



ASL Lecce

PugliaSalute

**ATTIVITÀ DI GESTIONE DEL  
CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE  
AZIENDALE (CUP)**

**SUPPORTO TECNICO ED  
AFFIANCAMENTO OPERATIVO DEL  
PERSONALE AZIENDALE**

**Business Plan**

## **SOMMARIO**

1. PREMESSA
2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
3. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE
4. PIANO ECONOMICO FINANZIARIO
5. NOTE DI COMMENTO AL BUSINESS PLAN

## 1. PREMESSA

Con D.G.R. n. 2271 del 3 dicembre 2013 - pubblicata sul BURP n. 173 del 30 dicembre 2013 e recante *“Approvazione nuovi criteri di organizzazione e gestione delle Società strumentali alle attività delle Aziende ed Enti del Servizio Sanitario Regionale della Puglia. Modifica ed integrazione DD.GG.RR. nn. 745/2009, 2477/2009, 587/2011, 1471/2011 e 2169/2011”* - la Regione Puglia ha provveduto a fornire direttive in materia di *house providing* ai Direttori generali delle Aziende ed Enti del S.S.R., nel rispetto dell'allora vigente quadro normativo (unionale, nazionale e regionale) e dei prevalenti orientamenti giurisprudenziali.

Il D.Lgs. n. 175/2016, recante *“Testo unico sulle società partecipate”*, opera una razionalizzazione del sistema delle partecipazioni pubbliche, in un'ottica di riduzione della spesa pubblica oltretutto di promozione di adeguati livelli di pubblicità e trasparenza, prevedendo le procedure di adozione dell'atto deliberativo di costituzione di Società a partecipazione pubblica, con particolare riferimento agli oneri motivazionali e una specifica disciplina relativa alle Società *in house*.

Rilevanti interventi normativi in materia di affidamenti *“in house”* hanno reso necessario l'avvio di un processo di modifica delle originarie Linee Guida, al fine di recepire le innovazioni normative di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e di cui al D.Lgs. n. 175/2016, nonché i prevalenti orientamenti dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.A.C.). Conseguentemente, anche sulla base delle esigenze espresse dalle singole Aziende controllanti, con D.G.R. 2126 del 25 novembre 2019, pubblicata sul BURP n. 149 del 20 dicembre 2019, la Regione Puglia ha approvato le *“Linee Guida in materia di organizzazione e gestione delle società in house delle Aziende ed Enti del Servizio Sanitario Regionale della Puglia”*

Con D.G.R. n. 951 del 19 giugno 2020, *“Modifica D.G.R. 2126 del 25/11/2019 recante Approvazione nuove Linee guida in materia di organizzazione e gestione delle Società in house delle Aziende ed Enti del Servizio Sanitario Regionale”*, vengono ridefinite e integrate le linee guida in relazione ai servizi da poter affidare alle società *in house*. Nello specifico, l'art. 2, comma primo, lett. e) disciplina la possibilità da parte delle Aziende e Enti del S.S.R. di affidare alle Sanitaservice le *“Attività di gestione Centro Unico di Prenotazione (CUP) aziendale”*.

Scopo del presente *business plan* è di rappresentare un nuovo modello organizzativo che, da un lato, razionalizzi le risorse umane, strumentali e finanziarie dell'azienda ASL e, dall'altro, eroghi il servizio pubblico migliorando il livello di efficienza e di efficacia, il tutto sulla base dei vincoli normativi disposti dalla Regione Puglia.

I servizi in oggetto sono stati affidati alla Società *in house* Sanitaservice ASL Le a far data dal 1° marzo 2012 con Deliberazione DG n. 142/2012 integrata con Delibera DG 419 del 29 febbraio 2012.

I dati esposti nel presente documento rappresentano i valori di riferimento per Sanitaservice al fine della fatturazione delle prestazioni del servizio e potranno essere modificati e aggiornati a seguito di modifica del presente.

## 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda l'attività di gestione del Centro Unico di Prenotazione (CUP) aziendale, il supporto tecnico ed affiancamento operativo del personale aziendale presso le diverse aree e strutture della ASL Le. Sanitaservice eseguirà i servizi affidati tramite gli Operatori Tecnici di supporto tecnico-operativo, con comprovata esperienza nel settore, allocati presso le varie Strutture dell'ASL (Aree, Ospedali, Distretti Socio Sanitari, etc.) e consisteranno nelle seguenti funzioni principali:

### A) Centro Unico Prenotazioni

1. attività di front-office CUP/Ticket, relativamente alle funzioni di prenotazione, revoca, riscossione e rimborso;
2. attività di call - center CUP, relativamente alle funzioni di prenotazione, revoca e spostamento degli appuntamenti;
3. attività di back - office presso l'U.O.S.D. Gestione CUP aziendale;
4. attività di front - office e back - office presso unità operative di oncologia (CORO), Radiodiagnostica, Anatomia Patologica e altri servizi secondo il fabbisogno definito.

## B) **Supporto tecnico - operativo**

1. attività di Data - Entry e utilizzo delle procedure informatiche nelle varie strutture e servizi della ASL;
2. supporto tecnico - operativo per le esigenze afferenti all'utilizzo delle procedure applicative e delle tecnologie ICT nelle Strutture della ASL;
3. interventi di supporto per le esigenze afferenti all'utilizzo dei prodotti di produttività individuale (Office);
4. interventi di primo livello ed interfacciamento col personale addetto alla gestione del CED per le esigenze funzionali e tecniche delle postazioni di lavoro, stampanti, dispositivi, sistema telematico;
5. supporto nella gestione dei processi amministrativi e contabili, nella redazione di modelli ministeriali, nella analisi dei costi, elaborazioni statistiche, produzione di reportistica, raccolta e organizzazione di flussi informativi a supporto delle direzioni;

Il personale di Sanitaservice allocato presso le varie strutture dell'ASL garantirà il servizio per il numero di ore settimanali previste nel contratto di assunzione, secondo fasce orarie che coincideranno, in linea di massima, con gli orari di ufficio delle strutture interessate e che saranno comunque concordate con i Direttori/Dirigenti delle Strutture di assegnazione delle risorse in relazione alle rispettive esigenze di servizio.

Il personale di Sanitaservice è tenuto al segreto d'ufficio in relazione alle informazioni di cui viene a conoscenza per motivi di servizio; è tenuto, altresì, al rispetto della normativa in materia di protezione dei dati individuali, così come previsto dalle vigenti norme in materia.

Eventuali variazioni del personale dovute a licenziamenti e/o dimissioni e/o cambi di destinazione delle risorse, dovranno essere comunicate alla ASL tempestivamente e/o concordate tra le Strutture di appartenenza.

Sanitaservice si impegna a verificare il corretto utilizzo del personale rispetto alle mansioni proprie e a segnalare eventuali difformità al DEC.

Sanitaservice procederà a guidare, coordinare e supervisionare tutte le attività svolte all'interno del servizio erogato raffrontandone costantemente l'andamento rispetto sia ai bisogni effettivi dell'Amministrazione sia alle indicazioni di affidamento del servizio.

Obiettivo principale è quello di analizzare e decidere circa tutte le principali questioni di comune interesse tra l'Azienda Sanitaria e Sanitaservice, relative all'esecuzione operativa del servizio, in particolare si procederà:

- alla definizione concordata dei piani esecutivi;
- al coordinamento generale dei vari gruppi di lavoro operativi per i differenti servizi erogati ed al coordinamento generale degli stessi;
- al monitoraggio e controllo in corso d'opera delle attività/componenti di servizio più significative;
- all'individuazione di eventuali azioni correttive;
- alle rendicontazioni periodiche dei servizi e analisi dei risultati conseguiti;
- alla risoluzione di eventuali problemi e/o criticità non risolte dai livelli operativi di competenza;
- all'agevolazione delle attività di monitoraggio del servizio da parte dei referenti ASL.

## **3. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE**

In virtù della riorganizzazione dei servizi in oggetto, proposta dalla ASL LE, con lo scopo di perseguire l'obiettivo prioritario di migliorare l'efficienza operativa adeguando l'erogazione degli stessi alle nuove esigenze aziendali, si elencano gli indirizzi da perseguire e le relative azioni di miglioramento:

### **1. Indirizzi per la riorganizzazione del servizio Centro Unico di Prenotazione:**

- intervenire rafforzando la gestione unitaria del servizio su base aziendale al fine di assicurare risposte uniformi e coerenti alle disposizioni aziendali;
- privilegiare l'accesso remoto al servizio CUP rafforzando i punti di prenotazione telefonica e on line;

- migliorare la risposta attiva nei confronti dell'utenza con la presa in carico delle prenotazioni con tempi di attesa superiori ai limiti di legge attraverso l'alimentazione delle agende tutor per la successiva gestione tramite le agende di garanzia;
- migliorare le attività di supporto ai responsabili di struttura attraverso l'estrazione della reportistica di sistema e, a livello centrale, mediante elaborazioni utili al governo del servizio e ai debiti informativi verso Regione e Ministeri.

## 2. Azioni di miglioramento

- verificare la adeguatezza delle attuali postazioni attive;
- verificare la dotazione di personale per postazione rispetto ai carichi di lavoro;
- estendere modalità di pagamento on line per evitare di mantenere attive postazioni solo per riscossione ticket;
- uniformare le modalità organizzative, le attività, gli orari e i giorni di apertura del servizio;
- potenziare le attività di call center (di almeno n. 2 unità);
- potenziare l'ufficio centrale con la presenza di uno specialista della procedura che garantisca assistenza a tutti gli utilizzatori del sistema, e supporti la corretta estrazione e aggregazione dei dati richiesti per i monitoraggi periodici secondo le indicazioni delle linee guida Nazionali e Regionali; nonché le elaborazioni utili al governo del Servizio.
- potenziare la formazione sia per le attività di front office che di back office.

Sulla base della predetta riorganizzazione, si espone di seguito la nuova rimodulazione dei servizi:

<b>Dipendenti SANITASERVICE post riorganizzazione</b>					
SEDI	B	B3	C	C1	TOTALE
<b>SERV. CUP/TICKET</b>					
DSS CAMPI				4	<b>4</b>
DSS CASARANO				2	<b>2</b>
PO CASARANO			1	5	<b>6</b>
DSS GAGLIANO - TRICASE				6	<b>6</b>
DSS GAGLIANO DEL CAPO					
DSS GAGLIANO - UGENTO					
DSS GALATINA/PO GALATINA				6	<b>6</b>
DSS GALLIPOLI				3	<b>3</b>
PO GALLIPOLI				6	<b>6</b>
DSS LECCE				7	<b>7</b>
DSS MAGLIE				4	<b>4</b>
PO SCORRANO				5	<b>5</b>
DSS MARTANO				3	<b>3</b>
DSS NARDO'				4	<b>4</b>
PO COPERTINO				1	<b>1</b>
DSS POGGIARDO				4	<b>4</b>
PO "V. FAZZI"				6	<b>6</b>
Totale			<b>1</b>	<b>66</b>	<b>67</b>
<b>CALL CENTER</b>					
LECCE	1	1		6	<b>8</b>
MAGLIE				7	<b>7</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>13</b>	<b>15</b>
<b>CALL CENTER SENOLOGICO</b>					
LECCE				4	<b>4</b>
MAGLIE	1			1	<b>2</b>
POGGIARDO				1	<b>1</b>
Totale	<b>1</b>			<b>6</b>	<b>7</b>
<b>CORO</b>					

PO FAZZI - ONCOLOGICO				3	3
PO GALLIPOLI				2	2
PO SCORRANO				1	1
PO CASARANO				1	1
Totale				7	7
PO FAZZI - ACCETTAZIONE POLO ONCOLOGICO				4	
PO FAZZI - ACCETTAZIONE RADIOLOGIA				1	
PO FAZZI - ANATOMIA PATOLOGICA				2	
PO FAZZI - ORTOPEDIA				1	
PO FAZZI - PRONTO SOCCORSO				1	
DSS LECCE - ACCETTAZIONE RADIOLOGICA				1	
CUP SERVIZIO CENTRALE - LECCE				7	
<b>TOTALE</b>				<b>17</b>	
<b>TOTALE CUP</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>109</b>	<b>113</b>
<b>SEDI</b>	<b>C</b>	<b>C1</b>	<b>D</b>	<b>DS</b>	<b>TOTALE</b>
<b>SUPPORTO TECNICO OPERATIVO C/O STRUTTURE</b>					
DSS CAMPI		2			2
DSS CASARANO		2			2
DSS GALATINA		2			2
DSS GALLIPOLI		3			3
PO GALLIPOLI		1		1	2
DSS MAGLIE		2			2
PO SCORRANO		1			1
DSS MARTANO		2			2
DSS POGGIARDO		1			1
DSS LECCE		1			1
PO FAZZI - AREA GESTIONE TECNICA		1			1
PO FAZZI - DIREZIONE AMMINISTRATIVA		3	2		5
PO FAZZI - FARMACIA		4			4
PO FAZZI - MAGAZZINO		1			1
<b>TOTALE</b>		<b>26</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>29</b>
<b>SUPPORTO TECNICO OPERATIVO C/O AREE E SERV CENTRALI ASL</b>					
AREA GEST. RISOR. FINANZIARIE - LECCE		4			4
AREA GEST. RISOR. FINANZIARIE - MAGLIE		3			3
AREA GESTIONE PATRIMONIO - LECCE		9			9
AREA GESTIONE PERSONALE - LECCE		3			3
AREA GESTIONE TECNICA - LECCE		2			2
CENTRALE OPERATIVA 118 - PO FAZZI		1			1
CONTROLLO DI GESTIONE - LECCE		4			4
DIPARTIMENTO FARMACEUTICO - LECCE		1			1
UFFICIO FORMAZIONE - LECCE		1			1
AREA SERV. SOCIO-SANITARI - LECCE	1				1

COORDINAMENTO AMMINISTRATIVO DISTRETTI		3			3
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>31</b>			<b>32</b>
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>1</b>	<b>57</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>61</b>

#### 4. PIANO ECONOMICO FINANZIARIO

Nello schema sotto riportato sono indicate le singole voci di spesa che compongono il conto economico del servizio. Si premette che le voci di costo del personale considerano le economie derivanti dall'applicazione della "decontribuzione sud" ex art. 27 c.1 D.L. 14/08/2020 n.104 convertito, con modificazioni, dalla Legge 13/10/2020 n.126 e così come modulata dall'art.1, c.161 della Legge 30/12/2020 n.178 (Legge di Bilancio 2021). Il beneficio contributivo è stato confermato per l'anno 2023 con decisione della Commissione Europea del 06/12/2022. Le previsioni del costo del personale per le annualità successive (2024 e 2025) sono assunte in costanza di applicazione della summenzionata decontribuzione la cui incidenza in termini di economie risulta pari al 7,25% del costo medesimo.

Le stime sono basate sui costi effettivamente sostenuti dalla società. Di seguito l'elenco dei costi stimati per il prossimo triennio:

		Quantità	Costo unitario	2023	2024	2025
	<b>Costo del personale</b>			<b>5.638.899,24</b>	<b>5.638.899,24</b>	<b>5.638.899,24</b>
	<b>ATTIVITA' DI DATA ENTRY</b>	<b>113</b>		3.653.735,92	3.653.735,92	3.653.735,92
	CUP_TICKET					
a)	Cat.C	3	31.530,53	94.591,58	94.591,58	94.591,58
b)	Cat.C pos. ec.C1	64	32.448,81	2.076.723,88	2.076.723,88	2.076.723,88
	CALL CENTER				-	-
c)	Cat.B pos.ec. B3	2	29.714,71	59.429,42	59.429,42	59.429,42
d)	Cat.C pos. ec.C1	13	32.448,81	421.834,54	421.834,54	421.834,54
	CALL CENTER SENOLOGICO				-	-
e)	Cat.B	1	27.692,18	27.692,18	27.692,18	27.692,18
f)	Cat.C pos. ec.C1	6	32.448,81	194.692,86	194.692,86	194.692,86
	CORO				-	-
g)	Cat. C pos. ec.C1	7	32.448,81	227.141,67	227.141,67	227.141,67
	ALTRA ATTIVITA' DI ACCETTAZIONE				-	-
h)	Cat. C pos. ec.C1	17	32.448,81	551.629,78	551.629,78	551.629,78
	<b>SUPPORTO TECNICO OPERATIVO C/O STRUTTURE</b>	<b>61</b>		1.985.163,32	1.985.163,32	1.985.163,32
i)	Cat.C	1	31.530,53	31.530,53	31.530,53	31.530,53
l)	Cat. C pos. ec.C1	57	32.448,81	1.849.582,21	1.849.582,21	1.849.582,21
m)	Cat.D	2	33.848,17	67.696,34	67.696,34	67.696,34
n)	Cat.DS	1	36.354,25	36.354,25	36.354,25	36.354,25
	<b>COSTO PRIMO</b>			<b>5.638.899,24</b>	<b>5.638.899,24</b>	<b>5.638.899,24</b>
o)	Costo direzione gestione del servizio			46.771,98	46.771,98	46.771,98
	<b>COSTO INDUSTRIALE</b>			<b>5.685.671,22</b>	<b>5.685.671,22</b>	<b>5.685.671,22</b>
p)	Quota di costi generali			124.859,27	121.656,98	121.526,44
	<b>COSTO COMPLESSIVO</b>			<b>5.810.530,49</b>	<b>5.807.328,20</b>	<b>5.807.197,66</b>

**o) Costo direzione gestione del servizio:** il costo comprende una quota parte pari al 50% del costo annuo del dirigente del servizio categoria E posizione E2 con contratto AIOP-ARIS di 61.095,15. Tale percentuale è stata stimata in relazione al tempo dedicato al servizio.

**p) Costi generali servizi centrali:** il costo comprende quota parte dei costi generali di struttura attribuiti sui vari servizi sulla base dei relativi costi industriali.

## **5. NOTE DI COMMENTO AL BUSINESS PLAN**

L'affidamento *in house* del servizio mostra vantaggi di carattere organizzativo e gestionale che si aggiungono a quelli economici, ma altrettanto rilevanti nella valutazione globale del servizio. La società *in house*, quale unico interlocutore per l'esecuzione del servizio, infatti, garantisce alla Asl Le un indubbio vantaggio sia nella gestione e nell'immediatezza degli interventi, sia in riferimento alla valutazione della gestione del servizio, in ragione del controllo analogo che Asl esercita su di essa.