

CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO PERIL SERVIZIO DI ORGANIZZAZIONE DI INTERVENTO PSICOLOGICO E GESTIONE PRE/POST EVENTO CRITICO DELLA REGIONE LOMBARDIA PER IL TRIENNIO 2024 - 2027

Avviso di consultazione preliminare di mercato art. 77 D.Lgs. n. 36/2023

1. Oggetto

Il presente avviso è finalizzato a una consultazione preliminare di mercato, ai sensi dell'art. 77 D.Lgs. 36/2023, volta a individuare operatori economici interessati e in grado di effettuare il servizio di organizzazione della rete di intervento psicologico e gestione pre/post evento critico al personale addetto al soccorso sanitario, alle Centrali di risposta di emergenza sanitaria (SOREU), alle CUR NUE112 e NEA 116117 di Regione Lombardia.

2. Caratteristiche del servizio e requisiti minimi

Il soggetto partecipante dovrà presentare un documento descrittivo del servizio offerto nel quale possa essere verificata la presenza delle caratteristiche/criteri organizzativi di seguito descritti, al fine di poter verificare che quanto offerto rispetti talicaratteristiche.

Funzioni Rete d'intervento Psicologico

L'aggiudicatario dovrà garantire, per la durata del contratto, ad AREU tre tipologie di servizi:

1. INTERVENTI DI PROMOZIONE DI CULTURA SALUTOGENICA: l'aggiudicatario dovrà contribuire allo sviluppo di una cultura salutogenica di base, che si ritiene essere la forma privilegiata di tutela e prevenzione dell'impatto traumatico degli eventi maggiori affrontati dal personale. Tale cultura è la principale garanzia di accrescere la capacità da parte del personale di mettere in atto, in futuro, risposte più adattive e meno disfunzionali a seguito di incidenti critici. Si richiede la realizzazione di almeno n° 3 prodotti/anno informativi in formato web (webinar o Fad) o incontri e di n° 6 opuscoli informativi/anno, su temi connessi alla promozione dei comportamenti salutogenici e attività di prevenzione del burnout. Per l'attività predetta saranno utilizzabili fino al 5% del monte orario complessivo.

2. INTERVENTI FINALIZZATI ALLO SVILUPPO DI CAPACITA' RELAZIONALI E COMUNICATIVE: l'aggiudicatario dovrà contribuire a potenziare la capacità di interazione del personale, nelle diverse linee di attività di AREU, al fine di migliorare le capacità di relazionale e di comunica-

zione interna (con il gruppo di lavoro e le strutture di AREU) ed esterna (con il cittadino/utente) mediante attività di riascolto ed analisi delle telefonate delle SOREU, CUR NUE E NEA 116117.

3. INTERVENTO POST-EVENTO CRITICO: l'aggiudicatario dovrà fornire, in sinergia con gli operatori formati al *peer support* all'interno delle singole strutture, azioni di sostegno psicologico di pronto e medio intervento al personale affetto dalle conseguenze emotive derivanti dall'esposizione/coinvolgimento a/in un grave evento critico o esposto a situazioni considerate particolarmente stressogene, counselling psicologico attraverso l'attività di supervisione, sensibilizzazione, supporto psicologico ed emotivo, miglioramento delle capacità di autovalutazione e delle capacità comunicativo-relazionali del personale.

Gli psicologi dovranno soddisfare queste funzioni:

1. supervisionare e supportare il progetto peer to peer e di auto-aiuto degli operatori del soccorso in continuità con quanto effettuato nei precedenti anni;
2. affiancare e/o supervisionare l'operato dei peer support negli interventi di ascolto attivo dei colleghi e dei soccorritori coinvolti in incidenti critici;
3. valutare e se necessario offrire uno o più incontri di counseling psicologico nei casi che necessitano un intervento di sostegno;
4. elaborare e attivare misure di tutela, sviluppo, rinforzo del resilience network in ogni AAT / SOREU/CUR NUE 112/ COI NEA 116117 attraverso la promozione di attività e interventi salutogenici facilmente accessibili al personale, nella forma di incontri individuali e di gruppo di aggiornamento, sensibilizzazione e coaching sul tema della prevenzione dello stress cronico e critico;
5. affiancare il personale call-taker nell'attività di riascolto di chiamate risultate critiche dal punto di vista comunicativo e/o relazionale sia su richiesta dell'operatore stesso, sia su richiesta del Responsabile di SOREU al fine di migliorare negli operatori la consapevolezza delle eventuali disfunzionalità nelle loro modalità di comunicazione e relazione, e far loro apprendere strategie utili a rendere la comunicazione e la relazione col chiamante un veicolo efficace alla trasmissione delle informazioni necessarie alla messa in atto delle corrette procedure e alla costruzione di una relazione ottimale col chiamante;
6. collaborare all'implementazione delle abilità di comunicazione del personale dei Mezzi di Soccorso o tra le diverse strutture (AAT, SOREU, CUR NUE112, NEA 116117) con le diverse tipologie di utenti e nelle diverse situazioni.
7. analizzare i comportamenti adottati in situazioni di difficoltà relazionale al fine di prevenire eventi aggressivi e adottare tecniche di contenimento
8. fornire consulenza nella gestione di particolare criticità ai Responsabili o Coordinatori delle strutture di AREU, in particolare in ambito di adozione di interventi per la prevenzione di situazioni di stress degli operatori o per particolari problematiche psico emotive nella gestione del personale.
9. partecipare, se richiesto dalle Associazioni di soccorso in convenzione, allo sviluppo di progetti di prevenzione e supporto psicologico.

Direttore Tecnico Organizzativo con funzione di coordinamento e supervisione.

L'aggiudicatario dovrà garantire la presenza di un Direttore Tecnico Organizzativo che avrà funzione di coordinamento e supervisione dei punti descritti all'Art. 3.1.

Il Direttore ha il compito di:

- gestire il rapporto diretto con la struttura di AREU identificata come referente interno (SC DAPSS) per la presente attività, coordinandosi con la stessa per definire l'organizzazione del servizio e il confronto su problematiche riscontrate nell'erogazione dello stesso;
- garantire ad AREU consulenza su aspetti relativi a problematiche inerenti al benessere psico emotivo del personale;
- coordinare le attività degli psicologi individuati per lo svolgimento del servizio garantendo il loro costante aggiornamento e supervisione;
- garantire la partecipazione agli incontri del tavolo tecnico/laboratorio Analisi e Sviluppo, qualora ritenuto necessario dal Coordinatore o dal Referente interno;
- relazionare ad AREU con cadenza almeno quadrimestrale la tipologia e la quantità degli interventi effettuati dagli psicologi anche ai fini amministrativi, tenendo conto degli obiettivi e dei risultati raggiunti con dati oggettivabili e analisi di contesto;
- garantire il corretto funzionamento del servizio e la continuità dello stesso anche in caso di assenze del personale individuato, soprattutto nel corso della gestione di un evento critico;
- coordinare il gruppo degli psicologi al fine di partecipare all'attività di ricerca scientifica correlata al tema specifico.

Si prevede che per svolgere tale attività siano necessarie c.a. 120 ore annue.

Psicologi referenti per Strutture (AAT/SOREU/CUR112/NEA 116117)

Premesso che l'aggiudicatario dovrà garantire la copertura del servizio sull'intero territorio regionale, l'equipe dovrà essere costituita da almeno 6 psicologi. Sarà necessario prevedere l'individuazione di una o più sedi/strutture di riferimento ad ognuno per garantire interventi tempestivi in caso di evento critico e la costruzione di un rapporto di conoscenza e fiducia tra i peer e lo psicologo di riferimento.

In particolare, dovrà essere garantito:

- l'intervento, con contatto telefonico, entro e non oltre le 12 ore su richiesta dei Peer o dei Responsabili/Coordinatori;
- il primo ascolto del personale coinvolto nell'evento critico attraverso i Peer support o, solo se specificatamente richiesto, con lo psicologo entro e non oltre i 5 giorni successivi al verificarsi dell'evento;
- la supervisione al gruppo dei peer per migliorare le proprie capacità di intervento;
- incontri col personale finalizzati a sviluppare una cultura della condivisione del carico emozionale e facilitare la rielaborazione dello stress;
- incontri con il personale per confronto e supporto in situazioni particolarmente critiche per il carico emotivo o per consulenza su problematiche di tipo comunicativo relazionale.

Gli interventi dovranno essere calendarizzati e concordati con il Referente di ciascuna Struttura.

Si dettagliano di seguito le qualificazioni che devono essere possedute, dagli Psicologi che svolgeranno il servizio:

- a) regolare iscrizione all'Ordine degli Psicologi Sezione A (Laurea specialistica in Psicologia, tirocinio clinico di un anno presso strutture sanitarie e superamento dell'esame di Stato per l'abilitazione alla professione);
- b) competenza specifica nell'ambito della psicologia delle emergenze sanitarie e della Psicotraumatologia da comprovare attraverso, alternativamente:
 - il conseguimento del diploma di un Master pluriennale universitario o equipollente o riconosciuto dagli ordini professionali di non meno di 200 ore in tali discipline;
 - almeno tre anni di esperienza nell'ambito dell'emergenza sanitaria, certificato dai soggetti a cui è stato erogato, a decorrere dalla data di pubblicazione dalla presente procedura.

Al fine di meglio comprendere le dimensioni del servizio da svolgere si indicano di seguito le ore annuali messe a disposizione per le strutture di AREU (oltre alle 120 ore di supervisione riservate al Direttore Tecnico Organizzativo con funzione di coordinamento e supervisione).

1. **Attività di supervisione, sensibilizzazione, supporto psicologico ed emotivo, miglioramento delle capacità di autovalutazione e delle capacità comunicativo-relazionali** del personale delle 12 AAT che opera sui mezzi di soccorso per un totale di 600 ore;
2. **Attività di riascolto ed analisi delle telefonate** a supporto e miglioramento delle capacità comunicative con gli utenti e gli equipaggi per un totale di 400 ore da suddividersi nelle SOREU a favore del personale tecnico e sanitario;
3. **Attività di supporto a Responsabili ed Operatori delle CUR 112**, Attività di riascolto ed analisi delle telefonate a supporto e miglioramento delle capacità comunicative con gli utenti per un totale di 300 ore;
4. **Attività di supporto a Responsabili ed Operatori del NEA 116117**, Attività di riascolto ed analisi delle telefonate a supporto e miglioramento delle capacità comunicative con gli utenti per un totale di 100 ore;
5. n.150 ore/annui opzionali su **particolari progetti o urgenze** definite dalla direzione AREU.

Data l'attuale situazione interpandemica la distribuzione delle ore tra funzione di supporto psico emotivo e quelle dedicate alle attività di miglioramento della capacità comunicativo relazionali sono solo indicative, così come la distribuzione delle ore per le strutture di AREU. L'aggiudicatario del servizio concorderà con la struttura SC DAPSS di AREU l'organizzazione del servizio in modo tale da garantire il corretto funzionamento ed il rispetto dei tempi complessivi previsti distribuendo le ore a disposizione in ragione del variare delle necessità.

In considerazione di quanto sopra descritto si rende noto che la stima presunta del costo complessivo per l'erogazione del servizio è di circa € 79.400,00 oltre IVA (ove applicabile).

3. Modalità di partecipazione alla consultazione

Possono presentare richiesta a partecipare alla presente consultazione tutti i soggetti di cui all'art. 65 del D.lgs. n. 36/2023.

I soggetti interessati a partecipare alla presente consultazione non devono trovarsi nelle situazioni previste dall'articolo 94 e 95 del D.Lgs. n. 36/2023.

Gli Operatori economici che ritengano di poter fornire quanto necessario, e sopra descritto (artt. 2 e 3) al fabbisogno individuato da AREU e dovranno far pervenire quanto segue:

- una dichiarazione sostitutiva, rilasciata ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, redatta su carta intestata dell'Operatore economico e sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante, attestante l'interesse a partecipare alla presente consultazione e il possesso dei requisiti di ammissione di cui sopra, completa di dati anagrafici, indirizzo, numero di telefono, PEC, codice fiscale/partita IVA;
- documentazione amministrativa consistente in DGUE, Conto corrente dedicato e template fornitori (NSO) (qui allegati);
- una descrizione del servizio offerto tenendo conto dei requisiti così come sopra elencati;
- ogni altra ed eventuale informazione utile;

Quanto presentato dagli operatori interessati non costituirà offerta tecnica.

4. Modalità di ricezione delle istanze

Modalità di ricezione delle offerte:

- le istanze, presentate nel rispetto del presente avviso, verranno valutate con riserva di verifica di veridicità delle dichiarazioni sostitutive presentate;
- in caso di carenze di documentazione e di mancata accettazione dell'istanza, verrà data comunicazione al fornitore in modo che possa provvedere a ripresentare/integrare l'istanza, se in possesso dei requisiti.

AREU effettuerà le verifiche delle dichiarazioni sostitutive così pervenute e, ove dovessero risultare irregolarità, provvederà a gestire il contraddittorio con il soggetto interessato, sospendendolo temporaneamente dall'elenco. Nel caso in cui l'irregolarità dovesse essere confermata, AREU ne revocherà formalmente l'inserimento e provvederà alle comunicazioni agli organi/enti competenti come previsto dalla normativa in materia.

La documentazione deve pervenire entro e non oltre le **ore 18:00** del giorno **27/11/2023**, tramite piattaforma Sintel, secondo le modalità di partecipazione alla procedura stabilite dalla piattaforma stessa.

La partecipazione a detta consultazione non determina aspettative, né diritto alcuno e non impegna a nessun titolo AREU nei confronti degli Operatori economici interessati, fermo restando che l'acquisizione di quanto necessario alla fornitura del servizio oggetto della presente consultazione è subordinata ad apposita procedura che sarà espletata da AREU ai sensi del richiamato D.Lgs. n. 36/2023.

AREU può interrompere, sospendere o revocare la consultazione preliminare di mercato, nonché interrompere la consultazione di uno o più Operatori economici, in qualsiasi momento, senza incorrere in alcun tipo di responsabilità.

La partecipazione alla consultazione preliminare non dà diritto ad alcun compenso e/o rimborso.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. tutti i dati forniti saranno raccolti, registrati, organizzati e conservati per le finalità di gestione della presente consultazione e saranno trattati, sia mediante supporto cartaceo sia informatico, per le finalità relative allo specifico procedimento secondo le modalità previste dalle leggi e dai regolamenti vigenti.

5. Modalità di affidamento del servizio

Valutata la documentazione ricevuta dagli offerenti interessati, AREU determinerà l'opportuna procedura di selezione del contraente per l'eventuale aggiudicazione del contratto per il servizio di organizzazione della rete di intervento psicologico e gestione pre/post evento critico al personale addetto al soccorso sanitario, alle Centrali di risposta di emergenza sanitaria (SOREU), alle CUR NUE112 e NEA 116117 di Regione Lombardia.

6. Comunicazioni della procedura

Tutte le comunicazioni nell'ambito della manifestazione d'interesse avverranno, di regola, per via telematica, attraverso la seguente modalità:

- apposito spazio sulla piattaforma Sintel, denominato "Comunicazioni della procedura", assegnato al soggetto interessato al momento della registrazione al Sistema ed accessibile mediante le chiavi di accesso riservate del soggetto interessato.

In ogni caso, il soggetto stesso con la presentazione della manifestazione d'interesse elegge quale domicilio, per il ricevimento delle comunicazioni relative alla procedura il seguente recapito:

- l'apposita area "Comunicazioni della procedura".

Il soggetto interessato dichiara di avere costantemente sotto controllo tale recapito.

Il momento, data ed orario, di invio delle comunicazioni effettuate attraverso Sintel sono determinate dalle registrazioni di sistema (log).



Sistema Socio Sanitario



Le risposte ai chiarimenti saranno pubblicate nella documentazione di gara pubblicata su Sintel e pubblicate sul sito aziendale.

Milano, 09/11/2023.

Per giusta delega prot. AREU 10190/2021
IL DIRIGENTE S.C. GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI
Alessandro Gervasi

ALLEGATI:

- Allegato 1 - DGUE
- Allegato 2 - Dichiarazione conto corrente dedicato
- Allegato 3 – template fornitori (NSO)