[SERVIZIO SUPPORTO DI GESTIONE AI SERVIZI ORGANIZZATIVI INFORMATIVI E DI COMUNICAZIONE DEI PROGRAMMI DI PREVENZIONE ONCOLOGICA DELLA ASL ROMA 5]

Capitolato Tecnico

SOMMARIO

Articolo 01 (Premessa)	pag. 3
Articolo 02 (Oggetto dell'appalto)	pag. 3
Articolo 03 (Caratteristiche dell'Appalto)	pag. 4
Articolo 04 (Quantificazione del Servizio)	pag. 4
Articolo 05 (Articolazione del Servizio)	pag. 4
Articolo 06 (Competenze professionali)	pag. 6
Articolo 07 (Adempimenti a carico della ASL Roma 5)	pag. 6
Articolo 08 (Compiti dell'aggiudicatario)	pag. 7
Articolo 09 (Obblighi dell'aggiudicatario)	pag. 7
Articolo 10 (Trattamento dei dati)	pag. 7
Articolo 11 (Durata del contratto)	pag. 7
Articolo 12 (Criteri per la Valutazione della Qualità)	pag. 8

Art. 1 (Premessa)

I programmi di screening organizzati sono interventi di sanità pubblica di provata efficacia nel ridurre la mortalità per i tumori della mammella, della cervice uterina e del colon retto. Dal 2001 in Italia i programmi di screening oncologici sono inclusi nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA). Ogni ASL ha pertanto il dovere di garantire ai suoi cittadini l'attivazione di programmi di screening organizzati che prevedano non solo l'offerta attiva e gratuita dei test di screening, ma anche i successivi approfondimenti diagnostici, il trattamento chirurgico ed il *follow up* (DCA 191/2015; 38/2015; DCA 30/2017; DCA 52/2017; DCA 189 2017; DCA240/2017).

Gli screening oncologici assicurano un percorso di prevenzione completo e multidisciplinare che coinvolge unità operative chiamate a operare in modo integrato per garantire percorsi diagnostico- terapeutici efficienti e di alta qualità. Per essere efficaci i Programmi di Screening Oncologici (PSO) devono raggiungere l'intera popolazione bersaglio e garantire un'adeguata partecipazione al test di screening. Il percorso dei LEA è attualmente gestito, monitorato e valutato attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo regionale dei Programmi di Screening Oncologici (SIPSO).

A causa dell'epidemia di COVID 19, nel 2020, i tassi di copertura dei Programmi di Screening hanno subito una significativa riduzione, evidenziando l'importanza di strategie resilienti per affrontare eventuali situazioni critiche. Sebbene l'impatto della pandemia sia ormai alle spalle, è essenziale trarre insegnamento da quell'esperienza per rafforzare i programmi, migliorare la capacità erogativa delle prestazioni sanitarie e garantire una comunicazione puntuale ed efficace agli individui aventi diritto.

Sono considerati valori standard di adesione accettabili quelli >40% per lo screening della cervice uterina, >50% per lo screening mammografico e >45% per lo screening colon retto. Si tratta di target che possono essere ottenuti solo a condizione di un processo continuo di miglioramento dell'offerta quantitativa e qualitativa delle prestazioni sanitarie degli interi percorsi di screening, associato ad un'efficace gestione locale dei percorsi di screening.

A tal fine è opportuno continuare ad avvalersi di un servizio tecnico-informatico di supporto (in outsourcing) ai processi organizzativi, informativi e di comunicazione dei percorsi di screening, con la finalità di incrementare l'adesione ai programmi di screening e di assicurare un'efficace modulazione della più corretta fruizione territoriale della capacità erogativa dei Centri di I Livello dei PSO, in rapporto alla gestione degli inviti programmati, interfacciandosi al meglio con gli strumenti regionali e aziendali di gestione e comunicazione relativi ai programmi.

Art. 2 (Oggetto dell'Appalto)

1. Costituisce oggetto del CSA l'affidamento di un servizio gestionale di supporto ai processi organizzativi, informativi e di comunicazione dei programmi di Screening Oncologici (PSO) secondo le specifiche indicate nei seguenti articoli.

Art. 3 (Caratteristiche dell'Appalto)

Il servizio gestionale richiesto deve:

1. Supportare ed integrare le funzioni di coordinamento, di segreteria organizzativa, di gestione del SIPSO in essere, con attività tecnico-informatiche connesse alla realizzazione e valutazione costante dei percorsi di screening della ASL Roma 5 e di tutoraggio del personale multi-professionale impegnato in tutte le articolazioni dei processi organizzativi e informativi dei percorsi di screening;
2. Supportare ed integrare le funzioni comunicative relative ai programmi di screening oncologici con attività di comunicazione e interfaccia con l'utente, sulle tematiche della prevenzione oncologica e per una più corretta fruizione della capacità erogativa dei Centri di I Livello dei PSO, in relazione agli inviti programmati.
3. Fornire supporto tecnico-informatico alle farmacie del territorio per l'utilizzo della piattaforma SIPSO 2.0, prevedendo assistenza diretta e formazione personalizzata per migliorare la qualità del servizio offerto alla popolazione, favorendo l'accesso e la partecipazione ai programmi di Screening.
4. Supportare l'estrazione delle liste dalla piattaforma SIPSO 2.0 contenenti i numeri di telefono della popolazione target al fine di implementare campagne di contatto telefonico mirate, ottimizzando l'utilizzo del call center dedicato e promuovendo il miglioramento dei tassi di adesione agli Screening.

L'aggiudicatario dovrà prevedere l'utilizzo dell'applicativo regionale SIPSO, attualmente in essere, che registra l'insieme dei dati individuali concernenti la realizzazione dei PSO nei diversi livelli del percorso di screening.

L'aggiudicatario dovrà prevedere l'utilizzo dell'applicativo di postalizzazione, attualmente in essere, che gestisce la creazione dei documenti, l'elaborazione elettronica dei dati ed esecuzione dei processi di stampa e imbustamento.

L'aggiudicatario dovrà supportare l'ASL Roma 5 nell'utilizzo dei nuovi canali digitali forniti dalla "Convenzione Servizio Integrato di Comunicazione, Monitoraggio e Postalizzazione per le ASL della Regione Lazio", promuovendo altresì l'interfaccia con il sito web aziendale della ASL Roma 5, i canali social per la parte dedicata ai Programmi di Screening Oncologici, con l'ufficio stampa aziendale e con i processi organizzativi aziendali dei PSO.

L'aggiudicatario dovrà prevedere l'utilizzo dell'applicativo dedicato al call-center Screening, attualmente in essere, al fine di produrre una costante azione di monitoraggio dei flussi telefonici tramite analisi statistiche e report personalizzati.

Art. 4 (Quantificazione del Servizio)

Il servizio oggetto dell'appalto, sulla base di una stima indicativa formulata al meglio delle conoscenze attuali, è presumibilmente dimensionato, per tutta la durata contrattuale, in un monte ore annuo, così come segue:

Figura professionale	ore/persona annue stimate
Project Manager (in remoto)	800
Esperto informatico	3.600
Esperto di comunicazione	1.800

Tale stima potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento che in nessun caso potranno rappresentare un vincolo per la Stazione Appaltante.

Art. 5 (Articolazione del Servizio)

Il servizio dovrà articolarsi nelle attività di seguito elencate:

1. *Gestione inviti e back office.*

   Le attività di back office e la gestione degli inviti riguardanti i programmi di Screening della Mammella, della Cervice Uterina e del Colon Retto prevedono:

   - supporto nella predisposizione di meeting online tramite l'utilizzo di piattaforme informatiche
   - supporto nella definizione e gestione delle agende di I livello;
   - supporto nella reportistica riguardante il numero di appuntamenti inseriti nelle agende per i programmi di screening della mammella e della cervice uterina;
   - Supportare l'estrazione delle liste dalla piattaforma SIPSO 2.0 contenenti i numeri di telefono della popolazione target;
   - supporto nella reportistica riguardante le attività di call center tramite la piattaforma di gestione informatica in essere per:
     a. numero di chiamate in ingresso e in uscita
     b. numero di chiamate perse
     c. tempi di attesa
     d. statistiche operatori
   - supporto alla programmazione e all'effettuazione degli inviti e dei richiami anticipati, mediante software gestionale con la metodica dell'overbooking o degli appuntamenti riservati;
   - supporto nella predisposizione e aggiornamento delle lettere e delle liste relative a inviti, solleciti ed esiti propri dei 3 programmi di screening;
   - supporto alla predisposizione e all'invio al servizio di stampa dei lotti di inviti e delle lettere di esito periodicamente definiti;
   - supporto all'estrazione dagli archivi delle lettere di esito individuali;

   L'invito, mediante lettera a tutta la popolazione target residente nel territorio di riferimento della ASL, nel rispetto dei tempi previsti dalla Regione Lazio, riguarderà in media, annualmente:

   - Per lo Screening Mammografico: 44.189 donne con età compresa tra i 50-74 anni.
   - Per lo Screening Cervice Uterina: 28.882 donne con età compresa tra i 25-64 anni.
   - Per lo Screening Colon Retto: 86.482 uomini e donne con età compresa tra i 50-74 anni.

   Le attività del Servizio dovranno conformarsi alla programmazione prevista per i PSO, nel rispetto degli standard degli indicatori regionali.

   La programmazione e generazione dei file relativi agli inviti, della reportistica riferita alle variazioni delle adesioni agli inviti e del loro esito, sarà in ogni caso modulata sulla base delle indicazioni del Coordinatore dei PSO della ASL Roma 5.

2. *Monitoraggio, analisi e reportistica sui percorsi di screening.*

   L'aggiudicatario del servizio dovrà altresì garantire:

   - Formazione e supporto informatico agli operatori di screening sull'utilizzo della piattaforma operativa per tutti i Centri di Screening configurati su SIPSO per la ASL Roma 5;

- Supporto alla gestione, presso la UOC Popolazione a rischio, Screening e Sani Stili di Vita, di tutti i documenti elettronici connessi all'organizzazione degli inviti, solleciti ed esiti;
- Supporto all'elaborazione periodica delle statistiche riguardanti l'estensione e l'adesione dei PSO, le prestazioni di I, II e III Livello, gli indicatori dei PSO e le attività degli operatori;
- Supporto all'analisi e risoluzione delle incongruenze dei dati degli specifici PSO mediante attività costante di monitoraggio dei percorsi di screening.

3. *Supporto nella gestione della comunicazione e interfaccia con l'utenza mediante*:
   - Supporto nella progettazione, esecuzione e reportistica delle campagne e iniziative di comunicazione locali e regionali, anche via web, rivolte alla popolazione del territorio della ASL Roma 5;
   - Supporto nell'utilizzo dei nuovi canali digitali forniti dalla "Convenzione Servizio Integrato di Comunicazione, Monitoraggio e Postalizzazione per le ASL della Regione Lazio",
   - Supporto nella produzione ed invio massivo di e-mail, SMS (marketing sociale, comunicazioni dirette all'utenza);
   - Supporto nella gestione dei flussi informativi inerenti alle attività di comunicazione e di interfaccia con l'utenza;
   - Supporto per la gestione delle credenziali di accesso alla piattaforma SIPSO 2.0;
   - Supporto al Coordinatore ASL dei PSO per le verifiche periodiche inerenti la gestione dei profili degli account autorizzati da LazioCREA per la ASL Roma 5 attraverso la piattaforma SIPSO 2.0
4. Fornire supporto tecnico-informatico alle farmacie del territorio per l'utilizzo della piattaforma SIPSO 2.0, prevedendo assistenza diretta e formazione personalizzata
   - Supporto nell'organizzazione e nell'erogazione di sessioni formative in presenza o online per il personale delle farmacie, con un focus sull'utilizzo delle funzionalità della piattaforma SIPSO 2.0
   - Attivazione di un servizio di help desk dedicato per la risoluzione di problematiche inerenti alla registrazione e all'invio delle provette, tramite la piattaforma SIPSO 2.0.
   - Supporto nella creazione di report periodici inerenti alle attività svolte dalle farmacie tramite la piattaforma SIPSO 2.0.

Art. 6 (Competenze professionali)

1) Il project manager deve avere la qualifica di Perito informatico o un titolo di laurea equivalente. È richiesto un profilo senior con una consolidata esperienza pluriennale nella supervisione dei processi di screening oncologici, svolta anche, possibilmente, nel territorio afferente alla ASL Roma 5.

   È necessario un solido percorso professionale documentato nel coordinamento e nella supervisione del personale, che comprenda, inoltre, competenze consolidate nella gestione operativa e strategica delle attività decisionali.

   Deve inoltre vantare un'esperienza pluriennale nella gestione sistemistica in ambito

Microsoft e networking, maturata nell'ambito della pubblica amministrazione in qualità di coordinatore responsabile.

Il candidato deve aver acquisito un'ottima padronanza nell'utilizzo, anche al di fuori dell'ambito formativo, della piattaforma SIPSO attualmente in uso presso la ASL Roma 5.

2) **Gli esperti informatici** devono avere la qualifica minima di Perito Informatico o aver conseguito un titolo minimo di laurea triennale, con una esperienza documentata nella gestione sistemistica in ambito Microsoft e networking, maturata nell'ambito della pubblica amministrazione in qualità di coordinatore responsabile. I candidati dovranno avere una esperienza documentata acquisita nella gestione dei processi di screening oncologici ed aver acquisito un'ottima competenza nell'utilizzo, anche al di fuori dell'ambito formativo, delle piattaforme SIPSOWEB e di postalizzazione attualmente in uso presso la ASL Roma 5.

3) L'**esperto di comunicazione** deve essere iscritto all'ordine dei giornalisti e avere una specifica esperienza professionale documentata nella direzione/responsabilità di servizi di comunicazione rivolti alla popolazione generale, svolti anche, possibilmente, nel territorio afferente della ASL Roma 5.

   Il candidato dovrà avere un'esperienza documentata nell'utilizzo della piattaforma SIPSO.

   Il candidato dovrà altresì aver svolto attività di comunicazione con le pubbliche amministrazioni locali riguardo eventi e campagne dedicate alla promozione della salute.

A tal fine dovranno essere allegati i c.v. delle risorse individuate dall'azienda da cui desumere chiaramente capacità tecniche ed esperienze acquisite in tema di gestione dei processi di screening e nell'ambito della comunicazione.

Detti c.v. saranno esaminati al fine di verificare la rispondenza delle figure professionali proposte ai requisiti richiesti per lo svolgimento del servizio.

Art. 7 (Adempimenti a carico della ASL Roma 5)

L'ASL Roma 5, attraverso il Coordinatore dei programmi di Screening Oncologici, si adopererà nel controllo della qualità delle prestazioni rese dall'aggiudicatario, in conformità alla pianificazione delle attività proprie del percorso LEA dei PSO, anche attraverso l'utilizzo dell'applicativo gestionale SIPSO dedicato. Gli aspetti comunicativi e relazionali saranno complessivamente valutati secondo le direttive regionali, in rapporto alle indicazioni stabilite dal Gruppo Italiano per lo Screening mammografico (GISMa), dal Gruppo Italiano Screening del Cervicocarcinoma (GISCI).

Art. 8 (Compiti dell'aggiudicatario)

Il servizio oggetto dell'appalto deve essere garantito con personale che opererà stabilmente presso la UOC Popolazione a rischio, Screening e Sani Stili di Vita della ASL Roma 5, in Via Tenuta del Cavaliere 1, Guidonia Montecelio, a supporto del coordinamento dei programmi di screening oncologici, per le tipologie di attività descritte nel presente Capitolato, fatta eccezione per il Project Manager.
La modalità di erogazione del contributo professionale di questa figura sarà in modalità remota. Tale risorsa, incaricata delle mansioni proprie di Project Manager nell'ambito del progetto di conduzione operativa dei processi di screening della ASL Roma 5, garantirà la propria presenza in loco solo in caso di necessità.
Il Project Manager si occuperà della supervisione delle performance del personale sotto il profilo qualitativo e collaborerà con il coordinatore dei servizi dei Programmi di Screening nelle attività di decision-making operativo e strategico.

In particolare, l'aggiudicatario del servizio dovrà garantire:

- Un'organizzazione efficiente e idonea ad assicurare la continuità e la qualità del servizio;
- La riconoscibilità del personale e sua identificazione (tesserino, et…)
- Rispetto dei macchinari e delle attrezzature messe a disposizione della ASL.

Art. 9 (Obblighi dell'aggiudicatario e penali)

La ditta aggiudicataria dovrà eseguire le prestazioni oggetto del servizio con la massima diligenza e secondo la perfetta regola dell'arte, in conformità alle previsioni del presente capitolato.
Il personale impiegato nelle attività è obbligato a tenere nei confronti del personale aziendale un contegno irreprensibile, riservato e improntato, per il trattamento dei dati, a principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto degli obblighi concernenti la normativa vigente sulla tutela della privacy (Legge 196/2003 e Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - GDPR 185/2016).
Costituiscono inadempienza agli obblighi contrattuali l'omessa, incompleta, imperfetta o ritardata esecuzione del servizio in oggetto, con riferimento alle prescrizioni di legge e alle clausole contenute nel presente Capitolato Tecnico, che regolamentano i rapporti di fornitura. L'aggiudicatario è tenuto al pieno rispetto di quanto contrattualmente pattuito.
L'eventuale inadempienza e violazione delle norme contrattuali da parte della Ditta appaltatrice, debitamente accertate da parte della ASL, verrà formalmente contestata per iscritto alla ditta aggiudicataria, e darà luogo all'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 126 comma 1 del D.Lgs 36/2023, fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno nel caso di nocumento per la ASL conseguente all'inadempimento. La ditta aggiudicataria avrà tempo 7 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di inadempienza (inviata anche tramite mail (pec) per formulare le proprie controdeduzioni. Qualora le stesse non venissero presentate entro il predetto termine, o non venissero accolte dall'ASL, quest'ultima si riserva l'applicazione di penalità nei casi seguenti

Art. 10 (Trattamento dei dati)

I dati personali saranno trattati nei limiti delle finalità dei programmi di screening, ovvero per altre finalità affini o simili non incompatibili con le finalità che alla base della raccolta dei dati personali. La ditta aggiudicataria assicurerà l'attuazione del principio della minimizzazione nell'utilizzo dei dati trattandoli in modo adeguato, pertinente e necessario al raggiungimento delle finalità istituzionali. I dati personali saranno trattati con misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate nel rispetto dell'art. 32 Reg. UE 2016/679 (GDPR), sia in fase di raccolta

che di utilizzo e trasmissione degli stessi.

Art. 11 (Durata del contratto)

1. L’appalto avrà la durata di 24 mesi eventualmente prorogabili di ulteriori 12.

2. In pendenza della stipula del Contratto, il Committente ha la facoltà di ordinare l'inizio del servizio, in tutto o in parte, all'Impresa aggiudicataria che deve dare immediato corso allo stesso, attenendosi alle indicazioni fornite nella comunicazione di inizio servizio. In caso di mancata stipula del contratto o risoluzione anticipata, l'Impresa aggiudicataria ha diritto soltanto al pagamento di quanto abbia già eseguito valutato secondo i prezzi riportati nell'offerta.
3. L'azienda si riserva la facoltà di annullare la procedura o risolvere il contratto stipulato qualora intervengano affidamenti a livello regionale o da parte dell'Area di Aggregazione di cui al DCA 287 del 07.07.2017. Diversamente, nel caso in cui al termine della durata del contratto il Committente non fosse riuscito a completare la procedura per una nuova attribuzione, l'Appaltatore è tenuto a continuare la gestione alle condizioni stabilite dal Contratto scaduto per il tempo che verrà indicato, strettamente necessario a completare la procedura del nuovo affidamento.
4. La stazione appaltante, ai sensi dall'art. 120 comma 9 del D.Lgs 36/2023, si riserva di chiedere un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo contrattuale.
5. È escluso ogni tacito rinnovo del Contratto.

Art. 12 (Criteri per la Valutazione della Qualità)

1. esperienza curriculare project manager (max. punti 15);
2. esperienza curriculare esperti informatici (max. punti 15);
3. competenza ed esperienza maturate dall'azienda nella progettazione, organizzazione, gestione e monitoraggio dei processi relativi ai programmi di screening oncologici (max. punti 10);
4. competenza ed esperienza maturate dall' azienda nell'utilizzo della piattaforma regionale SIPSOWEB e di postalizzazione attualmente in uso presso la ASL Roma 5 (max. punti 9);
5. esperienza curriculare esperto di comunicazione. Costituirà particolare valore, il rifetimento alla comunicazione esperita in ambito prevenzione oncologica (max. punti 10);
6. competenza ed esperienza maturate dall' azienda nelle attività di comunicazione con le pubbliche amministrazioni locali riguardo ad eventi e campagne dedicate alla promozione della salute (max. punti 8);
7. competenza ed esperienza maturate dall' azienda nella direzione/responsabilità di servizi di comunicazione rivolti alla popolazione generale in ambito sanitario (max. punti 8);
8. proposta migliorativa (max. punti 5).

   Totale: 80 punti.

mariatecla
manci
12.03.2025
10:37:43
GMT+01:00