

A) GESTIONE OPERATIVA DELLE PRESTAZIONI DEL CAPITOLATO

A.1) Attività di analisi e valutazione preliminare

Aon S.p.A. è in grado di supportare l'Azienda USL della Valle d'Aosta (in seguito brevemente "AUSL") nello svolgimento dell'attività di individuazione, analisi e quantificazione dei rischi gravanti sulla stessa. La **metodologia** proposta da Aon per lo svolgimento del servizio prevede le seguenti tre fasi principali:

① **Mappatura dei rischi:** In questa fase verranno individuati e analizzati i rischi che hanno comportato nel passato o che potranno comportare nel futuro un onere economico per l'AUSL.

Le principali macro-categorie di rischio possono essere rappresentate da danni patrimoniali, danni ai propri beni, danni da furto, da incendio. L'approccio adottato per la mappatura dei rischi potrà prevedere due tipologie di analisi: → **Analisi reattiva** - ovvero basata sull'analisi dei **dati storici** di rischio. L'esame e "riqualificazione" di tali dati costituisce una fase fondamentale per le successive analisi quantitative, al fine di pervenire alla definizione di una strategia di gestione assicurativa che permetta un efficientamento della spesa di auto-ritenzione e/o trasferimento assicurativo del rischio; → **Analisi proattiva** - volta ad individuare i rischi ai quali l'AUSL è **potenzialmente** esposta.

L'analisi proattiva del rischio sarà eseguita tramite la compilazione da parte dell'AUSL di un'apposito **questionario** fornito da Aon, allo scopo di implementare una mappatura **guidata** dei rischi. A titolo esemplificativo, potranno essere identificati rischi nei differenti ambiti: ❖ **sistemi informativi:** l'AUSL detiene dati sensibili del cittadino; una **sottrazione di tali dati** è solo uno degli esempi di **rischio informatico** (un altro esempio è quello di corruzione/sottrazione di certificati in formato elettronico, o l'interruzione di servizi critici).

❖ **infortunio del personale** – è possibile che il personale dell'AUSL, nell'effettuazione dei propri compiti, incorra in infortuni ve (per esempio, rischi di infezioni trasmissibili attraverso il sangue, per via aerea, per contatto diretto/indiretto...) ❖ **danni ad asset di proprietà dell'AUSL**– si pensi ai danneggiamenti che i fabbricati possono subire in conseguenza di errate/omesse manutenzioni degli impianti antincendio. ❖ **danni da furto** – furti di farmaci particolarmente costosi, ai furti di kit di medicazione, di dispositivi medicali, di beni mobili quali telefoni, pc, etc.

② **Quantificazione dei rischi:** Aon supporterà l'AUSL nell'individuare le priorità di intervento tra i principali rischi identificati. Sarà condotta l'analisi **dell'impatto dei rischi** alla luce del perimetro strutturale e organizzativo dell'AUSL, nell'ambito delle attività svolte. Saranno analizzati i testi delle polizze stipulate (rientranti nel perimetro progettuale), per valutare la coerenza e la congruità di quanto garantito al rischio mappato. Ad integrazione dell'analisi allo step precedente, Aon Vi fornirà un'estensione del questionario sopra citato volta a valutare i livelli di impatto economico e di probabilità di accadimento – entrambi espressi su scale qualitative. Al termine dell'analisi sarà fornita una rappresentazione chiara e sintetica dell'esposizione dell'AUSL all'insieme dei rischi identificati, anche con il supporto di elementi grafici.

③ **Strategia di intervento:** Le prime due fasi consentiranno di visualizzare la fotografia del rischio da tradurre in un piano di azioni che ne consenta il trasferimento al mercato assicurativo al fine di ridurre l'esposizione dell'AUSL. Per raggiungere tale obiettivo si può agire lungo due direttrici: → La **probabilità** di impatto dei rischi; → **L'entità degli impatti**. In tale ottica, i risultati della fase di **Quantificazione dei rischi** saranno utilizzati per definire la corretta **strategia di intervento assicurativo**. Si procederà alla definizione di dettaglio degli interventi necessari sul fronte assicurativo, attraverso la valutazione dei costi/benefici di un trasferimento al Mercato rispetto alla costituzione di un accantonamento a bilancio. La Strategia di Intervento comprende anche un **monitoraggio dei rischi** incendio, furto, infortuni, RCA e ARD, sulla base della metodologia sopra indicata, **affinché la situazione assicurativa dell'AUSL mantenga nel tempo la sua efficacia e l'equilibrio dei costi**.

Presenza in carico del servizio: attività complementare e necessaria, in caso di conferimento dell'incarico, sarà la presa in carico delle coperture e problematiche assicurative dell'AUSL.

Esame delle peculiarità dell'AUSL: L'analisi riguarda l'insieme dei servizi e le modalità con cui vengono esercitate le attività, l'organizzazione interna, i rapporti contrattuali esistenti con i Terzi per la fornitura e/o la gestione di beni e/o servizi, le concessioni esistenti, etc. L'analisi verrà attuata mediante: → **disamina** dei processi assistenziali, gestionali e tecnico-strutturali, ivi compresi i dati amministrativi SDO (se resi disponibili); → **colloqui ed interviste** con i dirigenti/responsabili dei settori, con l'utilizzo di **check list**; → **esame della documentazione interna** (contratti, regolamenti, bilanci, etc); → **sopralluoghi/ispezioni tecniche** finalizzati a valutare stato del patrimonio, sistemi di prevenzione adottati, sistemi di sicurezza.

Esame della sinistrosità e del sistema di gestione dei sinistri: procederemo mediante: ❶ controllo delle tipologie dei fatti che hanno originato richieste di risarcimento da parte di Terzi, numero dei risarcimenti liquidati e loro entità; ❷ analisi dei danni subiti dai beni di proprietà dell'AUSL e/o altri eventuali accadimenti dannosi. Questo lavoro sarà finalizzato a formulare un quadro globale della sinistrosità dell'AUSL per **tipologie** di fatti, **frequenza** di accadimento, **gravità** dei danni.

Identificazione del livello di franchigia ottimale e supporto nell'attività di "budgeting": al fine di identificare la strategia di trasferimento assicurativo più opportuna, con particolare riferimento alla definizione del **mix ottimale auto-ritenzione (franchigie)/trasferimento**, saranno coinvolti i professionisti della *Unit di Risk Management Advisory*, che effettueranno una rinnovata analisi dei dati storici dei sinistri disponibili. Aon si proporrà di: ❶ *analizzare i sinistri* ed effettuare una stima dell'esposizione degli Enti ed una valutazione delle alternative di franchigia da implementare; ❷ *predisporre un prospetto riepilogativo* con le informazioni indispensabili per il corretto stanziamento di bilancio. **Predisposizione di un programma assicurativo**: l'estensione del progetto sicurezza dell'AUSL, conseguente al rilevamento effettuato dal processo di *Risk Management* necessita, per poter procedere al trasferimento assicurativo, della stesura di un **nuovo programma** che verrà approntato nel rispetto delle seguenti *caratteristiche*: ❶ **tutela** dell'interesse dell'AUSL; ❷ **qualità** della contrattualistica; ❸ **leggibilità** e chiarezza dei contratti; ❹ **remunerabilità**; ❺ **semplicità** di gestione; ❻ **strumenti di controllo** sui pagamenti dei sinistri. Il nuovo programma assicurativo Vi verrà consegnato entro **60 giorni** dalla sottoscrizione dell'Ordinativo di fornitura da parte dell'AUSL. **Soluzioni proposte ed attinenti alle attività dell'AUSL**: i criteri seguiti da Aon durante la redazione del nuovo programma assicurativo mireranno: ➤ alla **riduzione** del numero di contratti – al fine di ottenere economie di scala nei costi assicurativi e ridurre il carico amministrativo per gestire il programma assicurativo; ➤ all'**omogeneità** di condizioni gestionali – al fine di garantire uniformità delle polizze relative a tutti i rami. Ciò consentirà all'AUSL di diminuire gli oneri gestionali a proprio carico e snellire i processi burocratici; ➤ al **frazionamento** del premio – al fine di evitare la concentrazione di esborsi in periodi prossimi all'approvazione del Bilancio; ➤ al **mantenimento** di polizze in forma All Risks – al fine di garantire all'AUSL un più ampio spettro di copertura ed un migliore controllo della propria esposizione.

A.2) Supporto nelle procedure di gara

Aon Vi garantirà l'assistenza nella gestione delle fasi di gara diretta all'acquisizione dei **servizi assicurativi**, in ottemperanza al **Nuovo Codice degli Appalti – D. Lgs. 50/2016, "Decreto Correttivo D. Lgs. 56/2017"** e alle recentissime **Linee Guida ANAC n. 4** aggiornate del **01 marzo 2018**. Il supporto di Aon sarà fornito anche sulla base dell'esperienza acquisita nel corso degli anni presso altre Aziende Sanitarie Pubbliche Clienti (elenco esemplificativo ma non limitativo: ❖ **Puglia**: 1 AO e 2 ASL; **Piemonte**: Sanità Regionale; **Calabria**: 3 AO e 5 ASP; **Lombardia**: 10 ASST e 3 ATS; **Umbria**: 2 AO e 2 ASL; **Marche**: 1 AO e 1 IRCCS; **Lazio**: 2 AO e 5 ASL); inoltre, sarà di grande aiuto il *know how* della nostra **Direzione Tecnica EP**, che vanta un'approfondita conoscenza del mercato assicurativo che opera nel settore.

Il supporto fornito sarà il seguente: ❖ **Istruttoria e assistenza nelle fasi di stesura e pubblicazione dei documenti di gara**: l'AUSL verrà affiancata da Aon per la predisposizione degli atti tecnici e amministrativi e della relativa documentazione necessaria ai fini del procedimento di acquisto del servizio assicurativo in linea con le previsioni di cui agli art. 95 e ss. del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. Nelle fasi precedenti alla predisposizione dei CSA e alla pubblicazione della gara, Aon Vi supporterà nella determinazione dell'ammontare della spesa e nell'individuazione dei requisiti che dovranno essere posseduti dalle imprese partecipanti e **dei criteri di valutazione**, in linea con le previsioni del Codice, al fine di **controllare la conformità ed economicità** della *lex specialis* di gara. Aon raccoglierà le informazioni tecniche relative al fine di allegarle alla documentazione di gara; successivamente predisporrà la documentazione da pubblicare ed Vi assisterà nella redazione dei capitolati, stesura dei bandi ed ogni altra documentazione utile, non oltre i **180 giorni** antecedenti la scadenza delle polizze, ovvero **entro 30 giorni** dalla data di richiesta da parte dell'AUSL stessa. ❖ **Assistenza nella fase di svolgimento della gara**: consisterà nelle seguenti attività: ☆esame della documentazione di gara presentata dalle Compagnie; ☆analisi delle offerte pervenute dalle Compagnie e controlli di **economicità e conformità** delle offerte rispetto a quanto richiesto dal Capitolato tecnico; ☆redazione di una **relazione** che evidenzia tra le offerte pervenute quelle che posseggono il miglior rapporto qualità-prezzo. Qualora **la gara o alcuni dei lotti per i quali è stata indetta non potessero essere aggiudicati perché non è stata presentata nessuna offerta**, Aon garantirà il supporto per la predisposizione della documentazione per la procedura negoziata ai sensi dell'art.

63 comma 2, lett. a) D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. ❖ Assistenza nella fase di aggiudicazione: sarà nostra cura: ©supportare il RUP nella fase di verifica dell'anomalia dell'offerta, ©richiedere alle Compagnie aggiudicatrici l'emissione dei contratti e la copertura dei rischi alle condizioni offerte; ©controllare che i contratti siano emessi nel rispetto delle condizioni offerte; ©trasmetterVi le copie dei contratti, unitamente all'estratto conto dei premi da pagare; ©caricare i contratti sul sistema informatico ONE, onde consentirne la gestione amministrativo/contabile.

A.3) Attività di consulenza

L'evoluzione legislativa costantemente in corso (ci riferiamo anche all'introduzione del Nuovo Codice degli Appalti – D. Lgs. 50/2016 e del c.d "Correttivo" introdotto con il D. Lgs. 56/2017) e la possibile variazione dei compiti attribuiti all'AUSL da Statuti, regolamenti, normative regionali, saranno oggetto di continuo monitoraggio da parte di Aon, che avrà cura di attuare una costante revisione ed aggiornamento del programma assicurativo. Aon, inoltre, Vi garantirà la **tempestiva segnalazione** (mediante E-mail, Newsletter o appositi incontri) di nuove e/o diverse esigenze assicurative che dovessero emergere nel corso dell'incarico. Tali attività saranno garantite dal Team di gestione e della Struttura di Consulenza Tecnica in materia assicurativa composta da tre principali unit:

❶ **Ufficio Legale**: professionisti che supportano il Referente in caso di necessità;

❷ **Ufficio testi legislativi** (banca dati utilizzata "Pluris" di UTET). L'AUSL potrà contattare la risorsa dedicata, il *Dott. Walter Rossi* (Tel. 02.45434788 – Cell. 366.7691788), il quale Vi fornirà il testo della disposizione richiesta.

❸ **Direzione Tecnica EP** che opera quotidianamente per la risoluzione di problematiche assicurative dei nostri Clienti appartenenti alla PA. L'approccio condiviso delle suddette strutture consentirà di essere sempre aggiornati sulle novità normative che possano impattare sui rischi dell'AUSL (es. c.d. "Legge Gelli") con conseguente segnalazione e modifica degli aggiornamenti contrattuali da inserire nei testi di polizza.

📖 Redazione di pareri e consulenze in materia assicurativa: per tutta la durata dell'incarico, Aon Vi fornirà consulenza nelle seguenti attività: 📄 Resa di pareri: l'attività di studio ed analisi delle problematiche assicurative dell'AUSL verrà effettuata dal Referente e dalla Direzione Tecnica EP: tali risorse saranno in grado di proporVi soluzioni **entro 2 giorni lavorativi** dalla richiesta. 📄 Consulenza e assistenza nell'applicazione del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. (Nuovo Codice degli Appalti e successivo Decreto Correttivo) 📄 Consulenza assicurativa per garanzie fidejussorie; 📄 Analisi coperture assicurative per fornitori beni e servizi; 📄 Verifica del rispetto, da parte delle Compagnie, degli adempimenti contrattuali contenuti nelle polizze e in caso di inadempienze, in merito ad azioni di sollecito nei confronti delle Compagnie stesse. 📄 Consulenza sulle coperture previste per Progettisti, Validatori/Verificatori e RUP; 📄 Servizio di consulenza sulla Privacy (GDPR); 📄 Consulenza e assistenza sulle problematiche di carattere assicurativo derivanti dall'attuazione della normativa in materia di sicurezza degli ambienti di lavoro, ex D. Lgs 81/2008. 📖 Analisi mercato assicurativo e trasmissione delle novità proposte dalle Compagnie: Aon metterà a Vostra disposizione: ❶ Market Security Committee italiano: verifica il grado di sicurezza e solidità di tutti i Mercati con i quali il Gruppo Aon opera. ❷ GRIP – Global Risk Insight Platform: piattaforma web che permette di acquisire tutte le informazioni relative ai piazzamenti effettuati sui i Mercati mondiali, monitorando le risposte dei Clienti e delle Compagnie in relazione alle quotazioni. ❸ CBO Division: coordina le attività di intermediazione mantenendo i rapporti con le Compagnie.

A.4) Gestione delle polizze

L'attività riguarderà l'intero programma assicurativo dell'AUSL con l'obiettivo di **razionalizzare l'aspetto amministrativo** e di beneficiare di un **unico controllo sulla gestione dei programmi assicurativi**. Verrà curato l'aggiornamento dei contratti in essere, al fine di mantenere aggiornato il **quadro normativo** delle coperture, nonché la coerenza con le Vostre esigenze. Gestione Tecnica – Amministrativa: la **gestione amministrativa** dei contratti in essere e di nuova stipula, si sostanzia nelle seguenti attività: ➔ avviso di scadenza (con preavviso di almeno **30 giorni**), delle rate di premio ricorrenti e segnalazione delle conseguenze derivanti dal mancato pagamento del premio; ➔ verifica automatizzata dei termini di mora mediante emissione quotidiana di **Lista Arretrati**, al fine di limitare possibili sospensioni delle coperture nonché individuazione della strategia più idonea al fine di garantire continuità operativa in attesa dell'effettivo versamento (es. dilazione dei termini di pagamento premi); ➔ trasmissione automatizzata, nei giorni immediatamente precedenti la scadenza dei termini di mora, di ulteriore sollecito di pagamento; ➔ verifica

periodica di eventuali premi rimasti arretrati → richiesta tempestiva, con relativo monitoraggio, dei dati consuntivi di polizza ai fini della regolazione del premio in funzione degli elementi variabili (es. ammontare delle retribuzioni erogate dall'AUSL ai fini del calcolo del conguaglio annuale del premio relativo alla polizza RCT/RCO) → fornitura agli Uffici dell'AUSL di apposita modulistica riepilogativa dei contratti, con indicazione dei dati contabili degli stessi → segnalazione degli eventuali adempimenti obbligatori indicati nelle polizze Aggiornamento del programma assicurativo: avverrà attraverso le verifiche periodiche programmate con le persone da Voi incaricate. Nel caso in cui, in corso di vigenza dei contratti, emergessero **necessità specifiche** e contingenti, Aon Vi supporterà nell'attività di **aggiornamento** degli stessi e del loro eventuale ricollocamento sul Mercato. L'eventuale proposta di disdetta sarà comunicata con **congruo anticipo** entro i termini contrattuali previsti per la disdetta.

A.5) Gestione dei sinistri

La trattazione professionale del sinistro si sostanzia nelle seguenti fasi:

① Fase istruttoria: si apre con l'invio della denuncia da parte dell'AUSL; onere primario di Aon è quello di ✓ **verificare** la tipologia di sinistro e le modalità di accadimento ✓ **accertare** l'esistenza della regolarità amministrativa per la copertura ✓ **valutare** il contenuto della denuncia in correlazione con il normativo della polizza interessata, al duplice scopo, da un lato, di evidenziare palesi esclusioni dalla garanzia assicurativa (si pensi al danno a cose per importi inferiori alla **franchigia**) e, dall'altro, di valutare correttamente il contenuto e la portata delle richieste di controparte ✓ **richiedere** l'eventuale documentazione integrativa mancante; ✓ **caricare** a sistema i dati ✓ **trasmettere** la denuncia alla Compagnia interessata **entro lo stesso giorno** lavorativo del ricevimento (se completa) ✓ **prendere** atto del numero di repertorio assegnato, per le Compagnie che prevedano tale procedura ✓ **predisporre** il fascicolo-sinistro e classificazione con il numero di repertorio di Aon, fornito dal sistema ONE ✓ **confermare** per iscritto l'apertura e la presa in carico del sinistro mediante invio all'AUSL di comunicazione ove vengono indicati i riferimenti gestore di Aon. Nel caso si evidenzi la necessità di documentazione integrativa verrà inviata apposita richiesta all'AUSL.

② Studio e valutazione dei sinistri: Verranno effettuate le seguenti attività: ✓ **eventuale** visita/sopralluogo immediata da parte del Referente del Servizio e/o del Claims Director di Aon nei casi di sinistro di particolare gravità o in caso di specifica richiesta ✓ **immediata** comunicazione, in caso di sinistro non indennizzabile o risarcibile ✓ **richiesta** all'AUSL di chiarimenti e/o informazioni necessari/utili per la rapida e corretta definizione del sinistro, con successivo invio alla Compagnia per relativo seguito ✓ **assistenza** nella nomina del perito di parte, nei casi che lo richiedano ✓ **coordinamento** dei rapporti con il perito di parte che l'AUSL dovesse nominare ed assistenza durante gli incontri fissati con il perito stesso ✓ **assistenza** nell'individuazione di strutture professionali esterne (*Studi Legali*) per eventuali esigenze di consulenza specifica nella gestione e trattazione dei sinistri ✓ **assistenza** all'AUSL in tutti quei momenti di crisi e di urgenza che possono sopravvenire.

③ Definizione del danno e pagamento dell'indennizzo: le principali attività saranno: ✓ **monitoraggio** e sollecito ai Periti o alle Compagnie in merito alla quantificazione del danno ed all'invio del relativo "atto di liquidazione" ✓ **verifica** della congruità tra l'importo indicato nell'atto e quello precedentemente calcolato da Aon e indicato a riserva nel sistema gestionale. In assenza di difformità si procederà a trasmettere l'atto di liquidazione all'AUSL; in caso contrario, ci si attiverà direttamente per le opportune verifiche fino all'eventuale contestazione nei confronti della Compagnia ✓ **trasmissione** dell'atto di liquidazione con dettaglio dell'importo liquidabile in merito alle singole voci/beni che hanno subito i danni ✓ **trasmissione** alla Compagnia dell'atto di liquidazione sottoscritto per accettazione. Aon effettuerà un monitoraggio periodico delle pratiche in attesa di liquidazione ✓ **pagamento sinistro**.

Sinistri medical malpractice: sarà onere di Aon tenere aggiornate le posizioni e monitorarne l'andamento considerato che l'apertura delle posizioni è in capo alla Compagnia;

Gestione sinistri attivi: trattandosi di una attività che non può che esulare dall'ambito delle competenze di una società di brokeraggio, in quanto titolata a rappresentare il proprio Cliente soltanto nei confronti degli Assicuratori, Aon propone di supportare l'AUSL nella fase di individuazione di una società di servizi del settore ("**Società Recupero Danni**" o **similare**) che possa svolgere tale compito per conto dell'AUSL. La decisione di selezionare la società che, in ogni caso, **non rappresenterà per l'AUSL alcun onere** in quanto il compenso, ove dovuto, sarà a carico delle Compagnie delle parti responsabile dei danni, resterà unicamente in capo all'AUSL che potrà valutare l'opportunità di sottoscrivere il contratto. Servizi complementari alla gestione

sinistri: ❶ **Gestione dei sinistri progressi** ❷ **Formazione specifica** del personale preposto alla gestione dei sinistri; ❸ **partecipazione** del Referente del Servizio, insieme ad una risorsa dell'Ufficio Sinistri al CVS (Comitato Valutazione Sinistri); ❹ **Perizie Tecnico Assicurative di parte:** Tale attività, nell'ambito del limite previsto all'interno del relativo contratto assicurativo, sarà effettuata senza alcun onere per l'AUSL; ❺ **Presenza di personale Aon** presso le Vostre sedi, con cadenza e tempistiche da concordare, per assistere il personale preposto nella corretta stesura delle denunce dei sinistri ❻ **disponibilità alla fissazione concordata di incontri**, presso le Vostre sedi, con i danneggiati al fine di fornire informazioni finalizzate ad una lineare prosecuzione nella gestione del danno (obiettivo: riduzione del contenzioso e tutela dell'immagine dell'AUSL); ❼ **Guida operativa per la gestione sinistri:** i materiali che la compongono (fac-simili, verbali sopralluogo, comunicazione di avvio istruttoria, schede, tabelle) avranno l'obiettivo di facilitare l'attività di gestione dei sinistri stessi. **Tempistica gestione sinistri:** Pervenuta la denuncia Aon assume immediatamente in carico la gestione, viene inviata alla Compagnia: ❶ **entro il giorno successivo** se è completa; ❷ **al più tardi entro 3 gg** dal ricevimento, nel caso debbano essere richiesti chiarimenti; ❸ **nel caso di sinistri gravi** si valuterà con Voi la necessità di inviare sul posto nostri incaricati per fornire assistenza. ➔ **Trascorsi 10 gg.** dall'inoltro della denuncia, se necessario: sollecito all'AUSL per la documentazione mancante. ➔ **Decorsi 20 gg.** dall'inoltro della denuncia, se necessario: contatto con il perito o incontri con l'AUSL ➔ **Trascorsi 15 gg.** dall'emissione della quietanza di pagamento da parte della Compagnia, Vi solleciteremo la restituzione della stessa sottoscritta ➔ **Dopo 15 gg.** dall'invio della quietanza alla Compagnia, solleciteremo il pagamento dell'indennizzo. ➔ Qualora si verificassero fatti, o vengano posti in essere atteggiamenti atti a procrastinare la liquidazione del danno, ci attiveremo affinché l'AUSL possa interrompere i termini di prescrizione previsti dalla legge. Le tempistiche di apertura/istruzione del sinistro saranno azzerate qualora l'AUSL utilizzi Aon Claim.

A.6) Elaborazione di reportistica

Rapporto sullo stato del programma assicurativo: Aon, con **cadenza annuale**, Vi fornirà una relazione sul programma assicurativo in cui saranno riportati tutti i dati riferiti ai contratti stipulati/gestiti nel corso dello svolgimento dell'incarico al fine di ottimizzare le coperture ed i relativi costi a carico dell'AUSL. Tale quadro sarà complementare alla presentazione di una **relazione analitica** riguardante: l'attività svolta nell'anno; l'andamento dei rischi in modo da rappresentarne le principali criticità con indicazioni delle azioni e degli interventi sulle stesse ed attuabili nel breve/medio/lungo termine, nonché le disponibilità del Mercato a reperire le eventuali estensioni necessarie; azioni, obiettivi e correttivi che, indipendentemente dalle risultanze sull'andamento dei rischi, appaiano opportuni e/o necessari in ordine alle mutate condizioni dei servizi, alla evoluzione del Mercato ai fini di un costante aggiornamento/adeguamento del sistema assicurativo.

Strumenti di monitoraggio e reportistica sui sinistri: Aon supporterà l'AUSL attraverso: ➔ **elaborazione di report annuale** sullo stato dei sinistri (evoluzione della valorizzazione economica del danno); il report conterrà l'indicazione dei *sinistri aperti, liquidati, riservati e dichiarati senza seguito*, con indicazione dei dati numerici (numero dei sinistri, ammontare liquidazioni effettuate, numero sinistri in franchigia, sinistri riservati e senza seguito, etc.) e dei dati descrittivi (es. andamento della sinistrosità, stato dei sinistri pendenti); ➔ **elaborazione di una report annuale** contenente il *rapporto premi/sinistri* con indicazione delle aree di miglioramento e delle situazioni di maggior criticità sulle quali intervenire. Accedendo al Portale AonClaim, l'AUSL potrà visualizzare **in ogni momento** ed **in autonomia** la situazione polizze e sinistri, per un'attenta gestione dei rischi

A.7) Modalità di subentro del nuovo broker

A seguito dell'aggiudicazione, il **Referente del Servizio** proporrà un calendario di incontri con l'AUSL, per presentare lo Staff dedicato, concordare le tempistiche di avvio e le modalità operative per attivare i servizi. L'obiettivo atteso è la formulazione di un **Piano di Gestione** che riporti: **Recapiti** del Referente e dello Staff di gestione; **Modalità** operative per il passaggio di consegne con il Broker uscente; Individuazione delle **priorità** di intervento; Modalità di **attivazione** dei servizi offerti in gara; **Planning** degli incontri periodici per il monitoraggio del servizio offerto.

La fase di avvio prevede altresì la raccolta della documentazione relativa ai contratti e la presa in carico dei sinistri ancora aperti, con emissione di un documento riepilogativo ("**verbale di avvenuta consegna**") che riporti le eventuali situazioni rimaste in sospeso dalla gestione precedente, affinché possano essere definite.

Sarà ovviamente nostra cura contattare il broker uscente al fine di concordare tempi e modalità per la consegna e il trasferimento di tutta la documentazione necessaria.

B) COMPOSIZIONE E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA TECNICA DI INTERFACCIA CON L'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE

a) Presenza di una struttura interna interamente dedicata agli Enti Pubblici

Struttura dedicata espressamente agli Enti Pubblici: dedicata allo sviluppo e gestione dei Clienti appartenenti alla PA, è operativa da circa vent'anni. Oggi è composta da un organico di circa **150 specialisti** dislocati su tutto il territorio italiano (**oltre 30 uffici operativi**). Inoltre, si avvale del supporto delle strutture tecniche e di corporate Staff, nonché delle esperienze internazionali. Le principali Aree di attività sono: ① **Area Commerciale**; ② **Area Coordinamento ed aggiornamento tecnico** ③ **Area Compliance EP**. La particolare professionalità di Aon, finalizzata allo svolgimento di questo servizio, è comprovata dalle esperienze acquisite, nel corso degli anni, nell'esecuzione di servizi analoghi. Nel corso dell'ultimo triennio Aon ha svolto il servizio di consulenza ed assistenza assicurativa a favore di **oltre 850 Pubbliche Amministrazioni** che possono essere così suddivise: → oltre **480 Enti Territoriali** (Amministrazioni Comunali, Provinciali, Regionali, Comunità Montane, Unioni di Comuni); → oltre **35 Aziende Sanitarie ed Ospedaliere**; → oltre **10 CCIAA**; → oltre **20 Università e Scuole**; → oltre **100 Aziende Municipalizzate** (Utility/Multiutility); → oltre **200 Consorzi e Altri Enti Pubblici**.

Struttura Tecnica di interfaccia con l'AUSL: Lo svolgimento del servizio verrà affidato ad uno Staff Tecnico costituito da **professionisti altamente qualificati** ed espressamente dedicati all'AUSL. L'organizzazione proposta, e di seguito descritta, sarà in grado di assicurarVi un costante e rapido collegamento al fine di fronteggiare qualunque esigenza che possa emergere nel corso dell'incarico.

🔗 **Referente del Servizio (e Sostituto):** hanno il compito di garantire il corretto andamento del servizio coordinando e supervisionando le attività dello Staff tecnico; intervengono direttamente per decidere e risolvere ogni problematica che dovesse insorgere, recandosi di persona presso la Vostra Sede ogniqualvolta si renderà necessario. Infine, si interfaceranno con la Direzione Tecnica EP per la definizione delle soluzioni più complesse e ne seguiranno direttamente l'attività operativa.

👤 **Roberto Vairo** – Referente del Servizio – Unit Director Enti Pubblici e Sanità (RUI E000100853) – **37 anni di esperienza nel settore Assicurativo**.

👤 **Matteo Cavallo** – Sostituto – Account executive EP (RUI E000416849) – **7 anni di esperienza nel settore Assicurativo** (si segnala che è il gestore del rischio RCT/O del SSR della regione Piemonte).

📞 **Fasce orarie di presenza e modalità di reperimento:** entrambi garantiranno assistenza ed un costante supporto all'AUSL Valle d'Aosta dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie: 08,30 – 13,00 e 14,00 – 19,00. Precisiamo che, in caso d'urgenza, potranno essere contattati anche al di fuori delle fasce orarie sopra indicate ai recapiti che forniamo di seguito: **Roberto Vairo:** ☎011/5762471 📞340/8190483 ✉roberto.vairo@aon.it ; **Matteo Cavallo:** ☎011/5762485 📞366/4350578 ✉matteo.cavallo@aon.it

🔗 **Team di Gestione polizze:** Dipende direttamente dal Referente del Servizio e presidia la realizzazione e la gestione del programma assicurativo dell'AUSL e delle soluzioni assicurative adottate nell'ambito del progetto. Vi assisterà, unitamente alla Direzione Tecnica EP, nell'impostazione delle procedure amministrative, di contabilizzazione dei premi versati e della quadratura economica, nonché della gestione polizze: 👤 **Maria Vattasso** – Senior Account Executive EP (RUI E000128133) – **37 anni di esperienza nel settore Assicurativo** (è gestore dei rischi non-RCTO del SSR della Regione Piemonte) 👤 **Lucilla Amato** – Account Executive EP (RUI E000099071) – **14 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; 👤 **Paolo Cravetto** – Junior Account Executive EP (RUI E000578904) – **4 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; 👤 **Manuela Ghigo** – Senior Assistant EP (RUI E000496014) – **6 anni di esperienza nel settore Assicurativo**.

🔗 **Team di Gestione Sinistri:** opererà in continuo affiancamento con il personale preposto dell'AUSL; avrà il compito di interpersi efficacemente e con maggiore forza contrattuale tra l'AUSL e la Compagnia, al fine di istruire e risolvere velocemente le pratiche di rimborso. Valuterà la congruità delle liquidazioni e Vi supporterà negli eventuali contenziosi che dovessero insorgere: 👤 **Laura Grigoletto** – Claims Manager Area Nord Ovest (RUI E000242754) – **31 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; 👤 **Laura Bosco** – Claims Specialist (RUI E000373699) – **26 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; 👤 **Simona Bertetto** – Claims Specialist (RUI E000118846) – **20 anni di esperienza nel settore Assicurativo**.

✦ Team Med Mal Claims: Aon S.p.A., qualora di Vostro interesse, metterà a Vostra disposizione una specifica Struttura con il compito di monitorare e/o gestire i sinistri della Sanità Pubblica nell'ambito dei rischi di RCT/O:
◎ **Maria Troiso** – Claims Manager Sanità (RUI E000340907) – **10 anni di esperienza nel settore Assicurativo**.

✦ Segmento Enti Pubblici e Sanità: Il Segmento Enti Pubblici e Sanità ha il compito di supportare l'azione del **Referente del Servizio** e degli altri professionisti dedicati, vigilando sulla buona esecuzione del servizio e fornendo un riferimento sulle strategie di trasferimento del rischio nel comparto pubblico. Svolgerà un ruolo di coordinamento di tutte le Unit Sanità presenti negli uffici di Aon sul territorio nazionale, con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo, attraverso l'analisi delle attività, la creazione di nuove iniziative e l'individuazione e la successiva condivisione delle Best Practice: ◎ **Pietro Gorla** – Responsabile Segmento Enti Pubblici e Sanità Aon S.p.A. (RUI B000126714) – **22 anni di esperienza nel settore Assicurativo**.

✦ Direzione Tecnica e Struttura di consulenza tecnico-giuridica in materia assicurativa: Studia ed approfondisce le principali problematiche di rischio e relative soluzioni da attivare. Fornisce costante supporto per la definizione delle soluzioni assicurative. Fornisce supporto tecnico-specialistico al Referente del Servizio per lo studio di capitolati di polizza adatti a risolvere le necessità specifiche dell'AUSL. Fornisce assistenza in merito alla revisione o all'aggiornamento delle coperture assicurative della Vostra Azienda anche in seguito all'evolversi del Mercato Assicurativo: ◎ **Vittorio Battocchio** – Resp. Direzione Tecnica EP (RUI E000064432) – **31 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; ◎ **Walter Rossi** – Specialist Direzione Tecnica e Formazione EP (RUI E000134975) – **13 anni di esperienza nel settore Assicurativo**.

✦ Comitato Progetti Regionali Gestione Rischio Sanità: si riunisce con cadenza periodica per effettuare attività di condivisione e confronto delle principali problematiche assicurative e di gestione del rischio delle Aziende Sanitarie Regionali Clienti. Fornirà supporto ai Referenti nei casi di particolare complessità:

◎ **Roberto Vairo** – Unit Director EP e Sanità Torino (RUI E000100853) – Sanità Regionale Piemonte – **37 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; ◎ **Stefania Mitta Lindo** – Unit Director EP e Sanità Milano (RUI B000134463) – Sanità Regionale Lombardia – **17 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; ◎ **Alessandro Preziosi** – Claims Director Area Adriatica (RUI E000098705) – Sanità Regionale Umbria e Sanità Regionale Molise – **18 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; ◎ **Ezio Ramaioli** – Unit Director EP e Sanità Calabria (RUI E000075558) – Sanità Regione Calabria – **30 anni di esperienza nel settore Assicurativo**.

✦ AGRC – Aon Global Risk Consulting (Risk Management Advisory Sanità): Team multidisciplinare specializzato nel settore Sanità, con competenze organizzative, giuridiche, statistiche, di ingegnerizzazione dei processi. Si occupa dello sviluppo di Progetti di CRM, Ricerca in area sanitaria, Formazione, implementazione di soluzioni informatiche per la gestione del rischio clinico, allo scopo di perseguire il miglioramento della Patient Safety e l'ottimizzazione dei costi del rischio: ◎ **Romina Colciago** – AGRC Division Director (RUI E000293842) – **16 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; ◎ **Letizia Di Chiara** – Senior Healthcare Specialist – **9 anni di esperienza nel settore Assicurativo**.

✦ Risorse Specialistiche: Specialty di Aon S.p.A. ciascuna delle quali specializzata nella propria materia quale, a titolo esemplificativo, Risk Analysis&Loss Prevention; Employee Benefits; Affinity e Contact Center; D&O e R.C. Patrimoniali per la PA; Merger & Acquisition; Sistemi Informatici e Qualità: ◎ **Marco Cozzi** – Resp. Qualità (RUI E000117545) – **14 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; ◎ **Stefano Trotto** – Responsabile Portale Aon Claim – **31 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; ◎ **Roberto Miozzo** – Resp. Divisione Cauzioni Italia (RUI E000135024) – **26 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; ◎ **Luca Morandi** – Resp. Employee Benefits (RUI E000134955) – **12 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; ◎ **Francesco Perini** – Resp. CAR/EAR & Project Financing (RUI E0001349671) – **13 anni di esperienza nel settore Assicurativo**; ◎ **Valentina Appiano** – Division Director Segmento Affinity (RUI E000099072) – **13 anni di esperienza nel settore Assicurativo** (coperture Colpa Grave conformi alla L. n. 24/2017 per professioni sanitarie).

b) Curriculum del Referente del Servizio

Si rimanda al Curriculum vitae allegato.

c) Curriculum del sostituto del Referente del Servizio

Si rimanda al Curriculum vitae allegato.

D) FORMAZIONE DEL PERSONALE DELL'ENTE INTERESSATO ALLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

📌 **Contenuti e modalità di espletamento di corsi di formazione del personale dell'Azienda che collabora alla gestione dei contratti assicurativi:** I percorsi formativi ritagliati sui fabbisogni dell'AUSL rappresentano una risposta alle esigenze di sviluppo e miglioramento delle specifiche competenze di settore. Un'attività di formazione ben organizzata potrà impattare positivamente sulla profilatura di rischio dell'AUSL, con vantaggi sia in termini di riduzione del costo del rischio, sia nel rapporto con l'utenza. La nostra offerta prevede formazione istituzionale *in loco* che innovativa in modalità *e-learning*.

🕒 **Numero di giornate di formazione proposte:** Aon suggerisce un numero di eventi formativi variabile da 3 a 5 giornate l'anno (della durata di 8 ore ciascuna) secondo un programma concordato con l'AUSL all'inizio di ogni anno. Ai corsi di formazione potranno partecipare tutte le risorse da Voi indicate. I corsi si svolgeranno prevalentemente presso le **Vostre sedi** o presso altre che Vi verranno comunicate di volta in volta, nel caso di formazione in aula condivisa con Enti sul territorio regionale.

📖 **Materiale didattico:** Verrà rilasciato a ciascun professionista un attestato di partecipazione ed i supporti in utilizzati nel corso (dispense, leggi, sentenze, rassegne giurisprudenziali, etc). Qualora di interesse vengono spedite a mezzo mail le *slide* utilizzate durante la giornata formativa. A tutti i partecipanti verrà richiesto, alla conclusione del corso, di compilare un questionario indicando il livello di gradimento ed ogni anno l'impostazione dei corsi verrà migliorata in base alle criticità emerse dalle indagini di **Customer Satisfaction**.

👤 **Docenti:** per la realizzazione dei corsi proposti ci avvarremo di professionisti del settore e relatori qualificati (anche esterni) che hanno maturato esperienze in ambito formativo. L'insieme delle esperienze maturate da Aon in ambito sanitario ci permette di offrire corsi perfettamente aderenti alle esigenze del personale dell'AUSL. I **docenti** utilizzati per la formazione saranno principalmente i seguenti: V. Battocchio, W. Rossi, P. Cavallotti, S. Trotto, M. Troiso, R. Colciago, S. Mitta Lindo, L. Franzi.

📖 **Argomenti dei corsi:** le principali tematiche proposte saranno:

Corsi istituzionali in materia assicurativa e gestione sinistri: 🎯 **Obiettivo:** Aon si impegna a programmare incontri formativi riguardanti le più importanti problematiche assicurative connesse all'attività dell'AUSL, trasferendo ai Vostri dipendenti le basi tecniche indispensabili per svolgere l'attività di gestione dei contratti assicurativi e dei relativi sinistri. 🙋 **Destinatari:** personale amministrativo/tecnico/sanitario dell'AUSL ★ **Sede:** presso la sede dell'AUSL 📖 **Contenuti:** ❖ **Il contratto di assicurazione.** ⌚ **Durata:** 1 gg. ❖ **Tecniche gestionali assicurative.** ⌚ **Durata:** 1 gg. ❖ **Garanzie assicurative dei contratti di fornitura.** ⌚ **Durata:** 0,5 gg ❖ **La polizza Auto.** ⌚ **Durata:** 1 gg. ❖ **Le Polizze Fidejussorie.** ⌚ **Durata:** 0,5 gg. ❖ **La gestione sinistri.** ⌚ **Durata:** 1 gg. ❖ **Le coperture Fine Art.** ⌚ **Durata:** 0,5 gg. ❖ **La responsabilità penale – i delitti contro le PA - La RC nella PA.** ⌚ **Durata:** 1 gg. ❖ **Sanità pubblica: responsabilità delle Aziende Sanitarie/Ospedaliere.** ⌚ **Durata:** 1 gg. ❖ **L'inassicurabilità delle sanzioni amministrative.** ⌚ **Durata:** 0,5 gg. ❖ **Polizza di RC per Sperimentazioni Cliniche (No Profit DM 14/07/2009).** ⌚ **Durata:** 0,5 gg.

Piano formativo per Tool Informatici e Codice Appalti: 🎯 **Obiettivo:** questi corsi sono finalizzati ad illustrare le modalità di utilizzo della Piattaforma Aon Claim per un corretto utilizzo della stessa e trasferire al Vostro personale che si occupa della gestione del programma assicurativo consulenza in merito alla recente normativa in materia di appalti 🙋 **Destinatari:** Personale sanitario/tecnico/ amministrativo che utilizzerà il supporto informatico e Personale tecnico/amministrativo/ufficio appalti e contratti. ★ **Sede:** presso la sede dell'AUSL 📖 **Contenuti:** ❖ **Funzionalità e utilizzo di Aon Claim.** ⌚ **Durata:** 0,5 gg. ❖ **Gli appalti di servizi e forniture nel D. Lgs. n. 50/2016 e sm.i.** ⌚ **Durata:** 1 gg. ❖ **Affidamento dei servizi, anche di valore inferiore alla soglia comunitaria, offerta economicamente più vantaggiosa, soccorso istruttorio, cauzioni.** ⌚ **Durata:** 1 gg. ❖ **Privacy nella PA.** ⌚ **Durata:** 0,5 gg. ❖ **La mediazione ex D.Lgs. 28/2010 e s.m.i., impatto sui contratti assicurativi.** ⌚ **Durata:** 0,5 gg. ❖ **Tracciabilità sui flussi finanziari ex L. 136/2010 e s.m.i.** ⌚ **Durata:** 0,5 gg. ❖ **Il servizio di gestione salute e sicurezza sul lavoro ex D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.** ⌚ **Durata:** 0,5 gg.

Corsi di formazione WEBINAR: 🎯 **Obiettivo:** brevi e pratici seminari on-line che mirano a fissare e diffondere i principi assicurativi fondamentali per la corretta gestione dell'AUSL. 🙋 **Destinatari:** tutto il personale dell'AUSL ★ **Sede:** partecipazione in remoto (online). ⌚ **Durata:** ciascun corso ha durata di 8 ore. 📖 **Principali contenuti:** ➤ **RCT/RCO**, ➤ **Property**, ➤ **Tutela Legale**.

🙋 **Corsi di aggiornamento:** qualora di Vostro interesse sarà possibile prevedere **follow-up**, con cadenze da concordare, per ulteriori aggiornamenti di ciascuna sessione formativa.

AON ACADEMY: formazione a distanza: © Obiettivo: consentiranno di ottenere: ❶ formazione continua ed integrata con il lavoro; ❷ gestione dei cambiamenti e rapidità di risposta; ❸ efficienza di gestione; ❹ qualità dei contenuti e omogeneità di presentazione. 🖐 Destinatari: tutto il personale dell'AUSL ★ Sede e Durata: la formazione e-learning non comporterà tempi e costi di spostamento, in quanto tutto avverrà direttamente dalla propria postazione nei tempi che l'utente deciderà in base alle proprie necessità. 📖 Principali contenuti i corsi attualmente a catalogo (circa 15 per un totale di oltre 140 ore di formazione)

Inviti a seminari/convegni: Aon Vi inoltrerà inviti a convegni su specifiche tematiche attinenti al settore pubblico, ed in particolare al settore sanitario. Fornirà inoltre consulenza ai Vostri dipendenti in merito alla recente normativa in materia di appalti e si rende disponibile a collaborare con l'AUSL stessa per organizzare convegni/seminari in ambito assicurativo, fornendo qualificati relatori. Segnaliamo che Aon ha organizzato specifici corsi sul tema del *Nuovo Codice degli Appalti* in collaborazione con alcune PA Clienti che hanno visto la partecipazione di **oltre 2.200** persone in rappresentanza di **oltre 530 Clienti o Prospect** del settore PA. Un nuovo corso sul tema del **Decreto cosiddetto "Correttivo" al Codice dei contratti pubblici (D. Lgs. 19/04/2017, n. 56)**, si è tenuto nel 2017 e molti altri sono in corso di organizzazione.

❷ Formazione in ambito Clinical Risk Management: Aon offre il proprio supporto anche relativamente al Clinical Risk Management. Il **piano formativo** ed il calendario dei corsi (1 modulo/anno oltre a predisposizione del materiale in *back office*) sarà concordato annualmente con i responsabili/referenti aziendali. I corsi proposti avranno luogo presso le **sedi dislocate nella Regione Valle d'Aosta**. I corsi che Aon potrà erogare per il personale sanitario, tecnico e amministrativo saranno: 📖 Introduzione al Risk Management. © Obiettivi: Trasferire i principi fondamentali per acquisire una visione complessiva della gestione del rischio, percorrendo la storia del RM a livello internazionale/nazionale, evidenziando come il rischio abbia un impatto su molteplici aspetti dell'AUSL. 🖐 Destinatari: Personale sanitario/tecnico/amministrativo ⌚ Durata: 0,5 gg. 📖 Metodi e Strumenti di Gestione del Rischio – Tecniche reattive e proattive © Obiettivi: Introduzione delle tecniche reattive e proattive per la gestione del rischio clinico. Il corso potrà essere riferito a metodi reattivi, ed in particolare alla Root Cause Analysis ovvero a metodi proattivi, con particolare riferimento alla FMEA-FMECA, integrando il momento "della teoria" con esercitazioni su ambiti critici significativi. 🖐 Destinatari: Personale sanitario/tecnico/amministrativo ⌚ Durata: 1 gg. 📖 La caduta del paziente, tra prevenzione e segnalazione dell'evento © Obiettivi: Illustrare la tassonomia delle cadute, il sistema di prevenzione e segnalazione. Con approccio *learning by doing* focalizzato sull'analisi di casi concreti, si potranno individuare carenze organizzative e gestionali che possono contribuire al verificarsi dell'evento e valutare il flusso degli extra costi ad esso collegati. 🖐 Destinatari: Personale sanitario/tecnico/amministrativo ⌚ Durata: 1 gg. 📖 Strategie integrate per la riduzione del rischio in ambito chirurgico © Obiettivi: Il corso ha ad oggetto i rischi dell'ambito chirurgico secondo i principi indicati a livello internazionale e nazionale. Particolare attenzione verrà fornita all'implementazione di strumenti a supporto dell'innalzamento del livello di sicurezza in chirurgia, con riferimento al controllo lungo il processo e a *check list* dedicate. 🖐 Destinatari: Personale sanitario ⌚ Durata: 0,5 gg. 📖 Errore clinico e gestione del farmaco © Obiettivi: Illustrare, oltre alla tassonomia su eventi avversi/reazioni avverse farmaco correlate, i requisiti di *Patient Safety* per il processo di gestione. Saranno approfonditi aspetti specifici (ad esempio, farmaci LASA). Mediante analisi di casi concreti, si potranno individuare carenze organizzative/gestionali che possono contribuire al verificarsi dell'evento avverso e valutare il flusso degli extra costi collegati. 🖐 Destinatari: Personale sanitario ⌚ Durata: 1 gg. 📖 Il Consenso Informato © Obiettivi: Supportare la standardizzazione del processo di gestione del Consenso Informato, discutendo gli aspetti fondamentali dello stesso e fornendo gli strumenti di valutazione dei requisiti e gli elementi metodologici per la valutazione e comprensione degli impatti conseguenti ad una scorretta gestione. 🖐 Destinatari: Personale sanitario ⌚ Durata: 0,5 gg. 📖 Prevenzione e gestione delle infezioni correlate all'assistenza © Obiettivi: Il corso illustra la rilevanza e l'attualità del tema, ripercorrendo le tappe più significative della lotta alle infezioni. Il corso presenterà un approccio *learning by doing*, focalizzato sull'analisi di casi concreti. 🖐 Destinatari: Personale sanitario ⌚ Durata: 0,5 gg. 📖 Rischio Clinico nell'Assistenza Domiciliare © Obiettivi: approfondire i rischi specifici nell'Assistenza Domiciliare con uno sguardo all'Europa; focus del corso saranno la tassonomia del rischio, gli strumenti per la prevenzione e gestione del rischio clinico e risultati dei principali studi sugli Eventi Avversi nell'ADI. 🖐 Destinatari: Personale sanitario ⌚ Durata: 0,5 gg. **I corsi di formazione di area clinica erogati da Aon possono consentire l'accREDITAMENTO ECM.**

E) VALUTAZIONE DEL PATRIMONIO MOBILIARE E IMMOBILIARE

Premessa: Aon S.p.A. sosterrà i costi per l'elaborazione di una stima (Prima Stima), effettuata **da un professionista esperto – altamente qualificato e formato in stime ai fini assicurativi** – dei valori delle immobilizzazioni materiali (fabbricati, opere edili esterne, impianti fissi di pertinenza dei fabbricati, mobili e arredi, attrezzature varie e apparecchiature elettroniche) **di proprietà di o in locazione all'Azienda USL della Valle d'Aosta** o per i quali l'Amministrazione abbia un interesse assicurabile. La stima, svolta in massima parte su base documentale, prevede anche il sopralluogo di un campione di immobili ritenuti più significativi. In particolare, la stima consentirà al Cliente:

- di individuare un sistema di controllo delle corrette somme da assicurare per ridurre il rischio di sottoassicurazione. Questo limiterà il rischio, in caso di sinistro, di una diminuzione dell'indennizzo per l'applicazione della Regola Proporzionale e ridurre i tempi di gestione e liquidazione del sinistro;
- di disporre di uno strumento affidabile per ottenere le migliori condizioni economicamente possibili dal mercato assicurativo.

Modalità di esecuzione del servizio: In sede di stima saranno utilizzati metodi e principi valutativi di generale accettazione, in particolare ricorrendo al Metodo del Costo, che esprime il costo che si verrebbe a sostenere per rimpiazzare un bene con uno nuovo avente le medesime caratteristiche ed utilità di quello considerato.

Nello specifico il servizio avrà ad oggetto la stima dei seguenti valori:

- **“Valore a Nuovo”**, che indica, per la partita Fabbricati (Beni Immobili), il costo che si verrebbe a sostenere, alla data della stima, per costruire ogni singolo corpo di fabbrica avente superfici, volumi e forma planimetrica identici a quello oggetto di valutazione, con materiali e manufatti di simile utilità e di disponibilità corrente e per i relativi impianti fissi di pertinenza il costo che si verrebbe a sostenere, alla data della stima, per rimpiazzare i beni assicurati con altri nuovi, uguali o equivalenti per rendimento economico, ivi comprese le spese di trasporto e di montaggio, e per la partita “Macchinari/Contenuti”, il costo che si verrebbe a sostenere, alla data della stima, per rimpiazzare i beni assicurati con altri nuovi, uguali o equivalenti per rendimento economico, ivi comprese le spese di trasporto e di montaggio.”
- **“Valore allo Stato d'Uso”** che indica, per la partita Fabbricati (Beni Immobili), il Valore a Nuovo già definito al netto di un deprezzamento stabilito in relazione al grado di vetustà, allo stato di conservazione, al modo di costruzione, all'ubicazione, alla destinazione, all'uso e ad ogni altra circostanza concomitante e per i relativi impianti fissi di pertinenza, il Valore a Nuovo già definito al netto di un deprezzamento stabilito in relazione all'età, uso, tipo, qualità, funzionalità, rendimento, stato di manutenzione ed ogni altra circostanza concomitante, reputata di rilievo ai fini assicurativi e per la partita “Macchinari/Contenuti”, il VN già definito al netto di un deprezzamento stabilito in relazione all'età, uso, tipo, qualità, funzionalità, rendimento, stato di manutenzione ed ogni altra circostanza concomitante, reputata di rilievo ai fini assicurativi.

Al fine di determinare i valori si procederà, con le modalità e nei tempi che saranno concordati, a realizzare la stima principalmente su base documentale, riferendosi alle superfici e all'anno di costruzione di ciascun immobile, estratti dall'elenco analitico fornito dall'AUSL (elenco dei beni immobili completo dell'indicazioni delle superfici) oltre ad effettuare alcuni sopralluoghi campione agli immobili oggetto di stima, ritenuti più significativi. La stima indicherà il Valore riepilogato per ubicazione. Per quanto riguarda i beni mobili (mobili e arredi, attrezzature varie e apparecchiature elettroniche), la stima sarà realizzata sulla base delle informazioni contabili elencate sul libro cespiti, contenente l'indicazione dell'anno di acquisto e del costo storico di acquisto. Rimane inteso che, in considerazione dell'approccio, resterà escluso dalla stima il “Differenziale storico-artistico”, che rappresenta i maggiori danni che gli immobili assicurati – con particolari qualità di pregio storico e artistico - potrebbero subire a seguito di un sinistro e che eccedono le normali spese di ricostruzione e/o ripristino di carattere funzionale previste in polizza.

Tempistica di consegna: Entro **60 giorni** lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione utile sarà fornita la Perizia di Stima articolata come segue:

- lettera introduttiva contenente il processo valutativo e le conclusioni di valore;
- riepilogo con i valori risultanti dalla stima, suddivisi per ubicazione.

F) MIGLIORIE ALLE PRESTAZIONI GIÀ PREVISTE DAL CAPITOLATO

Servizi di Clinical Risk Management: la Unit Risk Management Advisory di Aon, con ultradecennale esperienza in ambito Sanitario, offrirà il proprio **supporto metodologico** alle attività *risk management*, specialmente in riferimento al rischio clinico quale rischio principale e caratterizzante l'attività. Il contributo sarà reso coerentemente alle indicazioni Regionali e Nazionali in tema di rischi sanitari, ed ai principi ed alle iniziative aziendali.

A tal proposito si evidenzia una significativa esperienza aziendale, attestata anche dalla pubblicazione “La gestione del rischio clinico nell’Organizzazione Sanitaria: approcci, modalità, strumenti e risultati Il caso della Azienda Sanitaria della Valle d’Aosta (Ponzetti e Farina, in <http://www.anmdo.org/wp-content/uploads/2016/10/La-gestione-del-rischio-clinico-nellorganizzazione-sanitaria.pdf>), con approccio richiamato anche dal sito internet dell’AUSL nell’ambito della descrizione della Struttura Qualità, Risk Management Controlli Privato Accreditato, che esplicita il richiamo alle fasi essenziali del risk management con riferimento a “*identificazione dei rischi, valutazione, scelta delle tecniche di gestione, monitoraggio, aggiornamento*” (<http://www.ausl.vda.it/datapage.asp?id=1809&l=1>). Per tali motivi, come richiesto anche ai sensi della Legge n. 24/2017, Aon potrà prestare il proprio supporto metodologico in riferimento a:

❶ **Supporto Metodologico alla Pianificazione Annuale per la gestione del rischio** – Atteso che “*Il Risk Management ha funzioni di indirizzo e verifica della realizzazione di quanto pianificato a livello aziendale relativamente al rischio clinico*” (<http://www.ausl.vda.it/datapage.asp?id=1809&l=1>), Aon fornirà il proprio supporto metodologico a valutazione ed elaborazione per la **Pianificazione dell’attività** annuale in materia di Risk Management. Ciò sarà attuato attraverso svolgimento di attività sia in *front-office* in *back-office*, fino ad un massimo di n. 3 giornate/anno.

❷ **Monitoraggio del Rischio – Sistema Informatico di Gestione del Rischio (AonHealth)** – Aon ha progettato e realizzato un applicativo – il **Sistema di Gestione del Rischio (Aon Health)** – che permette di censire tutti gli **eventi dannosi e i quasi eventi (near miss)** che si siano verificati nella Azienda, che hanno già generato o che potranno dare luogo in futuro a **reclami e/o richieste risarcimento danni**, consentendo così di trarre una **mappa degli eventi** e di attivare analisi, valutazione dei rischi, **progetti** di Risk Management in ambito sanitario, **formazione** volta al miglioramento della sicurezza dei processi e della Patient Safety. L’implementazione potrà permettere all’Azienda di sviluppare ulteriormente il proprio percorso per la gestione del rischio, in modo compliant alle richieste normative ed in particolare rispetto a quanto sancito dalla citata Legge n. 24/ 2017 (artt. 2-3-4). ❖ **Modalità di Applicazione:** Il sistema Aon Health permette l’**integrazione avanzata tra tutti i soggetti coinvolti nella gestione del rischio**, che potranno **operare sinergicamente, ciascuno con il proprio ruolo**, ai fini della prevenzione e protezione. Il **sistema di Incident Reporting** potrà essere valorizzato in termini di **efficienza, tracciabilità dei flussi e loro integrazione**, attraverso tale **tool che consente di raccogliere**, tramite un sistema **web based**, flussi informativi dalle periferie a un punto centrale, permettendo così un governo centralizzato del rischio. Inoltre, il controllo costante del Rischio permetterà di **verificare l’efficacia delle azioni correttive e preventive** poste in essere e di identificare le **nuove priorità di intervento**. Aon Health rappresenta quindi un tool operativo che consente la gestione informatizzata ed integrata dei flussi informativi sul rischio, permettendo la raccolta di informazioni di dettaglio relative alle criticità a maggior frequenza, severità e alle possibili cause. Aon supporterà l’AUSL nell’**introduzione** del sistema fornendo la propria esperienza nell’implementazione (con “personalizzazione” dello stesso), e nella **formazione** del personale che avrà accesso al software (previo accordo con la Direzione e moduli da definire in funzione del numero di utenti/uffici coinvolti). ❖ **Prestazioni: Architettura:** Il software può essere utilizzato in remoto. Ogni utente potrà accedere da qualsiasi postazione PC connessa ad internet, senza bisogno di ulteriori installazioni o di altro software. Ciascun profilo di utenza avrà un accesso dedicato, protetto da un sistema di autenticazione in ingresso, e potrà accedere alla Sezione di propria competenza, mentre l’ufficio preposto avrà il ruolo di “coordinatore-amministratore”. **Informazioni Gestite:** Il Sistema permette di tracciare il **flusso dell’evento dal suo accadimento alle fasi di gestione**. ❖ **Valore aggiunto:** sistema di Governo Centralizzato per Risk Manager e Direzione; flussi informativi integrati in un unico strumento; strumento con accesso differenziato; possibilità di estrapolare i dati ed effettuare analisi di dettaglio sui vari fronti (clinico, assicurativo, ...); allineamento con il SIMES (per i sinistri); possibilità di misurazione dei costi del rischio, di monitoraggio dei Gruppi di Lavoro attivati e dell’efficacia delle azioni correttive/preventive; verifica dell’efficienza di gestione delle informazioni; sviluppo di indicatori di valutazione/confronto.

G)PRESTAZIONI AGGIUNTIVE RISPETTO A QUELLE PREVISTE DAL CAPITOLATO

Buone Pratiche Age.na.s.: Aon S.p.A. potrà supportare l'AUSL nella presentazione di Buone Pratiche Age.na.s., offrendo il proprio supporto metodologico nell'ambito del processo di definizione della buona pratica da presentare, fino ad un massimo di n. 1 giornata/anno.

Supporto procedura art. 13 legge n. 24/2017: Aon offre all'AUSL la propria collaborazione al fine di implementare e monitorare la procedura di comunicazione, prevista dall'art. 13 della Gelli-Bianco, agli esercenti la professione sanitaria. La competenza di Aon, oltre che di propri approfondimenti giuridici, si avvale delle esperienze in atto presso le Aziende Sanitarie della Regione Piemonte, nonché di numerose altre Aziende regionali.

Cyber Risk: In un contesto giuridico e normativo sempre più punitivo (es. la nuova GDPR – *General Data Protection Regulation* dell'Unione Europea, che rende più tutelante la protezione dei dati personali individuali), e di fronte ai sempre più frequenti requisiti contrattuali in merito alla responsabilità per Cyber Risk, le gli Enti stanno attuando **misure proattive per esplorare e trasferire il rischio Cyber**. In tale contesto, Aon si propone di affiancarvi nella valutazione preliminare del **Cyber Risk** attraverso l'utilizzo di un applicativo denominato **CyberWiserLight**. È un applicativo *web based* in cui è possibile registrarsi come utente ed accedere a due strumenti per determinare l'esposizione del rischio Cyber del proprio Ente: ❶ un questionario di auto-valutazione, nel quale l'utente fornisce informazioni sulla tipologia di Ente, sui dati trattati e sulla gestione IT rispetto alle principali *best practices* internazionali (in ambito di Information Security); ❷ un *tool* per poter effettuare la valutazione delle prime 15 vulnerabilità degli applicativi esterni pubblicati in internet e del punto d'ingresso della propria rete. Entrambi i moduli forniscono le informazioni raccolte in un report, scaricabile in PDF, in cui sono riportati i **fattori di rischio** e l'**evidenza delle vulnerabilità riscontrate in fase di Valutazione**.

Consulenza a favore di Amministratori/Dipendenti dell'AUSL per problematiche professionali e/o di categoria, nonché studio di convenzioni per coperture assicurative individuali: **Convenzioni On-Line:** Aon Vi assisterà nella realizzazione di programmi personalizzati dedicati ai Vostri amministratori/dipendenti. Inoltre, per facilitare la raccolta delle adesioni e fornire dettagli agli interessati, garantisce la presenza di risorse qualificate, presso le Vostre sedi, secondo un calendario da concordare. Le Convenzioni, già operative, che prevedono l'adesione online tramite il sito internet **www.aonaffinity.it/entipubblici**, sono: ❶ *Polizza RC Patrimoniale verso Terzi e Responsabilità Amministrativa ed Amministrativo-Contabile* ❷ *Polizza Tutela Legale* ❸ *Prodotti Vita Privata* ❹ *Colpa Grave Medici*. **Introduzione di un programma di Flexible Benefit:** per Flexible Benefit si intendono beni e servizi che l'AUSL può erogare ai propri dipendenti per sostenerne il potere d'acquisto e/o la qualità della vita personale/familiare e che, per la loro funzione sussidiaria, non sono sottoposti ad imposizione fiscale/contributiva. Aon Vi supporterà nella ricerca/creazione di un *software* che consenta ai singoli interessati di effettuare le proprie scelte ed all'AUSL di gestire i relativi premi/costi.

Consulenza sulle polizze RC Sperimentazione: Aon supporterà l'AUSL nella scelta della *miglior offerta economica e contrattuale*, valutando i *normativi proposti in funzione della tipicità degli studi*, supportandoVi anche nell'adempimento degli *aspetti assicurativi dei Clinical Trial a livello internazionale*, garantendo la sottoscrizione di contratti locali oltre ai requisiti minimi di legge previsti nei vari Paesi. Con la compilazione di un questionario Aon sarà in grado di contattare le primarie Compagnie specializzate in tale ramo e proporre le migliori soluzioni reperite sul mercato. Aon fornirà supporto per l'**approvazione/presentazione degli studi presso i Comitati Etici**, per una corretta attuazione della Normativa, in particolare per gli studi *no profit*.

Healthcare Risk Solutions – Risk Management in Sanità: Il team di consulenza Aon ha sviluppato all'interno del social network LinkedIn un gruppo che si propone di rappresentare una risorsa condivisa a disposizione degli operatori del settore Healthcare per favorire lo scambio di conoscenze sui processi di prevenzione e gestione del rischio in Sanità.

Project Financing per le infrastrutture pubbliche: Aon Vi fornirà consulenza in merito alla possibile realizzazione da parte dell'AUSL di iniziative di *project financing*, ovvero il finanziamento di un progetto capace di generare flussi di cassa necessari al ripagamento del debito.

Strumenti informativi: Aon ha sviluppato una **Newsletter Sanità**, per fornire un costante aggiornamento sulle problematiche che possono impattare sulle attività e sui rischi aziendali. La Newsletter, che sarà inviata a tutte le funzioni coinvolte nelle attività di RM consentirà l'acquisizione di informazioni sulle principali novità/innovazioni relative alla Gestione del Rischio.