

Evoluzione dei Servizi Integrati di gestione delle Tecnologie Biomediche.  
Aspetti qualificanti del Servizio

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

**Fabio Faltoni**

Gruppo Servizi Ingegneria Clinica

Napoli – 16 giugno 2006



**GRUPPO SERVIZI INGEGNERIA CLINICA**  
*Associazione Elettromedicali*

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

### Premessa ed ambito di intervento

- Il Capitolato deve essere la sintesi di una corretta traduzione delle esigenze del Cliente e della capacità di offerta dei Fornitori, in modo da garantire da un lato il raggiungimento degli obiettivi prefissati e dall'altro la sostenibilità economica del servizio
- Il rapido sviluppo del settore (raddoppiato in circa 4 anni) ha impedito la maturazione e il consolidamento degli elementi tecnico-normativi di un Capitolato:
  - Dal lato della domanda, storicamente abituata a subire le condizioni imposte dai produttori, si è avuta una reazione a volte "spropositata", di chiara rivalsea verso il mercato di fornitura;
  - Dal lato dell'offerta, tecnicamente impreparata, si è puntato spesso o solo sull'offerta del personale tecnico residente (società multiservizi) o sul riproporre schemi tradizionali basati sulla esclusività del servizio per le proprie apparecchiature (società produttrici)

quanto sopra ha impedito la creazione della **cultura del Capitolato di Servizi.**

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

### Premessa ed ambito di intervento

- Il Capitolato tecnico deve quindi regolamentare:
  - Caratteristiche minime del servizio richiesto
  - Impegni ed obblighi della Ditta aggiudicataria
  - Aspetti economici
  - Regole di controllo della qualità del servizio e di riscontro dei servizi erogati

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

### Premessa ed ambito di intervento

- Dall'analisi dei Capitolati degli ultimi due anni, emerge tuttavia che:
  - Nel 70% - 75% di essi, manca una esatta analisi delle esigenze e degli obiettivi dell'Azienda Sanitaria, e viene ribadito lo scopo principale di ridurre la spesa storica per la gestione del parco tecnologico.
  - Nel 50% - 55% dei casi i Servizi Integrati sono prevalentemente affitti di mano d'opera mascherati, assolutamente non assimilabili ad appalti di servizi, in quanto non si lascia alla Ditta la possibilità di dimensionare e gestire il servizio secondo le proprie capacità.
  - Nel 40% - 45% dei casi si chiedono prestazioni irrealizzabili o tecnicamente non giustificabili (ad esempio per quanto riguarda i tempi di intervento, le risoluzioni dei guasti, le periodicità, ecc.).
  - Nel 60% - 70%, anche per effetto degli elementi sopra citati, viene proposta una gestione economica del servizio non congrua, soprattutto in relazione a determinazione del canone, penali, adeguamenti del canone, ecc..

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

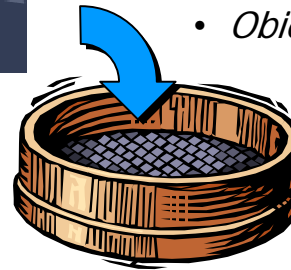
### Premessa ed ambito di intervento

- Come premesso, il Capitolato tecnico è il documento con il quale un'Azienda Sanitaria definisce i livelli di servizio ai quali le Ditte concorrenti alla gara dovranno attenersi nel formulare la propria offerta. Esso è espressione delle sue **esigenze** e dei suoi **obiettivi**.

Azienda Sanitaria



• *Obiettivi ed esigenze*



• *Caratteristiche dei servizi*

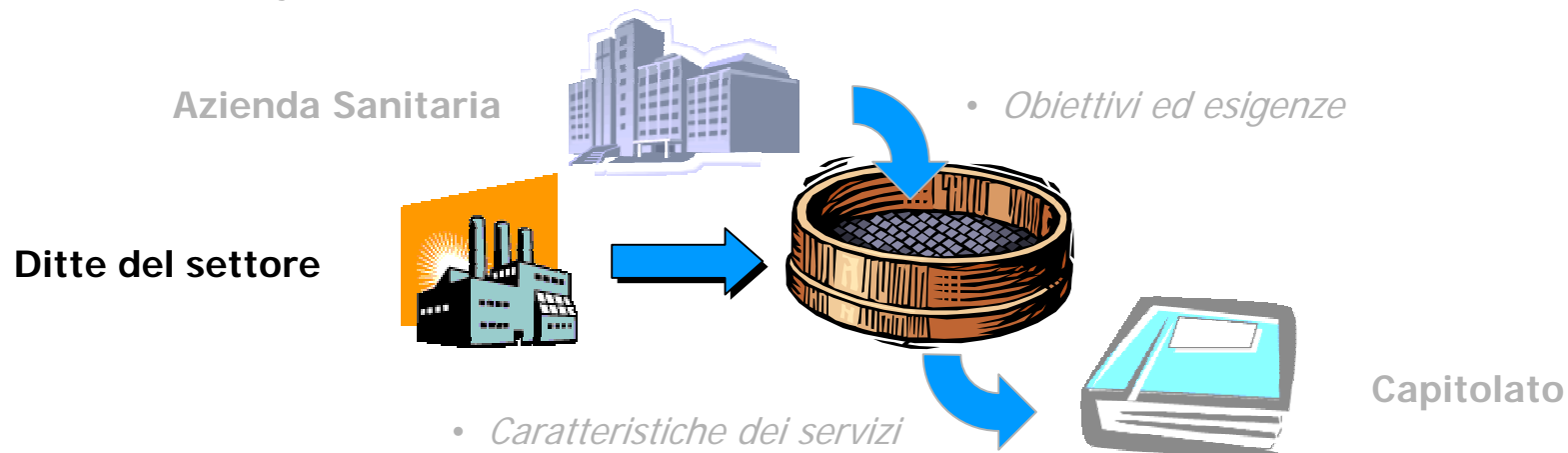


Capitolato

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

### Premessa ed ambito di intervento

- Come premesso, il Capitolato tecnico è il documento con il quale un'Azienda Sanitaria definisce i livelli di servizio ai quali le Ditte concorrenti alla gara dovranno attenersi nel formulare la propria offerta. Esso è espressione delle sue **esigenze** e dei suoi **obiettivi**.
- E' però necessario che nel definire tali livelli di servizio, si tenga conto dell'effettiva **capacità di erogazione del servizio** da parte delle Ditte del settore.



Napoli – 16 giugno 2006

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

### Obiettivo

- Obiettivo del Gruppo Servizi Ingegneria Clinica dell'ANIE è quindi proporre un Capitolato Tecnico focalizzato su alcuni **elementi chiave**, senza i quali si ritiene che il servizio non possa essere bene individuato né attuato.
- Esso vuole essere un documento dinamico che:
  - Si adatta nel tempo alle condizioni del mercato
  - Recepisce i contributi e le esigenze degli ingegneri clinici delle strutture sanitarie

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

### Gli elementi chiave

- Referenti tecnici delle Aziende Sanitarie
- Durata dell'appalto
- Individuazione del parco oggetto dell'appalto e dei servizi
- Corretta determinazione del canone e modalità di adeguamento
- Il periodo di avviamento ed attivazione del servizio
- Corretto dimensionamento della struttura tecnico - organizzativa
- Definizione dei contenuti ed applicazioni delle penali



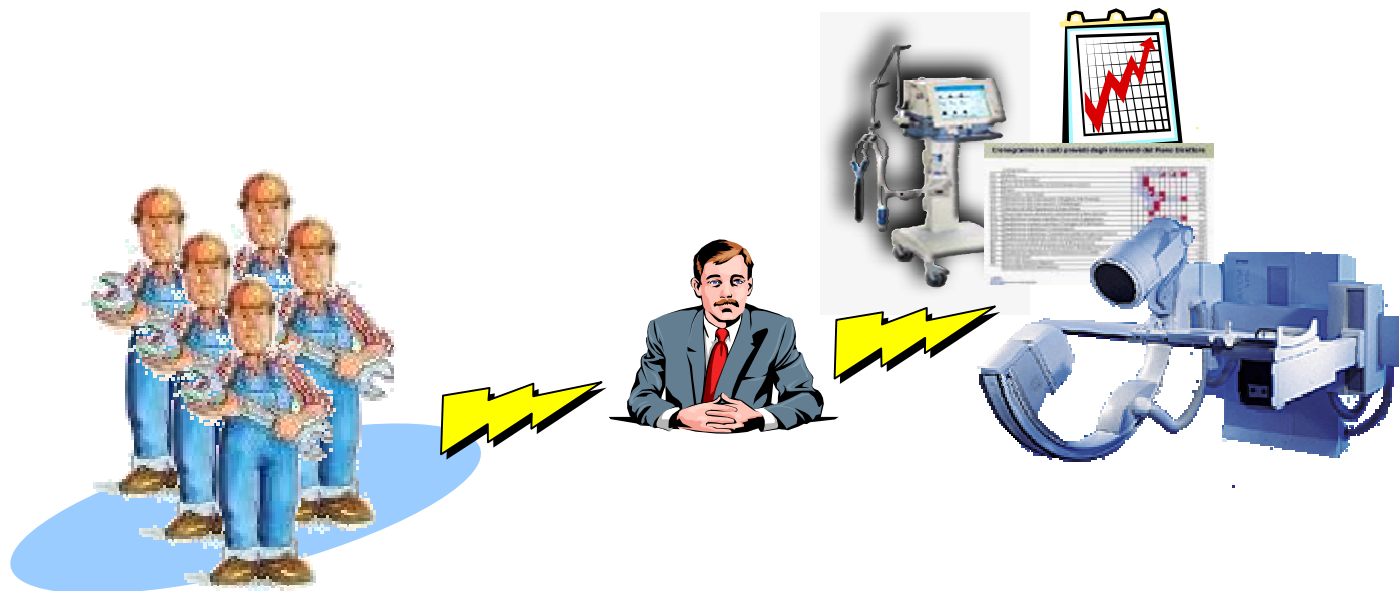


# Evoluzione dei Servizi Integrati di gestione delle Tecnologie Biomediche. Aspetti qualificanti del Servizio

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

Gli elementi chiave – Referenti tecnici delle Aziende Sanitarie

- E' di fondamentale importanza che il governo dei Servizi Integrati sia affidato ad un **referente tecnico qualificato ed esperto.**



Napoli – 16 giugno 2006



**GRUPPO SERVIZI INGEGNERIA CLINICA**  
*Associazione Elettromedicali*

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

### Gli elementi chiave – Referenti tecnici delle Aziende Sanitarie

- E' di fondamentale importanza che il governo dei Servizi Integrati sia affidato ad un **referente tecnico qualificato ed esperto.**
- Ciò consentirà di:
  - avere un interlocutore attento alle problematiche tecniche;
  - evitare una scorretta valutazione qualitativa dei servizi erogati;
  - monitorare correttamente i servizi forniti dall'Assuntore.

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

### Gli elementi chiave – I Referenti tecnici delle Aziende Sanitarie

- E' di fondamentale importanza che il governo dei Servizi Integrati sia affidato ad un **referente tecnico qualificato ed esperto.**
- Ciò consentirà di:
  - avere un interlocutore attento alle problematiche tecniche;
  - evitare una scorretta valutazione qualitativa dei servizi erogati;
  - monitorare correttamente i servizi forniti dell'Assuntore.
- E' fondamentale che il referente tecnico conosca il mercato di riferimento analogamente a quanto accade nelle fasi di acquisizione delle tecnologie biomediche.

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

Gli elementi chiave – Durata dell'appalto

- Affinché possa essere data garanzia di qualità ed efficienza, si ritiene indispensabile che la durata dell'appalto sia **almeno di 5 anni**.



## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

### Gli elementi chiave – Durata dell'appalto

- Affinché possa essere data garanzia di qualità ed efficienza, si ritiene indispensabile che la durata dell'appalto sia **almeno di 5 anni**.
- Un tale periodo:
  - giustifica gli ingenti investimenti in risorse umane e strumentali che l'Assuntore deve affrontare
  - assicura all'Assuntore la massima conoscenza delle procedure organizzative dell'Azienda Sanitaria e l'ottimizzazione dei parametri operativi che contraddistinguono le apparecchiature biomediche in uso.

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

Gli elementi chiave – Individuazione del parco oggetto dell'appalto e dei servizi

- E' difficilmente sostenibile che una Ditta partecipi ad una gara nella quale l'oggetto della fornitura non sia determinato con esattezza; è come se si volesse comprare un'apparecchiatura senza stabilirne le caratteristiche tecniche e funzionali.
- E' auspicabile pertanto che gli elenchi di gara siano maggiormente aderenti alla realtà, almeno al momento di pubblicazione del bando di gara e che si prevedano dei **meccanismi di compensazione** nel caso di forti discrepanze.

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

Gli elementi chiave – Individuazione del parco oggetto dell'appalto e dei servizi

- E' difficilmente sostenibile che una Ditta partecipi ad una gara nella quale l'oggetto della fornitura non sia determinato con esattezza; è come se si volesse comprare un'apparecchiatura senza stabilirne le caratteristiche tecniche e funzionali.
- E' auspicabile pertanto che gli elenchi di gara siano maggiormente aderenti alla realtà, almeno al momento di pubblicazione del bando di gara e che si prevedano dei **meccanismi di compensazione** nel caso di forti discrepanze.
- E' indispensabile che in sede di predisposizione del Capitolato l'Azienda Sanitaria individui con esattezza di quali servizi necessita, anche in base alla propria struttura tecnico – organizzativa e al proprio parco tecnologico.
- Uno degli elementi di successo dei Servizi Integrati è l'instaurare un rapporto di **partnership tra fornitore e amministrazione appaltante**, in modo da sfruttare al meglio le competenze e le professionalità di entrambi.

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

Gli elementi chiave – Corretta determinazione del canone e modalità di adeguamento

- E' di fondamentale importanza che il canone venga determinato **sulla base del valore e della consistenza del parco tecnologico da gestire**, in modo che le Ditte concorrenti abbiano tutti gli elementi per dimensionare la struttura tecnico – organizzativa e per formulare correttamente la propria offerta economica.





## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

### Gli elementi chiave – Determinazione del canone e suo adeguamento

- E' di fondamentale importanza che il canone venga determinato **sulla base del valore e della consistenza del parco tecnologico da gestire**, in modo che le Ditte concorrenti abbiano tutti gli elementi per dimensionare la struttura tecnico – organizzativa e per formulare correttamente la propria offerta economica.
- Analogamente, anche gli **adeguamenti del canone** a seguito dei cambiamenti del parco tecnologico nel tempo, dovrebbero essere proporzionali al valore delle apparecchiature che hanno determinato tale variazione.

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

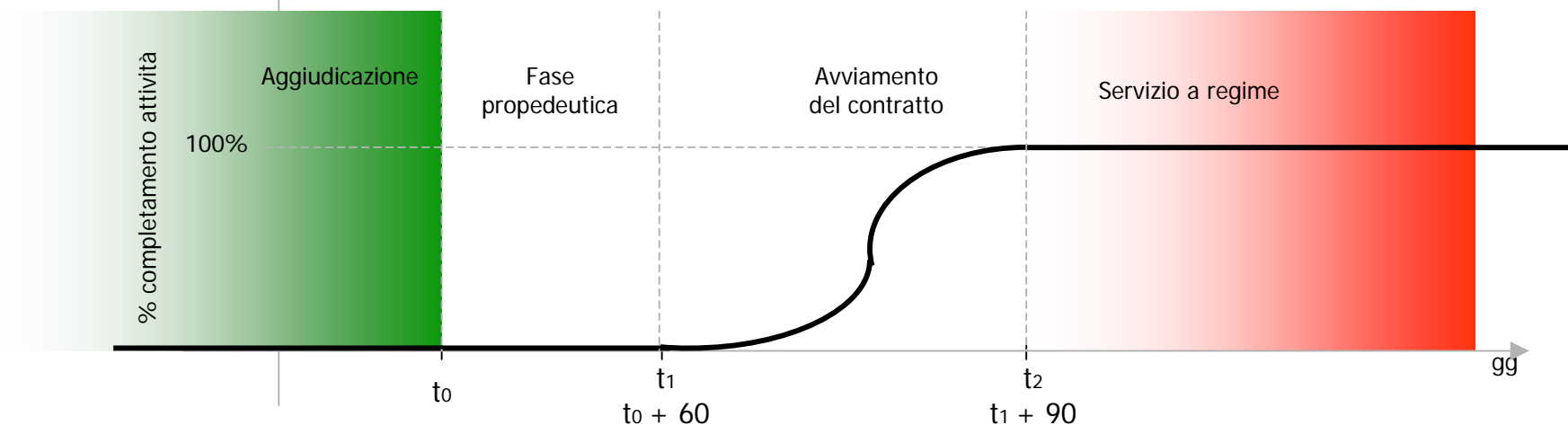
### Gli elementi chiave – Determinazione del canone e suo adeguamento

- E' di fondamentale importanza che il canone venga determinato **sulla base del valore e della consistenza del parco tecnologico da gestire**, in modo che le Ditte concorrenti abbiano tutti gli elementi per dimensionare la struttura tecnico – organizzativa e per formulare correttamente la propria offerta economica.
- Analogamente, anche gli **adeguamenti del canone** a seguito dei cambiamenti del parco tecnologico nel tempo, dovrebbero essere proporzionali al valore delle apparecchiature che hanno determinato tale variazione.
- Dovrebbero essere **quotati a parte** i servizi di:
  - reperibilità festiva ed al di fuori dell'orario di servizio.
  - presenza straordinaria di un tecnico nella giornata del Sabato.
  - prestazioni straordinarie (interventi di manutenzione correttiva svolti in regime di reperibilità).
  - prestazioni di manutenzione straordinaria.

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

Gli elementi chiave – Periodo di avviamento ed attivazione del servizio

- E' fondamentale che l'Azienda appaltante riconosca all'Assuntore un periodo di tempo durante il quale egli porterà progressivamente a regime i servizi oggetto dell'appalto. Tale periodo può essere suddiviso in:
  - Fase propedeutica;
  - Fase di avviamento del contratto



Napoli – 16 giugno 2006

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

Gli elementi chiave – Periodo di avviamento ed attivazione del servizio

- E' fondamentale che l'Azienda appaltante riconosca all'Assuntore un periodo di tempo durante il quale egli porterà progressivamente a regime i servizi oggetto dell'appalto. Tale periodo può essere suddiviso in:
  - Fase propedeutica;
  - Fase di avviamento del contratto
- Durante la Fase propedeutica l'Assuntore adempierà a tutti gli **obblighi contrattuali** e predisporrà tutto quanto necessario per l'espletamento del servizio

Napoli – 16 giugno 2006



## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

### Gli elementi chiave – Periodo di avviamento ed attivazione del servizio

- E' fondamentale che l'Azienda appaltante riconosca all'Assuntore un periodo di tempo durante il quale egli porterà progressivamente a regime i servizi oggetto dell'appalto. Tale periodo può essere suddiviso in:
  - Fase propedeutica;
  - Fase di avviamento del contratto
- Durante la Fase propedeutica l'Assuntore adempierà a tutti gli **obblighi contrattuali** e predisporrà tutto quanto necessario per l'espletamento del servizio
- Durante la Fase di avviamento del contratto, l'Assuntore **porterà progressivamente a regime tutti i servizi**, assicurando nel contempo l'esecuzione di alcuni servizi di base.

Napoli – 16 giugno 2006



## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

Gli elementi chiave – Corretto dimensionamento della struttura tecnico - organizzativa

- E' auspicabile che venga data la possibilità all'Assuntore di **determinare la struttura organizzativa che ritiene più adeguata** per la gestione del parco tecnologico da gestire in funzione di:
  - Livelli di servizio richiesti (tempi di intervento, percentuale di risoluzione guasti, ecc.)
  - Requisiti minimi del personale, come da Capitolato
  - Dislocazione logistica delle strutture sanitarie
  - Proprie capacità tecniche ed organizzative

## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

Gli elementi chiave – Corretto dimensionamento della struttura tecnico - organizzativa

- E' auspicabile che venga data la possibilità all'Assuntore di **determinare la struttura organizzativa che ritiene più adeguata** per la gestione del parco tecnologico da gestire in funzione di:
  - Livelli di servizio richiesti (tempi di intervento, percentuale di risoluzione guasti, ecc.)
  - Requisiti minimi del personale, come da Capitolato
  - Dislocazione logistica delle strutture sanitarie
  - Proprie capacità tecniche ed organizzative
- Si sottolinea l'importanza della **Direzione Tecnica di Commessa** come funzione di collegamento con l'Azienda Sanitaria

Napoli – 16 giugno 2006



## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

Gli elementi chiave – Definizione dei contenuti ed applicazioni delle penali

- E' indispensabile che venga fatto un distinguo tra **penali** e **servizi non erogati**.



## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

Gli elementi chiave – Definizione dei contenuti ed applicazioni delle penali

- Le penali, interpretate come un mezzo per fare in modo che la Ditta aggiudicataria rispetti gli obblighi contrattuali assunti, dovrebbero essere dimensionate in misura adeguata e proporzionale all'importo dell'appalto e alla gravità del danno causato
- In ogni caso è importante che sia data una reale possibilità all'Assuntore di addurre le proprie contro-deduzioni.
- Analogamente, anche per evitare l'abbassamento della qualità del servizio, è auspicabile che l'entità complessiva delle penali dovrebbe essere proporzionata al margine operativo che l'Assuntore ha sul canone o diversamente si deve andare verso la **rescissione del contratto**.
- L'escussione della penale dovrebbe avvenire sempre a completa definizione dell'iter di accertamento e contraddittorio, evitando blocchi dei pagamenti dei canoni maturati.

Napoli – 16 giugno 2006



## La realtà dei Capitolati: la proposta ANIE

Gli elementi chiave – Definizione e applicazione delle penali

- Relativamente ai servizi non erogati è importante che venga determinata:
  - Una corretta valorizzazione delle prestazioni oggetto dell'appalto
  - Una puntuale identificazione delle prestazioni non erogate, con relativa determinazione dell'importo da recuperare: esso dovrebbe essere ad esempio correlato al risparmio che la Ditta ha realizzato non erogando il servizio o non mettendo a disposizione le giuste professionalità