



Azienda Regionale Emergenza Sanitaria
UOC Acquisizione e Gestione Beni e Servizi
Via Portuense, 240 – 00149 Roma
Tel. 06 53082342/2338/2330/2319/2335
E-mail: uoc.provveditorato@ares118.it
PEC: provveditorato@pec.ares118.it

Manifestazione di interesse

Servizio di supporto alla Direzione Strategica in tema di Reingegnerizzazione dei Processi e Logistica Avanzata mediante sistemi di Intelligenza Artificiale per ARES 118, Azienda Sanitaria Pubblica operante nel Servizio di Trasporto in Emergenza-Urgenza

1. Oggetto dell'appalto

L'appalto ha ad oggetto la fornitura di un servizio specialistico di supporto alla Direzione Strategica, finalizzato alla revisione e formalizzazione dei processi sanitari e logistici connessi alle attività di soccorso territoriale e al funzionamento delle strutture operative correlate.

Il servizio comprende:

- ricognizione e analisi dei processi attualmente in uso;
- individuazione di criticità organizzative e operative;
- definizione di scenari di miglioramento dei flussi e dei ruoli;
- predisposizione di documentazione metodologica e operativa a supporto della Direzione.

L'attività include l'identificazione di soluzioni digitali e di tecnologie emergenti di supporto alla gestione dei processi analizzati, con particolare riferimento a sistemi informativi e strumenti basati su modelli di elaborazione avanzata dei dati e modelli di intelligenza artificiale.

Obiettivo del servizio è la definizione di una roadmap di adozione organizzativa e tecnologica, a supporto della Direzione, finalizzata alla progressiva evoluzione dei processi analizzati. La roadmap costituirà un documento di indirizzo contenente priorità, fasi di intervento, prerequisiti organizzativi, impatti attesi e fabbisogni operativi, utile alla pianificazione delle successive iniziative progettuali dell'Ente.

2. Contesto operativo

Il servizio dovrà essere erogato in conformità con la normativa del Servizio Sanitario Nazionale, con le linee guida regionali in materia di emergenza-urgenza e con gli standard di sicurezza e qualità previsti per i servizi di trasporto sanitario pubblico.

3. Attività richieste

- Analisi e diagnosi organizzativa dei processi sanitari e logistici, con rilevazione dei flussi operativi e delle responsabilità coinvolte.



- Proposta di ottimizzazione e standardizzazione dei processi, con approccio orientato alla semplificazione, riduzione delle inefficienze e uso consapevole delle tecnologie disponibili (stato dell'arte).
- Definizione di scenari evolutivi per l'adozione di strumenti digitali e soluzioni innovative, con particolare riferimento a sistemi informativi e applicazioni basate su analisi avanzata dei dati
- Supporto alla Direzione nella gestione del change management, comprensivo di attività di sensibilizzazione e formazione rivolta al personale coinvolto nei processi, con particolare attenzione ai ruoli manageriali e di coordinamento.
- Definizione di indicatori di monitoraggio e linee guida per l'impostazione di cruscotti direzionali utili alla valutazione dell'impatto delle misure proposte.

4. Durata dell'appalto

La durata del servizio è stabilita in 24 mesi dalla data di avvio.

5. Livelli di servizio (SLA)

- Rispetto delle tempistiche
- Qualità dei deliverable
- Presidio specialistico continuativo
- Raggiungimento degli obiettivi di miglioramento misurati tramite KPI

6. Requisiti del Fornitore

Il Fornitore dovrà possedere comprovata esperienza nella consulenza strategica sanitaria, nella gestione logistica del trasporto sanitario e nell'impiego di sistemi di intelligenza artificiale.

7. Deliverable

- Report di Analisi AS-IS, comprensivo di descrizione dei processi attuali, ruoli coinvolti, vincoli organizzativi e mappa dei flussi.
- Documentazione di indirizzo TO-BE, contenente scenari evolutivi dei processi sanitari e logistici, proposte di semplificazione e standardizzazione, linee di responsabilità e prerequisiti organizzativi.
- Roadmap di implementazione, con priorità, sequenza delle fasi progettuali, stime indicative delle risorse necessarie e milestones temporali a supporto delle future decisioni della Direzione.
- Materiali formativi e sessioni di accompagnamento, destinati al personale coinvolto e alle figure manageriali, finalizzati alla conoscenza e interiorizzazione dei modelli proposti.



- Materiali formativi e sessioni di accompagnamento, destinati al personale coinvolto e alle figure manageriali, finalizzati alla conoscenza e interiorizzazione dei modelli proposti.
- Report conclusivo, contenente la sintesi del percorso svolto, evidenze sui risultati ottenuti in termini di formalizzazione dei processi e raccomandazioni operative per successive iniziative progettuali

Il Direttore UOC AGBS

Dr. Alessandro Munno