

del 17/06/2020

**DELIBERAZIONE
DEL DIRETTORE GENERALE**

**- Dott. Fernando Antonio Compostella -
nominato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto
n. 195 del 30.12.2015 e
confermato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto
n. 160 del 30.12.2016**

**OGGETTO: Emergenza COVID 19 – II^ Integrazione Contratto Contact Center
con Consorzio Nazionale Servizi per recupero prestazioni sanitarie rinviate.
Impresa Consorzio Nazionale Servizi.**

Struttura UOC Provveditorato Economato e Gestione Logistica

Si attesta l'avvenuta regolare istruttoria
del presente provvedimento proposto
per l'adozione in ordine alla legittimità
con ogni altra disposizione regolante la materia.

Il Direttore della Unità Operativa Complessa

Dott. Roberto Banzato

Il Direttore della U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, Dott. Roberto Banzato, riferisce quanto segue:

Con Deliberazione del Direttore Generale n. 609 del 31/07/2019, è stato disposto, dopo aver acquisito parere favorevole espresso dalla Commissione Regionale per l'Investimento in Tecnologia ed Edilizia (CRITE) nella seduta del 26/07/2019, il rinnovo al Consorzio Nazionale Servizi con sede in via della Cooperazione, 3 Bologna del contratto del Servizio di Prenotazione Telefonica (Contact Center) e di sportello delle prestazioni specialistiche ambulatoriali realizzato mediante completa gestione di sportelli telefonici e polivalenti (sportelli di front-office) presso i quali è possibile accettare, prenotare e disdire prestazioni ambulatoriali sia telefonicamente (remotizzate dalle telefonate in entrata al Contact Provinciale) che di persona erogate dalle strutture pubbliche e private della Provincia di Rovigo di seguito elencate:

- Azienda ULSS 5 Polesana (ex Azienda ULSS 18 ed ex Azienda ULSS 19);
- Casa di Cura Santa Maria Maddalena
- Casa di Cura Città di Rovigo;
- Centro Medico Rovigo;
- Centro Attività Motorie Rovigo;
- Centro Medico Polesano Giacciano con Baruchella;
- Poliambulatorio Rovigo Medica
- Casa di Cura di Porto Viro

per il biennio 01/08/2019-31/07/2021 , alle condizioni tecnico economiche di seguito esplicitate:

- n. 500.000 prenotazioni/anno di cui n. 38.000 con “presa in carico paziente” ad € 1,30/cadauna, iva non compresa, spesa presunta complessiva € 650.000,00/anno iva non compresa;
 - n. 40.000 disdette/anno ad € 1,00/cadauna, iva non compresa, spesa presunta complessiva € 40.000,00/anno, iva non compresa;
 - con estensione attività prenotazione e disdetta presso Ospedale di Trecenta secondo le stesse modalità di espletamento servizio già in essere presso Ospedali Rovigo e Adria;
 - attività back office Ufficio Agende, servizio espletato in n. 14 ore/die per 5 gg/settimana ad € 17,31/cadauna, iva non compresa, spesa presunta complessiva € 63.0000/anno, iva non compresa;
 - attività Front Office Centro Prelievi Rovigo , servizio espletato in n. 6 ore servizio/die 5 gg settimana ad € 18,33 cadauna, iva non compresa, spesa presunta complessiva € 28.594,80/anno, iva non compresa;
- per una spesa complessiva presunta biennale di € 1.563.188,00, iva non compresa.

Con Decreto Legge 6 febbraio 2020 n. 6 e successivi Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri di attuazione, sono state stabilite le prime disposizioni urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza sanitaria epidemiologica da COVID-19 che l'Organizzazione Mondiale della Sanità il 30 gennaio 2020, ha dichiarato emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale.

Con Deliberazione del Direttore Generale n. 462 del 26/5/2020, avente ad oggetto: “*Emergenza COVID 19 – Integrazione Contratto Contact Center con Consorzio Nazionale Servizi, ai sensi art. 36, c. 2, lett. a) D.Lgs. 50/2016 e smi, con ulteriore attività back office Ufficio Agende per recupero prestazioni sanitarie rinviate*” è stato, fra l'altro, disposto di integrare - per le motivazioni in premessa indicate ed al fine di riorganizzare il recupero di prestazioni sanitarie sospese e successiva configurazione agende CUP per il distanziamento sociale e il non assembramento nei luoghi di attesa dell'A. Ulss 5 Polesana, ai sensi dell'art. 36, c. 2, lett. a) del D. L.vo 50/2016 e smi - al Consorzio Nazionale Servizi, con sede in via della Cooperazione, 3 Bologna, il contratto in essere con l'attività straordinaria di back office Ufficio Agende, oltre a quelle attualmente rese, per n. 100/ore/settimana (di cui n.70/ore/settimana presso il P.O. di Rovigo e n. 30/ore/settimana presso il P.O. di Adria)

per il bimestre giugno/luglio c.a. per una spesa complessiva di € 16.300,00 (iva non compresa) comprensivo dei costi per la sicurezza di cui all'offerta prot. 20/MI/13538/P/EMO/GES del 15/05/2020.

Il Direttore della UOC Direzione Amministrativa Ospedaliera, Dott. Pierluigi Serafini, e il CUP Manager Aziendale (nonché DEC del contratto del CUP Provinciale in argomento), Dott. Fernando Spadon con nota prot. 52059 del 9/6/2020, agli atti del procedimento, hanno evidenziato l'urgente necessità di integrare il vigente contratto con l'Impresa Consorzio Nazionale Servizi per far fronte all'emergenza da Covid 19 in riferimento alla difficoltà oggettiva di dover richiamare gli utenti che hanno lasciato il loro numero telefonico in segreteria nell'arco della stessa giornata lavorativa.

L'Impresa CNS – Società Cooperativa con nota prot. 20/MI/15474/P/ASE/GES_01 del 15/6/2020, agli atti del procedimento, a seguito di specifici incontri con l'A. Ulss 5 relativi all'applicazione delle Linee Guida Regionali per la gestione dell'emergenza COVID 19, ha comunicato che già a partire dal 15/5/2020 ha riscontrato al CUP un consistente aumento delle chiamate in entrata moltissime delle quali sono (solo) richieste di informazioni, ma soprattutto un aumento dei tempi di conversazione ed appurato che il servizio di prenotazione comporta un aumento dei costi di organizzazione del lavoro pari al 30% in più chiedendo, nel contempo, la possibilità di incrementare, per un periodo a partire dal 15/5/2020 al 31/12/2020, l'importo attualmente riconosciuto a singola prenotazione del 28%, per un importo totale a singola prestazione di € 1,65 anziché di €. 1,30 a prenotazione.

Il Direttore della UOC Direzione Amministrativa Ospedaliera, Dott. Pierluigi Serafini, e il CUP Manager Aziendale, Dott. Fernando Spadon, con ultima nota prot. 54096 del 15/6/2020, sempre agli atti del procedimento, hanno comunicato che, rispettivamente a quanto richiesto dall'Impresa CNS, hanno effettuato ulteriori verifiche confrontando i volumi di attività mensili dell'anno 2020, rilevando quanto segue:

Mese	Inbound					Outbound				
	Tel ingr	Media g	Tel risp	% risp	TM conv	Tel disd	Media g	Tel rich	Media gg	TM conv
Gennaio	61.684	2.467	42.110	68,27	2,50	4.226	169	8.590	344	3,00
Febbraio	50.177	2.007	35.223	70,20	2,45	5.016	201	4.825	193	2,55
Marzo	57.724	2.203	33.898	59,19	2,49	7.577	291	6.234	240	2,50
Aprile	43.593	1.744	29.878	68,54	3,40	2.905	116	5.983	239	3,55
4 magg / 6 giugno	137.083	4.896	39.906	29,11	3,55	6.351	227	26.664	952	4,05

nella stessa nota si evidenzia altresì che dalla fine del mese di Giugno 2020 verranno aperti gli sportelli fisici front office del CUP nei Presidi Ospedalieri, con ingressi al pubblico contingentati per evitare assembramenti, che porteranno inevitabilmente un allungamento ulteriore del tempo medio di contatto, e pertanto l'offerta di CNS (€. 1,65 a prenotazione) è stata ritenuta congrua e idonea al superamento delle criticità al momento presenti.

Premesso tutto quanto sin qui enunciato, il Dott. Roberto Banzato, nella riferita qualità di Direttore della UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica propone pertanto di:

- prendere atto che con Decreto Legge 23 febbraio 2020, n. 6, e successivi Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri di attuazione, sono state stabilite le disposizioni urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID_19 che l'Organizzazione Mondiale della Sanità, il 30 gennaio 2020, ha dichiarato emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale;
- prendere atto altresì delle note:

- nota prot. 52059 del 9/6/2020, agli atti del procedimento, del Direttore della UOC Direzione Amministrativa Ospedaliera, Dott. Pierluigi Serafini, e del CUP Manager Aziendale, Dott. Fernando Spadon (nonché DEC del contratto del CUP Provinciale in argomento) è stata evidenziata l'urgente necessità di integrare il vigente contratto con l'Impresa Consorzio Nazionale Servizi per far fronte all'emergenza da Covid 19 in riferimento alla difficoltà oggettiva di dover richiamare gli utenti che hanno lasciato il loro numero telefonico in segreteria nell'arco della stessa giornata lavorativa.;
 - nota prot. 20/MI/15474/P/ASE/GES_01 del 15/6/2020, agli atti del procedimento dell'Impresa CNS – Società Cooperativa di richiesta adeguamento valore unitario prestazione contrattuale di prenotazione, a partire dal 15/5/2020 al 31/12/2020, da € 1,65/prenotazione, Iva non compresa, anziché € 1,30/prenotazione, Iva non compresa.
 - nota prot. 54096 del 15/6/2020, sempre agli atti del procedimento, del Direttore della UOC Direzione Amministrativa Ospedaliera, Dott. Pierluigi Serafini, e del CUP Manager Aziendale, Dott. Fernando Spadon è stato confermato, a seguito ulteriori verifiche e valutazioni, l'incremento dell'attività per l'espletamento della singola prenotazione ritenendo l'offerta di CNS (€ 1,65 a prenotazione) congrua e idonea al superamento delle criticità al momento presenti.
- integrare, come previsto dagli atti di gara, pertanto ed al fine di assicurare l'espletamento delle prenotazioni CUP per il periodo 15/5/2020 – 31/12/2020, il valore unitario della prenotazione riconoscendo temporaneamente e salvo rendicontazione il valore di € 1,65/prenotazione, Iva non compresa, anziché € 1,30/prenotazione, Iva non compresa;

IL DIRETTORE GENERALE

In relazione a quanto sopra riferito e preso atto che il Dirigente della UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica proponente, competente dell'istruzione dell'argomento in questione, ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale;

Visto il D.Lgs. 502/1992 e smi;

Visto il D.Lgs 50/2016 smi;

Vista la L.R. 19/2016;

Vista le Deliberazioni del Direttore Generale n. 93 del 5/2/2020 e n. 462 del 26/5/2020;

Sentito il parere favorevole dei Direttori Amministrativo e Sanitario, ai sensi dell'art. 3 del D.Lvo 502/1992 nonché del Direttore dei Servizi Socio Sanitari ai sensi dell'art. 16 della L.R. 56/94 e s.m.i.

DELIBERA

- 1) di prendere atto che con Decreto Legge 23 febbraio 2020, n. 6, e successivi Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri di attuazione, sono state stabilite le disposizioni urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID_19 che l'Organizzazione Mondiale della Sanità, il 30 gennaio 2020, ha dichiarato emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale;

2) prendere atto altresì delle note:

- nota prot. 52059 del 9/6/2020, agli atti del procedimento, del Direttore della UOC Direzione Amministrativa Ospedaliera, Dott. Pierluigi Serafini, e del CUP Manager Aziendale, Fernando Spadon (nonché DEC del contratto del CUP Provinciale in argomento) è stata evidenziata l'urgente necessità di integrare il vigente contratto con l'Impresa Consorzio Nazionale Servizi per far fronte all'emergenza da Covid 19 in riferimento alla difficoltà oggettiva di dover richiamare gli utenti che hanno lasciato il loro numero telefonico in segreteria nell'arco della stessa giornata lavorativa.;
- nota prot. 20/MI/15474/P/ASE/GES_01 del 15/6/2020, agli atti del procedimento dell'Impresa CNS – Società Cooperativa di richiesta adeguamento valore unitario prestazione contrattuale di prenotazione, a partire dal 15/5/2020 al 31/12/2020, da € 1,65/prenotazione, Iva non compresa, anziché € 1,30/prenotazione, Iva non compresa.
- nota prot. 54096 del 15/6/2020, sempre agli atti del procedimento, del Direttore della UOC Direzione Amministrativa Ospedaliera, Dott. Pierluigi Serafini, e del CUP Manager Aziendale è stato confermato, a seguito ulteriori verifiche e valutazioni, l'incremento dell'attività per l'espletamento della singola prenotazione ritenendo l'offerta di CNS (€ 1,65 a prenotazione) congrua e idonea al superamento delle criticità al momento presenti;

- 3) di integrare, pertanto e per le motivazioni in premessa indicate, come previsto dagli atti di gara, ed al fine di assicurare l'espletamento delle prenotazioni CUP per il periodo 15/5/2020 – 31/12/2020, il valore unitario della prenotazione riconoscendo temporaneamente e salvo rendicontazione il valore di €. 1,65/prenotazione, Iva non compresa, anziché €. 1,30/prenotazione, Iva non compresa;
- 4) di confermare il Dott. Fernando Spadon, CUP Manager A. Ulss 5, "Direttore dell'esecuzione del contratto", di cui al precedente punto 3), ai sensi dell'art. 101, comma 1 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i.;
- 5) di riservarsi di integrare la registrazione della spesa complessiva presunta per l'anno 2020 di €. 973.430,68, già prevista con le Deliberazioni del direttore Generale n. 609 del 31/07/2019 e n. 462 del 26/5/2020, solo nel caso di superamento del valore della stessa spesa per la remunerazione dell'effettiva attività del Servizio di Prenotazione Telefonica (Contact Center) e di sportello delle prestazioni specialistiche ambulatoriali realizzato mediante completa gestione di sportelli telefonici e polivalenti (sportelli di front-office) presso i quali è possibile accettare, prenotare e disdire prestazioni ambulatoriali sia telefonicamente (remotizzate dalle telefonate in entrata al Contact Provinciale) espletata nell'anno 2020.

Responsabile del procedimento
Dott. Roberto Banzato

* * * * *

Pareri favorevoli in quanto di competenza:

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dott. Urbano Brazzale

IL DIRETTORE SANITARIO

Dott. Edgardo Contato

IL DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI

Dott.ssa Paola Casson

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. F. Antonio Compostella

