

MANIFESTAZIONE DI INTERESSE E FORMULAZIONE PREVENTIVO FINALIZZATO ALL'AFFIDAMENTO DIRETTO EX ARTT. 17 CO. 2 E 50, CO. 1, LETT. B) DEL D.LGS. 36/2023, MEDIANTE LA STIPULA DI UNA CONVENZIONE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO RISERVATO AL PERSONALE SORES (SALA OPERATIVA REGIONALE EMERGENZA SANITARIA) – 26IST044

PREMESSA E OBIETTIVI

Con la presente ARCS intende avviare una manifestazione di interesse con richiesta di preventivo, attraverso idonee forme di pubblicità, nel rispetto dei principi del D. Lgs. 36/2023 al fine della successiva individuazione dell'operatore economico al quale affidare il servizio di supporto psicologico riservato al personale SORES ai sensi dell'art. 50, comma 1, Lett. b) del Decreto Legislativo 36/2023, mediante la stipula di una Convenzione, secondo le specifiche di seguito espresse.

L'Avviso è finalizzato a favorire la partecipazione e la consultazione del maggior numero possibile di operatori economici; esso non costituisce proposta contrattuale, non determina l'instaurazione di posizioni giuridiche od obblighi, non vincola in alcun modo ARCS, che sarà libera di sospendere, modificare o annullare in qualsiasi momento il presente avviso, senza che i soggetti coinvolti possano vantare alcuna pretesa.

Tra gli OE che faranno pervenire la propria candidatura completa di quanto richiesto, ARCS individuerà l'operatore con il quale procedere all'affidamento del servizio in oggetto.

STAZIONE APPALTANTE

Committente: Azienda Regionale di Coordinamento della Salute (P.IVA 02948180308)

Sede legale: Via Pozzuolo n. 330, 33100 - Udine

Responsabile Unico del Progetto: Dott.ssa Elena Pitton, Direttore della SC Acquisizione Beni e Servizi

COMUNICAZIONI

Le richieste di informazioni e chiarimenti dovranno pervenire a mezzo PEC al seguente: arcs@certasanita.fvg.it

Le eventuali integrazioni documentali predisposte da ARCS sono trasmesse all'OE e sono rese disponibili a tutti gli OE interessati tramite pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del proprio sito istituzionale.

OGGETTO DEL SERVIZIO

CPV 85121270-6 Servizi psicologici

Servizio	Articolazione del servizio	Importo unitario stimato	Quantità annua presunta	Importo annuo totale stimato omnicomprensivo (oneri di legge eventuali inclusi)
Attività di supporto psicologico specialistico (che preveda l'uso di metodologie e tecniche specifiche di provata efficacia rispetto al particolare contesto) in Centrale Operativa SORES con presenza di uno psicologo per 96 ore/anno (2 volte al mese per una durata di 4 ore cad. a cavallo del cambio turno in giornate, potenzialmente anche festive, da condividere preventivamente con il Direttore di Struttura e il Coordinatore.	Finalità: - Raccogliere, analizzare e gestire i momenti di tensione (es. telefonate impegnative per tema o modalità, comunicazione difficile tra colleghi, manifestazioni di stress o burnout). - Fornire un punto di ascolto su difficoltà personali e professionali attraverso colloqui individuali. - Monitorare il benessere lavorativo e consentire alla dirigenza di ricevere feedback utili alla programmazione delle attività. - Partecipare a tavoli tecnici o specifiche attività programmate nei turni di presenza in sala attinenti rispetto all'attività svolta (es. partecipazione a tavoli tecnici, di confronto, colloqui di inserimento delle nuove risorse, ecc). Modalità di rendicontazione: relazione annuale con indicazione delle attività effettuate, del numero di colloqui individuali tenuti e del numero di operatori, divisi per ruolo, che vi hanno partecipato. La relazione, oltre a indicare una sintesi aggregata delle evidenze emerse, dovrà indicare gli elementi positivi e negativi emersi nel corso dell'attività e suggerire eventuali strategie di mitigazione. Dovranno essere forniti elementi utili alla redazione/aggiornamento della valutazione da stress lavoro correlato in relazione alla metodologia INAIL applicabile	120,00 €	96 ore	11.520,00 €

Servizio	Articolazione del servizio	Importo unitario stimato	Quantità annua presunta	Importo annuo totale stimato onnicomprensivo (oneri di legge eventuali inclusi)
Affiancamento operatori nel riascolto delle chiamate da parte di uno psicologo specialista con compilazione della griglia di revisione chiamate in dotazione	L'attività prevedere 4 riascolti di 1/2 ora cad. per ogni operatore di centrale all'anno - stimati 50 operatori (2 h/op per un totale di 100 h) Modalità di rendicontazione: rendicontazione del numero di riascolti effettuati, della percentuale di personale che ha partecipato e delle principali criticità/misure di mitigazione suggerite. Restituzione aggregata delle evidenze emerse dall'utilizzo della griglia in dotazione.	120,00 €	100 ore	12.000,00 €
Formazione del personale SORES al ruolo di Peer Supporter	Percorso formativo da 20 h (suddiviso in moduli formativi) comprensivo di materiali e valutazione dell'apprendimento finale. La modalità di erogazione (presenza, FAD sincrona o asincrona) verrà condivisa al momento dell'attivazione del corso. Modalità di rendicontazione: produzione della documentazione richiesta dalla SC Formazione Regionale	3.220,00 €	n. 1	3.220,00 €
Attività di supporto specialistico	Attività di supporto specialistico, svolto dallo psicologo referente, su specifici progetti indirizzati ai referenti SORES (es. figure dirigenziali e incarichi di funzione), ad altre figure interessate o di confronto con la Direzione Strategica o specifici gruppi di lavoro individuati. Modalità di rendicontazione: relazione conclusiva con indicazione delle attività svolte comprensiva delle giornate, orari di svolgimento e descrizione sintetica degli interventi effettuati. La relazione dovrà contenere le evidenze raccolte durante il percorso.	120,00 €	40 ore	4.800,00 €

Servizio	Articolazione del servizio	Importo unitario stimato	Quantità annua presunta	Importo annuo totale stimato omnicomprensivo (oneri di legge eventuali inclusi)
Servizi ad attivazione facoltativa - Attività professionali ad attivazione oraria su specifici progetti individuati	Supporto psicologico per i nuovi ingressi finalizzato ad accompagnare l'operatore nel processo di inserimento (con particolare riferimento alla gestione dello stress e comunicazione) svolto in orario differente da quello di presenza in sala - 2 h/nuovo ingresso. Modalità di rendicontazione: relazione conclusiva con indicazione delle attività svolte comprensiva delle giornate, orari di svolgimento e della descrizione sintetica degli interventi effettuati. La relazione dovrà indicare, in modo aggregato, eventuali evidenze significative raccolte nel corso dei colloqui.	240,00 €	n. 5	1.200,00 €
	Attivazione di percorsi formativi/focus group su tematiche condivise derivanti da specifiche necessità emerse nel corso delle attività Modalità di rendicontazione: produzione della documentazione richiesta dalla SC Formazione Regionale o, in caso di focus group, relazione conclusiva con indicazione delle attività svolte comprensiva, delle giornate/orari, della descrizione sintetica degli interventi effettuati con reportistica delle evidenze emerse e delle eventuali strategie correttive anche alla luce degli item previsti nella metodologia INAIL di valutazione dello stress lavoro correlato.	120,00 €	24 ore	2.880,00 €
	Assistenza psicologica in caso di indagini: supporto psicologico e disponibilità a redazione di perizie psicodiagnostiche per chi è oggetto di accertamenti, con l'obiettivo di tutelare sia gli operatori coinvolti sia la reputazione di ARCS. Modalità di rendicontazione: produzione delle perizie e rendicontazione oraria dell'attività svolta.	120,00 €	30 ore	3.600,00 €

L'operatore economico dovrà garantire il servizio di cui sopra presso la sede della SORES, ubicata a Palmanova località Jalmicco, in Via Natisone, 43.

Non sono previsti costi della manodopera né oneri per la sicurezza, in quanto trattasi di servizi di natura intellettuale.

La procedura è finanziata con fondi di bilancio a disposizione di ARCS.

Si precisa che il quantitativo della Convenzione è frutto di una stima relativa al fabbisogno presunto della SORES. Il fabbisogno presunto verrà utilizzato per la Convenzione nell'arco temporale di durata della stessa. Pertanto, la predetta stima non è in alcun modo impegnativa, né vincolante per ARCS, nei confronti dell'aggiudicatario.

PERIODO DI PROVA

L'affidamento dell'incarico, in esito alla presente manifestazione di interesse, prevede un periodo iniziale di prova di 6 mesi, durante il quale sarà valutata la conformità del servizio reso rispetto alle esigenze della SORES. Il mancato superamento del periodo di prova comporterà la risoluzione del rapporto senza ulteriori obblighi per le parti.

DURATA

La durata della Convenzione è prevista in **24 mesi** dalla data di avvio del servizio con opzione di proroga di ulteriori 12 mesi.

CONDIZIONI PER LA PARTECIPAZIONE

I partecipanti alla presente indagine selezione non devono trovarsi nelle condizioni di esclusione previste dagli articoli 94 e 95 del D.lgs. n. 36/2023 e devono essere in possesso dei seguenti requisiti di idoneità professionale:

- iscrizione alla CCIAA con codice ATECO coerente;
- Personale impiegato nella commessa: almeno un professionista iscritto all'Albo degli Psicologi (Sezione A) con esperienza documentabile presso Centrali di Emergenza
- Aver svolto almeno un servizio analogo presso Centrali di Emergenza della durata di almeno 24 mesi negli ultimi 10 anni dalla data di pubblicazione del presente avviso

SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA E INDIVIDUAZIONE DELL'OPERATORE ECONOMICO CON IL QUALE PROCEDERE ALL'AFFIDAMENTO DIRETTO

Gli operatori economici interessati devono far pervenire, entro le ore 12:00 del giorno indicato nella apposita sezione del sito istituzionale di ARCS, indicando nell'oggetto: MANIFESTAZIONE DI INTERESSE E FORMULAZIONE PREVENTIVO FINALIZZATO ALL'AFFIDAMENTO DIRETTO EX ARTT. 17 CO. 2 E 50, CO. 1, LETT. B) DEL D.LGS. 36/2023, MEDIANTE LA STIPULA DI UNA CONVENZIONE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO RISERVATO AL PERSONALE SORES (SALA OPERATIVA REGIONALE EMERGENZA SANITARIA) – 26IST044, i documenti di seguito indicati, sottoscritti con firma digitale del legale rappresentante:

1. **Manifestazione di interesse al presente avviso esplorativo + Scheda anagrafica fornitore**, come da modello;

Le dichiarazioni relative all'assenza delle clausole di esclusione di cui all'art. 94 e 95 del D.lgs. 36/2023 dovranno essere rese anche per il socio unico e per il socio di maggioranza persona fisica (fattispecie che ricorre anche nel caso di due soci al 50%) in caso di società con numero di soci pari o inferiori a quattro. Questa Amministrazione potrà controllare la veridicità delle dichiarazioni sostitutive fatte dagli Operatori Economici, procedente d'ufficio per le certificazioni provenienti da altre pubbliche amministrazioni e/o richiedendo viceversa idonea documentazione alle ditte partecipanti, negli altri casi. Nel caso in cui emerga la non veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese da un O.E., il dichiarante verrà perseguito ai sensi del Codice penale e dalle leggi in materia e decadrà dai benefici derivanti dalla procedura di gara, in virtù degli artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/00. Si evidenzia che il concorrente è responsabile di tutte le dichiarazioni rese ai sensi del D.P.R. 445/2000 e – pertanto - ogni eventuale errore nel contenuto delle dichiarazioni ricadrà sotto la sua diretta responsabilità.

2. **Relazione del servizio**, firmata digitalmente, contenente l'approccio metodologico che si intende adottare per l'esecuzione dell'incarico, che espliciti le modalità di analisi dei fabbisogni, gli obiettivi e il monitoraggio degli stessi e ogni altra informazione rilevante per una corretta comprensione del servizio proposto.

La relazione dovrà essere redatta:

- in lingua italiana;
- con una dimensione massima complessiva di 5 pagine (10 facciate)
- con utilizzo di formato A4, font Gadugi, dimensioni 10, interlinea singola, proporzioni 100%, spaziatura normale, orientamento verticale

3. **Scheda preventivo**, come da modello Excel
4. **Informativa privacy**

Non saranno tenute in considerazione le candidature pervenute oltre il termine indicato, nonché quelle in grado di soddisfare solo parzialmente quanto richiesto.

Scaduto il predetto termine, ARCS, procederà alla verifica dell'autocertificazione dei requisiti di cui al paragrafo "Condizioni per la partecipazione".

MODALITA' DI SELEZIONE

La selezione del concorrente con il quale avviare la procedura ai fini dell'affidamento del servizio avverrà sulla base dei seguenti elementi indicati in ordine decrescente di importanza:

Modalità di svolgimento e organizzazione del servizio, valutata su:

- articolazione del percorso, con riferimento a tecniche e metodologie riconosciute per il supporto



psicologico in contesti di emergenza/centrale operativa (es. gestione dello stress acuto da turnazione H24, debriefing/defusing post-chiamata critica, prevenzione del burnout operatore) e personalizzazione rispetto al contesto specifico;

- qualificazione ed esperienza specifica del/i professionista/i assegnato/i alla commessa;
- modalità di accesso e presa in carico
- economicità del servizio offerto

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti per la presente procedura di gara sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali", del Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione, secondo quanto riportato nell'apposita "Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679" allegata alla documentazione di gara.

Per quanto riguarda i dati raccolti per la stipula ed esecuzione dei contratti, gli adempimenti previsti dal D.lgs. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali sono demandati alle singole aziende del SSR che stipulano il contratto, cui compete la relativa gestione contrattuale.

L'Affidatario si impegna a rispettare quanto previsto dal D.lgs. 196/2003 e dal Regolamento UE n. 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali.

Il Direttore

Elena Pitton

ALLEGATI AL PRESENTE AVVISO

Sono allegati al presente Avviso i seguenti documenti:

- Allegato A1 – Manifestazione d'interesse – scheda fornitore
- Allegato C – Informativa Privacy
- Allegato D – Scheda preventivo

VERIFICA DOCUMENTO

DATI DOCUMENTO INFORMATICO	
Data di verifica	02/09/2026
Nome	26IST044 - MANIFESTAZIONE DI INTERESSE.PDF
Impronta	68D874CDBA30044EF037AC09F6B83C8B9684CF826D9BF5144E0C76214D0B2A7E
Dimensione (Byte)	235,040

REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	
Estremi prot.	GENARCS-GEN-2026-31225-P
Verso	Partenza
Data registrazione	02/09/2026

FIRME DIGITALI	
Numero firme	1

FIRMA 1	
Firmatario	ELENA PITTON
Codice Fiscale	TINIT-PTTLNE67A71L424C
Codice Identificativo	WSREF-28302318369857
Ente Certificatore	Actalis EU Qualified Certificates CA G1
Organizzazione	
Stato	IT
Algoritmo	SHA-256
Impronta della Firma	04 4E 01 EE 8E DE 04 E9 37 63 F3 D7 EA 0F 8B 2C D9 B9 BA D6 29 5A C5 D4 34 1F 79 CB 94 9D 48 7D 1C 1A 36 80 61 48 11 19 0E E5 F7 6D D9 02 AF 36 58 28 FC C6 91 E3 1E D5 ED AA 26 40 17 B0 4D 43 3C EA 5E E1 39 34 A2 1D 24 09 56 3B BF CD 76 05 35 D7 AB 71 88 FD A3 A3 97 5B 1B AD E4 4D 1A AC B6 2E 70 4E 58 17 81 DC 7E DD A2 33 5F 7D 43 FC BA F9 1C 32 D6 F6 BF 06 73 8E D3 4D 3E 52 13 6F D4 D5 E5 07 D9 A5 4A 62 09 2B 7C 56 DC 8E 5E AA 34 43 3E B8 A3 04 0A B1 B2 96 B9 55 7A 8A B1 75 4E 58 0F 1A C8 1F 12 57 C4 9C 77 AA 02 77 2A DB 1F 33 D5 93 1B 46 50 2F EF 7A 36 3A 21 B5 EB 5D 90 82 3C 91 B8 BD E0 18 05 8B C2 6C D8 79 36 AC 34 BB FD D9 84 46 9F 8B C5 6B 46 FF 8A 18 2F 23 B5 14 BD 2E 71 88 C6 44 C9 F7 C1 E4 5F A4 C2 5C 7C E2 05 15 34 C3 FB 1F 4E 56 E6 DB 5F 7E 46 4D
Data e ora della Firma	02/09/2026 14:33:23 GMT
Validità del certificato	Dal 15/06/2026 09:35:30 GMT al 15/06/2029 09:35:30 GMT
Certificato del Firmatario valido	
Verifica CRL eseguita	
Firma Valida	