alla delibera n. 63/2011, ha approvato il Programma Attuativo Regionale a valere sul Fondo per lo Sviluppo e la Coesione 2007-2013.

Il Programma Attuativo Regionale (PAR) della Regione Molise, nell'ambito dell'Asse IV "Inclusione e Servizi sociali", prevede la Linea di intervento IV.B "Rete socio-sanitaria regionale", da attuarsi mediante strumenti di attuazione diretta (SAD), che concorre alla realizzazione della strategia del Quadro Strategico Nazionale (QSN) per la politica regionale di sviluppo 2007-2013 in materia di Obiettivi di Servizio e prevede azioni finalizzate a rafforzare e qualificare l'offerta di servizi socio-assistenziali per gli anziani.

La Giunta Regionale, con la deliberazione n. 31 del 15 gennaio 2013, ha attivato, con riferimento alla predetta Linea di intervento IV.B "Rete socio-sanitaria regionale" del PAR, a valere sul Fondo per lo Sviluppo e la Coesione (FSC) 2007-2013, il Servizio di telesoccorso-teleassistenza-telemedicina nell'ambito dei servizi socio-sanitari in favore degli anziani.

Il Servizio di telesoccorso/teleassistenza/telemedicina in favore di anziani ultrasessantacinquenni assistiti e/o assistibili a domicilio concorre al miglioramento dell'Indicatore S. 06 - percentuale di anziani beneficiari di assistenza domiciliare integrata (ADI) - dell'Obiettivo di Servizio – Servizi di cura in favore degli anziani e, pertanto, è destinato ad anziani assistiti in ADI.

La Regione Molise provvederà ad approvare specifiche linee guida per disciplinare l'ammissione al predetto Servizio.

1 Oggetto dell'appalto

Costituisce oggetto del presente capitolato l'appalto dei seguenti servizi:

- A. servizi di telesoccorso/teleassistenza in favore di 1.300 (milletrecento) anziani soli o privi di adeguato supporto familiare ovvero di persone in situazione di disabilità residenti nella Regione Molise;
- B. servizio integrato di telemedicina, intesa come telemonitoraggio e telerefertazione di parametri vitali, in favore di 50 utenti in condizioni cardiopatiche croniche e che possano trarre benefici dalla remotizzazione di cui sopra.

2 Importo a base di gara

Il prezzo posto a base di gara per il servizio oggetto dell'appalto è pari ad € 1.100.859,00 (unmilione centomila ottocentocinquantanove/00), oltre IVA come per legge.

L'importo risultante dall'aggiudicazione sarà fisso e invariabile per tutta la durata dell'affidamento e si intenderà comprensivo di tutte le spese che l'aggiudicatario deve sopportare per l'espletamento del servizio.

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).

3 Durata del servizio affidato

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 successivo par. 4.2.

Ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'articolo 57, comma 5, lettera b) del D. Lgs. n. 163/06 e s.m.i., l'Amministrazione aggiudicatrice si riserva di procedere, nel triennio successivo alla stipula del contratto, alla ripetizione di servizi analoghi a quelli già affidati al medesimo soggetto aggiudicatario, per un importo complessivo ulteriore non superiore, su base annuale, al corrispettivo di aggiudicazione, rapportato anch'esso all'annualità.

4 Descrizione tecnica dei servizi

Nei paragrafi che seguono, si riporta la descrizione tecnica dei servizi da erogare.

4.1 Servizio di Teleassistenza e telesoccorso

Il servizio, attualmente erogato a circa 1.300 utenti residenti nel territorio regionale, mira a creare un sistema efficace ed efficiente sul piano sia della teleassistenza 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 disporre di una centrale operativa in grado di rispondere in tempo reale alle situazioni di emergenza sociale – salute – sicurezza, considerando tale ogni situazione di imminente pericolo o disagio per la persona.

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

Requisiti minimi dei dispositivi

- 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.

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 deve fornire la massima garanzia di ricezione dei segnali di allarme anche nelle ore in cui il traffico telefonico è più intenso. In ogni centrale deve essere reperibile un responsabile di servizio o adeguato interlocutore sostitutivo.

Teleassistenza: telefonate di compagnia

L'aggiudicatario, tenendo conto anche del gradimento espresso dall'utente, deve effettuare almeno due chiamate di controllo settimanale per:

- verificare il corretto funzionamento dei dispositivi in dotazione;
- verificare le condizioni psicofisiche e sociali dell'utente, attuando, contestualmente il sostegno relazionale, psicologico e di segretariato sociale opportuno;
- 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 di servizi sociali che supporta l'utente 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

In caso di richiesta da parte dell'utente mediante telefonata diretta o pressione del tasto di allarme del dispositivo in dotazione, la centrale operativa deve:

- attivare un tempestivo contatto telefonico con l'utente tramite il sistema "viva-voce" o, se non si ottiene risposta, attivare con la massima rapidità gli interventi secondo la mappa del soccorso specifica;
- attivare, qualora necessario, i competenti presidi assistenziali, sanitari e di sicurezza sulla base della necessità emerse in capo all'utente oppure ai componenti del nucleo familiare dello stesso;
- segnalare al medico di medicina generale (MMG) gli interventi effettuati sull'utente, ed attivare lo stesso relativamente ai bisogni dell'utente.

Attivazione servizio e manutenzione

In caso di comunicazione da parte della Regione, l'aggiudicatario deve attivare i nuovi utenti richiesti, nel limite del numero complessivo previsto dal presente capitolato, entro 10 giorni dalla comunicazione. In tal caso l'aggiudicatario deve:

- rilevare, presso il domicilio degli utenti, tutti i dati necessari alla gestione dell'utente e alla costruzione della mappa del soccorso (familiari, vicini, servizi socio sanitari di cui usufruisce, ecc.) oltre alle informazioni necessarie alla individuazione delle condizioni psico-fisiche dello stesso;
- installare i dispositivi di soccorso;

- formare l'utente sul corretto utilizzo dei dispositivi in dotazione.

L'aggiudicatario è tenuto a garantire per tutto il periodo di validità contrattuale il corretto funzionamento dei dispositivi in dotazione agli utenti garantendo tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria necessari.

In caso di cessato utilizzo del servizio da parte di un utente, per qualunque ragione o causa, l'aggiudicatario deve provvedere a propria cura e spese al ritiro dei dispositivi installati.

4.2 Servizio di Telemedicina

Il servizio, 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.

Il servizio, attraverso la progettazione e l'implementazione di un sistema integrato di rilevazione dei parametri vitali specificati nel prosieguo, deve garantire:

- 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.

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

Requisiti minimali dispositivi

I dati clinici dei pazienti devono essere rilevati in maniera accurata, con qualità ospedaliera.

Caratteristiche Centro servizi di 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.

Erogazione servizio telemedicina

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 device telemedicina

Il servizio in oggetto deve essere erogato nel rispetto dei tempi e delle modalità riportate di seguito:

1. La Regione comunica all'aggiudicatario l'elenco dei nominativi dei pazienti da attivare;
2. l'aggiudicatario, entro 30 giorni dalla comunicazione, deve attivare il servizio, ossia deve provvedere:
 - a) all'installazione dei dispositivi medicali atti alla rilevazione dei dati clinici presso il domicilio dei pazienti;
 - b) alla formazione dei pazienti individuati sul corretto utilizzo delle apparecchiature installate presso il loro domicilio.

L'aggiudicatario è tenuto a garantire per tutto il periodo di validità contrattuale il corretto funzionamento dei dispositivi in dotazione agli utenti garantendo tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria necessari.

In caso di cessato utilizzo del servizio da parte di un utente, per qualunque ragione o causa, l'aggiudicatario deve provvedere a propria cura e spese al ritiro dei dispositivi installati.

4.3 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 dei servizi erogati, anche con l'obiettivo di facilitare l'individuazione di modifiche, integrazioni e miglioramenti degli stessi.

5 Luogo di esecuzione del servizio

Il luogo di esecuzione del servizio è il territorio della regione Molise.

6 Modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali

L'Impresa si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto della presente procedura di affidamento nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato. È in facoltà dell'Amministrazione di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del servizio ed a questo effetto l'Impresa si impegna a prestare ogni necessaria collaborazione al riguardo. Salvo solamente che ciò non comporti oneri ulteriori - nel qual caso occorrendo uno specifico patto aggiuntivo - resta inteso che l'Impresa deve adeguarsi alle indicazioni che fornirà in merito l'Amministrazione, alla quale è affidato il compito di coordinamento dell'intera iniziativa.

7 Gruppo di Lavoro

L'espletamento delle attività come sopra descritte avverrà a mezzo di apposito gruppo di lavoro costituito dal soggetto aggiudicatario, di cui vengono definite, di seguito, le caratteristiche minime. I requisiti richiesti per le risorse dovranno essere posseduti alla data di scadenza del termine di presentazione dell'offerta. I curricula dovranno essere resi all'Amministrazione Regionale mediante il formato standard europeo. Le dichiarazioni ivi contenute dovranno essere rese ai sensi e per gli effetti degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000. Ai curricula dovranno, inoltre, essere allegate le fotocopie dei documenti di identità dei sottoscrittori in corso di validità.

I curricula dovranno riportare con precisione, tra le altre cose, le esperienze lavorative pregresse, evidenziandone contesto, ruolo e durata.

- **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.

Il gruppo di lavoro indicato dal soggetto aggiudicatario in sede di offerta non può essere modificato né nel numero complessivo dei componenti né nelle persone dei singoli componenti, senza il preventivo assenso della Stazione Appaltante. Inoltre, qualora nel corso della durata contrattuale il soggetto aggiudicatario dovesse essere costretto a sostituire uno o più componenti del gruppo di lavoro, deve formulare specifica e motivata richiesta scritta alla stazione appaltante, indicando i nominativi dei componenti da sostituire e di quelli che intende proporre in sostituzione, unitamente alla produzione di specifico curriculum. Qualora la professionalità sostituenda non presenti le caratteristiche tecnico/professionali dell'unità sostituita, detto avvicendamento si intenderà improponibile e, pertanto, non sarà validato dall'Amministrazione Aggiudicatrice.

Durante il periodo di attesa della validazione delle modifiche del gruppo di lavoro da parte della stazione appaltante l'aggiudicatario non si considera esonerato dalle obbligazioni assunte né la stessa modifica della composizione del gruppo di lavoro costituisce motivo per la sospensione o la dilazione della prestazione dei servizi, salvo i casi di oggettiva impossibilità ad effettuare le prestazioni contrattuali espressamente riconosciuti ed autorizzati dalla stazione appaltante.

La stazione appaltante si riserva comunque la facoltà di richiedere la sostituzione di quelle unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali che fossero ritenute dall'Amministrazione medesima non idonee alla perfetta esecuzione del contratto, senza che ciò comporti alcun aggravio di costi per l'Amministrazione.

Il Responsabile del Procedimento
Dott. Michele Colavita