

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO A SOGGETTI  
DEL TERZO SETTORE DEL SERVIZIO DI  
“PUNTI UNICI DI ACCESSO” (PUA)

Attivazione di n.2 PUA presso i PTA “Casa del Sole” e  
“Guadagna”; miglioramento attività offerte dal PUA presso il PTA  
“Enrico Albanese”



CAPITOLATO D’ONERI

## ART.1 - OGGETTO E FINALITA' DEL PROGETTO

### a) Analisi del contesto e dei bisogni

Il Piano di riordino del Servizio Sanitario Regionale si basa su un asse portante, la riorganizzazione e la riqualificazione del sistema di "cure primarie", e su alcuni principi-guida fondamentali: vi è esigenza di una profonda rivisitazione critica di ordine strutturale, organizzativa, operativa e culturale, all'interno della quale il PTA (Presidio Territoriale di Assistenza) è una componente significativa.

Premesso che i PTA sono un modello di organizzazione di assistenza che pone al centro il paziente facilitando l'accesso ai servizi e l'iter assistenziale complessivo, questa nuova modalità organizzativa è orientata prioritariamente all'integrazione delle diverse componenti assistenziali (MMG e PLS "dentro" il sistema) e alla stretta collaborazione con le Amministrazioni Locali.

Noto che gli obiettivi primari del PTA sono: organizzare in modo appropriato, efficace ed efficiente i percorsi dei pazienti in relazione ai loro bisogni di salute, rivolgendo particolare attenzione alle persone con patologie a lungo termine, che costituiscono una delle maggiori sfide per il sistema assistenziale; organizzare la transizione tra cure primarie e cure secondarie e terziarie promuovendo percorsi assistenziali integrati che mettano in evidenza le responsabilità, i contributi ed i risultati di tutti i professionisti impegnati nella filiera di cura e assistenza.

Noto che i PTA in qualità di "punto di accesso unico ai servizi sanitari" operano in modo sinergico con il CUP (Centro Unico di Prenotazione) aziendale e i **PUA - Punto Unico di Accesso alle Cure**.

Si ritiene strategico, utile e necessario procedere all'attivazione di nuovi PUA e al miglioramento dell'attività offerta di PUA già attivati presso il PTA "Albanese", al fine di consentire e facilitare la piena realizzazione dei servizi sopra detti, anche attraverso una più stretta collaborazione con il Servizio Sociale della ASP (a sua volta in stretto collegamento con il Servizio Sociale ospedaliero), con i Servizi di Segretariato Sociale dei Comuni che ricadono nel distretto e con i MMG (Medici di Medicina Generale) ed i PLS (Pediatri di Libera Scelta) in particolare per le situazioni urgenti o che necessitano di accompagnamento nell'accesso.

L'allocazione di nuovi PUA presso il PTA "Casa del Sole" e "Guadagna" è ritenuto di grande importanza, anche in considerazione della vasta area di bisogno dell'assistenza domiciliare e della complessa rete di servizi e di operatori che da esso si diparte, inerente sia l'indirizzamento alle varie forme di assistenza domiciliare, sia lo smistamento delle domande "improprie" verso altri ambiti assistenziali (sert, salute mentale, area materno-infantile, etc.).

I PUA di nuova attivazione ed il PUA già attivato rappresenteranno il luogo ed il momento di integrazione professionale delle diverse figure coinvolte e della integrazione istituzionale tra la componente sociale e sanitaria, finalizzata alla erogazione di una assistenza socio-sanitaria; inoltre saranno delle struttura ben organizzativa formalmente e sostanzialmente presenti nel Territorio al servizio degli utenti più bisognosi.

I PUA serviranno a garantire la continuità e la tempestività delle cure alle persone con problemi socio-sanitari complessi, cui devono essere fornite risposte multiple di tipo sanitario e socio-



sanitario; assicureranno adeguate informazioni sull'offerta dei servizi, anche a sostegno di una scelta consapevole dell'utente e/o della sua famiglia e garantiranno una valutazione multidimensionale e un progetto personalizzato, accorciando i tempi di risposta ed evitando percorsi complicati che costituiscono spesso le cause dell'ospedalizzazione impropria.

## **b) Obiettivi ed attività**

### **Finalità generali**

Consentire ai cittadini che versano in condizioni di bisogno (siano essi anziani o disabili non autosufficienti), ma anche ai loro familiari, un migliore accesso ad informazioni dettagliate sui servizi socio – sanitari erogati sul territorio e di ottenere assistenza e sostegno in ognuno dei Comuni del proprio distretto socio - sanitario.

### **Obiettivo specifico**

Attivazione di due nuovi PUA presso i PTA “Casa del Sole” e “Guadagna” oltre alla sistemazione ed al miglioramento delle attività offerte dal PUA già attivo presso il PTA “Enrico Albanese” al fine di superare le disuguaglianze nell'accesso e la disomogeneità delle risposte, limitando il rischio di riservare un'assistenza migliore e più rapida soltanto a chi sappia meglio esprimere le proprie necessità.

### **Risultati attesi**

- Funzione informativa ai cittadini in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi.
- Funzione di orientamento verso il servizio aderente ai fabbisogni del soggetto
- Funzione di osservatorio dei bisogni e delle risorse del territorio.
- Capacità di ascolto.
- Funzione di filtro.
- Analisi della domanda.
- Accompagnamento.
- Presa in carico.

### **Definizione delle attività**

I cittadini che si rivolgono ai PUA dovranno ricevere informazioni complete sui propri diritti, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi e verranno orientati verso il servizio più idoneo a soddisfare i propri bisogni. In particolare ciascuna dei PUA, in qualità di punto di coordinamento della presa in carico, dovrà garantire, attraverso le equipe dedicate dei soggetti partner del terzo settore a cui a cui saranno affidati i servizi:

- l'accoglienza, l'ascolto e la valutazione del bisogno di natura socio-sanitaria da qualsiasi fonte esso provenga per n. 5 gg settimanali, in orario compreso fra le 8.30 e le 17.00 escluso i festivi; coordinando il servizio predisponendo i turni del personale;
- l'equità nell'accesso ai servizi, con particolare riferimento alla tutela dei soggetti più deboli;
- l'unitarietà della risposta;
- la funzione di prima valutazione del bisogno;
- la funzione di sportello informativo e orientamento dell'utente;

- la raccolta delle schede di contatto delle richieste di intervento che vi giungono;
- l'attivazione del percorso di Valutazione Multidimensionale, garantendo la tempestività della risposta fornita e comunicando eventuali mutamenti della situazione degli assistiti (decessi, rinunzie, ricoveri e altro);
- quant'altro necessario al corretto espletamento del servizio.

### **Indicatori di esito**

#### Attività di front office:

- Numero accessi ai PUA.
- Creazione e somministrazione di questionari informativi sui cittadini che si rivolgono ai PUA.

#### Accoglienza ed informazione:

- Numero accessi ai PUA.
- Creazione e somministrazione ai cittadini che si rivolgono ai PUA di questionari sul grado di accoglienza, ascolto e capacità di valutazione del bisogno dell'equipe.

#### Procedure informatiche:

- Reportistica sulle informazioni acquisite in merito ad accessi ed al percorso di valutazione multidimensionale seguito dagli assistiti presi in carico dal SSR.

#### Attività di back office:

- Numero procedure attivate rispetto al numero di accessi ai PUA.
- Agevolazione all'accesso e alla consultazione della documentazione.

Tali attività saranno monitorate e seguite direttamente dal gruppo operativo del progetto, al fine di verificarne la corrispondenza ai tempi ed ai contesti predefiniti.

### **ART.2 - DESTINATARI DEL PROGETTO**

Trattasi di servizio finalizzato alle prestazioni ed ai servizi socio-assistenziali per anziani e disabili non autosufficienti.

### **ART.3 – STRUTTURE**

I PUA – Punti Unici di Accesso, sono allocati come segue:

- 1) U.O.C. PTA "Casa del sole" - Via Via Malaspina n.100, Palermo.
- 2) U.O.C. PTA "Guadagna" - Via Villagrazia n.46, Palermo
- 3) U.O.C. PTA "Enrico Albanese" - Via Papa Sergio I n.5, Palermo.

#### ART. 4 – DURATA DEL PROGETTO

L'attività del progetto si svolgerà nell'arco di 12 mesi e sarà articolata per n. 5 giorni alla settimana, escluso i festivi, in orario compreso tra le ore 8.30 e le ore 17.00.

#### ART. 5 – PERSONALE PREVISTO

Le associazioni partner dovranno reclutare e formare n° 21 figure professionali come da descrizione dettagliata che segue:

- N. 3 Coordinatori Amministrativi
- N. 9 Collaboratori Amministrativi
- N. 3 Assistenti Sociali
- N. 3 Infermieri Professionali
- N. 3 Medici

#### ART. 6 – DEFINIZIONE DELLE RISORSE

Finanziamento con fondi del Ministero della Salute – Progetto Obiettivo PSN “Azione 2.0 incrementare i PUA sul territorio attraverso segnalazione MMG, familiari, servizi sociali, utente stesso”.

Per la presente procedura è previsto l'impiego complessivo delle seguenti risorse economiche: **Euro 783.000,00 iva compresa per compensi delle figure professionali.**

Il compenso previsto per ciascuna figura professionale sarà quello previsto nello schema riportato, fermo restando la garanzia del minimo salariale.

VOCI DI COSTO	N. ORE ANNUE	COMPENSO ORARIO PRO CAPITE(EURO)	COMPENSO ANNUO PRO CAPITE(EURO)	TOTALE (EURO)
N. 3 Coordinatori Amm.vi	1.800	20,00	36.000,00	108.000,00
N. 9 Collaboratori Amm.vi	1.800	15,00	27.000,00	243.000,00
N. 3 Assistenti Sociali	1.800	20,00	36.000,00	108.000,00
N. 3 Infermieri professionali	1.800	20,00	36.000,00	108.000,00
N. 3 Medici	1.800	40,00	72.000,00	216.000,00
<b>TOTALE</b>	<b>9.000</b>		<b>207.000,00</b>	<b>783.000,00</b>



## **ART. 7 – REQUISITI RICHIESTI**

All'avviso possono partecipare, Società, Enti del Privato Sociale, ONLUS, Associazioni che abbiano per oggetto sociale lo svolgimento di attività solidali in favore di soggetti svantaggiati e/o di attività formativa in ambito sanitario e siano in grado di fornire e gestire n. 21 figure professionali come da descrizione dettagliata che segue.

### **N. 3 Coordinatori Amministrativi**

Soggetti in possesso di laurea in discipline umanistiche, con buona conoscenza dei principali sistemi operativi e relativi programmi di gestione informatica, che abbiano una adeguata conoscenza di almeno una lingua straniera con particolare riferimento alla lingua inglese.

### **N. 9 Collaboratori Amministrativi**

Figure professionali in possesso almeno dei requisiti previsti dalla disposizione e regolamentazione italiana dell'Obbligo di Istruzione e formazione (almeno Diploma di Maturità), con buona conoscenza dei principali sistemi operativi e relativi programmi di gestione informatica da utilizzare per le attività di front e back office.

### **N. 3 Assistenti Sociali**

Figure professionali in possesso di laurea in scienze sociali (assistente sociale) e/o in scienze dell'educazione (pedagogista), con buona conoscenza dei principali sistemi operativi e relativi programmi di gestione informatica, che abbiano una adeguata conoscenza di almeno una lingua straniera con particolare riferimento alla lingua inglese.

### **N. 3 Infermieri Professionali**

Figure professionali in possesso di laurea in scienze infermieristiche, con comprovata esperienza professionale presso strutture pubbliche o private della durata non inferiore ad anni uno.

### **N. 3 Medici**

Figure professionali in possesso di laurea in medicina e chirurgia e specializzazione in igiene o organizzazione dei servizi sanitari di base o affine o equipollente, con buona conoscenza dei principali sistemi operativi e relativi programmi di gestione informatica, che abbiano una adeguata conoscenza di almeno una lingua straniera con particolare riferimento alla lingua inglese e comprovata esperienza professionale in strutture pubbliche o private della durata non inferiore ad anni uno. La funzione di tali figure sarà di coordinamento di tutte le attività, programmazione e gestione dei servizi, contatti con i pazienti, i familiari e le istituzioni pubbliche e private.

## **ART. 8 – DOCUMENTAZIONE RICHIESTA**

Le Società, Enti del Privato Sociale, ONLUS, Associazioni che partecipano dovranno presentare la seguente documentazione:



- Atto costitutivo della Società, Enti del Privato Sociale, ONLUS, Associazioni.
- Elenco degli operatori con relativo curriculum vitae datato e firmato.
- Certificato di qualità se in possesso.

## **ART. 9 – CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO**

L'offerta sarà valutata:

- Per il **40%** in rapporto al percorso formativo del personale
- Per il **60%** in rapporto alla qualità del servizio proposto, sotto l'aspetto organizzativo, formativo, curricolare, innovativo, ed in relazione all'utilizzo di personale qualificato e di mezzi per la migliore erogazione del servizio.

Per i percorsi formativi saranno disponibili **40 punti** per la valutazione del personale ed in particolare:

- **6 punti** per i coordinatori amministrativi (massimo n. 2 punti per ogni unità)
  - 1 punto: possesso di laurea in discipline umanistiche;
  - 1 punto: per partecipazione a corsi di formazione e/o master;
- **18 punti** per i collaboratori amministrativi (massimo n. 2 punti per ogni unità)
  - 1 punto: documentata esperienza nella gestione del front office;
  - 1 punto: esperienza pratica nella gestione dei data base;
- **3 punti** per gli assistenti sociali (massimo n. 1 punti per ogni unità)
  - 1 punto: esperienza lavorativa nella qualifica presso strutture pubbliche/private;
- **3 punti** per gli infermieri professionali (massimo n. 1 punti per ogni unità)
  - 1 punto: esperienza lavorativa nella qualifica presso strutture pubbliche/private;
- **10 punti** per i medici (massimo n. 3 punti per ogni unità)
  - 1 punto: possesso di specializzazione in igiene, organizzazione servizi sanitari di base o affine o equipollente;
  - 1 punto: esperienza lavorativa nella qualifica presso strutture pubbliche/private;
  - 1 punto: esperienza pratica nella gestione dei data base;

In rapporto alla qualità del servizio proposto saranno disponibili **60 punti** sulla base dei riscontri documentali e/o obiettivi attribuendo i seguenti punteggi massimi per ognuna delle voci sotto indicate:

### **1. Qualità: massimo punteggio 20**

Finalità ed obiettivi del progetto, risultati attesi, modello organizzativo, procedure e protocolli proposti a supporto delle attività, competenze e giornate/uomo a disposizione per l'attuazione dei servizi, elementi migliorativi riguardanti qualsiasi attività atta a migliorare globalmente il servizio.



1.1. Modalità organizzative delle attività e del coordinamento con particolare riferimento all'accoglienza e alle modalità di accettazione degli utenti (0 per chi non fornisce alcun dettaglio **max 10 punti** per chi fornisce elementi misurabili attraverso indicatori).

1.2. Incremento N° ore di attività non remunerate (0 per chi si attiene al capitolato, **max 2,5 punti** per ogni ora di attività settimanale, **max 10 punti** per 4 ore).

## **2. Metodologie tecnico-operative: massimo punteggio 20**

Linee guida, percorso paziente, metodologie e strumenti adottati sia per il trattamento che per la pianificazione delle richieste, standard di servizio garantiti, sistemi di controllo qualità adottati, programmi di formazione permanente, capacità tecnica, attività scientifica, descrizione del sistema informativo ed informatico.

2.1. Programma di formazione, prodotta direttamente o partecipata all'esterno, che l'impresa intende realizzare in corso di esecuzione dell'appalto in favore degli operatori impiegati nel servizio, con particolare riferimento alle competenze specifiche necessarie per la gestione del servizio. Il programma deve contenere anche un sistema di verifica dell'effettivo svolgersi dei corsi e all'avvenuta partecipazione (0 punti per chi non propone formazione, **4 punti** per ogni corso proposto fino a **max 12 punti** per n. 3 corsi/anno).

2.2. Eventuali servizi e/o attività aggiuntive e gratuite (intese senza oneri a carico dell'Ente appaltante che dell'utenza) rispetto a quanto previsto nel capitolato, con descrizione delle loro caratteristiche e delle condizioni di erogazione e fruizione, (0 per chi non propone servizi e/o attività aggiuntive, **2 punti** per ogni attività aggiuntiva, fino a **max 8 punti**).

## **3. Certificazioni: massimo punteggio 20**

Fino ad un massimo di **5 punti**: affidabilità certificata per esperienze maturate nella erogazione e progettazione di servizi socio-sanitari per Anziani e/o Disabili,

Fino ad un massimo di **2 punti**: certificazioni di qualità del servizio rilasciate all'Ente ISO 9001:2008 e altre attestazioni di qualità dei servizi erogati.

Fino ad un massimo di **8 punti**: a seguito di indicazione degli interventi effettuati suddivisi per:

- figura professionale,
- durata media intervento,
- organici impiegati,
- tipologia di patologie trattate.

Fino ad un massimo di **5 punti**: per esperienze certificate maturate nell'erogazione di servizi specifici a soggetti Anziani e/o Disabili **max 1 punto** per anno con frazioni di punto proporzionali a frazioni di anno.

Qualora il punteggio totale conseguito risulti inferiore a 40 punti la proposta comporterà un giudizio di non idoneità.



#### **ART.11 – CONTROLLI E VALUTAZIONI**

La valutazione e i controlli sul progetto saranno a cura dell'ASP - Direzione degli U.O.C. PTA "Casa del sole"; "Guadagna" e "Enrico Albanese".

Il controllo ha per oggetto la verifica dell'effettiva realizzazione delle prestazioni previste nel progetto e la valutazione della qualità del servizio erogato.

La liquidazione delle spettanze sarà effettuata dal Distretto 42 a seguito di certificazione sull'effettivo regolare espletamento del servizio rilasciata dai Direttori dei PTA oggetto del presente progetto, su presentazione di unica fattura.

#### **ART.12 – RECESSO DEL CONTRATTO**

Nel caso in cui l'Ente aggiudicatario, dopo la firma del contratto, ritardasse l'inizio delle attività oltre le 48 ore, senza giusta motivazione condivisa dall'ASP, verrà addebitata una penale pari al 30% del costo trimestrale del progetto.

Nel caso in cui l'Ente aggiudicatario abbandonasse, sospendesse o interrompesse immotivatamente il servizio, o non fosse in grado di eseguire quanto richiesto dal progetto l'ASP potrà sospendere il servizio incamerando la cauzione.

#### **ART.13 – ASSICURAZIONE**

L'Ente aggiudicatario dovrà stabilire idonea copertura assicurativa per le n.21 figure professionali che compongono l'equipe.

**REGIONE SICILIANA**  
**AZIENDA A.I.S.P. 6**  
Direttore PTA Biondo  
*Dr. Silvio Buccellafo*