



REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

Firenze, 12 gennaio 2018

Al Presidente
Del Consiglio regionale della Toscana

MOZIONE

Ai sensi dell'articolo 175 del Regolamento interno

OGGETTO : Testo sost. Moz. 1109 Servizio CUP (Front Office e Call Center) ASL Regione Toscana

Il Consiglio regionale

Premesso che,

Con Determinazione Estar n. 986 del 01/07/2015 era stata disposta la ripetizione contrattuale biennale del Servizio di Front Office e Call Center per prenotazione prestazioni sanitarie per le Aziende Sanitarie ex USL 1 di Massa e Carrara, ex USL 2 di Lucca, ex USL 6 di Livorno e Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana, successivamente integrata per quanto riguarda la Azienda ex USL 2 di Lucca con Determinazioni Estar 1495/2015, 363/2016 e 986/2016.

Visto che,

Prosecuzioni contrattuali sono state poi disposte con Determinazioni Estar 884/2016 (Azienda ex USL 9 di Grosseto), 1608/2016 (Azienda ex USL 7 di Siena).

Considerato che,

Lo scorso anno, esattamente il 11/03/2016, è stato stipulato, con l'A.T.I. Consorzio Evolve - Deloitte Finance Process Solutions, a seguito degli esiti positivi dei ricorsi promossi davanti al TAR da parte degli altri



REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

concorrenti, **l'Accordo Quadro quadriennale** relativo al servizio di supporto della gestione della libera professione per le Aziende Sanitarie ex **USL 3 di Pistoia, ex USL 4 di Prato, ex USL 10 di Firenze e Azienda Ospedaliero- Universitaria di Careggi (rep. n. 77/2016)**, aggiudicato con Determinazione Estar n. 1055 del 21/07/2015, la cui decorrenza, coincidente con la data di stipula del primo contratto attuativo, era stata fissata il 01/08/2016.

Valutato che,

Con nota Estar prot. n. 21654 del 27/04/2017 la competente U.O.C. Servizi Vari Tecnico-Amministrativi ha proposto alle Direzioni Aziendali per i contratti di supporto alla gestione della libera professione o per rispondere ad ulteriori nuove esigenze, l'adesione al sopra citato Accordo Quadro.

Considerato che,

Con le note prot. n.91612 e n. 91981 del 09/06/2017, l'Azienda USL Toscana Nord Ovest ha richiesto l'adesione al sopra citato Accordo Quadro relativo al servizio di supporto della gestione della libera professione, attestandone le relative coperture economiche, per un importo presunto pari a € 1.898.887,75 IVA esclusa, fino al 31/07/2020.

Premesso che,

Con nota prot. 93407/U del 15/06/2017 l'Azienda USL Toscana Sud Est ha richiesto un'ulteriore adesione al sopra citato Accordo Quadro, per un importo presunto pari a € 462.130,00 IVA esclusa pari a € 563.798,60 iva inclusa, fino al 31/07/2020, attestandone la relativa copertura economica.

Considerato che,

Con **Determinazione Estar n. 995 del 21/06/2017** sono state autorizzate le adesioni a tale Accordo Quadro richieste dall'Azienda USL Toscana Nord Ovest e USL Toscana Sud Est, a decorrere dalla data di stipula del contratto attuativo, e fino al 31/07/2020.

Successivamente, con la nota prot. 35834 del 23/06/2017 trasmessa dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana, veniva richiesta l'adesione al sopra citato Accordo Quadro per il call center istituzionale, di cui al **Lotto inizialmente denominato n. 4 (Azienda Ospedaliero Universitari Pisana, il cui appalto era stato ripetuto – assieme ad altri – con Determinazione Estar n. 986 del 01/07/2015)** dell'appalto stesso.

Valutato che,



REGIONE TOSCANA Consiglio Regionale

Con **DGRT n. 521 del 15/05/2017** la Giunta Regionale aveva – nel frattempo - approvato gli “Indirizzi per la definizione di modelli operativi aziendali di gestione dei servizi di Front Office”, impegnando le Aziende Sanitarie della Regione Toscana a presentare, a tal fine, entro il 30/05/2017, progetti relativi allo sviluppo di un modello operativo di gestione dei servizi di front office aziendali, in coerenza con detti indirizzi organizzativi e con il superamento dell'attuale modello di call center; progetti poi ricevuti dalle Aziende Sanitarie e contenenti altresì la richiesta di prosecuzione dei contratti attualmente vigenti, nelle more della definizione della nuova gara per servizi di front office, di prossima indizione e attestanti la relativa copertura economica. Nella Delibera Estar 1055/2017 si legge come i progetti fossero :

- Prot. n. 34424 del 16/06/2017 dell’Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana;
- Prot. n. 10855 del 31/05/2017, n. 12300 e n. 12301 del 20/06/2017 dell’Azienda Ospedaliero-Universitaria Senese;
- Prot. n. 99028 del 21/06/2017 dell’Azienda USL Toscana Nord Ovest;
- Prot. n. 98318 del 22/06/2017 dell’Azienda USL Toscana Sud Est;

Valutato che,

A seguito di una serie di richieste sulla prosecuzione del servizio (giunte peraltro dall’Azienda Universitaria Senese, note 12300 del 20/06/2017 e da quella Pisana, con nota prot. 34951 del 20/06/2017), la U.O.C. Servizi Vari Tecnico Amministrativi, chiedeva alle ditte aggiudicatrici dei servizi in scadenza, una richiesta di disponibilità alla prosecuzione contrattuale per il periodo dal 01/07/2017 al 31/07/2017.

Considerato che,

Con **Determinazione nr. 1055 del 30/06/2017 di Estar**, si deliberava quindi di disporre, nelle more della stipula dei contratti attuativi relativi ai sopra citati Accordi Quadro e/o della conclusione della sopra citata nuova procedura di gara, la prosecuzione dei contratti attualmente vigenti.

Valutato che,

Anomalie in tali prosecuzioni erano state già segnalate con Interrogazione Scritta Nr. 1251 del 13 Luglio 2017, cui si è ricevuta risposta in data 25 settembre 2017 tramite nota della Direttrice Generale dell’Azienda USL Toscana nord ovest la quale riconduceva “le criticità” espresse unicamente “alla diversa tipologia di contratto tra la ditta uscente e la ditta entrante, oggetto di confronto con le OO.SS.”.

Tutto ciò premesso e considerato



REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

IMPEGNA LA GIUNTA REGIONALE A:

Non proseguire nel percorso di gara unica regionale per intraprendere un iter di internalizzazione del servizio che possa salvaguardare la professionalità e l'occupazione del personale già impiegato in tali compiti, la cui precarietà era peraltro stata già segnalata dalla Determinazione Estar 1055/2017;

Valutare di inserire tra i criteri delle nuove assunzioni ASL necessarie per l'espletamento del servizio anche cinque anni di esperienza lavorativa.

ANDREA QUARTINI

IRENE GALLETTI

GIACOMO GIANNARELLI

GABRIELE BIANCHI