

**“AFFIDAMENTO CON PROCEDURA NAGOZIATA DEL SERVIZIO DI  
TELEASSISTENZA-TELESOCORSO E TELEMEDICINA NELLA  
REGIONE MOLISE”**

CAPITOLATO D'APPALTO

# INDICE

1. Oggetto dell'appalto.....	3
2. Importo a base di gara.....	3
3. Durata dell'appalto .....	3
4. Subentro .....	3
5. Servizio di teleassistenza e telesoccorso.....	3
5.1. Servizi minimi garantiti .....	4
5.2. Caratteristiche centrale operativa.....	4
5.3. Requisiti minimali.....	4
6. Servizio di Telemedicina .....	4
6.1. Caratteristiche del servizio.....	5
7. Reportistica .....	5
8. Luogo di esecuzione del servizio .....	5
9. Modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali.....	5
10. Gruppo di Lavoro.....	6

## 1. Oggetto dell'appalto

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

- a) servizi di telesoccorso/teleassistenza in favore di 700 (settecento) 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 30 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 € 254.980,00 (duecentocinquantaquattromilasettecentoottanta/00) compresa 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 dell'appalto

Il servizio avrà durata di mesi 8 (otto) dal giorno successivo a quello della stipula del contratto. Resta salva la possibilità di richiesta di avvio anticipato del servizio nelle more della stipula del contratto qualora vi siano particolari esigenze di continuità del servizio.

## 4. Subentro

Si precisa che il servizio è già attivo. Pertanto l'aggiudicatario dovrà concordare con il gestore uscente le modalità di subentro senza che si verificino interruzioni del servizio per gli utenti attivi.

## 5. Servizio di teleassistenza e telesoccorso

Il servizio, attualmente erogato a circa 600 utenti residenti nel territorio regionale, mira a creare un sistema efficace ed efficiente sul piano sia della teleassistenza che del telesoccorso. 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 necessario 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 è disciplinato da un regolamento regionale che prevede che l'utente che necessita del servizio, o un suo familiare, presenti richiesta al proprio comune di residenza, il quale a sua volta inoltra la richiesta all'Ambito Territoriale Sociale di riferimento che dopo le opportune valutazioni del caso inoltra la richiesta di attivazione all'aggiudicatario che dovrà provvedere entro 5 giorni lavorativi. 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.

Il servizio è totalmente gratuito per l'utente e nessun costo può essere addebitato allo stesso per nessun motivo e a nessun titolo.

### 5.1. Servizi minimi garantiti

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

- 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
- verificare il corretto funzionamento dei dispositivi in dotazione;

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.

## **5.2. Caratteristiche centrale operativa**

L'offerente deve garantire la disponibilità di una Centrale Operativa 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, festivi compresi. 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. Nella centrale deve essere reperibile il responsabile di servizio o adeguato interlocutore sostitutivo.

## **5.3. Requisiti minimali**

I dispositivi impiegati per la realizzazione del servizio devono possedere le seguenti caratteristiche minimali:

- omologazione del Ministero dello sviluppo e Comunicazioni;
- 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.

## **6. Servizio di Telemedicina**

Il servizio, erogato a 30 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.

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

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.

### **6.1. Caratteristiche del servizio**

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

- i pazienti sono individuati dalle sedi territoriali ASL che provvedono a comunicarli direttamente all'aggiudicatario insieme con la frequenza delle rilevazioni da fare;
- l'aggiudicatario, entro 24 ore dalla comunicazione, deve attivare il servizio, ossia deve provvedere: all'installazione dei dispositivi medicali atti alla rilevazione dei dati clinici presso il domicilio dei pazienti e alla formazione degli stessi individuati sul corretto utilizzo delle apparecchiature installate presso il loro domicilio;
- la durata del monitoraggio è definita dalla ASL territoriale che individua il paziente, ma in ogni caso non potrà andare oltre il periodo di validità contrattuale;
- 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;
- gli operatori del CST devono accertarsi quotidianamente che tutti i pazienti abbiano effettuato le rilevazioni dei parametri vitali previste dalla ASL richiedente e che gli stessi rientrino nei limiti indicati. In caso contrario devono attivarsi con la ASL competente per le azioni conseguenti;
- 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.

### **7. 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.

### **8. Luogo di esecuzione del servizio**

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

### **9. Modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali**

L'aggiudicatario 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 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.

### **10. 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