



**PROGETTO TECNICO PER LA REALIZZAZIONE DI UN SERVIZIO REGIONALE CENTRALIZZATO
PER LA DISTRIBUZIONE, IL RECUPERO E LA RIGENERAZIONE DI AUSILI PROTESICI**

**DATA STESURA PROGETTO: 17/12/2015
VALIDITA' OFFERTA TECNICA: COME PREVISTO DI CAPITOLATO**

**ATTENZIONE: TUTTO QUANTO NON ESPRESSAMENTE RIPORTATO SARA' ESEGUITO COME
RICHIESTO DA CAPITOLATO**

| | |
|---|--------|
| Modalità organizzative sulla base delle esigenze del territorio di riferimento..... | pag. 2 |
| Magazzino e logistica..... | pag.2 |
| Modalità di svolgimento dei servizi di restituzione e sanificazione..... | pag.4 |
| Caratteristiche qualitative della gestione Informatizzata del servizio..... | pag.11 |
| Caratteristiche qualitative dei servizi formazione dei pazienti sull'utilizzo delle attrezzature..... | pag.13 |
| Risorse umane impiegate per l'esecuzione del servizio..... | pag.14 |
| Numero e caratteristiche dei mezzi di trasporto messi a disposizione per l'espletamento del servizio..... | pag.16 |



Modalità organizzative sulla base delle esigenze del territorio di riferimento

Il presente progetto tecnico è stato studiato per consentire gestione degli ausili terapeutici in riferimento agli Elenchi 1, 2, 3 del D.M. 332/99, di proprietà delle Aziende Sanitarie della Regione Sardegna. Nello specifico il servizio comprende: la revisione e sanificazione, tutti gli aspetti logistici, tecnico attuativi, organizzativi e di gestione informatica, il ritiro degli ausili presso il luogo di deposito o di utilizzo, nonché la consegna degli stessi al domicilio degli assistiti. E' inclusa anche la gestione di ausili nuovi, con la garanzia di disponibilità di spazi adeguati per il ricovero di tutti gli ausili.

Home Care Solutions avrebbe potuto partecipare, visti i requisiti posseduti, a tutti i lotti della presente gara, ma per evitare eventuali conflitti di interessi, credendo fortemente al servizio di recupero ausili, ha deciso di partecipare soltanto al lotto della gestione e manutenzione ausili.

Il servizio di sanificazione, compreso il recupero degli ausili depositati presso i locali delle Asl, sarà completamente attivo entro 120 giorni dalla aggiudicazione definitiva, garantendo quindi:

- Ritiro dal domicilio del paziente o da luogo di utilizzo
- Revisione dell'ausilio
- Immatricolazione
- Stoccaggio nel deposito
- Consegna a seguito di nuova riassegnazione con messa in opera e istruzione all'uso
- Eventuale personalizzazione
- Demolizione e smaltimento ausili

Per quanto riguarda gli ausili nuovi, acquistati direttamente dalla Asl, il servizio sarà attivato entro 40 giorni dalla aggiudicazione definitiva, garantendo quindi:

- Ricevimento delle merce a magazzino
- Stoccaggio nel deposito con identificazione di aree differenziate per ciascuna Asl
- Immatricolazione con inventari asl e colori dei cartellini identificativi differenziati per ciascuna Asl
- Consegna a seguito di assegnazione con montaggio, personalizzazione, e istruzione all'uso
- Verifiche quantitative e qualitative degli ausili ricevuti
- Verifica della presenza di tutte le parti
- Smaltimento del materiale di imballaggio
- Convalida dell'avvenuto ricevimento dell'ausilio su software dedicato, entro 2 ore lavorative
- Rapporti con fornitori e gestione ordini
- Controllo e gestione scorte

Per l'espletamento del servizio saranno attivate, vista l'estensione del territorio, 3 sedi.

- Nuoro via Montale sarà predisposta una sede di 500 mq (ASL NUORO – ASL LANUSEI)
- Sassari zona industriale di Muros sarà predisposta una sede di 1.700 mq (ASL SASSARI – ASL OLBIA)
- Cagliari zona industriale di Sestu sarà predisposta una sede di 2.000 mq (ASL CAGLIARI – ASL CARBONIA – ASL SANLURI – ASL ORISTANO)

Se in corso d'opera gli spazi risultassero inadeguati e/o insufficienti, Home Care garantisce l'adeguamento in base alle reali necessità.

Il servizio sarà garantito tutti i mesi dell'anno, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00, Sabato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

I ritiri saranno eseguiti entro 3 giorni dalla richiesta.

Le consegne entro 2 giorni, con riduzione ad 1 giorno in caso di urgenza.

Gli ausili, una volta ritirati saranno lavorati entro 5 giorni; ciascun ausilio sarà coperto da 36 mesi di garanzia.

Sarà garantita una percentuale di recupero del 90% degli ausili ritirati.

Magazzino e logistica

Le fasi principali della logistica del servizio possono essere sinteticamente suddivise in 4 macrogruppi:

1. movimentazione ausilio (gli addetti svolgono la consegna, il ritiro e la movimentazione interna),
2. manutenzione ausilio (l'officina si occupa di tutte le operazioni di sanificazione, manutenzione ed eventuale dismissione)
3. gestione ausilio (i responsabili tecnici svolgono le fasi di controllo, di inventariazione e di supervisione)

4. gestione ordine (l'ufficio logistico si occupa di ricevere l'ordine, verificare la correttezza dei dati, inserirlo in un percorso e fissare l'appuntamento, per poi passare l'ordinativo agli addetti al carico e scarico)
Tutte le sedi aziendali sono tutte collegate tra loro, con una simbiosi fondamentale nei momenti di picchi di lavoro. Anche questo aspetto fa parte del "metodo Home Care" in quanto tutte le sedi sono raggiunte quotidianamente da un furgone navetta che si occupa di garantire i minimi di scorta dei pezzi di ricambio, e di trasferire il lavoro nel caso di picchi di lavoro o di manutenzioni straordinarie.
Inoltre sempre grazie al "metodo Home Care", il responsabile di servizio, svolge presso le nostre sedi esterne una funzione di controllo e verifica per quanto riguarda termini e condizioni di gara, garantendone la perfetta applicazione.

Sedi di ubicazione dei magazzini proposti

- Nuoro via Montale 500 mq
- Sassari zona industriale di Muros 1.700 mq
- Cagliari zona industriale di Sestu 2.000 mq

Spazi magazzino dedicato al servizio

Con una superficie complessiva di oltre 4.200 mq le sedi saranno utilizzate per lo svolgimento del servizio in oggetto. Organizzate secondo le procedure interne, garantiranno il perfetto svolgimento del servizio. Le altre sedi aziendali (Empoli, Rozzano, Tortona, Udine) saranno utilizzate come sedi di supporto per la fornitura di ricambi e/o personale in caso di malattie.

Accesso ai magazzini

I magazzini saranno aperti con orario continuato dal lunedì al sabato dalle 8 alle 19, la domenica su appuntamento. Inoltre se richiesto, è possibile predisporre un'area campionatura dove gli operatori Asl e medici, nonché gli assistiti (previa autorizzazione da parte della Asl) possono visionare e soprattutto provare gli ausili prima dell'assegnazione. Le sedi dispongono di ampio parcheggio privato e di accesso comodo per furgoni e bilici, sono raggiungibili con i mezzi pubblici.

Agibilità ed idoneità magazzini

I locali sono a norma di legge per luminosità, areazione, igiene e standard di sicurezza garantendo una perfetta conservazione degli ausili in attesa di prenotazione e relativa consegna. E' garantito il rispetto del D.Lgs 81/2008, con le migliori tecnologie rispondendo pienamente alle vigenti normative di sicurezza, antisismica ed urbanistica. Sono presenti bagni con doccia, armadietti personali per il deposito del materiale privato (vestiario e oggetti di valore).
Sono stati valutati tutti i rischi per la salute e la sicurezza ed eliminati all'origine, con ogni possibile precauzione. Le postazioni di lavoro vengono valutate in base all'ergonomia ed adattate all'operatore.

Sistemi sicurezza magazzino

Per garantire la massima tutela al patrimonio Asl, oltre a disporre di idonea polizza assicurativa, il deposito è dotato di impianto di allarme collegato con istituto di vigilanza e di adeguati sistemi antincendio.

Aree dedicate

Il servizio viene svolto da personale specifico con diverse mansioni, ogni settore (meccanico, elettronico per esempio) ha un proprio responsabile. Particolare attenzione viene posta dai nostri addetti al rispetto delle procedure interne certificate che prevedono la suddivisione in aree ben distinte per le varie fasi di lavorazione e stoccaggio. Gli ausili ritirati presso il domicilio dei pazienti e da ricondizionare verranno stoccati in apposita area in modo da non poter interagire con gli ausili ricondizionati. Inoltre il magazzino è dotato di 2 accessi, uno per l'ingresso degli ausili da sanificare, uno per l'uscita degli ausili sanificati, uno per ingresso e uscita di ausili nuovi. In questo modo il percorso sporco/pulito è perfettamente garantito.
I magazzini sono così suddivisi:

A) Reparto di ricondizionamento, manutenzione e garanzia ausili: 1) Area ricevimento ausili da ricondizionare - 2) Area stoccaggio ausili in attesa di manutenzione - 3) Area manutenzione ausili - 4) Area collaudo ausili - 5) Area pulizia ausili - 6) Area ausili ricondizionati - 7) Area ausili da consegnare - 8) Area ausili da rottamare

B) Reparto progettazione e fabbricazione accessori: 1) Area di progettazione per la fabbricazione di accessori - 2) Area fabbricazione accessori

C) Reparto ausili di nuova erogazione: 1) Area ricevimento merci – 2) Area merce non conforme – 3) Area stoccaggio prodotti – 4) Area ausili da modificare – 5) Area spedizione e/o consegna – 6) Area esposizione campionature

Ciascuna area sarà suddivisa a sua volta in settori e per ASL, per permettere una rapida individuazione dell'ausilio.

Ad esempio: area 1GSS7S1

1G identifica che l'ausilio è in area ausili ricondizionati

SS identifica ASL Sassari

7 identifica il corridoio

S1 identifica lo scaffale 1

Movimentazione

Per evitare commistioni tra ausili nuovi, ricondizionati e tra ausili di Asl diverse, è fondamentale la suddivisione di magazzino proposta.

Il codice area è inserito nel software gestionale Home Care, ovviamente se richiesto è possibile inserirlo anche nel sistema Asl.

La movimentazione ausili avviene nel pieno rispetto delle normative di sicurezza sui luoghi di lavoro. I percorsi sono delineati con apposita segnaletica e l'utilizzo dei muletti avviene solo da personale autorizzato.

Ogni qualvolta un ausilio viene trasferito da un area all'altra, lo spostamento viene registrato su sistema informatico interno. Inoltre ciascun ausilio è dotato di etichetta magnetica, che ne evidenzia il posizionamento all'interno del magazzino.

Il diagramma di flusso delle varie aree, è visibile nell'allegato 1.

Modalità di svolgimento dei servizi di restituzione e sanificazione

Ritiro al domicilio degli utenti entro 3 giorni dalla richiesta

L'Asl richiede il ritiro direttamente tramite sistema informatico (o altro strumento ritenuto idoneo dalla Asl).

Precisiamo che tutti i dati trattati vengono a conoscenza solo ed esclusivamente del personale interno Home Care, adeguatamente formato in materia di tutela trattamento dati personali, oltre ad essere formati per la gestione di utenti particolari. Tutti i dati che circolano per via informatica sono garantiti da un sistema antintrusione criptato.

Non appena pervenuta la richiesta viene elaborata. Immediatamente partiranno due e-mail di conferma, una all'indirizzo e-mail dell'operatore Asl che ha emesso l'ordine e una direttamente al responsabile Home Care che coordinerà le successive fasi (è possibile anche inserire altri indirizzi mail da Voi richiesti come ad esempio quelli di supervisor o responsabili).

Una volta confermata la richiesta di ritiro Home Care si occupa di contattare telefonicamente l'utente per concordare il giorno e l'ora del ritiro, con un preavviso di almeno 2 giorni.

Saranno effettuati almeno sei tentativi telefonici giornalieri in fasce orarie diverse. Se i tentativi telefonici o di passaggio sono risultati infruttuosi, ogni giorno si provvederà a redigere un verbale di impossibilità del ritiro che sarà inviato per e-mail agli uffici competenti, informandoli sull'esecuzione, permettendo agli operatori Asl di comunicare ulteriori contatti.

Resta inteso che le giornate di tentativi e il numero di tentativi stessi, saranno concordate con i competenti uffici Asl.

In ogni caso, in qualsiasi momento sarà possibile vedere il registro con i tentativi di chiamata effettuati e l'orario in cui sono stati fatti per ogni singolo ritiro per rendere evidente il nostro operato.

Una volta concordato l'appuntamento, il responsabile compila la documentazione necessaria al ritiro ed organizza il trasporto che sarà svolto da un addetto ai ritiri Home Care, nei casi di ausili particolarmente voluminosi e pesanti, da due addetti.

Al momento del ritiro viene firmata la bolla di ritiro per accettazione dall'utente o da chi ne fa le veci. La firma avviene tramite palmare, che rilascia una ricevuta cartacea all'assistito, permettendo poi di inviare la copia digitale alla Asl.

Qualsiasi componente dell'ausilio in dotazione all'utente, compreso (quando disponibile) il manuale di istruzioni, viene ritirato insieme all'ausilio.

Prima che l'ausilio sia caricato sul furgone, sarà trattato con Spray Medical (disinfettante spray, non dannoso per l'ozono, al profumo di limone) eliminando preventivamente l'eventuale presenza di microrganismi nocivi.

NB. Nel caso si verifichino anomalie relativamente a quantità e/o tipologia l'addetto Home Care provvederà a prenderne nota compilando il verbale di irregolarità di ritiro (come ad esempio nel caso in cui un ausilio è incompleto o è stato manomesso) che provvediamo ad inviare alla Asl.

Inoltre, prima dell'inizio del servizio, in collaborazione con le Vostre Asl, sarà concordato e stabilito un apposito modulo, su cui verranno evidenziate eventuali anomalie e/o danneggiamenti rilevati.

Il modulo, firmato dal paziente, consentirà di valutare se sia stato o meno utilizzato in modo corretto e soprattutto di dare una prima valutazione sulle riparazioni necessarie.

In caso di ritiro per manutenzione o riparazione, quando necessario, in caso di ausilio standard, sarà consegnato al paziente un ausilio sostitutivo (qualora non sia possibile la riparazione domiciliare).

Ritiro presso Rsa o simili entro 3 giorni dalla richiesta

Il ritiro può avvenire presso Rsa, ospedali o similari. In questo caso, Home Care si occupa di contattare il responsabile di reparto e di prendere appuntamento nell'orario che più si adatta alle esigenze della struttura.

Riconsegna da parte degli utenti

Nel caso in cui, per un qualsiasi motivo, l'assistito preferisca riconsegnare personalmente l'ausilio, Home Care offre la possibilità di riconsegnarlo presso uno qualsiasi dei propri depositi dal lunedì al sabato negli orari di apertura.

Presa in carico nel magazzino Home Care, verifica idoneità inventariazione ed etichettatura

I dispositivi di proprietà della ASL saranno inventariati e codificati con numero di inventario dell'ausilio e i codici di riferimento del Decreto Ministeriale n. 332 del 27/08/1999 che sarà il riferimento per la corretta interpretazione della gestione del servizio, sia dal punto di vista amministrativo che informatico. Ciascun ausilio, qualsiasi sia la sua tipologia, sarà censito tramite la creazione di una scheda tecnica con la foto indicante tutte le misure, dettagli, aggiuntivi e caratteristiche necessarie per individuazione e assegnazione.

Il parco ausili virtuale sarà perfettamente allineato con quello fisico in tempo reale.

Gli ausili saranno etichettati con apposita etichetta indelebile "KPS in alluminio" stampata a caldo tramite stampante termica. La rimozione può avvenire soltanto con l'impiego di prodotti specifici.

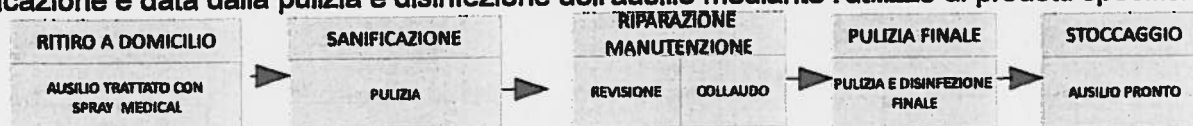
L'etichetta conterrà oltre ad una breve descrizione, al codice inventario e quello nomenclatore, il codice a barre che permetterà la rapida identificazione in fase di spostamento logistico.

Per la codifica e l'identificazione dell'ausilio oltre ad etichettatura si consiglia anche la punzonatura sugli ausili come richiesto da nomenclatore; difatti per tutti gli ausili (fatta eccezione per materassi e cuscini) è possibile incidere, senza ovviamente danneggiare l'ausilio, il codice inventario.

Sanificazione, pulizia e manutenzione ausilio

La cura dell'ausilio e le modalità operative sono alla base del servizio, in quanto per evitare l'acquisto di ausili nuovi (che fanno salire la spesa Asl) è fondamentale che l'ausilio sia lavorato correttamente (utilizzo di prodotti non aggressivi, processi di asciugatura per evitare la ruggine, utilizzo di ricambistica originale, controlli scrupolosi).

Tutte le operazioni vengono svolte manualmente da personale formato per questo. Non vengono utilizzate macchine automatiche (ad esempio tunnel o cabine di lavaggio) perché la pulizia non potrebbe essere adeguata e garantita quanto con il lavoro manuale e dettagliato di una persona. Inoltre queste macchine non consentono un'asciugatura ottimale, che previene la formazione di ruggine e quindi un deterioramento precoce dell'ausilio. All'interno delle procedure Home Care esiste una vera e propria fase dedicata a questo: il processo di asciugatura. L'intento è quello di garantire una percentuale di recupero a lungo termine. L'igienizzazione e sanificazione è data dalla pulizia e disinfezione dell'ausilio mediante l'utilizzo di prodotti specifici.



Per ogni ausilio è previsto un banco per sanificazione (detto sporco) ed uno per la manutenzione (detto pulito). Tutte le operazioni vengono svolte garantendo la massima sicurezza per l'operatore, con il minimo utilizzo di prodotti chimici ed in ambienti specifici. Le operazioni di verniciatura sono eseguite in apposita cabina dotata di cappa aspirante. Viene evitato il lavoro ripetitivo e monotono degli addetti per evitare infortuni e lo stress

lavorativo. Tutti gli ausili vengono fotografati prima e dopo le fasi di ricondizionamento.

Per evitare ogni possibile contagio tra gli ausili, l'ausilio viene trattato al momento del ritiro a domicilio (prima del carico sul furgone) con Spray Medical.

Con questo sistema, è garantito che nessuno ausilio contagiato entri in magazzino e che i furgoni, utilizzati per le consegne di ausili ricondizionati e nuovi, siano perfettamente igienizzati e sanificati.

In questo modo, i percorsi di accesso pur essendo individuati separando l'inquinato dal prodotto decontaminato, sono praticamente superflui anche se rispettati.

Dopo la manutenzione, una volta collaudati, vengono nuovamente disinfettati in apposita area interna all'Istituto, confezionati e sigillati con l'etichettatura di "*ausilio ricondizionato*". Secondo le procedure interne gli ausili così perfettamente ricondizionati e confezionati con cellophan sanitario fanno il loro ingresso in magazzino pronti per essere riconsegnati. La cellophanatura avviene tramite apposita macchina di misure tali in grado di imballare anche i letti, all'interno del fascicolo allegati è visionabile la documentazione del macchinario.

La disinfezione è effettuata in modo che la superficie trattata risulti pulita visivamente, chimicamente (senza che siano presenti prodotti dannosi per la salute) e biologicamente (in modo che il numero di microrganismi sia sicuro per la salute, come indicato dal bioluminometro utilizzato per il controllo).

La disinfezione permette di eliminare i microrganismi le cui cellule e spore riescono a sopravvivere e a proliferare in condizioni aerobiche normali.

La pulizia dell'ausilio, invece, rimuove la maggior parte di agenti microbici, mentre quelli che riescono a sopravvivere, vengono eliminati con la disinfezione. Le procedure sono riportate di seguito.

Manutenzione ed eventuale riparazione

La manutenzione dell'ausilio ne garantisce lo stato continuativo di vita e la perfetta efficienza con il passare del tempo. La riparazione tende a correggere i problemi (guasti e malfunzionamento, parti mancanti, parti danneggiate) dovuti all'usura o ad un cattivo utilizzo. La revisione è fondamentale per garantire la qualità dell'ausilio, in quanto assicura, tramite certificazione del Tecnico Ortopedico, che l'ausilio può nuovamente essere utilizzato.

L'attrezzatura dei vari reparti di lavorazione è più che completa per l'esecuzione a regola d'arte delle operazioni di ogni singolo ausilio, che non vengono eseguite a catena, ma seguite personalmente da un operatore supervisionato dal responsabile di reparto. Resta inteso che per qualsiasi necessità l'Istituto è pronto a dotarsi di nuove attrezzature al fine di mantenere il servizio impeccabile come sempre. Tutte le attrezzature sono pienamente corrispondenti alle normative sulla sicurezza, installate ed utilizzate come prescritto dal costruttore, oltre che regolarmente sottoposte a manutenzione. Ciascun operatore è formato su come utilizzarle e quali dispositivi di protezione utilizzare. Ogni volta che viene acquistato un nuovo macchinario, il personale viene formato sul corretto utilizzo e sulle disposizioni di sicurezza necessarie. Per meglio comprendere l'alto grado di professionalità dei tecnici specializzati, all'interno del fascicolo allegati è disponibile l'elenco completo dell'attrezzatura di cui è dotata la nostra officina con le relative schede tecniche.

La procedura di manutenzione dell'ausilio è di seguito descritta:

- Tutte le parti imbottite vengono verificate, le tappezzerie vengono sostituite qualora l'usura o eventuali macchie indelebili, le rendano inaccettabili, anche solo dal punto di vista estetico. Tutte le saldature vengono nuovamente controllate, così come le parti meccaniche, andando a sostituire quelle che danno segni di cedimento.
- Le parti elettriche vengono verificate e testate su apposite postazioni elettroniche per il collaudo, nel rispetto delle normative vigenti.
- Prima di procedere al riassettaggio di tutte le componenti, tutti i tubolari e i componenti che possono aver trattenuto umidità vengono sottoposti ad un processo di asciugatura tramite aria compressa e successivamente tramite l'utilizzo di panni asciutti. Il livello di asciugatura viene misurato tramite igrometro a microonde. Questo è molto utile soprattutto nei casi di ausili che possano trattenere umidità come ad esempio cuscini e teli materassi.
- Il riassettaggio dell'ausilio è operazione particolarmente delicata e viene sempre effettuato con la supervisione del Responsabile Tecnico Meccanico. Durante le fasi di riassettaggio ci si assicura che tutti i movimenti (basculamenti, leve freni ecc.) siano armonizzati. Si procede al giusto ingrassaggio ed oleazione delle parti che lo richiedono.
- Si attuano i controlli appropriati (come descritto più avanti) in funzione al tipo di ausilio.
- Ad ausilio assemblato si provvede al collaudo tecnico effettuato con la supervisione del Tecnico Ortopedico, dal Responsabile Tecnico Meccanico, con un operatore che si presta per la prova funzionale che viene svolta in apposita "*area collaudo*" come descritto successivamente.

- Agli ausili collaudati vengono attribuiti o confermati i codici ISO del D.M. 332/99 e si procede alla compilazione della scheda di lavorazione che identifica l'ausilio, con numero di matricola, codici base del nomenclatore tariffario e ogni singolo codice di aggiuntivi eventualmente presenti.

Tutte queste operazioni non sono effettuate a catena, ma con un tecnico che si assume la responsabilità firmando un la scheda lavorazione delle singole operazioni per ogni ausilio lavorato che è e sarà sempre rintracciabile anche dagli operatori Asl tramite il nostro sistema informatico.

N.B. per ogni ausilio viene utilizzato un singolo panno, che successivamente viene lavato ed asciugato in asciugatrice, e, sempre per garantire il corretto rispetto delle norme igieniche, dopo ogni riparazione, il banco di lavoro, viene pulito, prima di un'altra lavorazione.

Il lavoro dell'Istituto si basa molto sul garantire la qualità attraverso la revisione accurata di tutti gli ausili e della sostituzione dei ricambi quando si abbia anche solo il sospetto che possano creare disagi e rischi per gli utilizzatori, per questo su ogni ausilio vengono effettuati controlli e lavorazioni diverse, che a titolo esemplificativo sono riportati nell'allegato 2 (N.B. i controlli descritti sono eseguiti anche al momento della manutenzione domiciliare).

Prodotti utilizzati

PRODOTTO: AQUA SPRAY (smalto spray per piccole verniciature)

PRODOTTO: SUTTER FORTE (sgrassatore utilizzato per il banco di lavoro)

PRODOTTO: ELECTRICAL CLEANER (pulitore utilizzato per le componenti elettriche)

PRODOTTO: SANITARY SPRAY LUBRICANT (spray lubrificante)

TUTTI GLI AUSILI ELETTRICI VENGONO VERIFICATI CON APPOSITI TESTER DIGITALI, CHE NE GARANTISCONO IL PERFETTO FUNZIONAMENTO. (All'interno del fascicolo allegati è disponibile la scheda tecnica del tester).

Importante

Home Care nell'attività di ricondizionamento pone particolare attenzione al rispetto della qualità dei componenti e delle parti di ricambio. Ad esempio, l'Istituto utilizza batterie che rispettano non solo gli amperaggi, ma soprattutto batterie con erogazione in continuo di energia; questo vuol dire non utilizzare batterie da auto che soddisfano sì la regolamentazione del N.T., ma non il rispetto degli ausili, soprattutto per la salvaguardia delle centraline elettroniche.

Pulizia ausilio

- Per rimuovere la contaminazione grossolana si provvede, dopo la disinfezione tramite spray medical e prima delle operazioni di riparazione e manutenzione, alla rimozione degli agenti contaminati mediante idropulitrice a getto di acqua calda in alta pressione con prodotto sgrassante.
- L'ausilio è posto sul tavolo "sporco".
- L'ausilio viene smontato completamente facendo l'esplosione di tutte le parti smontabili.
- Tutte le parti esplose vengono lavate e pulite con acqua calda ed appositi prodotti sgrassanti verificando per ogni singolo componente le saldature e le parti meccaniche soggette ad usura e in caso di rotture o iniziali cedimenti vengono sostituite con pezzi originali.
- L'ausilio, una volta pulito, completamente smontato, viene spostato sul banco "pulito" e sottoposto alla revisione.
- Alla fine delle operazioni di pulizia, il posto di lavoro viene pulito con appositi sanificanti di superficie. Appena tolti i guanti, dopo averli gettati in apposito raccoglitore, l'operatore si lava, con detergenti specifici, accuratamente le mani.

Il prodotto usato per la pulizia della componente elettrica è Electrical Cleaner, che previene anche i cortocircuiti.

Dopo l'evaporazione i componenti vengono riassemblati.

Prodotti utilizzati per la pulizia

PRODOTTO: Electrical Cleaner (per le componenti elettriche)

PRODOTTO: SUTTER FORTE (sgrassatore per pulizia ausili)

PRODOTTO: SUTTER SF 120 (sgrassatore per il banco di lavoro)

PRODOTTO: SPRAY MEDICAL: (disinfettante spray utilizzato al momento del ritiro a domicilio)

PRODOTTO: EXTRA CALC (disincrostante efficiente contro ruggine, calcare ed altri residui)

PRODOTTO: ECO 90 LAVATRICE ECOLABEL (detergente per lavatrice)

Tutti i prodotti sono Ecolabel e quindi a basso impatto ambientale. Le schede dei prodotti sono all'interno del fascicolo allegati.

Disinfezione antidecubito

Gli ausili antidecubito come cuscini e materassi, visto il più alto rischio di contaminazione, oltre al trattamento disinfettante preventivo tramite SPRAY MEDICAL, seguono un processo differenziato.

I teli di copertura dei materassi e le fodere dei cuscini, sono lavati in lavatrice con STERIL BUCATO; gli elementi gonfianti di cuscini e materassi sono lavati manualmente con STERIL BUCATO.

Pulizia e disinfezione finale

Dopo essere stato sottoposto a manutenzione, riparazione e pulizia l'ausilio, prima di essere cellophanato pronto per lo stoccaggio e successiva consegna, viene sottoposto alla pulizia e disinfezione finale.

L'ausilio viene sottoposto a processo di pulizia tramite macchina del vapore professionale, al fine di poter rimuovere eventuali residui di prodotti. L'asciugatura avviene tramite getto di aria compressa essiccata (priva di umidità). Poi sottoposto a disinfezione finale, come da procedura sotto riportata.

La procedura di disinfezione è di seguito descritta.

- La decontaminazione avviene tramite appositi aerosolizzatori termici Norme C.E.I. 62- 5 classe I - TIPO B, Norme CE EN 50081-1 EN 50082-1 che nebulizzando il disinfettante assicura l'abbattimento di germi, spore, miceti e virus patogeni negli stessi livelli standard individuati per le sale operatorie.
- Il prodotto usato per la decontaminazione è Fadion presidio registrato al Ministero della Salute numero; la procedura prevede l'inserimento dell'apparecchio aerosol all'interno della stanza, regolato su una temperatura di immissione di 60 gradi centigradi per 15 minuti. L'attivazione del processo avviene tramite timer, questo permette che la stessa aria all'interno possa essere trattata in continuo senza l'introduzione forzata di aria dall'esterno come avverrebbe nel caso di collegamento dell'apparecchio attraverso una connessione esterna.

Dopo questo ciclo di pulizia e disinfezione si effettua il controllo tramite Bioluminometro.

Controllo batteri

Dopo il ciclo finale di pulizia, prima della cellophanatura, viene fatto un controllo tramite l'utilizzo del Bioluminometro Biocontrol. Lo strumento con gli appositi tamponi, permette di calcolare la presenza di batteri sulle superfici. La scheda tecnica del Biocontrol è disponibile all'interno del fascicolo allegati. Nel caso in cui il controllo non dia esito positivo, viene immediatamente ripetuta la pulizia e anche la disinfezione.

Asciugatura

Le operazioni di asciugatura prevedono l'utilizzo di aria compressa. I compressori utilizzati sono dotati di essiccatore, ovvero un dispositivo che permette all'aria in uscita di essere priva di umidità (come invece accade con i compressori standard).

Revisione e collaudo

La revisione è la parte finale del processo ed è la fase più importante, in quanto l'ausilio deve risultare perfettamente efficiente. Ogni ausilio viene testato in modo diverso a seconda della tipologia.

- Le carrozzine vengono fatte circolare trasportando un addetto alle riparazioni, in grado di individuare eventuali difformità nel transito. I freni vengono testati su apposite pedane con pendenze variabili, dove la carrozzina viene lasciata frenata.
- Nelle carrozzine elettroniche viene testato il corretto funzionamento con 3 diverse prove, di intensità diversa, con pesi diversi.
- I deambulatori, le stampelle e i tripodi sono sottoposti a prova strutturale, simulandone l'utilizzo.
- I materassi e i cuscini ad aria, sono gonfiati e lasciati sotto pressione (utilizzando pesi che riproducono il peso corporeo) per un tempo minimo di 2 ore. Il compressore è testato con apposito manometro elettrico che misura il giusto numero di MMHG.
- I sollevatori sono testati provando più volte il movimento con il peso massimo consentito (variabile a seconda del modello).
- I montascale, vengono testati in un apposito spazio dotato di scale per verificare che i cingoli abbiano perfetta aderenza ai gradini e le ruote svolgano correttamente la loro funzione.

Su ogni ausilio viene testata la perfetta efficienza delle regolazioni (ad esempio braccioli, pedane, altezza sottoascellari) in ogni punto disponibile.

A questo punto, come descritto nella procedura di igienizzazione/sanificazione, l'ausilio viene sottoposto alla disinfezione finale. Periodicamente inoltre gli ausili vengono revisionati. Questo perché a volte un ausilio è inutilizzato per molto tempo e può succedere ad esempio che le ruote si sgonfino o abbia bisogno delle normali manutenzioni di pulizia. In questo modo è garantita la perfetta efficienza che viene sempre ricontrollata anche prima della riconsegna agli assistiti.

L'operatore tecnico officina esegue tutte le attività sotto la supervisione del responsabile tecnico ortopedico e compila la scheda lavorazione riportandovi:

- la registrazione dell'avvenuto controllo della funzionalità dei componenti e delle riparazioni e sostituzioni effettuate;
- la registrazione dei materiali di ricambio utilizzati;
- la registrazione dell'igienizzazione e della sanificazione effettuate.

L'operatore tecnico meccanico provvede alla registrazione dell'avvenuto controllo finale dell'assetto e della funzionalità dell'ausilio. Effettuato il collaudo il Tecnico Ortopedico firma la scheda lavorazione.

Il Tecnico Ortopedico Home Care firma la dichiarazione di conformità relativa all'idoneità dell'ausilio con garanzia di perfetta funzionalità. L'ausilio viene quindi depositato nell'area "ausili ricondizionati".

Gli ausili revisionati sono come nuovi, in modo che l'Asl abbia costi sempre più bassi, con prodotti sempre ottimali.

Verniciatura ausili

Le eventuali operazioni di verniciatura, eseguite prima della disinfezione finale, sono attuate in apposita cabina di verniciatura, con impianto di aspirazione a norma di legge, e utilizzando vernici ecologiche.

Autorizzazione alla manutenzione ausili

Disponiamo dell'autorizzazione al ricondizionamento ausili da parte delle principali aziende produttrici (AntanoGroup, Capelli Srl, Demarta Snc, Ksp Italia Srl, Mediland Rusch Care, Reatime Srl, Intermed Srl, Piai Ortotech Srl, Moretti Spa, Opo srl, Osd, Termigea, Vassilli Srl, Meyra, Giemme Srl per citarne alcune). Le presenti certificazioni non sono comunque obbligatorie per il corretto svolgimento del servizio, e per garantire la Asl a livello legislativo, in quanto ogni ausilio comunque sia, è certificato, come prevede la normativa, dai nostri Tecnici Ortopedici.

Percentuale di recupero

Home Care garantisce che il 90% degli ausili trattati sarà recuperato e quindi riutilizzato, fatta eccezione per quelli che saranno rottamati per scelta dei funzionari Asl.

Consegna al domicilio entro 2 giorni dalla richiesta

La consegna è suddivisa in tre fasi principali che possono essere sinteticamente riepilogate in:

- Ordinativo Asl
- Gestione ordine
- Fase domiciliare

Ordinativo Asl

Gli operatori Asl inviano l'ordine con le stesse modalità previste per il ritiro. L'ordine arriva a Home Care e processato negli uffici per poi essere immediatamente trasmesso al magazzino.

Gestione ordine

Il responsabile del magazzino spedizioni sulla base dei documenti ricevuti (ordine, DDT, scheda lavorazione, pianificazione del percorso) provvede a predisporre la consegna tramite nostri operatori addetti alle consegne che ricordiamo hanno seguito tutto l'iter di formazione specifica.

Inoltre prima della consegna, l'ausilio viene ricontrollato per verificare che, dopo lo stoccaggio non abbia subito deterioramenti nelle fasi precedenti (ad esempio viene sempre ricontrollata la pressione degli pneumatici e il funzionamento dei freni per gli ausili dotati di ruote).

L'Istituto al suo interno ha un "team percorsi" che si occupa di organizzare gli itinerari degli autisti, sulla base del tipo di ausilio consegnato, del luogo e dell'orario, in modo da strutturare al meglio il servizio, garantendo rapidità nelle consegne e nei ritiri ed un risparmio di costi, eliminando i tempi morti.

Ogni mezzo in partenza per i servizi è dotato di un proprio percorso ottimizzato con tempi di percorrenza in modo da organizzare gli appuntamenti con l'utenza potendo indicare l'ora esatta. Questo permette di effettuare

il maggior numero di ritiri e consegne e garantisce un'ottimo servizio in quanto non tutti gli utenti sono sempre disponibili per motivi di lavoro.

In fase di attuazione del percorso, il tempo viene ottimizzato grazie al supporto dei sistemi di navigazione Gps dotati del servizio di traffico in tempo reale.

Le chiamate sono eseguite con almeno 1 giorno di anticipo rispetto alla data prevista per la consegna (logicamente rispettando i tempi previsti da capitolato), riuscendo così a dare la possibilità ai familiari dell'assistito di organizzarsi.

Con un appuntamento dato in tempo utile e con un'ora fissata certa e reale, chiunque si rende disponibile, agevolando il servizio e limitando il disturbo all'utente.

Home Care non si avvale di corrieri per la consegna degli ausili in quanto una persona esterna non ha le cognizioni per le raccomandazioni, consigli, verifiche e istruzioni all'uso oltre alla disponibilità al montaggio degli ausili, soprattutto per ausili più specifici come ad esempio montascale e sollevatori.

La formazione agli utenti è di fondamentale importanza in quanto da essa dipende il corretto utilizzo dell'ausilio, evitando rischi all'assistito e danni all'ausilio causati da un cattivo uso. Per questo al momento della consegna è importante formare ed informare l'assistito e i suoi familiari su tutte le procedure da adottare.

Fase domiciliare

La consegna sarà effettuata con mezzi privi di contrassegni, scritte, immagini che possano identificare la patologia dell'utente, così come anche l'imballaggio sarà anonimo e non riporterà alcun riferimento che possa in alcun modo ricondurre al programma terapeutico dell'assistito per cui è stata rilasciata l'autorizzazione di avvalersi di assistenza protesica. L'imballaggio sarà sempre recuperato dal nostro operatore, che si occuperà di smaltirlo nel pieno rispetto delle nostre procedure certificate nel rispetto dell'ambiente.

Nel caso di consegna di ausili personalizzati, che richiedano il tecnico ortopedico, se necessario sarà effettuato anche un sopralluogo preventivo, in accordo con i funzionari Asl, dove i fisioterapisti e/o fisioterapisti potranno avvalersi della professionalità dei nostri Tecnici Ortopedici al fine di individuare l'ausilio adatto.

I sopralluoghi di montascale, sollevatori ed ausili destinati a pazienti con patologie critiche, saranno eseguiti dai Tecnici Ortopedici o da Tecnici Ausili specializzati.

Qualsiasi differenza si riscontri in fase di consegna, rispetto all'ordinativo emesso dall'operatore Asl, sarà immediatamente segnalato al personale amministrativo.

Tutti gli ausili saranno accompagnati da:

- Scheda tecnica con la marca, il modello, il codice identificativo, la data di costruzione, i codici di riferimento del D.M. 332/99, misure.
- La marcatura CE e garanzia del rispetto dell'immissione in commercio secondo la direttiva CEE 93/42 recepita con D.lvo 46/97
- Documento di trasporto in accompagnamento all'ausilio.
- Verbale di consegna e istruzioni all'uso
- Modulo deposito cauzionale (se adottato dalla Asl)
- Apposito verbale di istruzione (nel caso di montascale e sollevatori)
- Certificazione idoneità firmata dal tecnico Ortopedico
- Scheda rischi elettrici (se del caso)

Oltre alle istruzioni per l'uso e la manutenzione Home Care si preoccuperà di svolgere un'azione mirata alla sensibilizzazione per la riconsegna e il successivo riutilizzo, di notevole aiuto saranno i manuali d'istruzione per l'immediatezza del contatto con i referenti, in quanto se la Asl lo riterrà opportuno su ogni libretto di istruzioni all'uso saranno indicati i contatti della Asl e quelli Home Care necessari per le operazioni di riconsegna ausilio. I libretti saranno legati alla marca e al modello specifico con relativa istruzione specifica.

La sensibilizzazione alla restituzione è di fondamentale importanza per incentivare e incrementare il recupero.

Imballaggi

Gli ausili per evitare danneggiamenti in fase di trasporto saranno imballati. Per la di consegna di ausili nuovi sarà mantenuto l'imballaggio originale (nel caso non sia idoneo, prima del carico sul furgone l'ausilio sarà imballato da Home Care). Gli ausili riciclati saranno imballati da Home Care come previsto da processo di sanificazione. Per quanto riguarda gli ausili da ritirare prima del carico sul mezzo, dopo il trattamento disinfettante con spray medical, vengono imballati tramite l'utilizzo di buste in plastica per cuscini e materassi, buste grandi per carrozzine, sollevatori e montascale, cartoni per quanto riguarda i letti.

I mezzi sono dotati di doppia porta di ingresso, con separazione interna, avendo quindi uno spazio per ritiri ed

uno per le consegne. In ciascuno dei due spazi, oltre ad essere imballati, gli ausili sono fermati con cinghie di ancoraggio e supportate da materiali che evitano il danneggiamento in caso di eventuale contatto.

Tutti gli imballaggi del materiale consegnato saranno recuperati e smaltiti da Home Care, come anche quelli derivanti dal materiale ritirato.

Caratteristiche qualitative della gestione informatizzata del servizio

Il sistema informatico Home Care è interfacciabile ed integrabile con qualsiasi applicativo in uso alla Asl, essendo stato sviluppato internamente dagli analisti programmatori che lavorano costantemente all'evoluzione e all'integrazione con le varie Asl servite.

Grazie all'interfacciamento tutti gli ordini emessi sul sistema informatico Home Care, vengono automaticamente inviati tramite apposito tracciato informatico (che può essere preparato in qualsiasi formato richiesto).


Allo stesso modo, il database con i dati degli assistiti può essere collegato con quello Asl, evitando di dover scrivere ogni volta i dati dei pazienti.

In questo modo è garantito che in qualsiasi momento, i programmi gestionali Ulss, siano allineati con la situazione del parco ausili, evidenziando per ciascun assistito quale ausilio abbia in carico, comprensivo di tutti i dati storici.

Il sistema informatico mette gli uffici protesi o i responsabili delle Asl in condizione di collegarsi in tempo reale con il server interno Home Care per svolgere tutte le attività inerenti la gestione del servizio e il suo controllo, senza limiti di tempo orario. L'accesso al sistema tramite l'assegnazione di Login e Password personalizzata per ogni operatore di ogni ufficio (senza nessun limite di password, purché autorizzate dalla Ulss nel rispetto della normativa sulla privacy).

Scheda ausilio

Ciascun ausilio sarà catalogato con una propria scheda. La scheda riporta tutti i dati necessari all'assegnazione compresa la foto (nel caso di ausili particolari, sono presenti anche più foto).

| SCHEDA COMPLETA AUSILIO | | | |
|---|---|--|--|
| MATRICOLA 502722 | | | |
| Dati Tecnici | Aggiuntivi | Misure | Dettagli |
| Codice Nomenclatore: 122109039 - CARROZ PIEGHE TELAIO STABILIZZANTE PER ADULTI | 122403115 ago. chiusura fermapiedi/tallone | Profondità Seduta (cm) 40 | Presenza Ruote Pieno: SI |
| Descrizione: CARROZ PIEGHE TELAIO STABILIZZANTE PER ADULTI | 122403116 ago. di guida pieghe del sed. (L) 140 | Lunghezza Ingombro Esterno senza ruote (cm) 84 | Tipo Braccioli: ESTRAIBILI |
| Stato: Disponibile | 122406175 ago. variazione larghezza | Lunghezza Ingombro Esterno (cm) 103 | Pedane Unice: NO |
| Modello: NON RILEVABILE | 122421115 ago. di guida ruote grande | Larghezza Seduta (cm) 39 | Assorbimento Vibrazioni: NO |
| Marchio CE: SI | 122421112 pos. spostam. forcelle ruote piccole | Larghezza Schienale (cm) 36 | Riduzione Antiribaltamento: NO |
| Materiale: | | Lunghezza Ingombro Esterno senza ruote (cm) 81 | Tipo Sedili: VELO FISSO |
| Colori: | | Lunghezza Ingombro Esterno (cm) 68 | Tipo Braccioli: ESTRAIBILI E RIBALTABILI |
| Note: | | Altezza Seduta da Terra (cm) 39 | |
| | | Altezza Schienale (cm) 49 | |
| Storico | | | |
| Foto | Lavorazione (Disponibile) | Dettaglio | 19/02/2015 |
|  | Ritiro per Ricondizionamento | Dettaglio | 19/02/2015 |
| | Consegna Ricondizionamento | Dettaglio | 14/07/2010 |
| | Lavorazione (Disponibile) | Dettaglio | 13/07/2010 |
| | Ritiro per Ricondizionamento | Dettaglio | 08/07/2010 |

Conoscenza ausili a magazzino in tempo reale

La rintracciabilità degli ausili si ottiene attraverso il numero di inventario (o numero di matricola) che accompagnerà sempre l'ausilio dalla prima assegnazione fino alla rottamazione. La rintracciabilità sarà garantita dal software che in ogni momento ci può dire l'esatta posizione di ogni singolo ausilio.

Tracciabilità ausilio

Il software gestionale Home Care permette di effettuare, in qualsiasi momento lo storico per ogni singolo ausilio (dal suo primo utilizzo alla sua rottamazione), comprensivo di utenti utilizzatori, lavorazioni effettuate, pezzi di ricambio utilizzati e ogni altro dato identificativo ritenuto utile a fini gestionali.

Verbalizzazione

Il sistema informatico e le procedure di lavoro, prevedono che ogni situazione diversa dalla normale operatività (come ad esempio consegna non eseguita per assenza utente presso domicilio) sia registrata su apposito verbale, che permette poi di rintracciare ogni evento accaduto nel corso del servizio. I verbali sono riportati nel sistema informatico consultabile dalla Ulss in tempo reale.

Fascicolazione ausilio

Tutta la fascicolazione inerente l'ausilio è gestita a livello informatico e sempre disponibile, anche a distanza di

anni sia in forma cartacea che digitale.

Suggerimento automatico dell'ausilio

Per agevolare il lavoro, il programma Home Care, automaticamente, individua un ausilio adatto secondo le caratteristiche richieste nell'inserimento ordine. Se l'ausilio suggerito non è di gradimento dell'operatore, possono essere visualizzati tutti gli altri disponibili con le caratteristiche richieste.

Informativa percorsi

Il software consente di visualizzare giornalmente le consegne ed i ritiri in programma per la giornata, permettendo di avere una panoramica sul lavoro giornaliero.

Archivi Asl

Resta inteso che gli archivi sono di proprietà dell'Asl e saranno sempre disponibili ai servizi Ulss che saranno espressamente autorizzati dalla Vostra direzione. Alla conclusione del periodo contrattuale Home Care si impegna alla restituzione tempestiva di tutti gli archivi in suo possesso.

Contraddittorio on line

Se ritenuto opportuno dalle Asl, Home Care permette di effettuare il contraddittorio on line tramite apposito spazio dove sono presenti foto con possibilità di dettagliato zoom e descrizione delle motivazioni. Questo consente spesso di agevolare il lavoro di funzionari Asl che non hanno l'obbligo di uscire dal proprio ufficio.

Sistemi di sicurezza informatica

La sede principale è collegata tramite due ADSL in load balance, entrambe risolvibili da DNS; la protezione della connessione è garantita da firewall hardware e server per filtro proxy della navigazione web, antivirus, backup storage integrale dei client; il server del database e delle applicazioni quotidianamente duplica i dati su un server esterno in housing, a sua volta duplicato localmente; in quest'ottica è prevista a medio termine una migrazione totale delle applicazioni in housing. I server utilizzano tecnologia RAID.

I client sono configurati per l'utilizzo strettamente lavorativo tramite l'applicazione di profili utenti limitati, che preservano il client da malware sia tramite rete, essendo protetti a monte da firewall e proxy, sia tramite periferiche esterne, non potendo accedere direttamente a lettore CD o memorie USB.

In ogni sede i dispositivi principali sono protetti da UPS che ne garantiscono il funzionamento in caso di blackout per 30 minuti e ne preservano l'integrità in caso di sbalzi di tensione.

I servizi web sono protetti da protocollo HTTPS (quello utilizzato dalle banche) che garantisce la criptazione della comunicazione e quindi la riservatezza dei dati sensibili relativi.

Tutte le password di accesso al sistema sono generate casualmente e memorizzate criptate; in caso di necessità vengono sostituite ma non possono essere rintracciate.

Gli archivi del data base che contiene tutti i dati sono protetti da intrusioni esterne tramite i più aggiornati sistemi di protezione. Inoltre tutti i giorni viene effettuata copia dei dati e custodita secondo quanto previsto dall'attuale Legge sulla privacy n. 196/2003 come previsto anche dal capitolato.

Doppio Back-up

Il back-up dei dati viene effettuato in doppia copia su due dischi rigidi in diverse località. Questo garantisce che i dati aziendali, anche quelli dalle Asl, non vadano mai persi.

Personalizzazioni

Particolari richieste relative all'HW o al SW saranno prontamente soddisfatte dai nostri tecnici informatici. E' importante che ogni modifica richiesta da una Ulss da noi servita viene proposta anche alle altre, e se di gradimento, resa disponibile.

E' importante inoltre la configurabilità delle funzioni, ovvero il fatto che ogni operatore Asl potrà avere tutte le funzioni possibili, o solo alcune. Questo sarà deciso in accordo con la direzione.

Report

La gestione informatizzata permette alla Ulss di verificare ogni singolo passaggio del servizio offrendo possibilità illimitate di estrapolazione di dati, informazioni, report o statistiche qualitative e temporali, con una panoramica completa, aggiornata e dettagliata. Tutti i report possono essere estratti in csc, word, excell, html.

Per meglio valutare il sistema informatico si rimanda al manuale di uso allegato.

Caratteristiche qualitative dei servizi formazione dei pazienti sull'utilizzo delle attrezzature

Al fine di garantire un adeguato grado di formazione da parte degli assistiti la formazione ad assistiti e utilizzatori, viene eseguita sia in forma teorica, illustrando il completo funzionamento dell'ausilio, che pratica tramite l'utilizzo dell'ausilio.

Ovviamente ciascun ausilio è accompagnato dall'originale del manuale di istruzioni e dalle istruzioni Home Care.

Prima della consegna a ciascun assistito viene inviato tramite mail un link che apre un tutorial sul funzionamento dell'ausilio. In questo modo, gli assistiti ed i care giver, hanno la possibilità di "studiare" l'ausilio sollevando eventuali dubbi al momento della consegna. La formazione è garantita all'assistito, oltre che a tutti i possibili care giver. Nel caso in cui successivamente alla consegna, sia necessaria la formazione per ulteriori care giver, o semplicemente sia necessaria una nuova sessione formativa, Home Care garantisce il servizio senza nessun costo aggiuntivo.

Per gli elettromedicali, oltre ad essere rilasciato apposito modulo sui rischi derivanti, all'assistito viene indicato il punto dell'abitazione più idoneo all'utilizzo dell'ausilio.

Al momento della consegna il personale Home Care:

- Istruisce sul corretto impiego dell'ausilio tramite manuali d'uso, di assistenza e manutenzione in lingua italiana oltre ad una spiegazione orale chiara, semplice ed esaustiva (grazie alla competenza dei nostri addetti, abbiamo la possibilità di dare immediata risposta alle incertezze e/o domande che l'utente e/o il suo assistente possano enunciare).
- Valuta l'ausilio secondo le indicazioni dello specialista e, sulla base dei bisogni dell'utente, lo adegua e lo modifica, verificando la congruità rispetto alle esigenze fisiche del paziente e della prescrizione medica.
- Verifica l'idoneità e la salubrità dell'ambientazione alle dimensioni e all'utilizzo degli ausili con attenzione particolare al bagno.
- Istruisce l'eventuale accompagnatore e verifica la capacità di conduzione e/o di utilizzo dell'ausilio.
- Segnala eventuali difficoltà insorte all'utilizzo dell'ausilio da parte degli utilizzatori, ai competenti uffici dell'Asl.
- Istruisce e consegna manuali d'uso, manutenzione e procedure di pulizia.
- Firma il documento di trasporto.
- Compila il verbale di consegna nel quale sarà evidenziato che l'ausilio è affidato in comodato d'uso.
- Consegna il documento con indicazioni operative per la riconsegna a fine uso.
- Informa il paziente sulle modalità per concordare lo svolgimento delle procedure di collaudo da parte dell'Asl.
- In base alle esigenze della Asl è possibile richiedere la presenza di una specifica persona da formare al momento della consegna.
- Si assicura che i dispositivi siano installati in modo che la loro utilizzazione non comprometta lo stato clinico e la sicurezza dei pazienti, né la sicurezza e la salute degli utilizzatori ed eventualmente di terzi quando sono utilizzati alle condizioni e per i fini previsti.
- Una volta effettuati tutti gli accertamenti cautelari, se tutti i controlli hanno dato esito positivo lascia l'ausilio all'assistito (o nel caso di esito negativo lo riporta via) redigendo l'apposito verbale che potete visionare all'interno del fascicolo allegati, e che sarà registrato nel nostro sistema informatico e quindi sarà consultabile in qualsiasi momento.

In sintesi per ciascun ausilio è garantita la formazione sia orale che scritta circa:

- modalità di utilizzo
- modalità di manutenzione (ad esempio lubrificazione, gonfiaggio ruote)
- modalità di pulizia
- regolazioni (seduta e schienale carrozzine, impostazione materasso, altezza deambulatore etc.etc)
- operazioni in caso di emergenza (ad esempio blocco sollevatore o montascale)
- operazioni per riconsegna a fine utilizzo
- operazioni per richiesta intervento in caso di guasto

Analizzando nello specifico, per ciascun ausilio vengono effettuate diverse operazioni alla consegna che a titolo esemplificativo sono riportate nell'allegato 3.

Inoltre grazie ad un team di lavoro esperto e competente, gli assistiti possono rivolgersi al numero verde 24 ore su 24 anche per consulenza tecnica oltre che per guasti e problemi di utilizzo.

Come già detto al momento della consegna gli assistiti sono istruiti sul corretto funzionamento dell'ausilio, le procedure di pulizia e manutenzione ausilio, le procedure in caso di guasti e in caso di riconsegna, ovviamente tutte queste informazioni saranno consegnate anche in formato cartaceo.

Tutto questo è possibile perchè il personale che utilizziamo per le consegne è istruito secondo le procedure interne, e non si tratta di semplici corrieri, non adeguatamente formati, ma professionisti del settore competenti sotto tutti i punti di vista. Per qualsiasi informazione o dubbio successivamente gli utenti possono contattarci

telefonicamente 24 ore su 24 al nostro numero verde. Inoltre il nostro team è in grado di parlare 10 diverse lingue straniere: francese, arabo, inglese, filippino, spagnolo, tedesco, portoghese, russo, messicano e albanese. Questo elemento è molto importante perchè permette spesso di risolvere problemi di linguaggio, quando ad esempio ci si trova a parlare telefonicamente con badanti stranieri.

Entro 2 mesi dal momento della consegna Home Care provvederà ad effettuare una verifica telefonica per valutare il livello qualitativo del servizio e l'effettivo utilizzo del dispositivo concesso in comodato d'uso, al fine di verificare il nostro operato e incrementare l'eventuale riutilizzo, rendendo le informazioni disponibili sul sistema informatico, in modo che siano consultabili dalla Asl.

Nel rispetto delle procedure Home Care saranno evidenziate eventuali difformità dal rispetto delle qualità o difformità di utilizzo, con il monitoraggio tramite appositi questionari per la rilevazione del livello della qualità del servizio svolto dall'Istituto sia della soddisfazione utenti che degli operatori.

Risorse umane impiegate per l'esecuzione del servizio

Di seguito riportiamo il dettaglio con gli operatori messi a disposizione per il servizio in oggetto che è possibile riunire in quattro gruppi di lavoro:

Il gruppo specialistico, composto da 8 Tecnici Ortopedici

Il gruppo officina, composto da: 3 Responsabile ricondizionamento ausili - 3 Responsabile tecnico officina - 6 Operatori tecnici meccanici di officina - 3 Responsabile tecnico elettronico di officina - 3 Operatore tecnico elettronico di officina

Il gruppo ritiri e consegne, composto da: 6 Operatori call-center - 4 Responsabili gestione servizi - 1 Responsabile logistica e magazzino - 16 Addetti alle consegne e ritiri

Il gruppo organizzativo, composto da: 1 Responsabile qualità - 1 Responsabile generale - 2 Tecnici informatici - 2 Responsabili amministrativi - 1 Responsabile call-center - 4 Operatori gestionali - 1 Supervisore del servizio

Qualifiche e competenze personale

Tecnico Ortopedico: Consulenza ausili presso sedi Asl, Tutor, Supervisione e direzione generale del servizio, Verifica e collaudo ausili, Consegna ausili per cui è prevista la presenza del tecnico ortopedico, Personalizzazione ausili. Titolo di studio: Tecnico Ortopedico.

Responsabile ricondizionamento e manutenzione ausili: Sanificazione ausili sui mezzi di trasporto, Controllo rispetto standard igienici ausili tramite bioluminometro, Manutenzione igienica degli ausili giacenti in magazzino per lungo tempo, Operazioni di officina in caso di necessità straordinaria (malattia, ferie e picchi di lavoro), Formazione su utilizzo macchinari per sanificazione, Controllo preventivo interventi necessari al ripristino ausilio, Supervisione controllo e supporto agli addetti tecnici d'officina, Collaudo ausili, Sanificazione finale ausili, Operazioni di officina in caso di necessità straordinaria (malattia, ferie e picchi di lavoro). Titolo di studio: Perito Meccanico.

Responsabile tecnico meccanico officina: Controllo e supervisione processi, Ricondizionamento ausili, Smontaggio e rimontaggio ausili, Eventuale sostituzione di pezzi di ricambio, Eventuale ripristino per corretto funzionamento ausilio, Pulizia ausili, Compilazione schede di lavorazione, Sanificazione ausili. Titolo di studio: Perito meccanico.

Operatore tecnico meccanico officina: Ricondizionamento ausili, Smontaggio e rimontaggio ausili, Eventuale sostituzione di pezzi di ricambio, Eventuale ripristino per corretto funzionamento ausilio, Pulizia ausili, Compilazione schede di lavorazione. Sanificazione ausili. Titolo di studio: vari.

Responsabile tecnico elettronico officina: Controllo e supervisione processi, Ricondizionamento ausili elettrici, Smontaggio e rimontaggio ausili, Eventuale sostituzione di pezzi di ricambio, Eventuale ripristino per corretto funzionamento ausilio, Compilazione schede di lavorazione. Titolo di studio: Ingegnere elettrico.

Operatore tecnico elettronico officina: Ricondizionamento ausili elettrici, Smontaggio e rimontaggio ausili, Eventuale sostituzione di pezzi di ricambio, Eventuale ripristino per corretto funzionamento ausilio, Compilazione schede di lavorazione. Titolo di studio: Ingegnere elettronico.

Operatore call-center: Telefonate agli assistiti per appuntamenti di consegna e o ritiro, Smistamento chiamate, Risposte a quesiti telefonici o smistamento ai referenti, Verbalizzazione messaggi telefonici, Chiamate di soddisfazione. Titolo di studio: vari.

Responsabile gestione servizi: Assegnazione percorsi agli addetti consegne e ritiri, Controllo del rispetto delle

procedure di carico e scarico, Predisposizione documenti di consegna e di ritiro, Controllo del rispetto dei tempi di consegna e ritiro, Svolgimento consegne e ritiri in casi di necessità straordinaria (malattie, ferie o picchi di lavoro). Titolo di studio: Diploma tecnico commerciale.

Responsabile logistica e magazzino: Ricezione e controllo ausili nuovi, Verifica corretta fornitura da parte dell'azienda fornitrice, Ricezione e controllo ausili usati, Controllo del rispetto delle procedure di ritiro ausili, Raccolta e verifica documenti di ritiri (ddt, ordini di ritiro, verbali), Controllo di tutti i documenti di ritiro necessari, Aggiornamento software relativo a ritiri effettuati sia con esito positivo che negativo, Verifica effettiva esecuzione di tutti i ritiri e rispetto degli appuntamenti prefissati, Svolgimento consegne e ritiri in casi di necessità straordinaria (malattie ferie o picchi di lavoro), Controllo documenti di consegna necessari, Controllo e predisposizione carico ausili, verifica numero matricola-nome assistito, Carico ausili sui rispettivi furgoni, Controllo del rispetto delle procedure di consegna ausili, Verifica effettiva esecuzione di tutte le consegne e rispetto degli appuntamenti prefissati, Trasmissione verbali alla Asl nel caso di consegne non effettuate (ad esempio assistito non presente all'appuntamento) in accordo con l'Asl, Svolgimento consegne e ritiri in casi di necessità straordinaria (malattie, ferie o picchi di lavoro), Gestione controllo ed esecuzione del servizio. Titolo di studio: perito commerciale.

Addetto alle consegne e ritiri: Esecuzione percorsi relativi a consegne e ritiri affidati quotidianamente, Consegna documenti ai responsabili, Compilazione verbali nel caso di impossibilità di ritiro/consegna, Istruzioni all'uso e manutenzione degli ausili consegnati presso il domicilio assistiti e verifica dell'apprendimento, Controllo della corrispondenza tra ordine e ausilio al momento del ritiro al domicilio dell'assistito (se ad esempio l'ausilio è mancante di qualche parte come la pedana nelle carrozzine o il caricabatteria negli ausili elettrici), Verifica ambientale (ad esempio impianto elettrico). Titolo di studio: vari.

Responsabile qualità: Verifiche rispetto sistema di qualità, Risoluzione problematiche in caso di non applicazione procedure. Titolo di studio: diploma tecnico commerciale.

Responsabile generale: Referente di servizio, Contatto con Asl per risoluzione problematiche. Titolo di studio: diploma tecnico commerciale.

Responsabile sede: Controllo della corretta applicazione delle procedure da parte di tutto il personale, Stesura report periodici con l'evidenza di nuove proposte operative e migliorative per l'Asl, Referente Asl, Controllo logistico di magazzino officina consegne e ritiri, Rapporti con il personale e proposte a direzione, Sostituzione caso di necessità straordinaria (malattia, ferie e picchi di lavoro). Titolo di studio: perito industriale.

Tecnico informatico: Sviluppo sistema informatico, Risoluzione problematiche, Assistenza tecnica informatica. Titolo di studio: analista programmatore.

Responsabile amministrativo: Controllo documenti legali, Controllo documenti fiscali, Accordo con uffici Asl su metodi di fatturazione, Fatturazione, Curare rapporti con le banche. Titolo di studio: Dottore Commercialista.

Responsabile call-center: Organizzazione e pianificazione percorsi, Controllo e supervisione del rispetto delle procedure. Titolo di studio: analista contabile.

Operatore gestione servizi: Rapporti operativi con la Asl, Stampa ed elaborazione ordini per archiviazione cartacea, Soluzione eventuali problematiche relative all'ordinativo Asl. Titolo di studio: vari.

Supervisore del servizio: Controllo generale del servizio e della corretta applicazione procedure, analisi e soluzione problematiche. Titolo di studio: Tecnico Ortopedico

Formazione personale

Per garantire il perfetto funzionamento del magazzino e soprattutto del servizio, si predispone tutto il personale con formazione mirata per lo specifico servizio, in quanto ogni Asl ha le proprie caratteristiche ed esigenze. Al fine di garantire un servizio ottimale, Home Care conta molto sulla formazione del personale interno, con verifiche di capacità periodiche. Il tutto garantisce un controllo costante sul personale ed un aggiornamento continuo.

Formazione generale

La formazione del personale interno Home Care si divide in 6 fasi:

- Formazione di base e attitudine alla mansione
- Formazione specifica sugli ausili tenuta dai produttori
- Formazione in materia di sicurezza
- Formazione in materia legislativa e normativa
- Affiancamento e addestramento sul campo
- Verifica idoneità (esami, accertamenti e ispezioni)

Totale ore all'anno impegnate per qualifica e formazione per ogni singolo operatore = 220

All'interno delle varie fasi di formazione vengono affrontati i seguenti argomenti: Formazione sulle norme ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, UNI EN ISO 14001:2004, SA 8000:2008 - Corso di formazione sui sistemi plc - Formazione/informazione sulla normativa in vigore (D.lgs. 46/97) relativa ai dispositivi medici ortopedici - Formazione sulle modalità operative relative al programma di gestione dei servizi di fornitura e ricondizionamento ausili e noleggio sistemi plc - Corso di apprendimento delle modalità operative relative alla gestione del magazzino - Corso sulla manutenzione degli ausili - Formazione sulla corretta rapportazione con gli assistiti - Corso sul rispetto della legge sulla Privacy - Apprendimento delle modalità operative relative alla produzione, alla manutenzione e al ricondizionamento degli ausili - Utilizzo sistema informatico Home Care - Aspetti contrattuali e di servizio delle varie Asp servite - Tutti i corsi eseguiti dalle case produttrici di ausili - Il D.M. 332/99 aspetti normativi e direttive CEE 93/42 sull'assistenza protesica agli aventi diritto - Codice in materia di protezione dei dati personali D.Lgs. 196/2003 - Indicazione alla prescrizione degli ausili - Personalizzazioni effettuabili sugli ausili - Sistemi di postura e cuscini antidecubito - Postura in carrozzina - Modalità di prevenzione sulle piaghe da decubito in persone allettate e modalità di cura per i vari stadi di rischio delle lesioni cutanee - Indicazione sugli ausili per il sollevamento - Indicazione sulla normale manutenzione dei dispositivi - Informazioni da fornire all'assistito in merito alla cessazione dell'utilizzo - Gestione del paziente al domicilio - Postura in carrozzina - Sistemi di postura e cuscini antidecubito - Aspetti legati alla mobilitazione e movimentazione dei pazienti durante l'assistenza effettuata in condizioni di allettamento o durante l'utilizzo di ausili per il trasferimento - Piaghe da decubito - Elementi meccanici e funzionali degli ausili per la mobilità e di quelli dotati di dispositivi e componenti elettronici - Scelta e personalizzazione delle carrozzine

Formazione sulla sicurezza

La formazione sulla sicurezza prevede la spiegazione di tutti gli aspetti legati alle normative vigenti con i seguenti argomenti:

- Formazione sicurezza sui luoghi di lavoro, primo soccorso e antincendio.
- Decreto legislativo 81/08, aspetti e innovazioni
- Decreto legislativo 196/2003, importanza del rispetto della privacy
- Corso di formazione "Rappresentante dei lavori per la sicurezza sul luogo di lavoro"
- Analisi e spiegazione duvri azienda Asl e duvri Home Care
- Varie ed eventuali

L'elenco nominativo di tutto il personale impiegato, completo di curriculum vitae, sarà fornito prima dell'inizio del servizio. Se richiesto dalla commissione giudicatrice è possibile fornirlo durante la fase di valutazione tecnica.

Numero e caratteristiche dei mezzi di trasporto messi a disposizione per l'espletamento del servizio

I mezzi Home Care adibiti a ritiri e consegne sono tutti dotati di:

- Sistema di geolocalizzazione Gps visibile anche alla Asl
- Navigatore satellitare per una migliore rapidità e organizzazione del servizio
- Attrezzature mobili di officina per tempestive riparazioni e/o modifiche domiciliari.
- Rampe e/o sponda idraulica, portelli d'accesso facilitato, cinghie di fissaggio e ancoraggio per evitare danneggiamenti agli ausili in consegna.
- Gommapiuma per evitare ogni possibile danno agli ausili.
- Regolari Kit di pronto soccorso.
- Gomme termiche nei periodi invernali.
- Doppia porta d'ingresso, con suddivisione interna (trasporto ausili puliti, trasporto ausili sporchi).
- Compressore per eventuale gonfiaggio gomme carrozzine.
- Compressore per gonfiaggio rapido materassi.
- Telepass.
- Autorizzazioni Ztl.

Sono assolutamente anonimi senza scritte pubblicitarie, in modo da garantire che le consegne siano effettuate con la massima discrezione, rispettando il diritto alla privacy degli assistiti.

Saranno messi a disposizione 10 furgoni a passo lungo per grandi carichi tipo Daily Iveco, 6 furgoni a passo medio per carichi normali tipo Fiat Ducato e 4 furgoni piccoli tipo Fiat Scudo per i centri abitati.

I mezzi saranno tutti EURO 6, al fine di garantire un basso impatto ambientale.

Oggetto: Fwd: Protocollo PG/2016/24965/PS
Mittente: Maria Gesuina Demurtas <gesuina.m.demurtas@asloristano.it>
Data: 27/04/2016 18:19
A: paolo sanna <paolo.sanna@asloristano.it>
CC: fabiola murgia <fabiola.murgia@asloristano.it>

----- Messaggio originale -----
Oggetto: Fwd: Protocollo PG/2016/24965/PS
Data: Wed, 27 Apr 2016 08:53:51 +0200
Mittente: Alessandro Profeti - Ufficio Gare <alessandro.profeti@homecaresolutions.it>
A: provveditorato@asloristano.it, gesuina.m.demurtas@asloristano.it

----- Messaggio inoltrato -----
Da: Alessandro Profeti - Ufficio Gare <alessandro.profeti@homecaresolutions.it>
Date: 26 aprile 2016 13:45
Oggetto: Protocollo PG/2016/24965/PS
A: provveditorato@asloristano.it

Con la presente si conferma la disponibilit  della nostra azienda all'affidamento del servizio di gestione e manutenzione ausili a partire dal 1 giugno 2016.

Relativamente ai prezzi si confermano i prezzi di aggiudicazione di seguito riportati (iva esclusa):

- Sanificazione comprensiva di ritiro, manutenzione, inventariazione e catalogazione:
- Cuscini € 5,00
 - Materassi € 28,00
 - Stabilizzatori € 50,00
 - Deambulatori € 15,00
 - Passeggiatori € 20,00
 - Biciclette € 5,00
 - Carrozine € 30,00
 - Carrozine elettriche € 400,00
 - Motocarrozine € 300,00
 - Seggioloni € 70,00

Sistemi postura € 5,00
Sedia wc € 5,00
Rialzi € 5,00
Solleventori € 70,00
Letti, supporti, sponde € 10,00
Montascale € 400,00

Trasporti

Addizionale b

€ 10,00
Consegna singola € 15,00
Consegna multipla € 20,00

Relativamente alla parte tecnica, confermando che tutte le procedure attuate saranno le stesse proposte in sede di gara, si specificano i seguenti punti:

La presa in carico degli ausili presso i magazzini Asl avverrà entro i primi 10 giorni, contestualmente al trasporto presso i nuovi locali messi a disposizione dalla Asl.
L'inventariazione avverrà entro i primi 25 giorni.
Sanificazione e manutenzione avverranno entro 10 giorni dal ritiro.
La consegna degli ausili a domicilio avverrà entro 3 giorni dalla richiesta.
La dismissione degli ausili fuori uso sarà a carico di Home Care Solutions.

Tutta la gestione sarà supportata da ns applicativo informatico.

In attesa di una vs conferma, a disposizione per ulteriori chiarimenti, cordiali saluti.

--
Alessandro Profeti
Responsabile Ufficio Gare

Home Care Solutions Srl società unipersonale
Sede logistica Empoli - Firenze
Via Vittime del Fascismo, 10-14
50053 Empoli
Cell. 3393918955 Tel. 0571-932617 0571-932122 Fax 0571-932145
e-mail alessandro.profeti@homecaresolutions.it

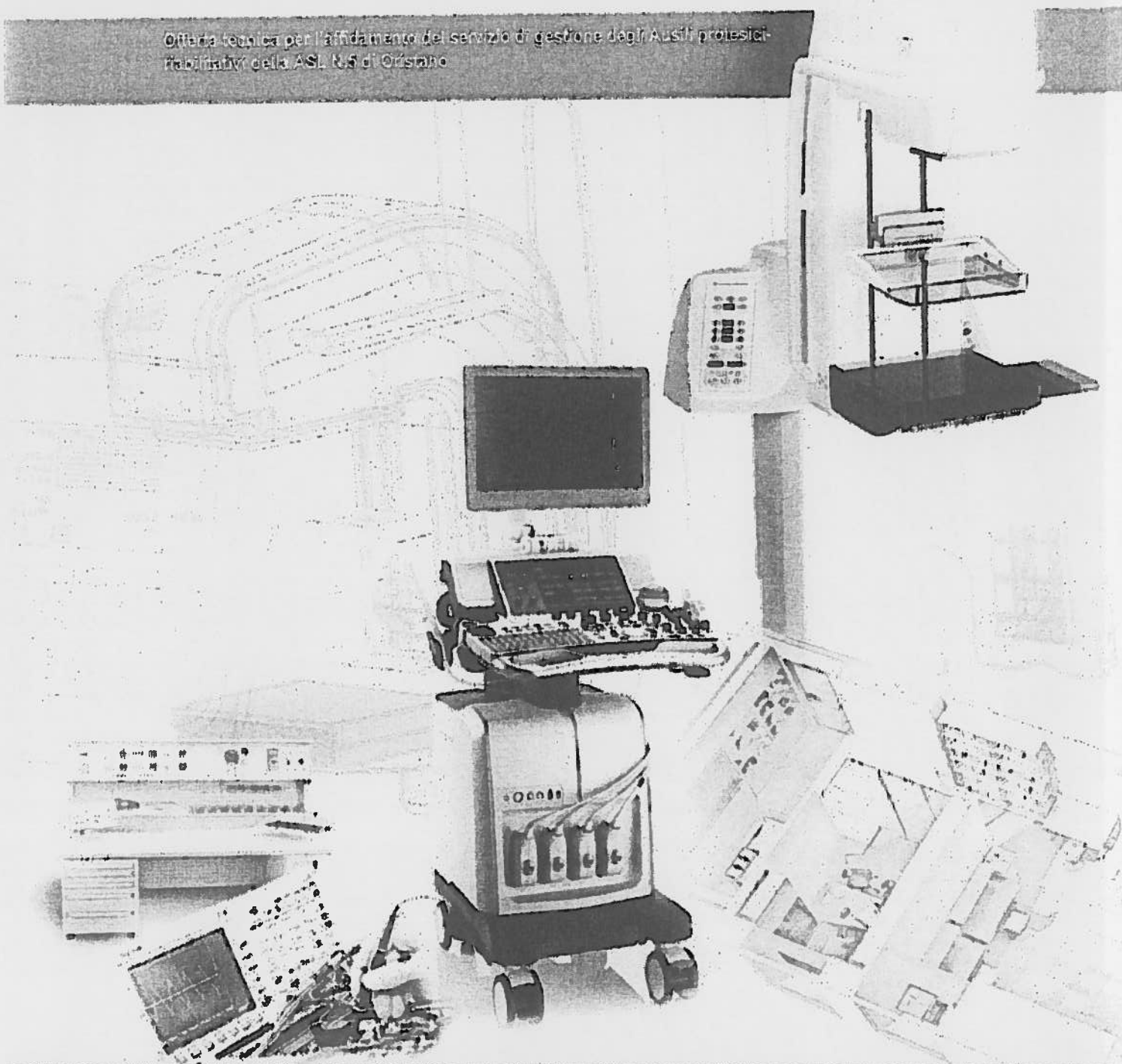
--
Alessandro Profeti
Responsabile Ufficio Gare

Home Care Solutions Srl società unipersonale
Sede logistica Empoli - Firenze
Via Vittime del Fascismo, 10-14
50053 Empoli
Tel. 0571-932617 0571-932122 Fax 0571-932145
e-mail alessandro.profeti@homecaresolutions.it



ASL Oristano

Offerta tecnica per l'affidamento del servizio di gestione degli Ausili protesici-
riabilitativi della ASL N.5 di Oristano



DOCUMENTAZIONE TECNICA

HIGÈA
SOLUZIONI E SERVIZI PER LA SANITÀ

HIGEA S.p.A. a Socio Unico
Il Presidente del C.d.A.
Dott. Alessandro Dogliani

INDICE

| | |
|--|-----------|
| A. PROPOSTA TECNICA | 3 |
| A.1 Gestione delle attrezzature sanitarie | 3 |
| A.2 Gestione Dei Dispositivi Utilizzati Al Domicilio Dei Pazienti: Specifiche Del Servizio | 4 |
| A.2.1 Inventario dei dispositivi | 4 |
| A.2.2 Gestione delle comunicazioni | 5 |
| A.2.3 Consulenza per la valutazione dei dispositivi | 5 |
| A.2.4 Supporto alla Consegna | 5 |
| A.2.5 Gestione dei ritiri e magazzino | 6 |
| A.2.6 Sterilizzazione e ricondizionamento | 6 |
| A.2.7 Gestione e fornitura materiale di consumo e/o parti di ricambio | 6 |
| A.2.8 Manutenzione | 7 |
| A.2.8.1 Modalità di accesso al Servizio | 7 |
| A.2.8.2 Irreperibilità del bene | 7 |
| A.3 Sistema informatico per la gestione del Servizio | 8 |
| A.4 Benefici di carattere clinico attesi | 8 |
| B. OFFERTA ECONOMICA | 9 |
| C. OFFERTA MIGLIORATIVA OPZIONABILE- SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE VENTILOTERAPIA DOMICILIARE | 10 |
| C.1 Gestione delle apparecchiature | 10 |
| C.2 Gestione dei dispositivi utilizzati al domicilio dei pazienti: Specifiche di Servizio | 11 |
| C.3 Gestione delle comunicazioni | 11 |
| C.4 Consulenza per la valutazione dei dispositivi | 11 |
| C.5 Collaudi di accettazione | 11 |
| C.6 Manutenzione | 11 |
| C.6.1 Manutenzione correttiva | 11 |
| C.6.1.1 Gestione guasti ad elevato tempo di risoluzione | 13 |
| C.6.2 Manutenzione Programmata | 13 |
| C.6.3 Gestione dei dati e della documentazione | 14 |
| C.6.4 Profili del Personale | 15 |
| C.6.5 Software gestionale | 16 |
| C.6.6 Sistema informatico di Gestione | 16 |

A. PROPOSTA TECNICA

Con la presente siamo a illustrare nostra proposta tecnica ed economica per il servizio di gestione integrata delle attrezzature sanitarie di proprietà dell'ASL 5 di Oristano. Il servizio è volto a costituire una soluzione unica per la gestione ottimizzata dei beni a supporto della cura e riabilitazione dei pazienti siano essi in cura presso le strutture sanitarie dell'ASL o assistiti presso i propri domicili nell'ambito territoriale di riferimento. La proposta concerne infatti la gestione tecnico - manutentiva dei seguenti beni:

- attrezzature sanitarie in uso presso i vari Presidi dell'Azienda;
- attrezzature sanitarie in uso al domicilio dei pazienti nell'ambito territoriale di competenza della ASL di Oristano o che, in ogni caso, siano destinati a tale scopo.

Si intendono per attrezzature sanitarie tutti quei beni, differenti dalle apparecchiature elettromedicali e biomediche, destinati al supporto sanitario, protesico e riabilitativo dei pazienti. Nel seguito del testo indicheremo i beni oggetto del servizio con il termine più generico di "dispositivi". Il servizio proposto è volto a razionalizzare la gestione dei dispositivi elencati, garantendone un adeguato livello di manutenzione, nonché la necessaria tracciabilità gestionale anche ai fini dell'ottimizzazione della spesa per l'ASL. Il servizio, inoltre, oltre a garantire la corretta assistenza tecnica dei beni in oggetto, comprende anche tutte le attività di supporto previste (inventariazione, magazzinaggio, trasporto, sterilizzazione e/o disinfezione, manutenzione, gestione informatizzata dei beni e del magazzino, ecc...) per una gestione complessiva dei beni sanitari ospedalieri e di quelli destinati all'assistenza domiciliare, in maniera razionale, efficiente e tempestiva.

A.1 Gestione delle attrezzature sanitarie

Il servizio offerto prevede la gestione delle attrezzature sanitarie di proprietà della ASL di Oristano in uso presso le strutture sanitarie dell'ASL o presso il domicilio dei pazienti. Con la dicitura "attrezzature sanitarie" intendiamo tutti quei dispositivi, che svolgono una funzione di ausilio per i pazienti o che vengono utilizzati dal personale sanitario a supporto dell'attività diagnostico-terapeutica.

A titolo di esempio, non necessariamente esaustivo, si riporta un elenco dei dispositivi oggetto del servizio

- deambulatori
- carrozzine
- scooter elettrici
- sollevatori paziente oleodinamici/elettrici
- montascale a ruote o a cingoli
- barelle
- letti ortopedici
- ...

Rimangono esclusi dal presente servizio tutti quei beni che in alcun modo rientrano nella definizione di "dispositivi medici", in accordo alla Direttiva Europea 2007/47/CE e recepita in Italia con Dlg. 37/2010, quali gli arredi, e tutti quei beni che possono essere classificati come "consumabili" o "monouso". A titolo di esempio, si riporta un elenco, necessariamente non esaustivo, dei beni che non verranno gestiti dal servizio descritto in questo paragrafo:

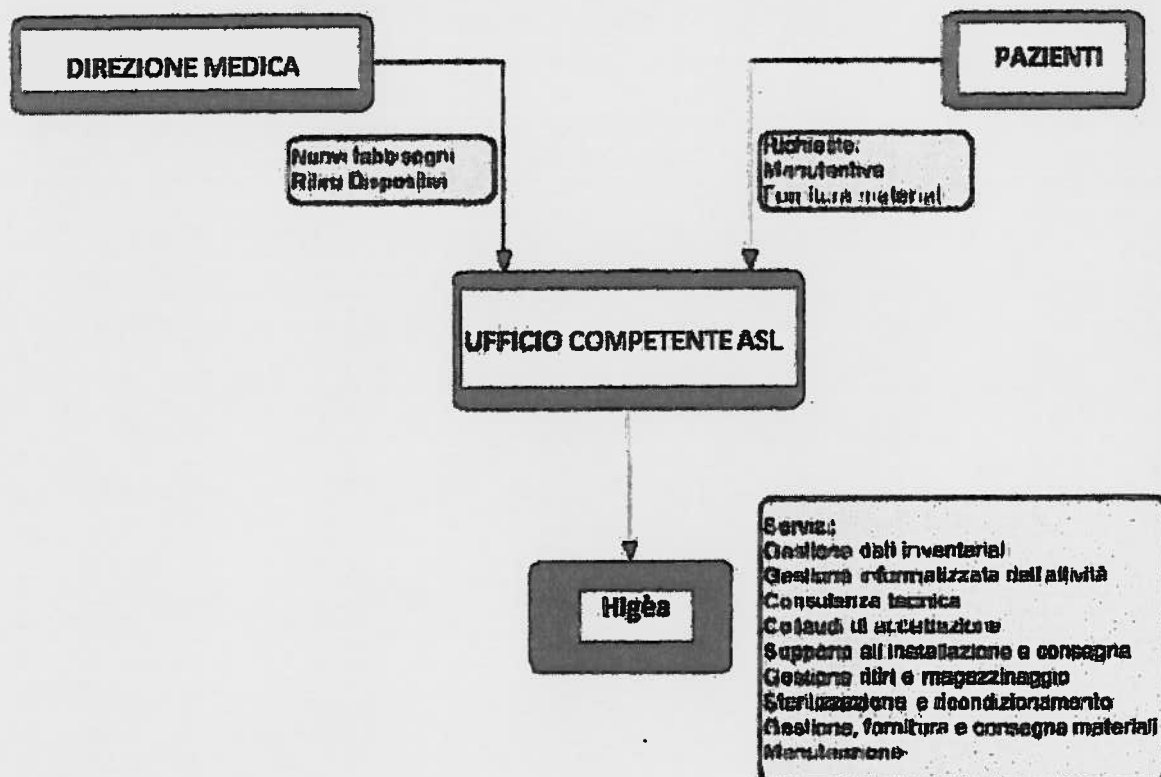
- comodini
- sedie
- sgabelli
- scalette
- lampade
- plafoniere
- guanti in lattice
- siringhe
- aghi
- iacci emostatici
- lenzuola e biancheria
-

In particolare, per le attrezzature sanitarie oggetto del servizio, sono previste le seguenti attività:

- Allestimento dei locali messi a disposizione dell'ASL e destinati a laboratorio di manutenzione per le attività tecniche e magazzino, sia delle attrezzature che dei materiali d'uso e consumo ad essere correlate;
- Gestione centralizzata, presso i locali messi a disposizione, del servizio di gestione delle richieste (Call Center) e delle pratiche amministrative relative al servizio;
- Inventariazione e gestione informatizzata dei dati inventariali con apposito applicativo;
- Manutenzione correttiva;
- Consulenza per la valutazione di nuovi acquisti;
- Sanificazione/sterilizzazione ausili
- Conservazione delle attrezzature in apposito magazzino e messa a disposizione delle stesse in accordo alle necessità della ASL.
- Gestione del fuoriuso

A.2 Gestione Dei Dispositivi Utilizzati Al Domicilio Dei Pazienti: Specifiche Del Servizio

Le attività previste per la gestione dei dispositivi presenti al domicilio dei pazienti sono rappresentate secondo il seguente schema che riepiloga le interazioni fra le diverse figure/funzioni, sintetizzando le attività proprie di ogni attore presente nel flusso gestionale dei dispositivi destinati ai pazienti. Il modello ipotizzato prevede la presenza di un Ufficio ASL che sia interfaccia tra paziente, Direzione Medica e il nostro Servizio per lo scambio delle informazioni decisionali riguardanti i beni destinati ai pazienti stessi.



Il nostro Servizio si configurerà come referente operativo e di consulenza a tale Ufficio, diventandone lo strumento per la gestione dei processi relativi ai dispositivi oggetto dell'offerta.

Ne paragrafi successivi, per ogni parte del servizio previsto, riportiamo una descrizione dettagliata delle specifiche attività.

A.2.1 Inventario dei dispositivi

L'inventario rappresenta la struttura di informazioni su cui si fonda ogni servizio di gestione, ed in particolare la gestione delle apparecchiature e dei dispositivi medici. Esso costituisce, oltre che lo strumento per l'identificazione dei dispositivi di proprietà o in carico alla ASL, e la conoscenza quantitativa degli stessi, la sede delle informazioni tecniche, economiche ed amministrative relative ai dispositivi, fondamentali per la realizzazione di un efficace sistema di gestione. Lo strumento inventariale costituisce il fondamento dell'intero progetto di gestione dei dispositivi, e come tale, permea i molteplici aspetti dell'attività manutentiva e gestionale. Il servizio da noi offerto prevede una verifica iniziale dell'inventario di tutti i dispositivi presenti al domicilio dei pazienti; tale inventariazione costituirà la base per una corretta gestione di questo specifico parco tecnologico. Provvederemo all'inventariazione dei beni presi in carico, sia di quelli recuperati dal magazzino sia quelli che saranno successivamente inventariati casa per casa e ritirati dal domicilio dell'utenza nel corso dello svolgimento del servizio, sia quelli di nuova acquisizione. Il servizio di inventariazione presenta le seguenti caratteristiche:

- Compilazione della Scheda Raccolta Dati Inventariali
- Codifica dei dispositivi inventariati in base agli standard di codifica applicabili (CIVAB, CND o codice nomenclatore)
- Sistema di identificazione mediante etichettatura dei dispositivi;
- Gestione informatizzata dell'inventario;
- Raccolta di tutta la documentazione tecnico / amministrativa (schede tecniche, dichiarazioni di conformità e certificazioni, ordine di acquisto, bozza di consegna, contratti di comodato d'uso o visione, ecc...).
- Necessità di interfacciamento con l'Ufficio competente ASL per il recepimento delle informazioni riguardanti l'ubicazione dei dispositivi e presentazione dell'attività del nostro personale ai pazienti coinvolti;
- Necessità di pianificare opportunamente le visite al domicilio del paziente per la realizzazione del censimento; definizione di specifico algoritmo di criptazione e transcodifica dei dati di ubicazione delle apparecchiature (domicilio dei pazienti) sul sistema informatico, per la tutela dei dati sensibili dei pazienti;
- Definizione di specifico protocollo di gestione dei dati in conformità alle indicazioni del D.Lgs. 196/2003

- "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Creazione di fascicoli macchina con la raccolta di tutte le informazioni tecniche sui dispositivi per la gestione manutentiva e il supporto tecnico gestionale.

L'output fornito con la realizzazione dell'inventario sarà caricato sul sistema informatico gestionale e permetterà di raccogliere le diverse informazioni che definiscono ogni dispositivo nei vari ambiti di gestione:

- dati anagrafici e tecnici, per l'inquadramento dell'ausilio nel parco tecnologico;
- dati economici e d'acquisto, per la valorizzazione dei beni e per l'identificazione storica dei dispositivi;
- dati amministrativi, per l'individuazione dei termini contrattuali in base ai quali il dispositivo è in carico alla ASL e per la registrazione degli estremi di riferimento della documentazione amministrativa relativa;
- Gestione degli ingressi e delle uscite dei dispositivi dal magazzino di stoccaggio, ed identificazione della loro localizzazione presso il domicilio dei pazienti.

La costituzione di uno strumento inventariale affidabile, completo dal punto di vista informativo e costantemente aggiornato, consente l'ottimale gestione dei dispositivi sia dal punto di vista amministrativo che tecnico. Ne deriva che una parte importante dell'attività inventariale è quella relativa al suo aggiornamento, che mantiene i dati a disposizione effettivamente allineati alla realtà del parco tecnologico; il servizio prevede quindi la gestione e l'aggiornamento dell'inventario a seguito di:

- ingresso di nuovi dispositivi
- uscita di dispositivi (dismissione per fine vita)
- spostamenti e riallocazione dei dispositivi, a seguito di assegnazione ai pazienti o per cessato utilizzo (allocazione a magazzino per successivo riutilizzo).
- Tutte le variazioni di stato saranno gestite attraverso il sistema ed effettuate dal nostro personale che sarà dedicato alla gestione delle fasi di vita dei dispositivi.

Al fine del rispetto di quanto prescritto dal D.Lgs. 196/2003 in materia di trattamento dei dati sensibili, si precisa che qualsiasi informazione relativa ai pazienti sarà registrata all'interno del SW in maniera criptata, secondo modalità che saranno concordate con i Responsabili dell'Azienda. Nello specifico tutti i dati che permettono l'identificazione del paziente (ad esempio il campo di "ubicazione" relativo a un dispositivo) saranno sottoposti ad algoritmo di criptazione e creato apposito documento di transcodifica gestito, secondo specifico protocollo a garanzia di riservatezza, dal personale addetto per la riconduzione dei dati informatici all'archivio contenente i dati in chiaro per il recupero delle informazioni identificative necessarie allo svolgimento dei servizi (per es. interventi manutentivi al domicilio del paziente)

A.2.2 Gestione delle comunicazioni

Al fine di gestire tutti i processi relativi agli ausili secondo flussi informativi codificati, verranno predisposti specifici moduli di comunicazione per il controllo, documentabilità e tracciabilità delle comunicazioni. Tali moduli verranno concordati fra la nostra azienda e l'ASL e verranno sviluppati per:

- definizione richieste dai pazienti (richieste di manutenzione, richieste forniture ricambi e materiali consumabili)
- comunicazioni di nuove acquisizioni
- schede di attestazione consegna dispositivi ai pazienti
- richieste di pareri tecnici
- comunicazioni di cessato utilizzo presso i pazienti (necessità di ritiro)

A.2.3 Consulenza per la valutazione dei dispositivi

Tale servizio è previsto per l'ottimizzazione delle fasi preliminari alla fornitura di nuovi dispositivi/ausili ai pazienti. Il supporto consulenziale è focalizzato, per il caso specifico, sui seguenti aspetti:

- valutazione tecnica del fabbisogno tecnologico per un certo paziente
- valutazione tecnica dell'idoneità di dispositivi a magazzino per nuovi pazienti
- verifica condizioni tecniche di installazione dei dispositivi al domicilio (idoneità impianti, spazi,...)
- comparazioni tecnico-economiche delle offerte di mercato per l'acquisizione di nuovi dispositivi.

A.2.4 Supporto alla Consegna

Data la peculiarità del servizio offerto che vede la destinazione d'utilizzo dei dispositivi al domicilio del paziente, il nostro personale si occuperà, se non previsto dal contratto di acquisto a carico del fornitore, della consegna e installazione dei dispositivi a domicilio con affiancamento nella formazione dei pazienti per l'utilizzo adeguato e sicuro delle apparecchiature, la loro manutenzione ordinaria con contestuale manuale di istruzioni ove disponibile o reperibile. Gli ausili verranno consegnati al domicilio dell'utente entro e non oltre **5 giorni lavorativi** dalla ricezione della richiesta. Nei casi di massima urgenza e gravità la consegna avverrà entro **3 giorni lavorativi** dalla richiesta.

Una volta ricevuto l'ordine, ci impegniamo a prendere tempestivo contatto con l'utente o i suoi familiari. In caso di mancata reperibilità dell'utente verranno effettuati almeno 3 tentativi di contatto telefonico in diverse fasce orarie dopodiché si comunicherà all'ufficio Asl preposto l'impossibilità di consegna. In tale fase il servizio si occuperà anche della verifica dell'idoneità dei locali di destinazione all'utilizzo delle apparecchiature / attrezzature destinate ai pazienti, relazionando le strutture competenti dell'ASL su eventuali necessità di adeguamento impiantistico o infrastrutturale per un utilizzo adeguato e sicuro delle stesse da parte dei pazienti. Nel caso in cui il paziente rifiuti la fornitura, l'addetto alla consegna annoterà sulla scheda/verbale i motivi del rifiuto, informandone l'ufficio Asl competente.

A.2.5 Gestione dei ritiri e magazzino

Nel caso di cessazione nell'utilizzo dei dispositivi a domicilio dei pazienti, previa specifica documentazione di comunicazione inoltrata al nostro servizio dall'Ufficio competente ASL, sarà cura del nostro personale provvedere al ritiro e trasporto presso il magazzino. Provvederemo al ritiro degli ausili entro 10 giorni lavorativi dalla data della richiesta. Saremo responsabili (non fiscalmente) dei beni presi in carico rispondendone per le operazioni di trasferimento, per lo stoccaggio e la buona conservazione. L'immagazzinamento degli ausili avverrà in un luogo tale da garantire un pronto servizio su tutto il territorio della Asl. Tale attività di ritiro potrà essere svolta, inoltre, a seguito delle attività di manutenzione preventiva e programmata, nel caso in cui il nostro personale riscontrasse il reale inutilizzo di dispositivi presenti al domicilio dei pazienti; a seguito di tale attività di riscontro si inoltrerà specifica comunicazione al personale preposto dell'ASL per l'autorizzazione al ritiro stesso. Lo stoccaggio dei dispositivi ritirati dall'uso (previa sterilizzazione e ricondizionamento) consente all'ASL la gestione efficace del proprio parco apparecchiature e attrezzature domiciliari, con possibilità di riutilizzo di dispositivi su nuovi pazienti. Tali dispositivi vengono gestiti dal servizio in modo informatizzato mediante apposita codifica di ubicazione nel sistema di gestione preposto. Il magazzino/officina prevedrà spazi adeguati con apposite separazioni per le seguenti aree di attività:

- area stoccaggio materiale ritirato,
- area materiale non riparabile, in attesa di autorizzazione Asl per lo smaltimento,
- area sanificazione,
- area manutenzione,
- area materiale sanificato pronto per la consegna,
- area stoccaggio nuovi ausili acquistati dall'Asl,
- area campionature.

Inoltre, la presenza delle schede tecniche e manuali relativi ai dispositivi (gestite nei fascicoli tecnici presenti nell'archivio documentale) consente lo svolgimento delle valutazioni di idoneità di ogni apparecchiatura ai fabbisogni futuri per ogni specifico paziente.

A.2.6 Sterilizzazione e ricondizionamento

Al ritiro dei dispositivi dal domicilio del paziente, prima dello stoccaggio nel magazzino, viene svolta una valutazione dello stato di conservazione del dispositivo stesso. Nel caso di valutazione positiva, ogni dispositivo subisce le seguenti lavorazioni:

- disinfezione ed eventuale sterilizzazione;
- ricondizionamento e predisposizione al nuovo utilizzo; in tal modo tutti i dispositivi stoccati a magazzino sono pronti per l'eventuale successiva riassegnazione ad altro paziente.

La pulizia dei presidi verrà effettuata a fondo, con detergenti e disinfettanti adeguati alla tipologia e qualità del materiale trattato e per mezzo di uno strumento professionale sterilizzatore. A ciascun tipo di ausilio pronto per la consegna sarà allegata una dichiarazione di sanificazione con indicazione del prodotto sanificante utilizzato.

A.2.7 Gestione e fornitura materiale di consumo e/o parti di ricambio

Il servizio prevede la gestione informatizzata dello stoccaggio e approvvigionamento delle parti di ricambio correlate all'utilizzo dei dispositivi presso i pazienti. La gestione del magazzino viene seguita con applicativi software miranti a gestire la movimentazione delle parti, le quantità di scorta e riordino al fine di garantire le giacenze necessarie ad una corretta erogazione del servizio: le giacenze delle parti di ricambio verranno periodicamente analizzate alla luce degli effettivi consumi. Le procedure di approvvigionamento del magazzino consentono quindi di monitorare gli ordini, la loro acquisizione, i livelli di scorta e l'impiego al domicilio dei pazienti, consentendo di imputare l'effettiva spesa ad ogni singolo paziente.

La gestione informatizzata consente di accedere all'elenco dei dispositivi e delle relative parti di ricambio presenti in magazzino, nonché ad informazioni specifiche per ognuna di esse, quali:

- Codice del prodotto (codice fornitore, codice produttore, lotto e matricola)
- Fornitore
- Produttore
- Descrizione
- Quantità presente a magazzino (con la relativa unità di misura)
- Ubicazione in magazzino (locale, scaffale, ecc)
- Costo di acquisto

Lo strumento consente di monitorare le quantità e tipologie di materiali presenti in magazzino ed organizzare per tempo gli approvvigionamenti necessari, nonché conoscere il livello di spesa e l'imputazione dei costi.

A.2.8 Manutenzione

Il servizio manutentivo si articola in:

- manutenzione correttiva agli ausili (su guasto)
- verifiche di sicurezza elettrica su apparecchiature con alimentazione elettrica al momento della loro ricezione e verifiche prestazionali.

Elemento caratterizzante specifico per le tecnologie domiciliari ed ausili pazienti sarà il dimensionamento e dotazione di apposito parco muletti, per la sostituzione di dispositivi guasti non immediatamente riparabili e la garanzia di continuità assistenziale a domicilio del paziente. Per ciascun ausilio, dopo averne verificato il funzionamento anche tramite smontaggio e rimontaggio di una o più parti, procederemo alla riparazione e alla verifica finale, ove necessario, di funzionalità e sicurezza del dispositivo. L'ausilio ricondizionato sarà adeguatamente imballato con materiale protettivo e stoccato in apposita area del magazzino pronto per la consegna. Ogni singolo intervento tecnico effettuato sull'ausilio dovrà essere documentato da apposita modulistica. La riparazione avverrà entro 10 giorni lavorativi, per via delle tempistiche relative alla reperibilità delle parti di ricambio. I componenti aggiunti e le parti di ricambio utilizzate devono essere rispondenti agli standard qualitativi previsti dalla vigente normativa. Ogni accessorio o ricambio dovrà essere marcato CE. Garantiamo il buon funzionamento di ogni ausilio ricondizionato per un periodo di almeno dodici mesi dalla consegna anche in caso di guasto o difetti di funzionamento non imputabili alle lavorazioni effettuate dall'impresa o ai ricambi da questa forniti. Per tale ragione, prima della riconsegna, certificheremo formalmente l'idoneità di ciascun ausilio ricondizionato.

A.2.8.1 Modalità di accesso al Servizio

Vengono individuate due principali fonti di richiesta di intervento:

- a fronte di un guasto verificatosi nel normale utilizzo dell'ausilio e, pertanto, segnalato all'operatore del Call Center da parte degli operatori sanitari o dall'utente stesso che ha in carico il presidio.
- conseguentemente alla rilevazione di una non conformità durante l'esecuzione di un'attività periodica sia essa una verifica di sicurezza, un controllo prestazionale o una manutenzione.

RICHIESTA PERVENUTA DEL REPARTO/PAZIENTE

Le richieste di intervento da parte dei reparti verranno indirizzate al Centro di ricezione delle chiamate (Call Center).

Qualunque sia la modalità di comunicazione utilizzata, la richiesta verrà registrata immediatamente nel software di gestione ed inoltrata ai tecnici di riferimento. Il laboratorio sarà costantemente presidiato negli orari di servizio per la gestione preliminare centralizzata di tutte le richieste pervenute.

APERTURA DEL RAPPORTO DI LAVORO

Contestualmente alla richiesta di intervento viene aperto dal personale tecnico un Rapporto di Lavoro che permette di registrare:

- I dati identificativi dell'ausilio/strumento
- L'Indicazione del guasto
- "Unità operativa/Servizio/Reparto/paziente" che ha richiesto l'intervento
- L'urgenza della risoluzione
- Altre informazioni di supporto

Le informazioni raccolte consentono di generare un quadro completo dell'anomalia. Il Rapporto di Lavoro così generato viene identificato da un numero progressivo univoco, che viene comunicato al richiedente: in questo modo egli potrà, citando il numero del RL al personale di manutenzione, conoscere lo stato di avanzamento dell'intervento.

CHIUSURA DELL'INTERVENTO

Oltre alla descrizione degli interventi svolti, sono riportati nel rapporto di lavoro anche i dettagli delle parti di ricambio utilizzate (presenti a magazzino o eventualmente ordinate ad hoc), degli eventuali interventi svolti da ditte esterne e della fornitura di un'apparecchiatura in attesa dell'avvenuta riparazione.

A.2.8.2 Irreperibilità del bene

Segnaleremo all'ufficio ASL preposto l'eventuale irreparabilità degli ausili, registrando tale circostanza anche sul sistema informatico di gestione magazzino. Le dismissioni dei beni saranno subordinate al parere del preposto funzionario ASL che redigerà apposito verbale contenente gli estremi identificativi dei beni (codice ISO e numero di inventario) e le motivazioni per cui se ne propone la dismissione.

A.3 Sistema informatico per la gestione del Servizio

Per la gestione del servizio verrà utilizzato uno specifico software di gestione, configurato e parametrato per la gestione specifica dei beni per assistenza protesica, nonché per l'accesso da parte degli utilizzatori ASL titolari della gestione dei processi ad essi afferenti. Verrà inoltre configurata apposita sezione per la gestione dei magazzini e parti di ricambio, per la gestione dei processi di acquisto, stoccaggio ed utilizzo dei materiali di consumo. In caso di interesse l'applicativo potrà essere inoltre integrato con le altre basi di dati presenti presso l'ASL (anagrafiche pazienti, gestione cespiti,...) al fine di costituire un'unica e completa base informativa idonea agli obiettivi di gestione da parte dell'ASL. Le opportunità offerte dal software gestionale, oltre a migliorare e rendere più trasparenti i rapporti fra l'Asl e l'Assistito, consentono una ottimizzazione della gestione degli ausili, una forte riduzione dei tempi necessari alla conferma e alla consegna degli ausili, un veloce e preciso resoconto sulle scorte di magazzino e sulla data di riconsegna degli ausili. L'interfaccia dell'applicativo è semplice, chiara e liberamente personalizzabile, e permette un veloce ed intuitivo utilizzo. Esponiamo come esempio alcuni degli strumenti offerti dal software:

- Verifica della disponibilità di ausili per la consegna
- Apertura richiesta di consegna su ausili disponibili
- Ricerca e creazione pazienti
- Stampa della lettera di "Disponibilità/Indisponibilità" degli ausili ricercati
- Associazione di un nuovo ausilio ad un paziente
- Anagrafica Pazienti (Selezione/creazione del Paziente)
- Richiesta di ritiro
- Apertura richiesta di Ritiro (decesso o inutilizzo)
- Apertura Richiesta di Intervento Tecnico
- Download Rapporti di Intervento/Ritiro/Consegna
- Esportazione delle anagrafiche
- Esportazione Interventi Tecnici/Richieste Consegna/Richieste Ritiro
- Esportazione Magazzino Virtuale
- Creazione, aggiunta a magazzino e registrazione Inventario
- Ricerca ausili nei Magazzino Virtuale mediante Numero di Inventario

Obiettivi del software di gestione :

- Ottimizzare le pratiche di consegna, presa in carico e ridistribuzione degli ausili
- Monitorare gli ausili in carico agli assistiti e le regole del loro utilizzo
- Monitoraggio degli assistiti
- Rendicontare amministrativamente e statisticamente protesi ed ausili distribuiti
- Risparmio economico per l'ente attraverso l'incentivazione del riuso e la conseguente riduzione degli acquisti di nuovi ausili
- Ottimizzazione delle fasi di riuso (ritiro, sanificazione, manutenzione, consegne)

A.4 Benefici di carattere clinico attesi

I benefici di carattere clinico non si presentano in modo semplice a valutazioni di carattere economico, ma si ritiene comunque importante riepilogare alcuni aspetti talmente importanti da rappresentare di fatto la dimensione strategica del progetto:

- Ridurre i tempi di spostamento di alcune figure professionali
- Facilitare il colloquio fra i vari operatori
- Diminuire il numero di spostamenti che spesso l'utente deve effettuare
- Facilitare all'utenza la scelta dell'ausilio più idoneo consentendone anche la prova di quelli disponibili a magazzino
- Diminuzione delle degenze dei pazienti ricoverati grazie alla diminuzione dell'attesa per la ricezione degli ausili richiesti.
- Velocità di ottenimento del bene da parte del paziente che ne dovrà beneficiare
- Notevole risparmio dovuto alla riconsegna di ausili ricondizionati e non acquistati

Non si entra nel merito della quantificazione di altri benefici che rappresentano un valore aggiunto significativo il cui peso non è immediatamente quantificabile ma aggiunge valore al progetto.

B. OFFERTA ECONOMICA

Gli Importi unitari offerti sono riferiti a quelli già oggetto di aggiudicazione definitiva presso la Asl1 di Sassari, rif. Lotto 8, con esclusione della componente relativa al costo dei locali (poiché messi a disposizione dalla vs. Spett. le Asl). In considerazione di ciò, e in considerazione dello sconto in gara offerto a Olbia per il servizio di manutenzione "full risk" delle apparecchiature elettromedicali aziendali (deliberato con del. N°535 del 12.03.12) e per il quale è stato offerto come opzione di estensione il servizio di gestione degli ausili protesici oggetto della presente offerta, *si considera valido e applicato alla presente offerta lo stesso sconto offerto sul base d'asta pari al 13,50%.* Di seguito riportiamo la tabella riepilogativa rif. al lotto n° 8 con i singoli importi già scontati del 13,50%:

| LOTTO 8 | QUANTITÀ QUADRIENNALE PRESUNTA ORISTANO | PREZZO UNITARIO OFFERTO COMPRESIVO DI SCONTO | CANONE ANNUALE RELATIVO AI QUANTITATIVI RIPORTATI IN COLONNA B |
|---|--|--|---|
| CANONE GESTIONE AUSILI DI RICICLO | 6461 | € 12,98 | € 20.957,87 |
| PREZZO RELATIVO ALLA GESTIONE AUSILI NUOVI (CON MESSA A DISPOSIZIONE MAGAZZINO) | 6136 | € 0,87 | € 1.326,91 |
| RICONDIZIONAMENTO CUSCINO | 179 | € 4,33 | € 193,54 |
| RICONDIZIONAMENTO MATERASSI | 1390 | € 24,22 | € 8.416,45 |
| RICONDIZIONAMENTO STABILIZZATORI PER STATICA | 3 | € 43,25 | € 32,44 |
| RICONDIZIONAMENTO AUSILI UTILIZZATI CON UN BRACCIO | 35 | € 0,87 | € 7,57 |
| RICONDIZIONAMENTO AUSILI UTILIZZATI CON DUE BRACCIA | 545 | € 12,98 | € 1.767,84 |
| RICONDIZIONAMENTO PASSEGGINI | 4 | € 17,30 | € 17,30 |
| RICONDIZIONAMENTO BICICLETTE | 4 | € 4,33 | € 4,33 |
| RICONDIZIONAMENTO CARROZZINE | 1251 | € 25,95 | € 8.115,86 |
| RICONDIZIONAMENTO CARROZZINE ELETTRICHE | 37 | € 346,00 | € 3.200,50 |
| RICONDIZIONAMENTO MOTOCARROZZINE | 4 | € 88,50 | € 88,50 |
| RICONDIZIONAMENTO SEGGIOLONI | 333 | € 60,55 | € 5.040,79 |
| RICONDIZIONAMENTO SISTEMI DI POSTURA MODULARI E SU MISURA | 0 | € 4,33 | € 0,00 |
| RICONDIZIONAMENTO SEDIA PER WC E DOCCIA | 128 | € 4,33 | € 138,40 |
| RICONDIZIONAMENTO RIALZO STABILIZZANTE PER WC | 100 | € 4,33 | € 108,13 |
| RICONDIZIONAMENTO SOLLEVATORI | 351 | € 60,55 | € 5.313,26 |
| RICONDIZIONAMENTO LETTI E SPONDE | 2013 | € 8,65 | € 4.353,11 |
| RICONDIZIONAMENTO MONTASCALE | 66 | € 346,00 | € 5.709,00 |
| PREZZO CONSEGNA SINGOLA PER TRASPORTO E CONSEGNA DELL'AUSILIO PRESSO IL DOMICILIO DEL PAZIENTE | 4910 | € 12,98 | € 15.926,81 |
| PREZZO CONSEGNA MULTIPLA E CONSEGNA DI PIU AUSILI PRESSO IL DOMICILIO DEI PAZIENTI | 1632 | € 17,30 | € 7.058,40 |
| ADDIZIONALE DEGLI AUSILI DI TIPO H PREZZO PER ATTIVITÀ DI INSTALLAZIONE E ISTRUZIONE ALL'USO E ALLA GESTIONE DELL'AUSILIO | 1585 | € 8,65 | € 3.427,56 |
| | | | |
| | | | |
| | | TOTALE CANONE ANNUO (IVA ESCLUSA) | € 91.202,57 |

Il totale è riferito esclusivamente ai quantitativi presunti indicati/trasmessi con gli elenchi inviati a mezzo mail (Prot_PG_24962 del 22_4_2016 RICHIESTA disponibilità GESTIONE AUSILI PROTESICI); all'avvio del servizio l'assuntore dello stesso provvederà al censimento dettagliato degli ausili in gestione, all'esito del quale, si procederà applicando i criteri riportati nella tabella sopra, alla rimodulazione del canone in aumento/diminuzione.

L'OFFERTA MIGLIORATIVA OPZIONABILE (Capitolo C della presente offerta) denominata "Servizio di gestione e manutenzione ventilo terapia domiciliare" verrà, qualora fosse di vs Interesse, valorizzata a corpo in base all'istallato che ci trasmetterete. Istallato che ci permetterà la valorizzazione economica della opzione stessa che allo stato attuale è da ritenersi esclusa dalla presente offerta economica.
Il presente preventivo si intende accettato e sottoscritto con il presente contratto in quanto parte integrante di questo. Tutte le tariffe espresse nel presente contratto sono da considerarsi IVA esclusa.

CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Con Bonifico bancario **PAGAMENTO ENTRO 60 GIORNI D.F.F.M.**

La Ditta assume l'obbligo della tracciabilità come prevista dalla L.136/2010 e successive modifiche.

RITARDI NEI PAGAMENTI

I termini di pagamento delle fatture (60 giorni) di cui all'art. 16 della L.R. n. 3/29.4.03 e che decorso tale termine verranno riconosciuti gli interessi al tasso legale per tutti i giorni di ritardo (Art. 16 punto 3 della L.R. n 3/03).

SPESE DI REGISTRAZIONE

Le spese di registrazione del presente contratto sono a vostro carico.

FORO COMPETENTE

In caso di controversia il Foro competente sarà quello di Cagliari.

VALIDITA'

Il presente contratto avrà durata di 12 (dodici) mesi dalla data di decorrenza. Rinnovabile semestralmente.

C. OFFERTA MIGLIORATIVA OPZIONABILE- SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE VENTILOTERAPIA DOMICILIARE

Il servizio migliorativo concerne la gestione tecnico manutentiva delle apparecchiature dedicate alla ventiloterapia domiciliare, nell'ambito territoriale di competenza della ASL di Oristano. Esso è volto a razionalizzare la gestione dei dispositivi in oggetto, garantendone un adeguato livello di manutenzione, nonché la necessaria tracciabilità gestionale anche ai fini dell'ottimizzazione della spesa per l'ASL. Il servizio proposto, oltre a garantire la corretta assistenza tecnica delle apparecchiature, comprende anche tutte le attività di supporto previste (inventariazione, collaudo, magazzinaggio, trasporto, sterilizzazione e/o disinfezione, manutenzione, gestione informatizzata dei beni e del magazzino, ecc...) per una gestione complessiva dei beni, in maniera razionale, efficiente e tempestiva.

C.1 Gestione delle apparecchiature

Il servizio migliorativo offerto prevede la gestione di tutte apparecchiature per ventilo terapia domiciliare proprietà della ASL di Oristano. A titolo di esempio, non necessariamente esaustivo, si riporta un elenco dei dispositivi oggetto del servizio:

- Ventilatori Pressometrici
- Ventilatori Pressovolumetrici
- Ventilatori Pressometrici Cpap- Autocpap-Bilevel
- Apparecchiature per aerosol terapia
- Aspiratori chirurgici
- Saturimetri etc etc

In particolare anche per le apparecchiature elettromedicali oggetto del servizio, sono previste le seguenti attività:

- allestimento dei locali messi a disposizione dell'ASL e destinati a laboratorio per le attività tecniche e magazzino;
- inventariazione e gestione informatizzata dei dati inventariali;
- collaudi di accettazione e messa in servizio delle attrezzature di nuova acquisizione;
- manutenzione preventiva (in conformità alle prescrizioni del Produttore);
- manutenzione correttiva;
- call center per la ricezione delle chiamate di manutenzione;
- consulenza per la valutazione di nuovi acquisti;
- conservazione delle attrezzature in apposito magazzino, e messa a disposizione delle stesse in accordo alle necessità della ASL.

Il servizio sarà erogato in maniera analoga con quanto Higèa ha proposto in riferimento ai servizi oggetto dell'offerta principale; per tali ragioni si rimanda alla lettura delle altre parti dell'Offerta tecnica per gli elementi riguardanti i dettagli dello svolgimento delle singole attività.

C.2 Gestione dei dispositivi utilizzati al domicilio dei pazienti: Specifiche di Servizio

Il nostro Servizio si configurerà come referente operativo e di consulenza, diventandone lo strumento per la gestione dei processi relativi a dispositivi oggetto dell'offerta. Questo modello è stato da noi previsto in base alle evidenze ad oggi riscontrate presso la Vostra Struttura, ma ci rendiamo disponibili a modificarlo in base a confronti e alle eventuali esigenze e necessità che possono emergere durante la gestione. Di seguito, per ogni parte del servizio previsto, riportiamo descrizione dettagliata delle specifiche attività; per ogni aspetto non specificato e per tutti gli elementi di servizio analoghi si faccia riferimento a quanto già presentato nell'offerta tecnica principale. Per quanto riguarda la gestione inventariale si faccia riferimento alla specifica parte del progetto offerta principale, nel quale viene descritto dettagliatamente il processo. Nella gestione inventariale e dei dati manutentivi sono compresi anche i dispositivi in service, comodato, ecc. per i quali i nostri operatori garantiranno la gestione degli interventi di terzi e dei dati tecnico-manutentivi associati (il SW di gestione in uso consente infatti di distinguere le varie forme sotto cui può essere presente un dispositivo e le relative modalità di gestione operativa).

C.3 Gestione delle comunicazioni

Al fine di gestire tutti i processi relativi ai dispositivi secondo flussi informativi codificati, verranno predisposti specifici moduli di comunicazione per il controllo, documentabilità e tracciabilità delle comunicazioni. Tali moduli verranno concordati fra Higea e l'ASL e verranno sviluppati per:

- definizione richieste dai pazienti (richieste di manutenzione, richieste forniture ricambi e materiali consumabili)
- comunicazioni di nuove acquisizioni
- schede di attestazione consegna dispositivi ai pazienti
- richieste di pareri tecnici
- comunicazioni di cessato utilizzo presso i pazienti (necessità di ritiro)

C.4 Consulenza per la valutazione dei dispositivi

Tale servizio è previsto per l'ottimizzazione delle fasi preliminari alla fornitura di nuovi dispositivi ai pazienti. Il supporto consulenziale è focalizzato, per il caso specifico, sui seguenti aspetti:

- valutazione tecnica del fabbisogno tecnologico per un certo paziente
- valutazione tecnica dell'idoneità di dispositivi a magazzino per nuovi pazienti
- verifica condizioni tecniche di installazione dei dispositivi al domicilio (idoneità impianti, spazi,...)
- comparazioni tecnico-economiche delle offerte di mercato per l'acquisizione di nuovi dispositivi.

C.5 Collaudi di accettazione

In analogia con le attività di accettazione e collaudo descritte nell'offerta tecnica principale, il servizio offerto prevede:

- Accordi pre-consegna con i servizi preposti (Fornitore, Amministrazione, Ingegneria Clinica, Ufficio Tecnico, Ufficio Informatico, SPF ecc...);
- Controllo dell'attività dei fornitori, dall'installazione al collaudo finale;
- Verifica della documentazione tecnico-amministrativa (ordine, DDT, manuali d'uso, dichiarazioni di conformità, ecc...);
- Verifica di sicurezza elettrica e verifica funzionale (svolta in loco, al domicilio del paziente di destinazione);
- Raccolta dati inventariali ed etichettatura;
- Verifica della formazione svolta dal fornitore;
- Gestione delle eventuali non conformità;
- Consegna del fascicolo di collaudo all'ASL per gli espletamenti amministrativi conseguenti.

C.6 Manutenzione

Il servizio manutentivo si articola in:

- Manutenzione correttiva (su guasto)
- Manutenzione preventiva programmata
- Verifiche di sicurezza elettrica e verifiche prestazionali
- Dimensionamento e dotazione di apposito parco muletti, per la sostituzione di dispositivi guasti non immediatamente riparabili;

C.6.1 Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intendono tutte le attività straordinarie eseguite ad assicurare la continuità di funzionamento di un dispositivo a manifestarsi di un guasto. La necessità di una manutenzione correttiva scaturisce da:

- Richiesta di intervento da parte del paziente o dell'ASL svolta telefonicamente attraverso il numero verde specificatamente e unicamente dedicato alla richiesta di segnalazione di malfunzionamento o guasto o alla richiesta di fornitura di consumabili per il paziente
- Una attività programmata con riscontro di anomalia o difformità.

Ogni richiesta viene registrata sul sistema informatico dal personale amministrativo ed inoltrata al personale tecnico. Contestualmente alla richiesta di intervento o allo svolgimento della manutenzione correttiva viene aperto dal personale tecnico un Rapporto di Lavoro che permette di registrare:

- I dati identificativi dell'apparecchiatura o attrezzatura
- Nominativo del richiedente
- L'indicazione del guasto
- L'urgenza della risoluzione
- Informazioni relative alle attività svolte per la risoluzione del guasto

1) INTERAZIONE ASSISTITO - PERSONALE TECNICO: Alla ricezione di ogni richiesta di assistenza è opportuno che si stabilisca subito un contatto tra il tecnico del servizio di manutenzione ed il paziente al fine di:

- Identificare meglio il problema e rilevare le caratteristiche tecniche del problema per agevolare il successivo intervento
- Supportare telefonicamente il paziente per una risoluzione immediata del problema
- Concordare, eventualmente, le modalità di intervento
- Dare un riscontro immediato all'assistito rispetto alla richiesta di assistenza inoltrata.

2) INTERVENTO DI PRIMO LIVELLO: viene svolta una prima analisi di funzionalità dell'apparecchiatura per l'individuazione precisa del guasto e della sua causa, anche in relazione alla documentazione informativa raccolta nelle precedenti fasi. Tramite una prima analisi del problema si verifica se esso sia risolvibile con un semplice ripristino dell'apparecchiatura (piccoli guasti meccanici oppure problemi risolvibili con pulizia di parti specifiche) oppure se sia necessario effettuare una più approfondita ricerca del guasto con eventuale sostituzione di parti utilizzando i ricambi presenti nel furgone attrezzato, nonché appoggiandosi all'officina di manutenzione, per una pronta sostituzione.

3) INTERVENTO DI SECONDO LIVELLO: gli interventi che comportano operazioni più sostanziali rispetto a quelle descritte precedentemente richiedono il coinvolgimento di strumenti e competenze specifici per il singolo problema o lo svolgimento della manutenzione presso il Laboratorio. A supporto del personale tecnico, potranno essere sfruttate sinergie con Ditte manutentrici o produttrici per il loro supporto specialistico. Ogni qual volta fosse necessario un intervento di secondo livello verrà fornita un'apparecchiatura sostitutiva anche se l'assistito avesse un'apparecchiatura analoga di scorta. Tale proposta nasce dalla possibilità di annullare l'eventualità di un doppio guasto e di consentire l'erogazione continua del servizio evitando disagi al paziente.

4) VERIFICHE POST MANUTENZIONE: se applicabile, al termine della manutenzione verrà svolta la verifica di sicurezza elettrica, secondo norma CEI 62353 (62-148).

5) CHIUSURA DELL' INTERVENTO: al termine dell'intervento, vengono riportati sul Rapporto di Lavoro, la descrizione degli interventi svolti, i dettagli delle parti di ricambio utilizzate, gli eventuali interventi svolti da ditte esterne.

6) APPARECCHIATURA NON RIPARABILE: nel caso l'apparecchiatura non fosse riparabile questa verrà contestualmente sostituita

Tutte le apparecchiature per le quali sia necessario il ritiro per manutenzione ordinaria e straordinaria saranno pulite e sanificate. A titolo migliorativo ed al fine di minimizzare i rischi associati alla scarsa igienizzazione delle apparecchiature a domicilio sarà possibile attivare il servizio di sanificazione su richiesta dell'ASL e senza alcun onere aggiuntivo a carico della stessa. Per l'espletamento del servizio oggetto di gara attiverà un numero verde gratuito attivo 365 giorni l'anno 24 ore su 24. La risposta a questo recapito ed a tutti gli altri riferimenti forniti al momento della prima attivazione domiciliare, è affidata a personale formato e costantemente aggiornato, con una predisposizione nella gestione del rapporto umano con persone in difficoltà o nei casi emergenza. Per quanto possibile, l'assistenza sarà prestata immediatamente per via telefonica; se ciò non fosse sufficiente, viene immediatamente attivato il personale reperibile in grado di garantire un intervento rapido ed immediato, secondo le procedure descritte nel presente progetto. Una attenta programmazione ed una continua azione di monitoraggio e tutoraggio del servizio erogato al domicilio degli assistiti, ha lo scopo di razionalizzare gli interventi, al fine di mantenere elevati gli standard qualitativi ed arrecare il minor disturbo/disagio ai pazienti.

A tal fine tutti gli accessi, sono preventivamente concordati con l'assistito e/o familiari. Il servizio di assistenza è svolto da un team specializzato ed adeguatamente dimensionato, istruito direttamente dalle case costruttrici/fornitrici dei dispositivi medici forniti.

7) EMERGENZA E REPERIBILITA'

Ogni attività in regime di emergenza o reperibilità è garantita nel minor tempo possibile ed in ogni caso entro 1 ora dalla ricezione della richiesta d'intervento.

Viene attivata la gestione dell'intervento in emergenza su:

- **SEGNALAZIONE** di malfunzionamento del dispositivo medico in uso.
- **RICHIESTA** del paziente che, in seguito ad un segnalazione (di qualsiasi natura) mostra stato di forte agitazione e malessere.



- **RICHIESTA** del paziente che viene inserito nel trattamento domiciliare a seguito di dimissione ospedaliera con particolari condizioni di gravità.
- **BLOCCO** e richiamo dei dispositivi medici e materiale di consumo in dotazione.

Alla fine di ogni intervento di manutenzione è sempre compilato un verbale in triplice copia firmato dal tecnico che ha eseguito l'intervento e controfirmato dal paziente e/o da un familiare e/o da persona addetta all'assistenza del paziente stesso. Una copia del documento prodotto e bolla consegna dei materiali di consumo saranno conservate all'interno della cartella presso il domicilio del paziente, una successivamente consegnata al Committente (con le modalità e la tempistica prevista dal capitolato speciale d'appalto) ed una conservata presso gli archivi di HIGÈA.



8) TEMPI DI INTERVENTO E DI RISOLUZIONE

Nel presente paragrafo vengono proposti i tempi di intervento e di risoluzione offerti da Higèa.

I tempi di intervento proposti nella seguente tabella si intendono comprensivi dei tempi di trasferimento sul territorio di pertinenza.

| TEMPO D'INTERVENTO MEDIO | |
|--|--|
| EMERGENZA | ORDINARIO |
| 1 ora solare  | 2 ore solari  |

Di seguito i tempi di risoluzione:

| TEMPO DI RISOLUZIONE MASSIMO (AL NETTO DEL TEMPO D'INTERVENTO) | |
|--|--|
| EMERGENZA | ORDINARIO |
| 1 ora solare  | 8 ore solari  |

Sarà sempre disponibile una apparecchiatura di back up atta a risolvere mediante sostituzione le problematiche che ne comporterebbero il fermo macchina.

GESTIONE EVENTI STRAORDINARI

Per eventi straordinari si intendono:

- CALAMITA' naturali.
- EVENTI socio politici.
- SCIOPERI e dimostrazioni.
- EVENTI atmosferici di particolare intensità e rilevanza.

Per far fronte ai suddetti eventi straordinari, HIGÈA dispone di piani di emergenza appositamente predisposti, di autoveicoli regolarmente attrezzati e personale addestrato sempre disponibile per tamponare le emergenze.

Al verificarsi dell'evento il responsabile appositamente incaricato provvede a dichiarare aperto lo stato di emergenza ed ad attivare le risorse per la gestione della stessa:

- IMPIEGO di mezzi e risorse alternativi (automezzi e personale richiamato anche in caso di ferie).
- LAVORO straordinario del personale (permanenza dei turni di lavoro ed impiego di personale addetto ad altre attività).
- RICHIESTA di intervento alle Autorità competenti (sgombero neve, fornitura di carburanti, servizio di scorta, ausilio mezzi di trasporto).

La tempestività e precisione nel gestire simili eventi assume importanza sostanziale per la sicurezza nei confronti degli assistiti, trattandosi di un servizio pubblico essenziale come recepito dalla legge 12.06.1990 n. 146 art. 1-2 e s.m.i.

C.6.1.1 Gestione guasti ad elevato tempo di risoluzione

Al fine di garantire, per tutto il parco tecnologico oggetto del servizio, il massimo livello di continuità clinica e assistenziale, HIGÈA metterà a disposizione in via continuativa presso il laboratorio di commessa e a disposizione in via esclusiva per il servizio un adeguato parco macchine di back up, costantemente mantenuto e pronto alla consegna.

C.6.2 Manutenzione Programmata

Per attività programmata si intendono una serie di operazioni eseguite ad intervalli predeterminati o in accordo a criteri prescritti dal fabbricante e volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento dell'apparecchiatura. Tutti i dispositivi forniti ai pazienti sono sottoposti a manutenzione nei termini previsti dal fabbricante del dispositivo stesso e dalle norme nazionali. Alcune attività di manutenzione "semplice" (ad es. i controlli del corretto funzionamento, test eseguibili mediante software del dispositivo) sono eseguibili direttamente presso il domicilio del paziente. Attività di manutenzione "complesse" (tarature da banco, sanificazione...) richiedono interventi presso laboratori adeguatamente attrezzati. Tali interventi sono eseguiti unicamente da personale qualificato all'interno dei centri tecnici di HIGEA.

L'attività programmata prevede:

- Manutenzione preventiva
- Verifica di sicurezza elettrica
- Accertamento della sussistenza delle condizioni per l'impiego del prodotto in sicurezza presso il domicilio del paziente così come svolto alla consegna dell'apparecchiatura
- Verifica del mantenimento delle prestazioni

La manutenzione programmata sarà svolta sulle apparecchiature presenti a domicilio del paziente, comprensive di quelle di scorta e sulle apparecchiature elettromedicali di back up presenti a magazzino. L'attività sarà svolta con cadenza semestrale. Durante l'attività programmata ne verrà verificata la modalità di utilizzo e comunicato all'ASL un eventuale uso scorretto o improprio. Lo svolgimento dell'attività sarà registrato sul Rapporto di Lavoro e sulle Schede di Manutenzione e di Verifica. Per lo svolgimento delle misure verrà impiegata la strumentazione periodicamente tarata presso laboratori accreditati e i cui certificati sono archiviati presso il Laboratorio. Ogni attività manutentiva viene opportunamente registrata così da poter avere totale tracciabilità di ogni singolo intervento sui dispositivi forniti. Gli accessi ordinari sono programmati direttamente con il paziente e/o familiari al momento della prima attivazione, salvo diverse disposizioni concordate con gli stessi o condizioni stabilite con i medici specialisti. Tutti i riferimenti sono riportati su un documento "Programma Visite", di cui copia viene lasciata presso il domicilio dell'assistito. Qualora, in sede di controllo ordinario, emergessero anomalie di funzionamento, si effettuerà la sostituzione del presidio, in modo da garantire sempre la continuità della terapia del paziente. Il dispositivo medico sarà ritirato e contestualmente attivato il relativo programma di manutenzione. Tutte le spese derivanti dal ritiro, spedizione, riparazione, mano d'opera, collaudo, pulizia e quanto altro previsto dal manuale d'uso e riconsegna sono omnicomprensive nei riferimenti dell'offerta economica.

La manutenzione preventiva è stabilita dal fabbricante e/o dalle norme nazionali in termini non solo di frequenza ma anche di istruzioni operative e comprende:

- ISPEZIONE del dispositivo.
- SOSTITUZIONE di parti di ricambio soggette ad usura.
- MESSA a punto e calibrazione del dispositivo (taratura pressioni, volumi e sensori).
- PROVE periodiche di sicurezza elettrica secondo la norma tecnica CEI EN 62353.
- SANIFICAZIONE.
- RISPETTO di ogni altra indicazione contenuta nel manuale tecnico.
- VERIFICA della sussistenza di condizioni per l'impiego del prodotto in sicurezza (sia per quanto riguarda l'utilizzatore che eventuali operatori).

L'incaricato, in occasione dei suddetti accessi, è sempre disponibile ad eventuali chiarimenti al paziente e/o familiari in merito all'utilizzo e fruizione del servizio, alla ricezione di eventuali segnalazioni e/o reclami. Alla fine di ogni intervento di manutenzione è sempre compilato un verbale in triplice copia firmato dal tecnico che ha eseguito l'intervento e controfirmato dal paziente e/o da un familiare e/o da persona addetta all'assistenza del paziente stesso.

C.6.3 Gestione dei dati e della documentazione

L'intera gestione documentale delle attività erogate da HIGEA è l'elemento cardine della gestione in qualità del servizio. Una precisa organizzazione dei dati e della documentazione, nonché la loro corretta archiviazione e tutela, sono garanzia di affidabilità delle prestazioni, di semplicità di reperimento e di conservazione delle stesse nel tempo. I documenti impiegati nello svolgimento del servizio saranno disponibili in modalità cartacea e sul sistema informatico proposto. Ogni documento sarà caratterizzato da un numero progressivo o da un codice identificativo. Nel seguito vengono indicate le principali tipologie di documenti proposti per lo svolgimento del servizio. HIGEA è disponibile a modificare in qualunque momento la documentazione impiegata in seguito a richiesta dell'ASL.

FASCICOLO PAZIENTE: è costituito dai dati anagrafici essenziali del paziente e dall'indicazione della apparecchiatura che ha utilizzato nel tempo e che risultano a lui assegnate. Contiene inoltre la cronistoria delle prescrizioni relative ai beni consegnati ed utilizzati. Il fascicolo è gestito con il sistema informatico proposto.

FASCICOLO MACCHINA: è l'insieme della documentazione di acquisto, della documentazione di consegna ed installazione, della dichiarazione di conformità CE applicabile, dei manuali d'uso e tecnici, dei rapporti di lavoro, delle schede di manutenzione e verifica, ed in

genere dei documenti raccolti durante il ciclo di vita di ogni bene gestito, rappresenta il fulcro del sistema di gestione documentale della storia manutentiva di ogni apparecchiatura gestita.

PROTOCOLLI E SCHEDE: descrivono le attività permettendo di registrare in modo ordinato e affidabile le operazioni svolte. Sono redatti in conformità ai requisiti della norma ISO9000, articolati secondo attività ben definite, esaustivi nelle prove e verifiche da svolgersi, aggiornati costantemente da un gruppo di specialisti nelle diverse aree. Le schede inerenti le specifiche attività sono descritte e riportate nei rispettivi capitoli di competenza.

RAPPORTO DI LAVORO: è il documento attestante l'esecuzione delle attività svolte. Il modello proposto è unico ed è utilizzato sia per le manutenzioni correttive che programmate, è organizzato in riquadri, ognuno dei quali raccoglie i dati relativi ad un aspetto della manutenzione. Per ogni attività svolta è redatto un singolo rapporto di lavoro. Il Rapporto di Lavoro viene compilato da tecnico direttamente su pc-tablet in modo da avere una registrazione immediata dell'attività.

MODULI DI COMUNICAZIONE: moduli per la gestione dell'interfaccia cliente-HIGEA.

RELAZIONI DEL SERVIZIO: fornita annualmente all'ASL e contenente almeno i seguenti dati: numero e tipologia di apparecchiature presenti e gestite; numero di richieste di intervento ricevute e gestite, di consegne di apparecchiature, di attività programmate svolte; vita media dei beni in carico; altri dati di analisi di interesse per l'ASL.

C.6.4 Profili del Personale

L'organigramma del personale dedicato riportato all'interno del presente paragrafo, prevede la presenza di diverse figure professionali a garanzia del miglior coordinamento possibile sia del personale residente sia dell'attività prevista, considerando anche gli aspetti di interazione del personale stesso con le funzioni interne all'RTI e con l'Azienda. Di seguito sono descritti in dettaglio i profili del personale previsto:

RESPONSABILE OPERATIVO DI COMMESSA

Coordina tutte le attività del servizio, siano esse programmate o a richiesta, controlla e rendiconta le attività svolte, gestisce il personale di commessa, organizzandone i turni ed i calendari di presenza. Pianifica e gestisce e controlla tutti i servizi di supporto e in generale le attività previste dall'appalto. Risponde all'Azienda anche per le tematiche di coinvolgimento con il personale clinico per ciò che attiene le problematiche manutentive o di adeguato utilizzo delle tecnologie. Ha mansioni di interfaccia operativa con l'Azienda, ha ampia autonomia gestionale sia nella definizione delle problematiche tecniche inerenti i vari aspetti del servizio sia negli aspetti di natura economica nel rispetto del budget di commessa definito. Tale autonomia è garanzia di rapidità tematiche e individuazione delle strategie di risoluzione delle eventuali problematiche di servizio.

TECNICI AREA DOMICILIARI

Addetto alla gestione complessiva del magazzino e alla correlata attività manutentiva, per apparecchiature domiciliari. In particolare: gestione delle chiamate, magazzino, trasporto apparecchiature e attrezzature da e per l'officina, attività di manutenzione correttiva e programmata relativamente ai dispositivi di pertinenza (ventilazione domiciliare e apparecchiature a corredo)

ADDETTO AMMINISTRATIVO

Si occupa della ricezione delle richieste di intervento e della gestione della prima interfaccia con gli operatori clinici e domiciliari. Registra le chiamate nel sistema informatico e si occupa dell'inoltro delle stesse al gruppo tecnico, per la successiva gestione tecnico-organizzativa. Supporta il personale di commessa nella gestione documentale, amministrativa e del magazzino parti di ricambio. Gestisce i rapporti con fornitori e lo scambio. Si occupa del magazzino parti, apparecchiature e ausili e dell'organizzazione della logistica.

PERSONALE DI SUPPORTO

Per lo svolgimento di tutti i servizi accessori ma essenziali per l'erogazione completa di tutti gli aspetti contrattuali, è prevista l'erogazione di attività od altre figure professionali che saranno presenti di volta in volta presso l'Azienda, o che svolgeranno attività di tipo centralizzato. Tali attività sono previste nei seguenti ambiti:

- supporto informatico, per installazione, configurazione, manutenzione, Help Desk, personalizzazione applicativi, rilascio release formazione, settore qualità, per la gestione degli aspetti legati a Sistema di Gestione Integrato, svolgimento audits, formazione, settore formazione, per programmazione, pianificazione, stesura contributi, gestione materiale didattico per corsi di formazione per operatori dell'Azienda
- ufficio tecnico centrale, per supporto normativo, stesura documentazione tecnica di lavoro, gestione archivi dati centrali, supporto consulenziale,
- altri tecnici specialisti che, per integrare specifiche esigenze di servizio, coperture di personale assente o per particolari picchi di attività potranno essere coinvolti da altre sedi operative delle Società Higèa o dalle sedi centrali per supporto alla Direzione Tecnica; il numero effettivamente impiegato non è quantificabile a priori, ma sarà reso disponibile ogni volta sulla base delle esigenze del servizio. Potranno inoltre essere coinvolti tecnici esperti in specifiche tecnologie (modality leader), agguantivi rispetto a quelli previsti, per interventi particolari criticità o difficoltà, nonché per eventuale supporto formativo al personale tecnico residente.

C.6.5 Software gestionale

Per l'esecuzione dei servizi oggetto dell' offerta verrà implementato un Sistema informatico per la gestione della manutenzione delle apparecchiature e della relativa assegnazione ai pazienti.

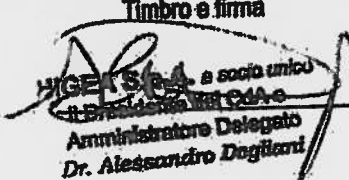
C.6.6 Sistema informatico di Gestione

Il sistema gestionale , sviluppato da Higèa, sarà impiegato dal personale tecnico per la gestione di ogni aspetto legato alla manutenzione delle apparecchiature oggetto della presente offerta.

Il sistema, completamente web based, sarà disponibile da qualsiasi computer debitamente collegato alla rete informatica presso cui sarà ubicato il server, e permetterà, a seconda delle credenziali ed al profilo di accesso agli operatori tecnici di Higèa di: ricevere le richieste di assistenza, registrare le attività manutentive correttive e pianificate, pianificare i calendari delle attività programmate, produrre report e rapporti di lavoro a testimonianza dell'attività svolta e pianificata agli operatori sanitari di: visualizzare l'elenco dei beni ad essi associati, generare richieste di intervento al personale tecnico, seguire lo stato delle manutenzioni agli operatori amministrativi dell'Ente di monitorare in tempo reale lo stato delle manutenzioni e del servizio .

Higèa S.p.A.

Luogo e data di accettazione

Timbro e firma

HIGEA S.p.A. a socio unico
Il Presidente del C.d.A.
Amministratore Delegato
Dr. Alessandro Degliandi

provveditorato

Cerca

R: Prot_PG_2496

Preferenze

Valigetta

Impiegni

Agenda

Contatti

Archivi

Elimina

Inoltra

Rispondi a tutti

R: Prot_PG_24962 del 22_4_2016 RICHIESTA disponibilità GESTIONE AUSILI PROTESICI - Offerta Manutenzione Protesica Asl n° 5 Oristano

Da: Antonio Festi

A: provveditorato@asl.oristano.it

Cc: Federica Tica | giuseppe bacchi | Enrico Labella

Asl 5 Oristano e provincia pdl (27 MB) Scarica | Valigetta | Rimuovi

Spett. le Asl Oristano,

Alla C.C. del Dr. M.G. Demurtas e del Dr. P. Sanna.

In allegato alla presente si trasmette quanto in oggetto.

L'occasione è lieta per porgere

Distinti Saluti

Inq. Antonio Festi

Hisea S.p.A. a socio unico
Via di Torre Rossa, 60 - 00165 Roma
Tel. +39 06 61283130 - Fax. +39 06 6272397 - info@hisea.eu - www.hisea.eu
Cod. Fisc. - P. IVA - 01244670335
Cell. +39 335637559

-----Messaggio originale-----
Da: provveditorato@asl.oristano.it (mailto:provveditorato@asl.oristano.it)
Inviato: venerdì 22 aprile 2016 14:21
A: a.festi@asl-oristano.it; giuseppe.bacchi@asl.oristano.it
Oggetto: Prot_PG_24962 del 22_4_2016 RICHIESTA disponibilità GESTIONE AUSILI PROTESICI
Priorità: Alta

Spett.le NIGA SPA

Alla C.C. di Giuseppe Escuin e dell'ing. A. Festi

In allegato alla presente si trasmette la nota in oggetto.

Si invia anche il Verbale relativo all'incontro tenutosi in data 21/04/2016, da restituire firmato da tutti e tre i Referenti Ditta, presenti all'incontro.

Un saluto di riscontro, da rendere entro il 27/04/2016, si porgono cordiali saluti.

La Direzione del Servizio Provveditorato Asl 5 Oristano

Direttore: Dr. M.G. Demurtas

Dirigente: Dr. P. Sanna

Prot_PG_24962 del 22_4_2016 RICHIESTA disponibilità GESTIONE AUSILI PROTESICI