

**Gara d'appalto telematica a procedura aperta per l'affidamento di attività di prelievo domiciliare di sangue e campioni biologici con conservazione e trasporto al punto di raccolta aziendale per le aziende sanitarie della Regione del Veneto**

**VERBALE DEL 18/01/2018  
SEDUTA RISERVATA DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE**

Il giorno 18 del mese di gennaio dell'anno 2018, alle ore 09.30 presso la sede dell'U.O. CRAV, Passaggio Gaudenzio n. 1, Padova, si è riunita la Commissione Giudicatrice incaricata di valutare le offerte presentate dai concorrenti ammessi alla gara d'appalto, mediante procedura aperta, per l'affidamento di attività di prelievo domiciliare di sangue e campioni biologici con conservazione e trasporto al punto di raccolta aziendale per le aziende sanitarie della Regione del Veneto, indetta con Decreto del Dirigente dell'U.O. Acquisti Centralizzati SSR - CRAV n. 130 del 7 luglio 2017.

La Commissione, nominata con Decreto del Direttore dell'U.O. Acquisti Centralizzati SSR - CRAV n.197 del 22.11.2017, risulta così composta:

Presidente: Dott.ssa Cristina Beltramello - Coordinamento Direzioni di Distretto - Azienda ULSS 2 "Marca Trevigiana"

Componenti: Dott. Pietro Manno - Direttore ff. Cure Palliative - Azienda ULSS 8 "Berica"

Dott.ssa Sonia Dal Degan - Coordinatore Hospice - Azienda ULSS 8 "Berica"

Sig. Andrea Melotto - Coordinatore Infermieristico - Azienda ULSS 9 "Scaligera"

Sig.ra Fernanda Carnelos - Coordinatore Infermieristico - Azienda ULSS 2 "Marca Trevigiana"

Il Presidente, constatata la presenza di tutti i componenti, dichiara aperta la seduta.

Preliminarmente la commissione prende atto della risposta alla richiesta di chiarimenti trasmessa dal costituendo RTI Veneto in salute - Cento Orizzonti - Fond. Uni. Cà Foscari con comunicazione in data 17/01/2018, a riscontro della nota inviata dal Responsabile unico del procedimento con prot. n 258/2018, con la quale il concorrente precisa che, per errore informatico nell'assemblaggio del file contenente gli allegati alla relazione, non sono stati trascritti e pertanto non sono stati presentati alcuni allegati, in relazione al lotto n. 1.

La Commissione dà atto che non sono stati presentati dal costituendo RTI Veneto in salute - Cento Orizzonti - Fond. Uni. Cà Foscari alcuni allegati citati nella relazione, nei termini di seguito precisati:

in merito al lotto 1 non sono stati presentati gli allegati n. 6, 10 e dal 14 al 26

in merito al lotto 2 non sono stati presentati gli allegati n. 6, 10 e dal 14 al 26

in merito al lotto 3 non sono stati presentati gli allegati n. 6, 10 e dal 14 al 26

in merito al lotto 4 non sono stati presentati gli allegati n. 6, 10 e dal 14 al 26

in merito al lotto 5 non sono stati presentati gli allegati n. 6, 10 e dal 14 al 26

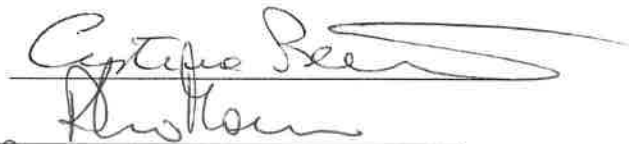
La Commissione procede con una compiuta analisi della documentazione tecnica prodotta dalle ditte relativamente al lotto n. 1 e, conseguentemente, formula la valutazione qualitativa e l'attribuzione dei punteggi relativi alla qualità (secondo i Criteri di valutazione di cui all'allegato 6 al Disciplinare di gara) nei termini riportati nella tabella allegata (all. 1).

La Commissione prosegue con una compiuta analisi della documentazione tecnica prodotta dalle ditte relativamente al lotto n. 2 e, conseguentemente, formula la valutazione qualitativa e l'attribuzione dei punteggi relativi alla qualità (secondo i Criteri di valutazione di cui all'allegato 6 al Disciplinare di gara) nei termini riportati nella tabella allegata (all. 2).

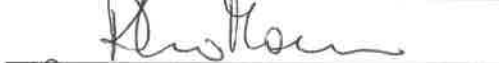
Nell'impossibilità di concludere i lavori in data odierna, alle ore 16.00 il Presidente dichiara chiusa la seduta e, sentiti i presenti, aggiorna i lavori alle ore 09.30 del giorno 25.1.2018 presso la sede dell'U.O. CRAV.

Letto, approvato e sottoscritto.

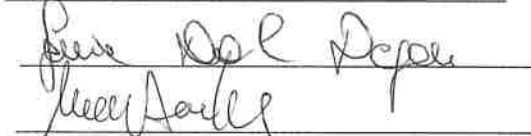
Il Presidente: Dott.ssa Cristina Beltramello



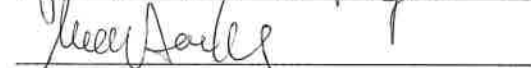
Componenti: Dott. Pietro Manno



Dott.ssa Sonia Dal Degan



Sig. Andrea Melotto



Sig.ra Fernanda Carneiros

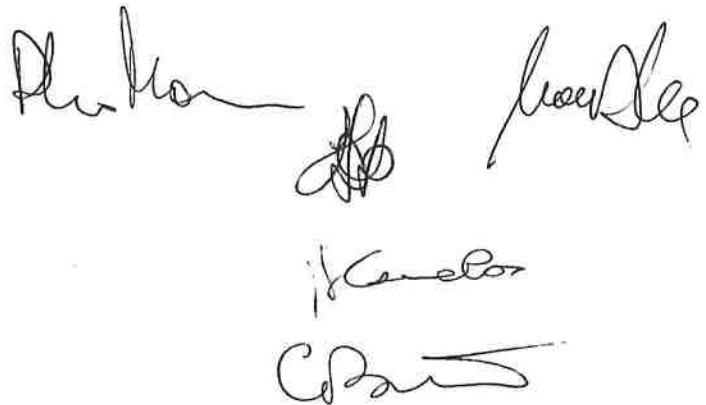


Per l'U.O.- CRAV



LOTTO 1

CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	RTI VENETO IN SALUTE - CENTO ORIZZONTI - FOND. UNI. CA' FOSCARI	punti	ONE EMERGENZA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	punti	RTI VISION-PROMOZIONE LAVORO	punti	MEDICASA ITALIA SPA	punti
Modalità di Gestione della richieste e pianificazione delle attività	8	Buona la modalità di gestione delle richieste; viene previsto un Servizio di accettazione che riceve le richieste e pianifica le attività; si segnala la possibilità di prenotazione e cancellazione self service tramite pc e app. E' ben definito il sistema organizzativo e delle responsabilità nelle diverse fasi del servizio. Si segnala che la mancanza dell'allegato 6, relativo alla procedura di effettuazione del prelievo, non consente una valutazione compiuta dell'attività. Gli operatori sono muniti di smartphone sul quale vengono resi disponibili i dati della programmazione. E' definito il sistema organizzativo e delle responsabilità nelle diverse fasi del servizio.	6	Buona la modalità di gestione delle richieste proposta; viene previsto un Servizio di accettazione che riceve le richieste e pianifica le attività. Si segnala la presenza di una centrale operativa unica e di una Sede Operativa da istituirsi in loco. E' ben definito il sistema organizzativo e delle responsabilità nelle diverse fasi del servizio. L'integrazione dati è completata dai flussi informatici da e verso i Tablet/Smartphone in dotazione al personale Infermieristico. Si segnala la possibilità di utilizzare il portale web tramite user e password nella fase di login da parte dell'utente per prenotare la prestazione. Organizzazione in aree per dare maggior attenzione al "rapporto utente/operatore".	7	Ottima la modalità di gestione delle richieste proposta. E' ben definito il sistema organizzativo e delle responsabilità nelle diverse fasi del servizio. Si segnala la presenza di una centrale operativa in loco. Presenta un progetto di gestione delle urgenze emergenze. Precisa come opera in caso di assenza del paziente. La centrale provvede alla verifica dell'esecuzione, in caso negativo attiva i meccanismi di ripiego. Gli operatori sono muniti di palmare. Viene previsto un servizio di supervisione dell'infermiere e dell'operatore: supervisione di gruppo ogni 3 mesi, supervisione di verifica ogni 6 mesi. Vengono proposti processi interni di controllo e gestione di non conformità per la risoluzione dell'errore. Si segnala che viene dettagliata la pianificazione delle attività nella fase di avvio del servizio.	8	Buona la modalità di gestione delle richieste proposta. Viene prevista una centrale operativa in loco per la ricezione delle richieste e la pianificazione delle attività. Gli operatori sono muniti di tablet sul quale vengono resi disponibili i dati della programmazione. La programmazione viene inviata a Unità Operative mobili. Il ref. dell'unità operativa mobile raccoglie le etichette e stampa la doc. necessaria (fogli di lavoro, etichette) e consegna il materiale da utilizzare per il servizio agli infermieri. Si segnala la presenza di un team sanitario dedicato al controllo.	7
Accessibilità ai dati relativi all'esecuzione dell'attività tramite accesso web a piattaforma telematica	5	Viene garantita l'accessibilità ai dati tramite accesso web. Viene offerto un software che permette la tracciabilità di tutte le fasi del servizio. La mancanza dell'allegato 10, nel quale dovrebbero essere contenuti aspetti tecnologici del software, non pregiudica la valutazione compiuta del progetto.	4	Viene garantita l'accessibilità ai dati tramite accesso web. Viene offerto un software che permette la tracciabilità di tutte le fasi del servizio.	4	Viene garantita l'accessibilità ai dati tramite accesso web. Viene offerto un software che permette la tracciabilità di tutte le fasi del servizio. Si apprezzano le modalità descritte per il trattamento dei dati ai sensi della normativa sulla privacy.	5	Viene garantita l'accessibilità ai dati tramite accesso web.Viene offerto un software che permette la tracciabilità di tutte le fasi del servizio.	4
Gestione effettuazione dei prelievi a domicilio: numero di personale infermieristico dedicato all'esecuzione del servizio, organizzazione dei carichi di lavoro	7	La proposta risulta insufficiente per garantire l'effettuazione del servizio nei termini previsti. Il Consorzio propone la suddivisione del Lotto In n. 19 zone in cui operano un totale di n. 21 Infermieri: numero basso di operatori che non risulta coerente con i criteri esplicitati anche tenuto conto del numero di operatori proposto per la gestione delle assenze. Viene presentata una organizzazione per distretto che afferisce esclusivamente al territorio del distretto di Feltre.	1	La proposta risulta molto buona per garantire l'effettuazione del servizio nei termini previsti:non sono però descritti i criteri con cui è stato ricavato il fabbisogno del personale per l'organizzazione dei carichi di lavoro. La dotazione del personale per il lotto in questione è la seguente: n. 48 infermieri (infermiere trasporta direttamente al lab. analisi) anche tenuto conto delle obbligatorie turnazioni, ivi incluso la messa a disposizione di un congruo numero di addetti per imprevisti (malattie, infortuni, scioperi, ecc.) ed assenze programmate	7	La proposta risulta molto buona per garantire l'effettuazione del servizio nei termini previsti. I criteri con cui pianificare i carichi di lavoro sono ben descritti e applicati con coerenza all'intero lotto. La dotazione del personale per il lotto in questione è la seguente: n. 2 Commesso / fattorino n. 30 Infermieri oltre Infermieri Jolly per un tot. 43 (infermiere trasporta direttamente al lab. analisi)	7	La proposta risulta buona per garantire l'effettuazione del servizio nei termini previsti. Viene indicata una sintetica descrizione del criterio con il quale è stato dettagliato il fabbisogno di Infermieri. La dotazione del personale per il lotto in questione è la seguente n. 35 infermieri n. 5 infermieri referenti unità operative mobili	6
Modalità e tempi di trasporto dei prelievi al punto di consegna di cui all'allegato 2 al Capitolato Tecnico	8	Descrizione dettagliata e completa di tutte le fasi relative alla gestione del trasporto: per gruppi di zone omogenee vengono previste sedi Intermedie PAP (punto accesso prelievi) e PI (punto Intermedi) per il ritiro del materiale e la consegna dei campioni. Considerato l'esiguo numero delle risorse messe a disposizione risulta comunque poco sostenibile la consegna dei campioni entro la tempistica indicata. La ditta propone un sistema di monitoraggio e tracciabilità delle temperature a mezzo datalogger: non viene però descritta l'allocazione del datalogger medesimo.	4	Descrizione dettagliata e completa di tutte le fasi relative alla gestione del trasporto. L'azienda propone un sistema di monitoraggio e tracciabilità delle temperature a mezzo datalogger: non viene però descritta l'allocazione del datalogger medesimo: presente sistema di allarme luminoso/acustico per il monitoraggio della temperatura Presenta un software gestionale (SafeFleet) che consente, il monitoraggio dei tempi di trasporto.	7	Descrizione dettagliata e completa delle modalità di gestione del servizio di trasporto. L'azienda propone un sistema di monitoraggio e registrazione del controllo delle temperature mediante datalogger che verrà inserito nei contenitori forniti per il trasporto del materiale ematico e dei campioni biologici. I dati rilevati possono essere scaricati e trasmessi.	8	Descrizione incompleta delle modalità di gestione del servizio di trasporto. Vengono previste n. 5 Unità operative mobili presso le quali vengono conferiti i prelievi da parte degli Infermieri: le Unità operative mobili procedono al trasporto dei prelievi presso il laboratorio. Nell'Unità operativa mobile è presente un sistema di controllo della temperatura con data logger e di display sul cruscotto. Non vengono descritte le modalità di trasporto dal domicilio dell'utente all'unità mobile e non viene descritta la presenza di sistemi di controllo e tracciabilità delle temperature nella fase di raccolta dei prelievi da parte dell'infermiere e fino alla consegna all'Unità operativa mobile.	3
Tempistica di esecuzione del servizio migliorativa rispetto a quanto richiesto dal capitolato	6	Le richieste per prelievi programmati sono garantite entro 48 ore dalla richiesta: la possibilità di esecuzione del servizio in termini migliorativi appare poco sostenibile considerato l'esiguo numero di risorse messe a disposizione. Le richieste per prelievi non differibili sono evase entro 24 ore.	3	Buona la tempistica migliorativa proposta per l'esecuzione del servizio: le richieste per prelievi programmati sono evase entro 72 ore; le richieste per prelievi non differibili sono evase entro 24 ore	5	Buona la tempistica migliorativa proposta per l'esecuzione del servizio: le richieste per prelievi programmati sono evase entro 72 ore; le richieste per prelievi non differibili sono evase entro 24 ore	5	Ottima la tempistica migliorativa proposta per l'esecuzione del servizio: le richieste per prelievi programmati sono evase entro 48 ore; le richieste per prelievi non differibili sono evase entro 24 ore	6



CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	RTI VENETO IN SALUTE - CENTO ORIZZONTI - FOND. UNI. CA' FOSCARI	punti	ONE EMERGENZA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	punti	RTI VISION-PROMOZIONE LAVORO	punti	MEDICASA ITALIA SPA	punti
Modalità di gestione del call center: numero di linee e di personale dedicato, ecc.	5	Le modalità di gestione del call center risultano buone. Il call center verrà attivato presso la centrale operativa già operante in loco. Viene garantito un servizio di mediazione linguistica. Il servizio di call center sarà dotato di 15 linee telefoniche dedicate al servizio che potranno essere ampliate fino a 30 al bisogno. Il personale dedicato è pari a 2,2 operatori Fte. Vengono previsti servizi automatizzati che saranno attivi al di fuori dell'orario di servizio con operatore o in caso di elevato numero di chiamate pervenute contemporaneamente al Call Center. Gli utenti che non avranno ricevuto risposta entro un minuto, verranno richiamati entro la stessa mattinata.	4	Le modalità di gestione del call center risultano buone. Il call center verrà attivato presso la centrale operativa che verrà allestita in loco. Il personale messo a disposizione pari ad n. 1 Operatore di Centrale sarà dedicato in via esclusiva al riscontro delle Richieste. Il call center avrà a disposizione (oltre le n. 02 linee a doppio canale – equivalenti a 4 linee in totale + 2 di backup) n. 5 linee telefoniche mobili (collegate alle rete mobile aziendale).	4	Le modalità di gestione del call center risultano buone. Per il call center viene prevista una prima risposta di tipo automatico (voce registrata che indica le scelte da poter operare). L'operatore risponde a richiesta o, dopo il terzo tentativo non risposto, la chiamata viene comunque instradata verso un operatore. Vengono messi a disposizione i seguenti operatori: n. 1 dedicato + fino a 4 aggiuntivi che si alternano; durante l'orario di apertura del Call center è garantita la presenza contemporanea di almeno 3 operatori. Vengono messe a disposizione n. 3 linee R.A. Tutte le telefonate che non si esauriscano in una semplice richiesta di informazioni saranno tracciate da un sistema informatico di gestione delle richieste di assistenza: si tratta di un sistema che registra e suddivide le chiamate per tipologia di richiesta. Sarà messo inoltre a disposizione dell'utenza un indirizzo e-mail.	4	Le modalità di gestione del call center risultano buone. Il call center verrà attivato presso la centrale operativa che verrà allestita in loco. Il personale messo a disposizione sarà pari ad n. 4 Operatori. Il call center avrà a disposizione n. 15 linee.	4
Misure per garantire la continuità del servizio anche in caso di assenza improvvisa dell'operatore incaricato	7	Le modalità di gestione delle assenze dell'operatore risulta sufficiente, pur in presenza di un numero complessivo di risorse ridotto pari a 29 e di incongruenze nel numero di Infermieri che parteciperanno alla normale turnazione per ferie e malattie (indicati nel numero di 4 a pag. 35 della Relazione e successivamente nel numero di 10). Le risorse per far fronte alle assenze (sia programmate che improvvise) sono dettagliate nel seguente modo: N. 4 Infermiere reperibile, specifico per 1 o 2 distretti (Il personale in reperibilità garantisce l'intervento nel posto di lavoro entro 1 ora dalla chiamata) n. 2 Infermieri a riposo n. 4 Infermieri che vengono "staccati" da altri servizi territoriali (manca l'allegato 13 che dovrebbe descrivere gli altri servizi presenti sul territorio dai quali dovrebbero essere attinte le risorse, non consentendo quindi una valutazione completa della proposta).	5	La ditta mette a disposizione un congruo numero di addetti per imprevisti (malattie, infortuni, scioperi, ecc.) ed assenze programmate (su un totale di 48 infermieri). La ditta indica una modalità per garantire la continuità del servizio in caso di assenza improvvisa dell'operatore che non appare chiara facendo riferimento al prolungamento del turno.	5	La modalità proposta appare ottimale e coerente al servizio richiesto. Il sistema approntato per la gestione delle sostituzioni non prevedibili prevede una squadra di pronto impiego (jolly), con la medesima formazione ricevuta dagli operatori normalmente impiegati, e saranno perciò operativi in brevissimo tempo. I jolly sono perlopiù ricavati dal personale infermieristico in reperibilità sulla base del modello di turnazione stabilito dal Responsabile. Gli operatori a disposizione per ciascun servizio sono 1 responsabile di centrale, 2 amministrativi, 12 Infermierie, 1 operatore call center 1 commesso Il tempo di reperimento massimo è pari a 60 minuti. In caso di ulteriore carenza di personale di sostituzione Il Responsabile tecnico potrà ricorrere agli operatori in forza ad analoghi servizi attualmente gestiti dai soggetti costituenti RTI nel territorio di interesse reperimento max 120 minuti.	7	La continuità del servizio viene garantita dalla ripianificazione in tempo reale delle attività delle risorse a disposizione (su un totale di 40 infermieri), attuata dalla Centrale Operativa, al massimo entro un'ora.	5
Reportistica dell'attività svolta	4	Il sistema di report proposto risulta buono: la ditta propone l'effettuazione di numerosi report generali periodici di comunicazione con la committenza, ai quali si affiancheranno dei report tecnici da condividere con i referenti delle diverse attività. Viene precisata una ottimale reportistica dettagliata relativa alle attività del call center. Il cruscotto consente di monitorare grandezze specifiche tra quelle disponibili, in modo da fornire un accesso in tempo reale al dato senza dover attendere l'invio del report periodico.	4	Il sistema informatizzato consente l'estrapolazione di vari report sulla base dei dati caricati a sistema: non vengono descritte le modalità con le quali saranno realizzati i report	3	Il sistema descritto risulta buono rispondendo alle possibili diverse necessità informative del committente. Il personale competente dell'Azienda riceverà, con frequenza da convenire durante le riunioni di startup un serie di report. I report saranno presentati corredati da tabelle e diagrammi grafici intesi a facilitarne la comprensione. I dati potranno essere inviati al Committente in uno qualsiasi dei formati di trasmissione dei dati più diffusi. Su richiesta dell'Azienda potranno essere creati specifici cruscotti per monitorare grandezze specifiche tra quelle disponibili, in modo da fornire un accesso in tempo reale al dato senza dover attendere l'invio del report periodico.	4	Il sistema descritto risulta buono: sistema informatico ERP Medicasa che mette a disposizione un piano giornaliero degli operatori e reportistiche periodiche contenenti data pianificata e data ed ora effettiva e numero di accessi; il sistema compatibile e integrabile con i sistemi informatici aziendali.	4
Piano di formazione del personale impiegato nell'esecuzione del servizio che la ditta intende svolgere	4	Indica un piano biennale della formazione ben dettagliato e coerente con l'oggetto dell'appalto suddiviso tra corsi rivolti agli infermieri, corsi rivolti all'addetto call center e al personale amministrativo. La mancanza degli allegati dal 14 al 23 nei quali si sarebbero individuati il CV professionale dei Docenti nonché i contenuti di ogni singolo intervento formativo non pregiudica la valutazione compiuta del progetto.	3	Indica un piano biennale della formazione con un buon dettaglio dell'oggetto del corso della tipologia di docenti e del monte ore.	4	Indica un piano biennale della formazione ben dettagliato Indica un progetto di formazione preliminare e uno lungo il corso dell'appalto. Viene specificato in maniera analitica il monte ore di formazione specifico per singola figura professionale nelle varie fasi: start up, primo anno e secondo anno. Il monte ore complessivo risulta rilevante. La descrizione dell'oggetto dei singoli corsi risulta riassuntivamente individuata, gli argomenti trattati risultano coerenti con le funzioni degli utenti dei corsi. Viene precisata la formazione del personale in caso di turn over	4	Indica un piano della formazione ben dettagliato e coerente con i diversi profili professionali coinvolti nel servizio. Indica un progetto di formazione preliminare e uno lungo il corso dell'appalto e specifica l'affiancamento del neo inserito.	4



CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	RTI VENETO IN SALUTE - CENTO ORIZZONTI - FOND. UNI. CA' FOSCARI	punti	ONE EMERGENZA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	punti	RTI VISION-PROMOZIONE LAVORO	punti	MEDICASA ITALIA SPA	punti
Modalità, strumenti e frequenza di verifica del grado di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction)	4	La ditta presenta un ottimo modello di valutazione che si basa su: gestione reclami e rilevazione del gradimento degli utenti. Per quanto riguarda la rilevazione del gradimento degli utenti la ditta svolge interviste telefoniche su un campione mensile di 50 persone da coinvolgere nella rilevazione o tramite l'informatizzazione del questionario per consentire la realizzazione di una rilevazione CATI. La ditta analizzerà trimestralmente le informazioni raccolte elaborando un breve report di sintesi.	4	La ditta propone un metodo di valutazione che seppure adeguato prevede che gli oneri di esecuzione della verifica e di rielaborazione dei risultati rimangano in capo alle aziende sanitarie: la ditta mette a disposizione apposite schede di controllo del grado di soddisfazione che le Aziende Ulss dovranno decidere con quale modalità e tempistica sottoporre ai pazienti.	2	La ditta presenta un ottimale modello di valutazione che descrive in modo esaustivo e puntuale le modalità di rilevazione del gradimento del servizio così pure le variabili indagate e i risultati attesi: propone l'effettuazione di interviste telefoniche ad un campione di utenti (circa 300 unità) con periodicità quadrimestrale. La rendicontazione dei dati avverrà in formato elettronico. La ditta propone altresì di effettuare indagini mediante questionari che verranno lasciati a domicilio in busta da sigillare al momento della riconsegna; i risultati saranno raccolti ed elaborati con periodicità semestrale. Tali formulari potranno inoltre essere compilati nella pagina internet messa a disposizione da RTI. I questionari compilati saranno inoltrati contemporaneamente a RTI e a un indirizzo fornito dall'Azienda.	4	La ditta presenta un ottimale modello di valutazione proponendo un controllo periodico del servizio utilizzando schede con diversi item da sottoporre agli utenti con graduazione del punteggio. Supporto della società TNS per la strutturazione delle verifiche della customer satisfaction. La ditta effettua interviste telefoniche con il metodo CATI rivolte sia agli utenti finali che alle Ulss e Medici.	4
Tipologia, numero e caratteristiche dei mezzi di trasporto previsti per l'espletamento del servizio: soluzioni che prevedono l'impiego di mezzi a basso impatto ambientale (es. a metano, euro 5/6, elettrici, ibridi)	7	Non risulta dettagliato il reale numero di mezzi messi a disposizione né le caratteristiche degli stessi: i numeri indicati non risultano chiari né univoci.	1	La ditta mette a disposizione un numero adeguato di mezzi pari a 58 automezzi tra principali e sostitutivi omologati per il trasporto di plasma ed organi; i mezzi avranno le seguenti caratteristiche: Euro 5/6, dotati di estintore, supporti per ancoraggio contenitori, vano di carico separato dall'abitacolo, dispositivi di segnalazione. Il parco mezzi messi a disposizione risulta a basso impatto ambientale.	7	La ditta mette a disposizione un numero adeguato di mezzi di seguito riportati: 34 Fiat Panda a Metano 3 Renault Twizy elettriche Il parco mezzi messi a disposizione risulta a basso impatto ambientale	7	Il numero di mezzi dedicati per lo svolgimento del servizio per tutto il lotto è pari a 5 (Euro 6); non risulta adeguato per l'effettuazione del servizio in tutto il territorio del lotto e in relazione al numero di Infermieri messi a disposizione.	1
Proposte migliorative del servizio ed eventuali innovazioni rispetto alle condizioni minime stabilite dal capitolato tecnico	5	Si valuta come proposta migliorativa significativa il sistema Informativo (servizio recall, la cancellazione on demand, la richiesta tramite Internet, Mail, etc.)	3	Si valuta come proposta migliorativa significativa la gestione del servizio di ricezione delle richieste e programmazione delle attività tramite la centrale operativa Unica di One Emergenza che risponde nelle fasce orarie, dal Lunedì al Sabato dalle ore 14:00 alle ore 8:00 (festivi esclusi) e le domeniche e i giorni festivi in H24.	4	Si valuta come proposta migliorativa significativa la proposta di Campagna Informativa sulle modalità di accesso al servizio prelievi	3	Si valuta come proposta migliorativa significativa la proposta di Campagna Informativa sulle modalità di accesso al servizio (brochure informative, manifesti, libretto informativo). Si valuta altresì come proposta migliorativa l'attivazione di un call center innovativo.	4
TOTALE	70		42		52		66		52
Soglia minima punteggio da raggiungere a pena di esclusione.	45								

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*






*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

LOTTO 2

CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	RTI VENETO IN SALUTE - CENTO ORIZZONTI - FOND. UNI. CA' FOSCARI	punti	RTI VISION -CO.GE.S. DON MILANI -PROMOZIONE LAVORO	punti	MEDICASA ITALIA SPA	punti
Modalità di Gestione della richieste e pianificazione delle attività	8	Buona la modalità di gestione delle richieste; viene previsto un Servizio di accettazione che riceve le richieste e pianifica le attività; si segnala la possibilità di prenotazione e cancellazione self service tramite pc e app. E' ben definito il sistema organizzativo e delle responsabilità nelle diverse fasi del servizio. Si segnala che la mancanza dell'allegato 6, relativo alla procedura di effettuazione del prelievo, non consente una valutazione compiuta dell'attività. Gli operatori sono muniti di smartphone sul quale vengono resi disponibili i dati della programmazione. E' definito il sistema organizzativo e delle responsabilità nelle diverse fasi del servizio.	6	Ottima la modalità di gestione delle richieste proposta. E' ben definito il sistema organizzativo e delle responsabilità nelle diverse fasi del servizio. Si segnala la presenza di una centrale operativa in loco. Presenta un progetto di gestione delle urgenze emergenze. Precisa come opera in caso di assenza del paziente. La centrale provvede alla verifica dell'esecuzione, in caso negativo attiva i meccanismi di ripiego. Gli operatori sono muniti di palmare. Viene previsto un servizio di supervisione dell'infermiere e dell'operatore: supervisione di gruppo ogni 3 mesi, supervisione di verifica ogni 6 mesi. Vengono proposti processi interni di controllo e gestione di non conformità per la risoluzione dell'errore. Si segnala che viene dettagliata la pianificazione delle attività nella fase di avvio del servizio.	8	Buona la modalità di gestione delle richieste proposta. Viene prevista una centrale operativa in loco per la ricezione delle richieste e la pianificazione delle attività. Gli operatori sono muniti di tablet sul quale vengono resi disponibili i dati della programmazione. La programmazione viene inviata a Unità Operative mobili. Il ref. dell'unità operativa mobile raccoglie le etichette e stampa la doc. necessaria (fogli di lavoro, etichette) e consegna il materiale da utilizzare per il servizio agli infermieri. Si segnala la presenza di un team sanitario dedicato al controllo.	7
Accessibilità ai dati relativi all'esecuzione dell'attività tramite accesso web a piattaforma telematica	5	Viene garantita l'accessibilità ai dati tramite accesso web. Viene offerto un software che permette la tracciabilità di tutte le fasi del servizio. La mancanza dell'allegato 10, nel quale dovrebbero essere contenuti aspetti tecnologici del software, non pregiudica la valutazione compiuta del progetto.	4	Viene garantita l'accessibilità ai dati tramite accesso web. Viene offerto un software che permette la tracciabilità di tutte le fasi del servizio. Si apprezzano le modalità descritte per il trattamento dei dati ai sensi della normativa sulla privacy.	5	Viene garantita l'accessibilità ai dati tramite accesso web.Viene offerto un software che permette la tracciabilità di tutte le fasi del servizio.	4
Gestione effettuazione dei prelievi a domicilio: numero di personale infermieristico dedicato all'esecuzione del servizio, organizzazione dei carichi di lavoro	7	La proposta appare insufficiente per garantire l'effettuazione del servizio nei termini previsti. Il Consorzio propone la suddivisione del Lotto in n. 17 zone in cui operano un totale di n. 26 infermieri. Viene presentata una organizzazione per distretto non coerente con il territorio del lotto considerato che afferisce al territorio del distretto di Feltre. Numero basso di operatori che non risulta coerente con i criteri esplicitati.	1	La proposta risulta molto buona per garantire l'effettuazione del servizio nei termini previsti. I criteri con cui pianificare i carichi di lavoro sono ben descritti e applicati con coerenza all'intero lotto. La dotazione del personale per il lotto in questione è la seguente: n. 2 Commesso / fattorino n. 27 infermieri oltre infermieri jolli per un tot. 40 (infermiere trasporta direttamente al lab. analisi)	7	La proposta risulta buona per garantire l'effettuazione del servizio nei termini previsti. Viene indicata una sintetica descrizione dei criteri con il quale è stato dettagliato il fabbisogno di infermieri. La dotazione del personale per il lotto in questione è la seguente n. 31 infermieri n. 6 infermieri referenti unità operative mobili	6
Modalità e tempi di trasporto dei prelievi al punto di consegna di cui all'allegato 2 al Capitolato Tecnico	8	Descrizione dettagliata e completa di tutte le fasi relative alla gestione del trasporto: per gruppi di zone omogenee vengono previste sedi intermedie PAP (punto accesso prelievi) e PI (punto intermedi) per il ritiro del materiale e la consegna dei campioni. Considerato l'esiguo numero delle risorse messe a disposizione risulta comunque poco sostenibile la consegna dei campioni entro la tempistica indicata. La ditta propone un sistema di monitoraggio e tracciabilità delle temperature a mezzo datalogger: non viene però descritta l'allocazione del datalogger medesimo.	4	Descrizione dettagliata e completa delle modalità di gestione del servizio di trasporto. L'azienda propone un sistema di monitoraggio e registrazione del controllo delle temperature mediante datalogger che verrà inserito nei contenitori forniti per il trasporto del materiale ematico e dei campioni biologici. I dati rilevati possono essere scaricati e trasmessi.	8	Descrizione incompleta delle modalità di gestione del servizio di trasporto. Vengono previste n. 5 Unità operative mobili presso le quali vengono conferiti i prelievi da parte degli infermieri: le Unità operative mobili procedono al trasporto dei prelievi presso il laboratorio. Nell'Unità operativa mobile è presente un sistema di controllo della temperatura con data logger e di display sul cruscotto. Non vengono descritte le modalità di trasporto dal domicilio dell'utente all'unità mobile e non viene descritta la presenza di sistemi di controllo e tracciabilità delle temperature nella fase di raccolta dei prelievi da parte dell'infermiere e fino alla consegna all'Unità operativa mobile.	3
Tempistica di esecuzione del servizio migliorativa rispetto a quanto richiesto dal capitolato	6	Le richieste per prelievi programmati sono garantite entro 48 ore dalla richiesta: la possibilità di esecuzione del servizio in termini migliorativi appare poco sostenibile considerato l'esiguo numero di risorse messe a disposizione. Le richieste per prelievi non differibili sono evase entro 24 ore.	3	Buona la tempistica migliorativa proposta per l'esecuzione del servizio: le richieste per prelievi programmati sono evase entro 72 ore; le richieste per prelievi non differibili sono evase entro 24 ore	5	Ottima la tempistica migliorativa proposta per l'esecuzione del servizio: le richieste per prelievi programmati sono evase entro 48 ore; le richieste per prelievi non differibili sono evase entro 24 ore	6



CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	RTI VENETO IN SALUTE - CENTO ORIZZONTI - FOND. UNI. CA' FOSCARI	punti	RTI VISION -CO.GE.S. DON MILANI -PROMOZIONE LAVORO	punti	MEDICASA ITALIA SPA	punti
Modalità di gestione del call center: numero di linee e di personale dedicato, ecc.	5	Le modalità di gestione del call center risultano buone. Il call center verrà attivato presso la centrale operativa già operante in loco. Viene garantito un servizio di mediazione linguistica. Il servizio di call center sarà dotato di 15 linee telefoniche dedicate al servizio che potranno essere ampliate fino a 30 al bisogno. Il personale dedicato è pari a 2,2 operatori Fte. Vengono previsti servizi automatizzati che saranno attivi al di fuori dell'orario di servizio con operatore o in caso di elevato numero di chiamate pervenute contemporaneamente al Call Center. Gli utenti che non avranno ricevuto risposta entro un minuto, verranno richiamati entro la stessa mattinata.	4	Le modalità di gestione del call center risultano buone. Per il call center viene prevista una prima risposta di tipo automatico (voce registrata che indica le scelte da poter operare). L'operatore risponde a richiesta o, dopo il terzo tentativo non risposto, la chiamata viene comunque instradata verso un operatore. Vengono messi a disposizione i seguenti operatori: n. 1 dedicato + fino a 4 aggiuntivi che si alternano; durante l'orario di apertura del Call center è garantita la presenza contemporanea di almeno 3 operatori. Vengono messe a disposizione n. 3 linee R.A. Tutte le telefonate che non si esauriscano in una semplice richiesta di informazioni saranno tracciate da un sistema informatico di gestione delle richieste di assistenza: si tratta di un sistema che registra e suddivide le chiamate per tipologia di richiesta. Sarà messo inoltre a disposizione dell'utenza un indirizzo e-mail.	4	Le modalità di gestione del call center risultano buone. Il call center verrà attivato presso la centrale operativa che verrà allestita in loco. Il personale messo a disposizione sarà pari ad n. 4 Operatori. Il call center avrà a disposizione n. 15 linee.	4
Misure per garantire la continuità del servizio anche in caso di assenza improvvisa dell'operatore incaricato	7	Le modalità di gestione delle assenze dell'operatore risulta sufficiente, pur in presenza di un numero complessivo di risorse ridotto pari a 26. Le risorse per far fronte alle assenze (sia programmate che improvvisi) sono dettagliate nel seguente modo: N. 4 Infermiere reperibile, specifico per 1 o 2 distretti (Il personale in reperibilità garantisce l'intervento nel posto di lavoro entro 1 ora dalla chiamata) n. 4 Infermieri a riposo n. 4 Infermieri che vengono "staccati" da altri servizi territoriali (manca l'allegato 13 che dovrebbe descrivere gli altri servizi presenti sul territorio dai quali dovrebbero essere attinte le risorse, non consentendo quindi una valutazione completa della proposta).	5	La modalità proposta appare ottimale e coerente al servizio richiesto. Il sistema approntato per la gestione delle sostituzioni non prevedibili prevede una squadra di pronto impiego (jolly), con la medesima formazione ricevuta dagli operatori normalmente impiegati, e saranno perciò operativi in brevissimo tempo. I jolly sono perlopiù ricavati dal personale infermieristico in reperibilità sulla base del modello di turnazione stabilito dal Responsabile. Gli operatori a disposizione per ciascun servizio sono 1 responsabile di centrale, 2 amministrativi, 12 infermierie, 1 operatore call center 1 commesso Il tempo di reperimento massimo è pari a 60 minuti. In caso di ulteriore carenza di personale di sostituzione il Responsabile tecnico potrà ricorrere agli operatori in forza ad analoghi servizi attualmente gestiti dai soggetti costituenti RTI nel territorio di interesse reperimento max 120 minuti.	7	La continuità del servizio viene garantita dalla ripianificazione in tempo reale delle attività delle risorse a disposizione (su un totale di 37 infermieri), attuata dalla Centrale Operativa, al massimo entro un'ora.	5
Reportistica dell'attività svolta	4	Il sistema di report proposto risulta buono: la ditta propone l'effettuazione di numerosi report generali periodici di comunicazione con la committenza, ai quali si affiancheranno dei report tecnici da condividere con i referenti delle diverse attività. Viene precisata una ottimale reportistica dettagliata relativa alle attività del call center. Il cruscotto consente di monitorare grandezze specifiche tra quelle disponibili, in modo da fornire un accesso in tempo reale al dato senza dover attendere l'invio del report periodico.	4	Il sistema descritto risulta buono rispondendo alle possibili diverse necessità informative del committente. Il personale competente dell'Azienda riceverà, con frequenza da convenire durante le riunioni di startup un serie di report. I report saranno presentati corredati da tabelle e diagrammi grafici intesi a facilitarne la comprensione. I dati potranno essere inviati al Committente in uno qualsiasi dei formati di trasmissione dei dati più diffusi. Su richiesta dell'Azienda potranno essere creati specifici cruscotti per monitorare grandezze specifiche tra quelle disponibili, in modo da fornire un accesso in tempo reale al dato senza dover attendere l'invio del report periodico.	4	Il sistema descritto risulta buono: sistema informatico ERP Medicasa che mette a disposizione un piano giornaliero degli operatori e reportistiche periodiche contenenti data pianificata e data ed ora effettiva e numero di accessi; il sistema compatibile e integrabile con i sistemi informatici aziendali.	4
Piano di formazione del personale impiegato nell'esecuzione del servizio che la ditta intende svolgere	4	Indica un piano biennale della formazione ben dettagliato e coerente con l'oggetto dell'appalto suddiviso tra corsi rivolti agli infermieri, corsi rivolti all'addetto call center e al personale amministrativo. La mancanza degli allegati dal 14 al 23 nei quali si sarebbero individuati il CV professionale dei Docenti nonché i contenuti di ogni singolo intervento formativo non pregiudica la valutazione compiuta del progetto.	3	Indica un piano biennale della formazione ben dettagliato Indica un progetto di formazione preliminare e uno lungo il corso dell'appalto. Viene specificato in maniera analitica il monte ore di formazione specifico per singola figura professionale nelle varie fasi: start up, primo anno e secondo anno. Il monte ore complessivo risulta rilevante. La descrizione dell'oggetto dei singoli corsi risulta riassuntivamente individuata, gli argomenti trattati risultano coerenti con le funzioni degli utenti dei corsi. Viene precisata la formazione del personale in caso di turn over	4	Indica un piano della formazione ben dettagliato e coerente con i diversi profili professionali coinvolti nel servizio. Indica un progetto di formazione preliminare e uno lungo il corso dell'appalto e specifica l'affiancamento del neo inserito.	4

CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	RTI VENETO IN SALUTE - CENTO ORIZZONTI - FOND. UNI. CA' FOSCARI	punti	RTI VISION -CO.GE.S. DON MILANI -PROMOZIONE LAVORO	punti	MEDICASA ITALIA SPA	punti
Modalità, strumenti e frequenza di verifica del grado di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction)	4	La ditta presenta un ottimo modello di valutazione che si basa su: gestione reclami e rilevazione del gradimento degli utenti. Per quanto riguarda la rilevazione del gradimento degli utenti la ditta svolge interviste telefoniche su un campione mensile di 50 persone da coinvolgere nella rilevazione o tramite l'informatizzazione del questionario per consentire la realizzazione di una rilevazione CATI. La ditta analizzerà trimestralmente le informazioni raccolte elaborando un breve report di sintesi.	4	La ditta presenta un ottimale modello di valutazione che descrive in modo esaustivo e puntuale le modalità di rilevazione del gradimento del servizio così pure le variabili indagate e i risultati attesi: propone l'effettuazione di interviste telefoniche ad un campione di utenti (circa 300 unità) con periodicità quadrimestrale. La rendicontazione dei dati avverrà in formato elettronico. La ditta propone altresì di effettuare indagini mediante questionari che verranno lasciati a domicilio in busta da sigillare al momento della riconsegna; i risultati saranno raccolti ed elaborati con periodicità semestrale. Tali formulari potranno inoltre essere compilati nella pagina internet messa a disposizione da RTI. I questionari compilati saranno inoltrati contemporaneamente a RTI e a un indirizzo fornito dall'Azienda.	4	La ditta presenta un ottimale modello di valutazione proponendo un controllo periodico del servizio utilizzando schede con diversi item da sottoporre agli utenti con graduazione del punteggio. Supporto della società TNS per la strutturazione delle verifiche della customer satisfaction. La ditta effettua interviste telefoniche con il metodo CATI rivolte sia agli utenti finali che alle Ulss e Medici.	4
Tipologia, numero e caratteristiche dei mezzi di trasporto previsti per l'espletamento del servizio: soluzioni che prevedono l'impiego di mezzi a basso impatto ambientale (es. a metano, euro 5/6, elettrici, ibridi)	7	Non risulta dettagliato il reale numero di mezzi messi a disposizione né le caratteristiche degli stessi: i numeri indicati non risultano chiari né univoci. Non è indicata la tipologia di mezzi utilizzati nell'area Venezia Centro storico ed Isole	1	La ditta mette a disposizione i seguenti mezzi: 21 Fiat Panda a Metano 12 Renault Twizy elettriche. Non è indicata la tipologia di mezzi utilizzati nell'area Venezia Centro storico ed Isole	7	Il numero di mezzi dedicati per lo svolgimento del servizio per tutto il lotto è pari a 6 (Euro 6); non risulta adeguato per l'effettuazione del servizio in tutto il territorio del lotto e in relazione al numero di infermieri messi a disposizione. Non è indicata la tipologia di mezzi utilizzati nell'area Venezia Centro storico ed Isole	1
Proposte migliorative del servizio ed eventuali innovazioni rispetto alle condizioni minime stabilite dal capitolato tecnico	5	Si valuta come proposta migliorativa significativa il sistema informatico (servizio recall, la cancellazione on demand, la richiesta tramite Internet, Mail, etc.)	3	Si valuta come proposta migliorativa significativa la proposta di Campagna informativa sulle modalità di accesso al servizio prelievi	3	Si valuta come proposta migliorativa significativa la proposta di Campagna informativa sulle modalità di accesso al servizio (brochure informative, manifesti, libretto Informativo) nonché la proposta di un call center innovativo.	4
<b>TOTALE</b>	<b>70</b>		42		66		52
Soglia minima punteggio da raggiungere a pena di esclusione.	45						

