



SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE "SANTOBONO-PAUSILIPON"
VIA DELLA CROCE ROSSA, 8 - 80122 - NAPOLI
CF/p. IVA 06854100630

GARA MEDIANTE PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI PER LA GESTIONE DEL CUP AZIENDALE, SPORTELLERIA, FRONT – OFFICE, GESTIONE RICOVERI, BACK – OFFICE, CALL CENTER ED ALTRI SERVIZI INFORMATICI DI DURATA QUINQUENNALE – IMPORTO A BASE DI GARA COMPLESSIVO QUINQUENNALE € 3.000.000,00 + IVA).

RELAZIONE TECNICA ILLUSTRATIVA

Il Complesso Ospedaliero Santobono-Pausilipon è diventato Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 dicembre 1995. Sorti in origine come centri di prevenzione antitubercolare, i due ospedali Santobono e Pausilipon hanno fatto parte per molti decenni dello stesso Ente Ospedaliero Regionale Pediatrico, meglio conosciuto come “Ospedali Riuniti per Bambini di Napoli”, assurgendo nel tempo tra i più importanti ospedali pediatrici del Mezzogiorno. Separati da una successiva riorganizzazione operata a livello regionale, hanno continuato, seppure in contesti diversi, a mantenere alta la tradizione che li pone oggi, di nuovo accorpatisi nella medesima azienda ospedaliera, tra le strutture sanitarie più solide nel campo dell’emergenza, della cura e della diagnostica specialistica pediatrica. Posti in due diverse zone della città, i due presidi derivano la loro denominazione dalle aree in cui sorgono: Santobono deriva dal nome dell’originaria proprietà, chiamata Parco di Villa Caracciolo di Santobono - Pausilipon dal nome della collina di Posillipo.

Con decorrenza 01 luglio 2011 il P.O. SS. Annunziata, con sede in via Egiziaca a Forcella, 18, è stato annesso all’Azienda Santobono-Pausilipon, giusto Decreto Commissariale n. 50 del 30/06/2011.

La sede amministrativa e legale dell’azienda è sita invece in prossimità della Riviera di Chiaia, in quella che fu la prima struttura destinata all’infanzia, costruita dalla Duchessa Teresa Fieschi Ravaschieri in memoria della figlia Lina Ravaschieri, deceduta in tenera età.

Il Presidio Santobono è costituito da tre padiglioni:

- il “Santobono”, che si trova all’ingresso di via Mario Fiore, dove sono collocati il Pronto Soccorso e diversi reparti principalmente legati alle prestazioni in urgenza/emergenza;

- la "Torre", di recente costruzione (è stato inaugurato alla fine del 2002), dove, tra l'altro, si trovano i reparti per la diagnostica di emergenza e il Pronto Soccorso, al quale si accede dall'ingresso di via Caiazzo;
- il padiglione "Ravaschieri", dove, tra l'altro, sono collocati i servizi e gli sportelli polifunzionali.

La missione strategica dell'azienda è soddisfare i bisogni assistenziali di tutti i cittadini in età pediatrica, garantendo prestazioni di prevenzione cura e riabilitazione efficaci, efficienti e tempestive, erogate nel rispetto della persona ed in condizioni di assoluta sicurezza.

Nel perseguire la propria missione l'azienda si propone alla collettività come insieme di persone, organizzate in funzioni e servizi, che:

- a) pongono i bisogni dei bambini assistiti al centro del proprio agire professionale, indipendentemente dal ruolo e dalla responsabilità;
- b) aderiscono ai documenti internazionali e nazionali in tema di tutela dei diritti dei minori ed orientano a tale tutela la propria azione;
- c) sviluppano e consolidano competenze pediatriche specialistiche, anche attraverso lo studio, la ricerca, la formazione e l'aggiornamento;
- d) progettano e realizzano, in forma dinamica ed evolutiva, modalità assistenziali e di erogazione di servizi per la cura del neonato, del bambino e dell'adolescente.

L'Azienda esplica la propria missione e seleziona i propri principi operativi:

- 1) adottando come metodo fondamentale la programmazione, basata sulle risorse disponibili ed operando nel rispetto del vincolo di bilancio;
- 2) consolidando il processo di decentramento dei poteri attraverso la dipartimentalizzazione delle attività e dei servizi;
- 3) realizzando un sistema di verifica e revisione continua della tipologia, quantità e qualità delle prestazioni rese, orientato ai criteri dell'assicurazione della qualità, dell'appropriatezza e della prevenzione del rischio.

Quale atto integrante, operativo e di sostegno, dell'esercizio della propria missione, l'azienda aderisce all'Associazione degli Ospedali Pediatrici Italiani, nell'ambito della quale concorre a promuovere l'assistenza specialistica pediatrica ed a sostenere a livello nazionale le problematiche e le peculiarità delle aziende ospedaliere pediatriche e materno-infantili.

L'azienda si ispira ai seguenti valori e principi fondamentali:

- a) Eguaglianza: per cui l'accesso ai servizi pubblici deve essere uguale per tutti.
Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- b) Imparzialità: per cui chi eroga un servizio deve tenere un comportamento giusto, obiettivo, imparziale;
- c) Continuità: per cui l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare, senza interruzioni;
- d) Diritto di scelta: per cui l'utente ha diritto di scegliere dove e a chi richiedere la prestazione;
- e) Partecipazione: per cui deve essere garantita la partecipazione del cittadino per tutelarne il diritto alla corretta fruizione del servizio;
- f) Efficienza gestionale ed organizzativa: intesa come flessibilità e capacità di adeguare i comportamenti, l'uso delle risorse e la varietà dei servizi ai continui e rapidi cambiamenti interni ed esterni all'azienda;
- g) Efficacia ed appropriatezza: intese come insieme di strumenti, di tempi, di azioni supportate da evidenze di efficacia in termini di risultati di salute e capaci di raggiungere gli obiettivi assistenziali ed organizzativi scelti come priorità;
- h) Sicurezza: intesa come insieme di tecnologie, regole, procedure e comportamenti finalizzati a garantire la massima tutela per i pazienti che usufruiscono delle prestazioni e degli operatori che lavorano nei servizi;
- i) Trasparenza: come impegno a garantire la libera circolazione delle informazioni sulle risorse impiegate e sui risultati ottenuti, la visibilità dei processi decisionali e delle politiche aziendali, l'esplicitazione dei criteri su cui si basano le scelte di politica sanitaria, la definizione dei livelli di responsabilità e di autonomia;
- j) Affidabilità: ossia capacità di rispettare gli impegni presi e adeguare continuamente la politica sanitaria e le azioni intraprese alle reali necessità della popolazione servita;
- k) Semplificazione: ossia adozione di meccanismi di deburocratizzazione dei percorsi di accesso ai servizi che elimini duplicazioni e ridondanze.

Essa inoltre incoraggia tutte le forme di integrazione, partecipazione e collaborazione con il più ampio contesto sociale per rispondere in modo integrato e flessibile alla complessità e variabilità dei bisogni della popolazione.

L'azienda, al fine di garantire i livelli essenziali di assistenza, nel rispetto dei principi e degli obiettivi di cui sopra, e con riferimento alle compatibilità stabilite dal Piano Sanitario Nazionale e Regionale, sviluppa il proprio processo di programmazione, basato sui principi della condivisione e del massimo coinvolgimento di tutti i soggetti presenti nel contesto socio ambientale e degli operatori.

L'azienda in relazione alle risorse disponibili ed ai vincoli del piano sanitario regionale ed in esecuzione di quanto previsto dalla programmazione regionale e sulla base degli indirizzi formulati dalla Direzione Strategica definisce:

- a) le attività da svolgere, in rapporto agli obiettivi determinati ed ai livelli essenziali di assistenza da garantire nonché le risorse finanziarie che attribuisce alle proprie strutture;
- b) i livelli quali-quantitativi delle prestazioni assistenziali e le modalità di fruizione di servizi;
- c) le modalità ed i termini di attuazione dei progetti obiettivi delle azioni programmate, anche ai fini della individuazione dei relativi percorsi assistenziali;
- d) gli strumenti, lo sviluppo e la rideterminazione della rete ospedaliera locale;
- e) le azioni conseguenti agli impegni assunti in sede di adozione e aggiornamento annuale della carta dei servizi;
- f) i livelli e le forme della partecipazione dei cittadini e delle organizzazioni rappresentative degli utenti.

L'azienda programma altresì:

- a) gli obiettivi e i risultati di gestione da raggiungere attraverso l'utilizzo del sistema di budget;
- b) gli strumenti ed i sistemi per il controllo qualitativo e gestionale dei risultati;
- c) l'attribuzione delle risorse alle proprie strutture organizzative e l'individuazione dei settori e delle quote di attività per le quali sono previste iniziative di concertazione interaziendale e di contrattazione con istituzioni private, prevedendone gli esiti organizzativi, economici e finanziari;
- d) le necessità di risorse materiali e di personale e le loro modalità di reperimento;
- e) i piani di investimento per il potenziamento e l'ammodernamento strutturale e per l'acquisizione di tecnologie sanitarie sulla base delle risorse assegnate e di quelle comunque disponibili a questo fine.

La programmazione annuale con gli erogatori interni è attuata mediante il processo di budget con il quale le risorse umane, tecnologiche, e finanziarie disponibili vengono assegnate alle articolazioni aziendali, individuate dall'atto aziendale, alle quali sono parimenti assegnati gli specifici obiettivi di attività da conseguire nel rispetto degli standard di qualità attesi.

Il processo di "budgeting" è un'attività di programmazione i cui elementi fondamentali sono la correlazione tra risorse ed attività nonché tra obiettivi previsti e risultati raggiunti.

La gestione del CUP Aziendale – Sportelleria – Front Office – Gestione Ricoveri – Back office – Call Center ed altri Servizi Informatici, appare indispensabile per il corretto proseguimento delle necessità lavorative quotidiane rilevate dalla Direzione Generale - Amministrativa e Sanitaria.

Il servizio, veniva gestito dalla società RTI GESAN S.r.l.– Metoda S.p.A., giusta Delibera di aggiudicazione n. 152 del 27.04.2012.

L'appalto attiene al servizio in outsourcing di Gestione del CUP Aziendale, attraverso le sue diverse componenti:

1. Front Office, sportelli per la prenotazione e l'incasso di prestazioni in regime di SSN e di ALPI (Attività Libero Professional e Intramuraria), di diritti di segreteria e di altre entrate dell'A.O.;
2. Back office per la rilevazione e gestione dei dati relativi alle agende dei servizi erogatori;
3. Front Office per accettazione Ricoveri Ordinari ed in regime di Day Hospital (DH) con relativo caricamento dati delle SDO (schede di dimissione ospedaliera);
4. Call Center per la prenotazione telefonica delle prestazioni ambulatoriali e sanitarie di cui sopra;
5. Servizi di supporto informatico.

La gestione di cui sopra dovrà comprendere la fornitura di:

- ✓ Materiali di consumo: carta, cartucce, toner, supporti per il back-up, etc. sono da considerarsi integralmente a carico della Ditta aggiudicataria;
- ✓ Personale per l'erogazione dei servizi di Front Office, di Back Office e di Call Center, servizi di supporto informatico ed elaborazione dati da erogare presso la Direzione Amministrativa (postazioni fisse per almeno 5 ore giornaliere presso gli uffici) e presso le Farmacie - (Santobono e Pausilipon);
- ✓ Servizi di Formazione e di avviamento al personale coinvolto nell'erogazione dei servizi.

Per i servizi che si prevede siano forniti l'Azienda renderà disponibili:

- ✓ gli attuali spazi interni già utilizzati dall'attuale gestore del servizio;
- ✓ l'infrastruttura hardware già a supporto del software applicativo in esercizio;
- ✓ il software applicativo dell'attuale gestore del servizio;

La ditta affidataria dovrà avvalersi di capacità tecniche e gestionali in grado di garantire la continuità del servizio e garantendo gli attuali orari di apertura degli sportelli, come più avanti indicati, gli ulteriori servizi aggiuntivi, disponendo di personale qualificato per l'erogazione dei servizi richiesti.

La Ditta aggiudicataria s'impegna laddove sussistano le condizioni, con particolare riguardo ai contratti ad alta intensità di manodopera, a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, (articolo 50 del D.Lgs n. 50 del 18 aprile 2016), così come riportato nel Capitolato Tecnico art. 23.

I dipendenti già impegnati nell'attività di gestione dei servizi presso i Presidi Ospedalieri Santobono - Pausilipon - S.S. Annunziata e presso la Sede Amministrativa, sono i seguenti:

- 1) qualifica Coordinatore liv **VI** contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. **40** ore di lavoro a settimana;
- 2) qualifica Operatore back-office liste attese ricoveri liv **V** contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. **20** ore di lavoro a settimana;
- 3) qualifica Operatore front-office/addetto servizio cassa liv **III** contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. **20** ore di lavoro a settimana;
- 4) qualifica Operatore front-office/addetto servizio cassa liv **V** contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. **20** ore di lavoro a settimana;
- 5) qualifica Operatore front-office/addetto servizio cassa liv **III** contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. **30** ore di lavoro a settimana;
- 6) qualifica Operatore back-office/addetto servizio cassa liv **V** contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. **29** ore di lavoro a settimana;
- 7) qualifica Operatore front-office/addetto servizio cassa liv **V** contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. **25** ore di lavoro a settimana;
- 8) qualifica Operatore back-office/addetto servizio cassa liv **V** contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. **20** ore di lavoro a settimana;
- 9) qualifica Operatore front-office/addetto servizio cassa liv **V** contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. **25** ore di lavoro a settimana;
- 10) qualifica Operatore front-office/addetto servizio cassa liv **3** contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. **30** ore di lavoro a settimana;
- 11) qualifica Operatore front-office/addetto servizio cassa liv **3** contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. **20** ore di lavoro a settimana;
- 12) qualifica Operatore SDO/addetto servizio cassa liv **4** contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. **28** ore di lavoro a settimana;

- 13) qualifica Operatore front-office/addetto servizio cassa liv 3 contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. 20 ore di lavoro a settimana;
- 14) qualifica Operatore front-office/addetto servizio cassa liv 3 contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. 20 ore di lavoro a settimana;
- 15) qualifica Operatore front-office/addetto servizio cassa liv 3 contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. 20 ore di lavoro a settimana;
- 16) qualifica Addetto elaborazioni dati liv 3 contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. 30 ore di lavoro a settimana;
- 17) qualifica Addetto elaborazioni dati liv 3 contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. 30 ore di lavoro a settimana;
- 18) qualifica Addetto elaborazioni dati liv 3 contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. 29 ore di lavoro a settimana;
- 19) qualifica Addetto elaborazioni dati liv 3 contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. 25 ore di lavoro a settimana;
- 20) qualifica Addetto elaborazioni dati liv 3 contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. 25 ore di lavoro a settimana;
- 21) qualifica Addetto elaborazioni dati liv 6 contratto a CCNL SETTORE COMMERCIO - n. 25 ore di lavoro a settimana.