

COTTIMO FIDUCIARIO TRAMITE SINTEL PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI TELEASSISTENZA E TELESOCCORSO
Allegato al Verbale del 12 MARZO 2015 e 16 marzo 2015.

Qualità del progetto generale operativo, della sua completezza ed articolazione – Max 35 punti

	Medialife srl	Centro 24 h scs	Telbios srl	Tesan spa	Cite scs
A1) procedura per l'attivazione del servizio (max 5 punti)	La ditta provvede all'attivazione dell'apparecchio entro 10 giorni e assicura la presenza di un referente del servizio per i Comuni del Distretto. Inoltre si prevede la raccolta dei dati anagrafici dell'utente da parte dell'installatore attraverso la compilazione di schede.	La ditta prevede un primo contatto telefonico con l'utente nell'arco delle 24h dalla segnalazione e poi si procede all'installazione dell'apparecchio. Si prevede la raccolta dei dati anagrafici e logistici dell'utente attraverso una scheda-utente e un accompagnamento al fine di supportare la persona durante le fasi dell'installazione.	La ditta prevede il subentro nella gestione di tutti gli utenti attivi entro 10 giorni lavorativi dall'aggiudicazione come da capitolato di gara. Nell'offerta progettuale non viene specificata la designazione di un referente del servizio per i comuni del Distretto.	La procedura di attivazione del servizio prevede due fasi: nella prima viene contattato telefonicamente l'utente e nella seconda viene installato l'apparecchio entro 5 giorni lavorativi dall'invio da parte dell'Ente committente a Tesan. E' previsto un addestramento dell'utente all'utilizzo del dispositivo da parte di un tecnico al momento dell'installazione e , per motivi di sicurezza viene specificato il nominativo del referente che si presenterà al domicilio.	Al momento dell'allacciamento del servizio la Ditta garantisce la presenza di un tecnico che provvede a tutte le operazioni di installazione e alla compilazione della scheda personale. L'allacciamento è previsto entro i tre giorni lavorativi successivi al ricevimento della richiesta. In caso di urgenza documentata entro le 24h. Ad allacciamento avvenuto la Ditta invia comunicazione al Medico di Base dell'utente per informarlo sull'utilizzo del servizio da parte del suo assistito
A2) modalità gestione allarmi (max 5 punti)	BUONO=3 La procedura viene descritta in maniera molto dettagliata. Presenza di un segnale acustico di ricevimto allarme; tempestivo contatto telefonico attraverso il dispositivo viva voce; in assenza di risposta e riscontro si procede ad un'analisi preliminare del problema e ad un tempestivo contatto con i parenti/amici oppure,	BUONO=3 L'elemento viene descritto in maniera poco dettagliata. Presente il collegamento in viva voce tra l'operatore e l'utente e dopo la valutazione della motivazione della chiamata viene attivata la procedura più consona al tipo di esigenza. E' previsto il reperimento telefonico del responsabile di centrale in servizio. Tutti gli allarmi effettivi vengono conclusi con	BUONO=3 Risulta poco dettagliata l'esplicitazione delle modalità con cui l'utente comprende di aver effettivamente e correttamente azionato la procedura d'allarme. Presente l'attivazione della comunicazione con l'utente tramite il dispositivo viva voce presso la casa dell'utente. In caso di mancata risposta vengono allertati i nominativi di riferimento da contattare in caso di emergenza (parenti, vicini di casa) ed i mezzi di soccorso secondo il protocollo	BUONO=3 La procedura viene descritta in maniera molto dettagliata . L'elemento viene analizzato con chiarezza ed esplicitazione delle caratteristiche tecniche e delle procedure adottate restituendo alla Commissione un quadro concreto dell'esattività. Presente il collegamento attraverso il sistema viva-voce dell'apparato e, assenza di risposta l'operatore avvia le operazioni di ricerca e attivazione dei soccorsi (dapprima familiari, rete parentale e se necessita le strutture di emergenza istituzionali.	OTTIMO=4 L'elemento è affrontato in modo soddisfacente ma con minore esplicitazione di dettagli rispetto alle proposte di Tesan e Medialife. Presente l'attivazione della comunicazione utente-operatore attraverso il sistema viva-voce ed analisi preliminare del tipo di problema. In caso di mancata risposta dell'utente si attivano le procedure di chiamata dei vicini di casa, parenti e se necessario dei soccorsi

	qualora non reperibili, all'attivazione di presidi sanitari (ambulanza).	un'ulteriore telefonata all'utente o ad un parente e ai Servizi Sociali di competenza entro le 24h. Nella descrizione dell'elemento risulta quasi assente il dettaglio delle procedure relativo all'utente.	relativo all'utente. Al termine della gestione dell'allarme si procede alla verifica dell'attuazione dell'intervento con l'utente o con i nominativi di riferimento ed eventualmente con i mezzi di soccorso allertati.	E' presente un protocollo operativo specifico e ben dettagliato relativo alle gestioni delle richieste di intervento sanitario.	
A3) Modalità di effettuazione delle chiamate di controllo (max 5 punti)	La descrizione della procedura scarsamente riportando solamente le finalità delle chiamate di controllo. Manca l'esplicitazione delle specifiche e delle modalità tecniche. Non viene specificato l'elemento, previsto dal capitolato, della mancata risposta. Prevista almeno una chiamata alla settimana a seconda dell'esigenza dell'utente.	La Ditta assicura la telefonata di controllo/compania con cadenza settimanale effettuata dal personale opportunamente formato. Non viene esplicitata la procedura in caso di mancata risposta dell'utente. In alcune occasioni è prevista l'integrazione delle telefonate di "comunicazione sociale" proponendo segnalazioni particolari che l'Ente gestore vorrebbe rendere note all'utenza (es. scadenze burocratiche, richieste di adesione alla gita sociale, apertura di un nuovo centro anziani....).	La chiamata di controllo avviene su base settimanale con scadenza stabilita ed in concomitanza del compleanno dell'assistito. Viene esplicitata la procedura in caso di mancata risposta dell'utente. Inoltre, la chiamata di controllo ha lo scopo di verificare la necessità di visite mediche, ricoveri... e ricercare personale tecnico per riparazioni di vario genere (idraulico, elettricista....).	L'elemento è ampiamente sviluppato e consente di avere una fotografia completa e misurabile delle modalità. Risulta ben esplicitata la procedura in caso di mancata risposta dell'utente. E' prevista l'effettuazione di una chiamata settimanale per utente ed eventualmente anche in giornate festive, per situazioni particolari e temporanee su specifica richiesta del presidio socio-sanitario di riferimento. Viene favorito un rapporto di familiarità, costante e continuativo tra l'utente e il personale della centrale operativa attraverso la presenza dello stesso operatore. Viene svolta la prevenzione degli allarmi e delle possibili situazioni di emergenza al fine di monitorare il disagio, prevenire rischi domestici ed episodi di delinquenza.	L'elemento non è ampiamente sviluppato. Si prevede una chiamata con cadenza normalmente settimanale. La procedura in caso di mancata risposta risulta minimale e non approfondita.
	OTTIMO=4	BUONO=3	BUONO=3	OTTIMO=4	BUONO=3
A1) + A2) + A3)	9	10	10	12	10
	DISCRETO=2	OTTIMO=4	OTTIMO=4	ECCELLENTE=5	BUONO=3
B) modalità e strumenti	L'elemento è ben affrontato con l'individuazione di una	L'elemento è affrontato con sufficiente approccio; non	L'argomento è affrontato in modo eccessivamente generico con ampia	L'elemento è analizzato con accuratezza e dettaglio, sia	L'elemento è affrontato con attenzione. Disponibilità a collaborare

<p>utilizzati per il raccordo e l'integrazione con i comuni e con la rete territoriale dei servizi e la rete di sostegno sociale riferimento degli utenti (max 20 punti)</p>	<p>rete primaria e secondaria. Particolarmente curato il sistema di rete secondaria con un ampio e funzionale spettro di stakeholder coinvolgibili (servizi territoriali, medici di base, parenti, organizzazioni di volontariato...). Esprime, inoltre anche possibili strumenti di coinvolgimento e di costruzione di lavoro di rete come le conferenze di servizi che si propongono di far partecipare le Asl, i Servizi Sociali dei Comuni, l'associazionismo e le realtà significative locali (parrocchie).</p>	<p>emergono particolari analisi approfondite ed una reale ed esaustiva mappatura della possibile o potenziale rete. Vi sono degli accenni sulla disponibilità della Ditta a collaborare con il Comune, con le strutture socio-assistenziali specifiche e la rete del volontariato sociale ma manca uno sviluppo effettivo dell'elemento.</p>	<p>premessa che delinea un quadro generico ma non scende ad enumerare delle azioni specifiche. La Ditta propone una riunione da effettuare due volte l'anno tra un referente del servizio di Telesoccorso, i rappresentanti dei servizi territoriali, il Terzo Settore del Comune e l'ambito Distrettuale. Lo sviluppo appare dunque appena sufficiente.</p>	<p>individuando tutti i possibili interlocutori da coinvolgere sia esplicitando le modalità con cui si intende raggiungere tale obiettivo. La trattazione denota una riflessione accurata di fondo che viene coerentemente declinata nelle azioni. Azioni che, in caso di aggiudicazione, si realizzerebbero attraverso un'attenta analisi della realtà attraverso una "mappatura" del territorio interessato. Il coinvolgimento riguarderebbe la rete personale dell'utente, la rete parentale ed amicale, la rete dei servizi istituzionali pubblici locali e la rete del volontariato.</p>	<p>attraverso il lavoro di rete tra i diversi attori sociali formali ed informali al fine di poter analizzare i bisogni, programmare servizi ed attivare sviluppo di comunità competenti. La Ditta si propone anche di creare una "mappatura" degli eventi ludici e culturali con la relativa creazione di una newsletter per poter così informare telefonicamente gli utenti delle varie iniziative sul territorio.</p>
<p>Totale parziale</p>	<p>BUONO=12 21</p>	<p>DISCRETO=8 18</p>	<p>MEDIOCRE=4 14</p>	<p>ECCELLENTE=20 32</p>	<p>OTTIMO=16 26</p>

Proposta migliorativa max 25 punti

<p>C) Offerte migliorative atte complessivamente a migliorare la qualità del servizio MAX 25 punti</p>	<p>La Ditta si impegna ad assicurare: l'installazione entro max 5 giorni; un "remind del farmaco" provvedendo ad supportare l'utente nell'assunzione della terapia farmacologica prescritta; un servizio telefonico di collegamento fra utente e struttura pubblica per eventuali prenotazioni; un accesso informatizzato al Committente ai dati relativi a tutti gli utenti; un'intensificazione del numero delle chiamate (tre chiamate</p>	<p>La Ditta prevede: - la possibilità di attivare il servizio ad un massimo di 10 utenti forniti del solo cellulare che quindi non dispongono di linea fissa; mettere a disposizione un numero verde ad ogni utente; - istituire il Servizio di tele agenda per rammentare impegni improrogabili;</p>	<p>Le caratteristiche migliorative proposte dalla ditta sono le seguenti: 1) reportistica e SLA sul livello del servizio. Tali report verranno prodotti con cadenza mensile anziché trimestrale; 2) chiamate di controllo personalizzate su base bi-settimanale; anziché settimanale; 3) "sportello virtuale amico" per supportare l'utente nella corretta assunzione dei farmaci, sulla necessità di reperire personale tecnico per</p>	<p>La ditta propone: - di supportare gli utenti durante l'emergenza caldo ed ad effettuare fino a n. 300 chiamate; - di assicurare l'attivazione del servizio per i nuovi utenti entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta; di installare n. 15 sensori per il monitoraggio delle condizioni ambientali; - di mettere a disposizione n. 5 dispositivi funzionanti su linea GSM in casi di</p>	<p>Le offerte migliorative proposte dalla Ditta sono le seguenti: 1) stampa di una news letter spedita al domicilio dell'utente; 2) mantenere una continuità tra utente e volontario; 3) invio di una comunicazione informativa al medico di base ad ogni attivazione del servizio; 4) redazione della Carta dei Servizi; 5) istituzione del Servizio di Memoterapia (chiamata telefonica per ricordare l'assunzione dei farmaci;</p>
--	--	---	--	---	---

	<p>settimanali compreso il periodo estivo per le situazioni più fragili); la dotazione, in casi eccezionali, di un apparecchio di telesoccorso che utilizza la rete mobile GSM; sensori ambientali; un numero verde gratuito collegato con i centri operativi dell'ambito territoriale; un "triage infermieristico programmato od occasionale che consente di rispondere ai bisogni di assistenza socio-sanitaria; un servizio di telemonitoraggio/telemedicina.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - di fornire un telecomando particolare per utenti diversamente abili; - di fornire il servizio di Tele-"informa eventi"; - di inviare tramite posta gli auguri di compleanno; - di supportare l'utenza durante il periodo estivo; - di attivare il Telecontrollo personalizzato fino ad una volta al giorno per 7 giorni alla settimana; di valutare il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente al servizio di teleassistenza. 	<p>riparazioni di vario genere, per programmare contatti in caso di esigenze specifiche (piani anticoldo).</p> <p>4) Utilizzo di dispositivi di telesoccorso di ultima generazione;</p> <p>5) Fornitura al 105 degli utenti che ne fanno richiesta di un terminale più evoluto ion grado di operare tramite la rete mobile GSM. In tal caso la SIM GSM di telefonia mobile ed il relativo traffico sono a carico dell'utente.</p>	<p>assoluta necessità e per periodi limitati;</p> <ul style="list-style-type: none"> - di mettere a disposizione n. 350 chiamate/anno aggiuntive ed ulteriori 350 chiamate/anno aggiuntive per altre campagne diverse dalle emergenze climatiche; - di attivare un numero verde informativo; - attività di informazione e promozione del servizio attraverso incontri rivolti alla cittadinanza; - di effettuare una chiamata per gli auguri di compleanno; - di elaborare la Carta dei Servizi; - di mettere a disposizione dell'Ente appaltante un gruppo di esperti a supporto per la progettazione di iniziative di sviluppo; 	<p>6) attivazione di un numero verde;</p> <p>7) effettuazione di telefonate in occasione di ricorrenze.</p>
Totale parziale	OTTIMO=20 20	BUONO=15 15	BUONO=15 15	BUONO=15 15	BUONO=15 15
TOTALE	41	33	29	47	41

eccellente coefficiente 1 X punteggio da attribuire
ottimo coefficiente 0,80 X idem
buono coefficiente 0,60 X idem
discreto coefficiente 0,40 X idem
mediocre coefficiente 0,20 X idem
scarso coefficiente 0 X idem

Per la valutazione dell'offerta tecnica si procederà secondo la seguente formula matematica:

Punteggio A = punteggio attribuito/miglior punteggio attribuito x 15

Punteggio B = punteggio attribuito/miglior punteggio attribuito x 20

Punteggio C = punteggio attribuito/miglior punteggio attribuito x 25
Punteggio A+B+ C = Punteggio offerta tecnica –gestionale