



**SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO ALLA CENTRALE OPERATIVA 118  
SIENA-GROSSETO - AREZZO ED ALLA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

**Gara n. 2334-2023-AC/mv**

**CODICE CIG: Lotto 1: 96632974F3**

**Lotto 2: 9663323A66**

**CAPITOLATO TECNICO**

**INDICE**

PREMESSA - CONTESTO DI RIFERIMENTO .....	2
ART. 1- OGGETTO DELL'APPALTO .....	3
Lotto 1 - SUPPORTO TECNICO ALLA CENTRALE OPERATIVA 118 .....	3
Lotto 2 - CONTINUITA' ASSISTENZIALE .....	4
ART. 2-PERSONALE.....	5
ART.3-REFERENTE DEL SERVIZIO .....	5
ART.4-CODICE COMPORTAMENTO AZIENDALE.....	5
ART.5-FORMAZIONE DEL PERSONALE E PERIODO DI PROVA .....	5
ART. 6-PIANI DI TURNAZIONE .....	6
ART.7-SOPRALLUOGO.....	6

## PREMESSA - CONTESTO DI RIFERIMENTO

Dopo la riorganizzazione delle Centrali Operative 118 della Regione Toscana (delibera n. 544 del 2014 della Giunta Regionale Toscana) la Centrale Operativa 118 di Siena ha un bacino di utenza che attualmente comprende le province di Grosseto e di Siena per l'attività di emergenza – urgenza e anche la provincia di Arezzo, per quanto attiene le attività di urgenza.

In applicazione di quanto previsto dalla DGR 544/2014 con il bacino di utenza, il numero delle postazioni attive ed operative occupate da operatori tecnici, dovrà quindi essere il seguente:

- 2 postazioni di movimentazione mezzi in emergenza/regia, operative h. 24 e 365 giorni/anno.

Queste rappresentano lo standard di base minimo per la gestione dell'emergenza territoriale in relazione al bacino di utenza.

Resta da considerare la gestione dei servizi che non rientrano strettamente nell'emergenza territoriale, previsti dalla L.R. 70/2010 come prestazioni che rientrano nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), che rappresenta parte considerevole del lavoro svolto dal personale Operatore Tecnico della Centrale Operativa 118 e per la quale sono da prevedere le seguenti postazioni, occupate da operatori tecnici:

- 3 postazioni, operative h. 12 nei giorni dal lunedì al venerdì
- 2 postazioni, operative h. 6 il sabato mattina
- 1 postazione h. 6 il sabato pomeriggio
- 1 postazione h. 12 per la domenica e festivi

### PRINCIPALI COMPETENZE DELLA CENTRALE OPERATIVA 118

- a) emergenza/urgenza sanitaria territoriale;
- b) trasporti sanitari urgenti, anche assistiti;
- c) trasporti primari e secondari con elicottero o altro mezzo aereo;
- d) trasporto di organi ed équipe chirurgiche d'urgenza;
- e) emergenze di protezione civile;
- f) piani di tutela sanitaria emergenza e soccorso in occasione di manifestazioni;
- g) trasporti sanitari non di emergenza ricompresi nei LEA
- h) informazione sanitaria sui temi relativi all'emergenza-urgenza e sull'accesso ai servizi di trasporto sanitario.

### BACINO DI UTENZA relativo al servizio Emergenza 118 per ambito territoriale Siena-Grosseto

N. abitanti residenti: 494.000

Estensione territoriale: 8.323 Km<sup>2</sup>

Flusso turistico: circa 1.950.000 presenze anno

### BACINO DI UTENZA relativo al servizio Urgenza per ambito territoriale Arezzo-Siena-Grosseto

N. abitanti residenti: 840.000

Estensione territoriale: 11.556 Km<sup>2</sup>

Flusso turistico: circa 2.500.000 presenze anno

### TABELLA VOLUMI DI LAVORO AUSL TOSCANA SUD. EST- (Dati relativi all'anno 2021)

	Siena	Arezzo	Grosseto	Totale CO118 SI-
--	-------	--------	----------	------------------



				GR-AR
MISSIONI EMERGENZA	52.084		29.773	<b>81.857</b>
MISSIONI IN URGENZA*	96.374	102.447	63.463	<b>262.284</b>

\*limitate alle attività previste nei LEA

%%%%%%%%

A questa attività di supporto della Centrale Operativa 118 si aggiunge l'attività di supporto al servizio di continuità assistenziale, al momento solo per il territorio di Arezzo che necessita di n. 2 operatori nel diurno e prenotturno e n. 1 operatore nel notturno e nelle feste patronali.

BACINO DI UTENZA relativo al servizio di continuità assistenziale per ambito territoriale Arezzo

N. abitanti residenti: 344.374

Estensione territoriale: 3233.08 Km<sup>2</sup>

Flusso turistico: circa 550.000 presenze anno

TABELLA VOLUMI DI LAVORO AUSL TOSCANA SUD. EST- (Dati relativi all'anno 2021)

	Siena	Arezzo	Grosseto	Totale
CONTINUITA ASSISTENZIALE		103.887		<b>103.887</b>

## ART. 1- OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente appalto prevede due lotti che hanno per oggetto:

**lotto 1** - servizio di supporto tecnico alla Centrale Operativa 118 riorganizzata di Siena e Grosseto per le attività emergenza-urgenza e per Arezzo, per quanto attiene le attività di urgenza,

**lotto 2** - attività di continuità assistenziale (guardia medica) per Arezzo.

### **Lotto 1 - SUPPORTO TECNICO ALLA CENTRALE OPERATIVA 118**

Le prestazioni per il servizio di supporto tecnico che l'aggiudicatario dovrà garantire sono le seguenti:

- 1) Invio e/o verifica dell'avvenuta partenza dei mezzi di soccorso di emergenza, scelti dal personale sanitario in turno sulla base delle direttive, dei protocolli e delle procedure previste dal Direttore di Centrale Operativa;
- 2) Ricezione e monitoraggio degli stati di missione;
- 3) Ricezione e trasmissione delle comunicazioni di carattere non sanitario (logistico) con tutti i mezzi di soccorso, ivi comprese le indicazioni utili alla localizzazione dell'obiettivo;
- 4) Possibilità di svolgimento di funzione di primo filtro sulle altre linee (escluso 118) di ingresso della Centrale Operativa;
- 5) Monitoraggio dei posti letto degli ospedali, qualora necessario;
- 6) Ruolo logistico in merito ai piani di tutela sanitaria ed all'attività di soccorso e di emergenza in occasione di manifestazioni di rilievo territoriale;
- 7) Azioni in piena sintonia e collegialità con tutto il personale operante in Centrale Operativa (medico di Centrale, infermieri, personale OSS, qualora presente);

- 8) Partecipazione alle assemblee della Centrale Operativa 118, su richiesta del Direttore;  
 9) Rispetto delle procedure/protocolli/istruzioni operative fornite dalla Centrale Operativa;  
 10) Oltre ai compiti relativi alla gestione dei mezzi in emergenza, previsti dalla DGR n. 7/2015, attivazione dei mezzi delle Associazioni di Volontariato per i trasporti sanitari non di emergenza ricompresi nei LEA.

Il fabbisogno della nuova Centrale Operativa 118 Siena, in termini di servizi resi da personale Operatore Tecnico, le cui funzioni sono disciplinate dal DGR n. 7/2015, è il seguente:

MISSIONI EMERGENZA Centrale Operativa 118 (Siena-Grosseto)

2 **postazioni** di movimentazione mezzi in emergenza/regia, occupate da operatori tecnici, operative h. 24 e 365 giorni/anno

Per la gestione di questi servizi, per definizione non dismissibili, deve essere garantito almeno un turno di pronta disponibilità in orario notturno feriale e festivo e diurno festivo

MISSIONI URGENZA Centrale operativa II livello (Siena-Grosseto-Arezzo)

3 **postazioni** di operatori tecnici, operative h. 12 dal lunedì al venerdì;

2 **postazioni**, di operatori tecnici, operative h. 6 il sabato (8-14);

1 **postazione** di operatore tecnico, operative h. 6 il sabato pomeriggio (14-20);

1 **postazione** di operatore tecnico h12 la domenica e festivi (8-20);

#### Lotto 2 - CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Le prestazioni per il servizio di continuità assistenziale che l'aggiudicatario dovrà garantire sono le seguenti:

- 1) ricezione chiamate pervenute da parte dei cittadini su apposito numero dedicato;
- 2) registrazione dei dati della chiamata su apposito software aziendale;
- 3) trasmissione delle chiamate al Medico di Continuità Assistenziale in turno nella sede territoriale competente;
- 4) chiusura delle chiamate;
- 5) ricerca delle chiamate ricevute;
- 6) fornitura dati servizio svolto.

Il fabbisogno del servizio di continuità assistenziale, al momento da svolgere c/o la centrale operativa di Arezzo, in termini di servizi resi da personale Operatore Tecnico, le cui funzioni sono disciplinate dal DGR n. 7/2015, è il seguente:

	Postazioni operative	Giorni	ORE	Totale ORE
Prefestivo NAZIONALE (10-20)	2	7	20	140
Festivo NAZIONALE (08-20)	2	10	20	200
Prefestivo - Sabato (08-20)	2	52	24	1248
Festivo - Domenica (08-20)	2	52	24	1248
Prenotturno (20-00)	2	365	8	2920
Notturmo (00-08)	1	365	8	2920
Patroni (08-20)	1	36	12	432
				<b>9.108</b>



---

## ART. 2-PERSONALE

Non sono richiesti particolari requisiti professionali, ma è considerata indispensabile la buona conoscenza (parlata e scritta) dell'italiano ed il possesso di competenze informatiche di base. Costituiscono titoli preferenziali l'esperienza nella gestione di emergenze/urgenze e la conoscenza del territorio. Si richiede inoltre la padronanza della lingua inglese parlata.

## ART.3-REFERENTE DEL SERVIZIO

Allo scopo di dirigere e coordinare il lavoro degli operatori e rispondere ad eventuali disservizi o problematiche che potrebbero sorgere nell'espletamento del servizio, è richiesta:

- per il lotto 1 la presenza di un referente del servizio, per almeno 6h al giorno, dal lunedì al sabato.
- per il lotto 2 la disponibilità di un referente, reperibile in orario di servizio.

## ART.4-CODICE COMPORTAMENTO AZIENDALE

Il soggetto aggiudicatario è tenuto a prendere visione, divulgare e far rispettare al proprio personale il Codice di comportamento adottato dall'Azienda Usl Toscana Sud Est con Deliberazione DG del 10/11/2016, n. 1234.

## ART.5-FORMAZIONE DEL PERSONALE E PERIODO DI PROVA

Fatto salvo il personale già in servizio alla data di stipula del contratto che continua a svolgere le stesse mansioni (emergenza e urgenza) e che non necessita di ulteriori momenti formativi né periodi di prova, per il personale di nuova immissione in servizio si dovranno prevedere più percorsi formativi e più precisamente:

1. Formazione per Operatore Tecnico destinato alla gestione dei servizi di Urgenza (L.R. 70/2010)
2. Formazione per Operatore Tecnico destinato alla gestione dei servizi di Emergenza (DGR 7/2015)

La formazione di cui al punto 1 sarà completamente a carico del soggetto affidatario del servizio per gli aspetti organizzativi e contenutistici, ad eccezione di quella riguardante le tecnologie (hardware e software presenti in Centrale Operativa) mentre, per quella di cui al punto 2, sarà svolta anche dal Direttore della Centrale Operativa 118 di riferimento, o suo delegato. In particolare, per il punto 2, alla Centrale Operativa 118 compete la formazione per quanto riguarda:

- ✓ Protocolli di Centrale.
- ✓ Rapporti con altro personale operante in Centrale.
- ✓ Utilizzo dei software di Centrale (gestionale, cartografia, etc.).
- ✓ Utilizzo dell'interfaccia telefonica di Centrale.
- ✓ Utilizzo del Sistema Radio di Centrale e delle comunicazioni in genere.
- ✓ Tutti gli aspetti ed argomenti correlati all'organizzazione, all'assetto operativo e alle specifiche attività e mansioni della singola Centrale Operativa 118;

Ciascun operatore proposto dall'aggiudicatario e destinato alle postazioni dovrà partecipare alle attività di formazione previste e, dopo un periodo di prova fino a tre mesi, comprensivo anche della fase di



affiancamento, ottenere l' idoneità al servizio, previa valutazione da parte di apposita commissione mista composta dall' Azienda Sanitaria (nella persona del Direttore della C.O. o suo delegato) e dall'aggiudicatario. L'aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione degli operatori che non ottengano l' idoneità.

La stessa procedura sarà attivata ogni qualvolta, per sostituzioni o aumento del personale, saranno introdotti nuovi operatori nel servizio.

**Gli oneri della formazione, di cui ai precedenti punti 2, svolta dal Direttore della CO 118 di riferimento sono a carico dell'aggiudicatario, che riconoscerà all' Azienda Sanitaria un compenso di €. 65/h per una quota massima di 50 ore annuali.**

#### **ART. 6-PIANI DI TURNAZIONE**

L'aggiudicatario dovrà presentare, almeno 7 gg. prima dell' inizio del mese, salvo diverso accordo con la CO 118 di riferimento, il piano di turnazione relativo al mese successivo e a fine mese, entro il 10 del mese successivo, la reale effettuazione dei turni svolti.

#### **ART.7-SOPRALLUOGO**

Il sopralluogo della Centrale Operativa è facoltativo, le Associazioni che ritenessero opportuno effettuarlo possono contattare i signori:

Samuele Pacchi tel 348-7906755 [samuele.pacchi@uslsudest.toscana.it](mailto:samuele.pacchi@uslsudest.toscana.it);

Piero Brocchi Tel. 3666452744 [piero.brocchi@uslsudest.toscana.it](mailto:piero.brocchi@uslsudest.toscana.it)

e riportare nella richiesta i seguenti dati dell'operatore economico: nominativo del concorrente; recapito telefonico; recapito fax/indirizzo e-mail; nominativo e qualifica della persona incaricata di effettuare il sopralluogo.