

## 8.07 Call Center - 8.08 C.U.P

RIFERIMENTO VALORIALE in €	€ 751.298,67
QUANTITA'/CONSISTENZE DI RIFERIMENTO ANNUO	
Ore Call Center	18.720
Ore C.U.P.	11.960

Elaborato 8.07

## Sommario

1	Obiettivo del servizio .....	3
2	Attività previste .....	3
3	Organizzazione del servizio.....	3
3.1	Postazioni .....	3
4	Personale impiegato .....	4
4.1	Formazione del personale .....	4
4.2	Affiancamento .....	5
5	Valutazione della qualità .....	5
5.1	Definizione indici standard di riferimento .....	6
6	Corrispettivo .....	6
7	Adeguamento e revisione corrispettivo .....	6
7.1	Adeguamento del corrispettivo .....	6
7.2	Revisione corrispettivo.....	6
7.3	Determinazione delle penali .....	7

## 1 Obiettivo del servizio

Il servizio prevede l'accettazione delle prenotazioni e/o annullamenti telefonici e via web degli utenti per esami diagnostici e visite specialistiche.

## 2 Attività previste

Il concessionario effettuerà le attività giornaliere di seguito precisate:

- Gestione delle chiamate esterne in entrata al numero dedicato alle prenotazioni
- Gestione delle chiamate esterne in entrata al Numero Verde per annullamento di prenotazioni
- Gestione richiami delle chiamate esterne abbandonate dopo 7 minuti di attesa senza risposta con richiamo del numero lasciato dall'utente per tutte le campagne
- Gestione dei messaggi lasciati dall'utenza esterna al Numero Verde
- Attività di back office inerente alle richiamate per collocazione utenti in lista di attesa e per trasferimenti prenotazioni a seguito assenza medico
- Gestione prenotazioni/disdette via web

Il numero delle chiamate giornaliere esterne ed interne (attività di back office) gestite dagli operatori previsti dal presente Capitolato è stato quantificato in circa n. 2.000; il servizio è da considerare a corpo.

## 3 Organizzazione del servizio

Prioritariamente si evidenzia che la gestione organizzativa prevista ha tenuto in considerazione che:

- Il maggior afflusso di richieste avviene nei primi 3 giorni della settimana in particolare nelle ore del mattino e si mantiene costante anche nel pomeriggio
- L'aumento delle prenotazioni avviene negli orari in cui l'utenza non è occupata nelle proprie mansioni orario di intervallo/pausa pranzo.

Negli orari in cui il Servizio Call center non è attivo, esclusivamente per il Servizio Annullamento prenotazioni, è attivo 24 ore su 24 il CUP VIRTUALE dove l'utente chiamando il numero verde dedicato e seguendo la voce guida può procedere all'annullamento della prenotazione. Solo in casi particolari non è possibile utilizzare questo servizio automatico di annullamento; in tal caso l'utente lascerà il messaggio e verrà poi contattato dall'operatore.

### 3.1 Postazioni

Per tali motivazioni e nell'intento di dare maggiore e più adeguata efficienza ed efficacia al servizio fornito all'utente, il Concessionario dovrà strutturare il servizio garantendo la copertura di complessive 72 ore giornaliere dal lunedì al venerdì distribuite nelle seguenti fasce orarie:

- N. 10 postazioni la mattina orario 8-14
- N. 4 postazioni il pomeriggio orario 14-17.30

L'organizzazione così strutturata soddisfa un maggior numero di richieste e conseguentemente riduce sia i tempi di attesa sia i cosiddetti richiami per messaggi lasciati sul numero verde durante le ore di chiusura del servizio.

## 4 Personale impiegato

Il personale impiegato dovrà essere in possesso delle seguenti caratteristiche personali:

- Doti comunicative e capacità di dialogo con l'utenza
- Disponibilità a soddisfare nel migliore dei modi le aspettative e le richieste dell'utenza
- Capacità di sintesi

Gli operatori addetti saranno seguiti da un Coordinatore del Concessionario che fungerà anche da referente nei confronti del Concedente. Al Coordinatore saranno affidati i seguenti compiti:

- Redigere in collaborazione con i competenti uffici del concedente statistiche giornaliere e mensili da trasmettere alla Concedente stessa
- Formare e addestrare il nuovo personale assunto
- Predisporre i turni di servizio
- Risolvere le emergenze
- Partecipare ad incontri con i Responsabili della Concedente per verifiche e controlli sui risultati della gestione dei servizi
- Adottare i provvedimenti correttivi necessari per risolvere con immediatezza ed efficacia le non conformità riscontrate

### 4.1 Formazione del personale

Il personale che verrà impiegato a svolgere tale attività sarà periodicamente addestrato e formato:

- All'acquisizione di concetti base sulla gestione dei servizi da fornire
- A gestire i rapporti con l'utenza
- Alla sicurezza

Gli obiettivi della formazione saranno finalizzati a:

- Fornire e aggiornare le conoscenze di base degli operatori sulla tipologia di servizio richiesto
- Fornire informazioni di base sugli obblighi derivanti dalla partecipazione alla gestione del servizio: riservatezza, segretezza, collaborazione, disponibilità, rispetto nei confronti dei colleghi e dei superiori
- Fornire strumenti per la migliore conoscenza e comprensione del proprio ruolo, del lavoro in team e, più in generale, della partecipazione costruttiva ad un momento di un servizio assistenziale

Scopo e finalità primari della formazione saranno, inoltre, quelli di evitare condotte dei lavoratori non corrette a causa dell'ignoranza o dell'imperizia.

Una corretta formazione ed informazione costituiscono, infatti, i presupposti affinché gli addetti destinatari siano posti in grado di assolvere correttamente i loro compiti.

## 4.2 Affiancamento

Il personale di nuova assunzione non sarà adibito ad attività da effettuare in modo autonomo e personale.

Detto personale, in una prima fase, sarà inserito in aggiunta all'organico del personale già operante nell'area di utilizzo prevista, in modo da consentire allo stesso di apprendere le modalità e le tecniche operative in essere.

Il periodo di affiancamento dura 15 gg lavorativi prima di diventare autonomo.

Al termine del periodo di affiancamento il Concessionario verifica le capacità operative e di apprendimento acquisite nel periodo. Se è ritenuto idoneo lo stesso viene proposto per l'inserimento definitivo in attività lavorativa autonoma.

Solo al positivo superamento del periodo di prova e con il nulla osta del Concedente, il neo assunto verrà confermato definitivamente in organico.

Analogamente anche il personale già dipendente ma trasferito ad altra mansione o in altra area operativa sarà sottoposto a periodo di affiancamento, per un tempo congruo considerando il livello di professionalità già precedentemente raggiunto.

Il Concessionario sarà disponibile ad integrare tra le proprie risorse personale dell'Azienda Sanitaria se considerato utile per l'esecuzione di determinate attività.

## 5 Valutazione della qualità

L'organizzazione così proposta consente di redigere reports giornalieri dai quali ricavare prospetti mensili riepilogativi di tutta l'attività espletata. Tali dati si riferiscono in particolare:

- Ai giorni lavorati nel mese
- Alle chiamate ricevute dal sistema di cui dispone il servizio, con i relativi dati: data, ora, numero telefonico utente, etc.
- Il tipo di servizio fornito: risposta, chiamata abbandonata dall'Utente, causa dell'abbandono etc.
- I tempi di attesa
- La durata della conversazione
- Le chiamate rifiutate per mancanza di linee disponibili o di operatori addetti
- I messaggi registrati in segreteria
- L'attività relativa ai numeri richiamati dopo abbandono o per messaggio registrato

## 5.1 Definizione indici standard di riferimento

Relativamente al servizio fornito il Concessionario ritiene di poter adottare, per le verifiche di risultato, i parametri soglia accettabili per le valutazioni di qualità del servizio di seguito descritti.

Le statistiche vengono redatte dal Concedente e verranno trasmesse mensilmente al Concessionario.

### **Assunti come base i seguenti dati:**

1. Numero medio mensile di chiamate al Servizio suddiviso come segue:

- In orario di servizio 25.000
- Fuori orario di servizio 1.500
- Totale chiamate 26.500

2. Tempo medio di conversazione: da un min di 2 minuti ad un max di 3 minuti

### **I parametri di valutazione che il Concessionario ritiene di poter adottare sono:**

- |  |     |
|--|-----|
| 1. Percentuali di risposta senza attesa                    | 70% |
| 2. Percentuali di risposte dopo attesa massima di 7 minuti | 28% |
| 3. Percentuali di chiamate abbandonate oltre i tempi       |     |
| Attesa massima prevista 7 minuti                           | 2%  |

## 6 Corrispettivo

I corrispettivi che l'U.L.S.S. corrisponderà al Concessionario per i servizi oggetto del presente Capitolato Prestazionale, sono descritti nel Capitolo 9.01.1 e precisamente alla tabella 1. Per quanto concerne il corrispettivo minimo per inattività si rimanda alla tabella 3 presente nel Capitolo 9.01.2

## 7 Adeguamento e revisione corrispettivo

### 7.1 Adeguamento del corrispettivo

Nel caso in cui si verifichino condizioni gestionali per cui la Concedente, nel corso della gestione del servizio, ravveda la necessità di ampliare il servizio, il Concessionario provvederà a concordare l'adeguamento del corrispettivo annuo per il servizio.

Tale revisione viene effettuata valutando i dati base ed applicando, conseguentemente, la variazione concordata ai canoni mensili fatturati

### 7.2 Revisione corrispettivo

Alla scadenza di ogni anno si dà luogo a revisione dei corrispettivi annuali offerti applicando agli stessi un incremento corrispondente al 89,95% dell'Indice nazionale dei prezzi al consumo per

l'intera collettività (NIC) elaborato dall'ISTAT. Il prezzo così determinato si intende valido per tutto l'anno successivo.

### 7.3 Determinazione delle penali

Durante il corso dell'appalto l'Azienda sanitaria si riserva le più ampie facoltà di controllo sui servizi svolti e sulla scrupolosa osservanza delle norme di corretta esecuzione degli stessi, attraverso propri funzionari o terzi allo scopo delegati.

Qualora venisse accertata la inidoneità di una qualunque attività svolta dal Gestore oppure venissero rilevate delle gravi inadempienze agli obblighi previsti e ciò sia dovuto a ragioni diverse da quelle di forza maggiore o impossibilità sopravvenuta, la Concedente fisserà un congruo termine perentorio per la risoluzione dell'anomalia. Il Gestore, per ciascun giorno di ritardo sul termine perentorio fissato dal Committente per l'adempimento, pagherà al Committente, a titolo di penale per il ritardato adempimento, un importo pari allo 0,5% del corrispettivo annuo, per il servizio oggetto di contestazione. Il limite massimo di penalità applicabile per il servizio è fissato al 10% del valore annuo del corrispettivo per quel servizio.

# CUP

## Sommario

1	Oggetto del servizio .....	9
2	Attività previste .....	9
3	Organizzazione del servizio.....	9
4	Personale impiegato .....	9
5	Formazione del personale .....	10
5.1	Affiancamento .....	10
6	Corrispettivo .....	11
7	Adeguamento e revisione del corrispettivo .....	11
7.1	Adeguamento del corrispettivo .....	11
7.2	Revisione corrispettivo .....	11
8	Determinazione delle penali.....	12



## 8 Oggetto del servizio

L'obiettivo del servizio è quello di fornire attività di front office ed attività in back office relative alla prenotazione di prestazioni ambulatoriali (esami diagnostici e visite specialistiche), servizio di cassa e consegne referti e cartelle cliniche.

## 9 Attività previste

Il volume delle operazioni annue da considerare per la strutturazione del servizio sono di circa 310.000; il servizio è da considerare a corpo.

Le attività giornaliere previste consistono:

- Nel fornire al pubblico le informazioni relative all'organizzazione degli ambulatori, alle prestazioni e orari degli stessi
- Nell'effettuare prenotazioni di prestazioni ambulatoriali
- Nell'effettuare servizio di cassa, compreso maneggio valori
- Nell'acquisire richieste ed effettuare consegna di referti
- Nell'acquisire richieste ed effettuare consegna di cartelle cliniche
- Nell'effettuare attività di back office in relazione alla gestione delle prenotazioni di prestazioni ambulatoriali o della consegna di referti e cartelle cliniche

## 10 Organizzazione del servizio

Il Concessionario strutturerà il servizio garantendo la copertura di n. 46 ore giornaliere dal lunedì al venerdì con la seguente ripartizione:

- n. 6 postazioni dalle 8.00 alle 12.00
- n. 4 postazioni dalle 12.00 alle 17.30
- con possibilità di strutturazione al sabato dalle 8.00 alle 12.00 nell'ambito del monte ore complessivo calcolato sulle postazioni sopraindicate dal lunedì al venerdì.

Il Concessionario, fermo restando il monte ore complessivo, garantisce la propria disponibilità a condividere con il Concedente la necessaria flessibilità nell'organizzazione delle postazioni e nell'orario rispetto a quanto sopraindicato per soddisfare un maggior numero di richieste e conseguentemente ridurre i tempi di attesa.

## 11 Personale impiegato

Il personale impiegato dovrà essere in possesso delle seguenti caratteristiche personali:

- Doti comunicative e capacità di dialogo con l'utenza
- Disponibilità a soddisfare nei migliori dei modi le aspettative e le richieste di aiuto che provengono dall'utenza
- Capacità di sintesi

Gli operatori addetti saranno seguiti da un Coordinatore del Concessionario che fungerà anche da referente nei confronti del Concedente. Al Coordinatore saranno affidati i seguenti compiti:

- Redigere, in collaborazione con i competenti Uffici del Concedente statistiche giornaliere e mensili da trasmettere alla Concedente stessa
- Formare e addestrare il nuovo personale assunto
- Predisporre i turni di servizio
- Risolvere le emergenze
- Partecipare ad incontri con i Responsabili della Concedente per verifiche e controlli sui risultati della gestione dei servizi;
- Adottare i provvedimenti correttivi necessari per risolvere con immediatezza ed efficacia le non conformità riscontrate.

## 12 Formazione del personale

Il personale che verrà impiegato a svolgere tale attività sarà periodicamente addestrato e formato:

- All'acquisizione di concetti di base sulla gestione dei servizi da fornire
- Ai rapporti con l'Utenza/Cliente
- Alla sicurezza

Gli obiettivi della formazione saranno finalizzati a:

- Fornire ed aggiornare le conoscenze di base degli operatori sulla tipologia di servizio richiesto
- Fornire informazioni di base sugli obblighi derivanti dalla partecipazione alla gestione del servizio: riservatezza, segretezza, collaborazione, disponibilità, rispetto nei confronti dei colleghi e dei superiori
- Fornire strumenti per la migliore conoscenza e comprensione del proprio ruolo, del lavoro in team e, più in generale, della partecipazione costruttiva ad un momento di un servizio assistenziale

Scopo e finalità primari della formazione saranno, inoltre, quelli di evitare condotte dei lavoratori non corrette a causa dell'ignoranza o dell'imperizia.

Una corretta formazione ed informazione costituiscono, infatti, i presupposti affinché gli addetti destinati siano posti in grado di assolvere correttamente i loro compiti.

### 12.1 Affiancamento

Il personale di nuova assunzione non sarà adibito ad attività da effettuare in modo autonomo e personale.

Detto personale, in una prima fase, sarà inserito in aggiunta all'organico del personale già operante nell'area di utilizzo prevista, in modo da consentire allo stesso di apprendere le modalità e le tecniche operative in essere.

Il periodo di affiancamento dura 15 gg lavorativi. L'operatore dovrà essere successivamente supervisionato per 3 mesi al fine di assicurare il processo di formazione finalizzato al raggiungimento dell'autonomia nello svolgimento del proprio compito.

Al termine del periodo di affiancamento, il Concessionario verifica le capacità operative e di apprendimento acquisite nel periodo.

Se è ritenuto idoneo lo stesso viene proposto per l'inserimento definitivo in attività lavorativa autonoma.

Solo al positivo superamento del periodo di prova e con il nulla osta del Concedente il neo-assunto verrà confermato definitivamente in organico.

Analogamente, anche il personale già dipendente ma trasferito ad altre mansioni, o in altra area operativa, sarà sottoposto a periodo di affiancamento, per un tempo congruo considerando il livello di professionalità già raggiunto.

Il Concessionario sarà disponibile ad integrare tra le proprie risorse personale dell'Azienda Sanitaria n. 7 Pedemontana, se considerato utile per l'esecuzione di determinate attività e di gradimento all'Ulss stessa.

## 13 Corrispettivo

I corrispettivi che la Ulss corrisponderà alla Concessionario per i servizi in oggetto del presente Capitolato Prestazionale, sono descritte nel Capitolo 9.01.1 e precisamente alla tabella 1. Per quanto concerne il corrispettivo minimo per inattività si rimanda alla tabella 3 presente nel Capitolo 9.01.2.

## 14 Adeguamento e revisione del corrispettivo

### 14.1 Adeguamento del corrispettivo

Nel caso in cui si verificano condizioni gestionali per cui la Concedente, nel corso della gestione del servizio, ravveda la necessità di ampliare il servizio, il Concessionario provvederà a concordare l'adeguamento del corrispettivo annuo per il servizio.

Tale revisione viene effettuata valutando i dati base ed applicando, conseguentemente, la variazione concordata ai canoni mensili fatturati.

### 14.2 Revisione corrispettivo

Alla scadenza di ogni anno, si dà luogo a revisione del corrispettivo annuale offerto applicando allo stesso un incremento corrispondente al 89,95% dell'Indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC) elaborato dall'ISTAT.

Il prezzo così determinato si intende valido per tutto l'anno successivo.

## 15 Determinazione delle penali

Durante il corso dell'appalto l'Azienda ospedaliera si riserva le più ampie facoltà di controllo sui servizi svolti e sulla scrupolosa osservanza delle norme di corretta esecuzione degli stessi attraverso propri funzionari o terzi allo scopo delegati.

Qualora venisse accertata la inidoneità di una qualunque attività svolta dal gestore oppure venissero rilevate delle gravi inadempienze agli obblighi previsti e ciò sia dato da ragioni diverse da quelli di forza maggiore o impossibilità sopravvenuta, la Concedente fisserà un congruo termine perentorio per la risoluzione dell'anomalia.

Il gestore per ciascun giorno di ritardo sul termine perentorio fissato dal Committente per l'adempimento pagherà al Committente, a titolo di penale per il ritardato adempimento, un importo pari allo 0,5% del corrispettivo annuo, per il servizio oggetto di contestazione. Il limite massimo di penalità applicabile per il servizio è fissato al 10% del valore annuo del corrispettivo per quel servizio