

ALLEGATO A.1- SERVICE LEVEL AGREEMENT E PENALI (per entrambi i Lotti)

“PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO

**QUADRO CON PIÙ OPERATORI ECONOMICI VOLTO ALL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA PEDIATRICA PRESSO I PRESIDI OSPEDALIERI DI
BELLUNO E FELTRE DELL’AZIENDA ULSS N. 1 DOLOMITI”**

SLA	DESCRIZIONE	VALORE/DOCUMENTO DI RIFERIMENTO	FREQUENZA DI RILEVAZIONE	NOTE	PENALI
Requisiti minimi	Mancato avvio del servizio	Documentazione di gara	Fase di avvio	L’Azienda ULSS si riserva di addebitare i maggiori costi causati dalla risoluzione in colpa, pari alla differenza contrattuale per un semestre di attività, fatte salve le penali già addebitate nonché i maggiori danni.	Si applica una penale tra € 500,00 e € 1.000,00 ogni giorno di ritardo, rispetto a quanto concordato tra le parti.
Standard di qualità	Mancato rispetto della procedura di programmazione turni nei tempi previsti	Capitolato e/o migliori condizioni offerta tecnica	Mensile		Si applica una penale tra € 300,00 e € 600,00 per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto previsto.
Standard di qualità	Mancata assunzione del servizio o ritardo.	Capitolato	Su segnalazione	A titolo di esempio nel caso in cui il professionista indicato nella programmazione mensile concordata, non assuma servizio nel giorno ed ora programmati e	Si applica una penale tra € 300,00 e € 1.000,00 per ogni disservizio verificato. In caso di turno vacante l’Amministrazione potrà procedere anche alla risoluzione immediata del

				<p>l'assegnataria non provveda, in caso di impossibilità sopravvenuta, alla sostituzione con altro personale in possesso dei requisiti, lasciando il turno vacante.</p> <p>Vi rientrano anche l'interruzione del Servizio, le violazioni relative a scioperi e cause di forza maggiore.</p>	contratto, qualora le giustificazioni addotte non vengano accolte.
Indicatori di qualità	1. Tasso di ricaduta nelle 48h dalla conclusione della presa in carico dei pazienti	< 20%	Mensile	Valore ricavabile da un report del sistema informatico	Per il mancato rispetto del target verrà applicata una penale di € 500,00.
Indicatori di qualità	2. Tempo medio di attesa	<p>Codice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ARANCIONE: visita medica entro 15 minuti dal PIC (presa in carico); - GIALLO: visita medica entro 45 minuti dal PIC; - VERDE e BIANCO: visita medica entro 60 minuti dal PIC, salvo documentate emergenze o urgenze neonatali e pediatriche; 	Mensile	Valore ricavabile da un report del sistema informatico	Per il mancato rispetto del target verrà applicata una penale tra € 500,00 e € 1.000,00 a seconda della tipologia di codice.

Indicatori di qualità	3. Numero segnalazioni da personale clinico o utenza per mancato rispetto degli standard.	<3 segnalazioni/anno	Su segnalazione	Rientrano a titolo di esempio le segnalazioni all'URP di natura clinica, gestione e comunicazione da parte dell'utenza o personale clinico.	Per il mancato rispetto del target verrà applicata una penale di tra € 500,00 e € 1.000,00
Indicatori di processo	4. Numero segnalazioni di prescrizioni orali	< 1 al mese	Mensile	Verrà monitorato al fine di evitare tassativamente le prescrizioni orali che devono essere riportate in forma scritta, con chiarezza ed adeguatezza, nelle cartelle cliniche dei pazienti	Per il mancato rispetto del target verrà applicata una penale di € 800,00.
Indicatori di processo	5. % referti firmati digitalmente	100%	Mensile	Valore ricavabile da un report del sistema informatico	Per il mancato rispetto del target verrà applicata una penale di € 800,00.
Amministrativo	Mancato invio della documentazione/docu mentazione incompleta Si considerano le segnalazioni sul mancato invio dei documenti (nella fase di	Capitolato	Su segnalazione		Si applica una penale tra € 50,00 e € 150,00 per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto previsto o concordato.

	avvio, aggiornamenti o ogni altra comunicazione in merito al personale inserito oltre che la <i>scheda riepilogativa turni</i>)				
Amministrativo	Mancata reperibilità del Coordinatore Si considerano le segnalazioni di mancata reperibilità, in fase di avvio e di esecuzione del servizio	Capitolato	Su segnalazione		Si applica una penale pari € 500,00 per ogni segnalazione.
Standard di qualità	Mancata sostituzione del personale Si considerano le mancate sostituzioni su richiesta dalla Stazione Appaltante.	Capitolato	Su segnalazione		Si applica una penale compresa tra gli € 250,00 per ogni violazione, fino ad un massimo di € 1.000
Standard di qualità	Altre Penalità	Capitolato	Su segnalazione	Si precisa altresì che per ogni eventuale ed ulteriore inadempimento contrattuale quali per esempio: - il mancato rispetto di quanto previsto per il personale del presente capitolato; - il mancato	Applicazione di una penale da € 100,00 a € 500,00 a seconda della gravità.

				<p>rispetto delle norme comportamentali professionali MINIME;</p> <p>svizi nell'attività a causa di inadempimenti imputabili alla Ditta e ai suoi operatori la stazione appaltante;</p>	
Amministrativo	Mancato rispetto del segreto d'ufficio e delle norme di tutela della privacy	Capitolato e normativa	Su segnalazione	<p>Il rispetto del segreto d'ufficio e delle norme di tutela della privacy sono considerate requisito essenziale per l'espletamento del servizio; pertanto al verificarsi di eventuali inosservanze l'Azienda Ulss chiederà l'immediato allontanamento della persona e la sua sostituzione.</p> <p>Saranno ovviamente considerati gli ulteriori maggiori danni, e conseguenze dovute alla condotta tenuta.</p>	Applicazione di una penale da € 500,00 a € 1.000,00.