

KCS CAREGIVER

BERGAMO

ROTONDA DEI MILLE n. 1

Caratteristiche servizio e gestione

CAPITOLATO GESTIONALE

della Casa di Riposo "F.lli Stuparich" di Duino Aurisina per

proposta attivazione partenariato pubblico privato

INDICE

CAPO I – NORME GENERALI

ART. 1 OGGETTO DEL SERVIZIO	pag. 1
ART. 2 CONTESTO DI RESA DEI SERVIZI	pag. 2
ART. 3 DIMENSIONE DELL'UTENZA E DESTINATARI DEL SERVIZIO	pag. 2

CAPO II – DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI

ART. 4 NORMA GENERALE	pag. 3
ART. 5 RESPONSABILE DI STRUTTURA	pag. 3
ART. 6 RESPONSABILE DEL GOVERNO ASSISTENZIALE	pag. 5
ART. 7 ASSISTENZA INFERMIERISTICA	pag. 6
ART. 8 ASSISTENZA RIABILITATIVA	pag. 8
ART. 9 ASSISTENZA DI BASE	pag. 9
ART. 10 SERVIZIO DI ANIMAZIONE	pag. 11
ART. 11 SERVIZIO DI RISTORAZIONE	pag. 1
ART. 12 ATTIVITA' AUSILIARIE DI IGIENE E PULIZIA INTEGRATA	pag. 17
ART. 13 SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA	pag. 23
ART. 14 SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI E SANIFICAZIONI	pag. 24
ART. 15 SERVIZI COMPLEMENTARI ALLA CURA DELLA PERSONA	pag. 24
ART. 16 UFFICIO RECEPTION, SERVIZIO DI VIGILANZA E CUSTODIA	pag. 24
ART. 17 ALTRI SERVIZI EVENTUALMENTE ATTIVABILI	pag. 25

CAPO III – OPERATORI ASSEGNATI AL SERVIZIO

ART. 18 NORME RIGUARDANTI IL PERSONALE IMPIEGATO DALLA DITTA	pag. 25
ART. 19 OSSERVANZA DELLE CONDIZIONI NORMATIVE, CONTRIBUTIVE E RETRIBUTIVE - - CONFORMITA' A STANDARD SOCIALI MINIMI	pag. 26 pag. 28
ART. 20 FORMAZIONE E RIUNIONI DEL PERSONALE ASSEGNATO AI SERVIZI	pag. 27
ART. 21 GARANZIA DI CONTINUITA' NELLA RESA DEI SERVIZI	pag. 28

CAPO IV – NORME FINALI

ART. 22 CRITERI MINIMI AMBIENTALI. SPECIFICHE TECNICHE	pag. 28
ART. 23 OBBLIGHI A CARICO DELLA DITTA	pag. 29
ART. 24 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E TUTELA PRIVACY	pag. 30
ART. 25 CONTROLLI IN CORSO DI ESECUZIONE	pag. 30
ART. 26 VERIFICA DI CONFORMITA' IN CORSO DI ESECUZIONE	pag. 31
ART. 27 PENALI	pag. 31

I – NORME GENERALI

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato ha lo scopo di descrivere le caratteristiche del servizio e della gestione della Casa di Riposo F.lli Stuparich sita in Duino Aurisina Borgo San Mauro 138 (TS).

Il documento è parte integrante e sostanziale della documentazione complessiva relativa alla proposta di attivazione del partenariato pubblico privato (PPP) avente ad oggetto la gestione in regime di concessione di servizi previa ristrutturazione ed ampliamento comprensiva della progettazione esecutiva, della realizzazione dei lavori e del finanziamento, nonché la manutenzione degli impianti e dell'immobile per tutta la durata del rapporto.

L'aggiudicatario dovrà provvedere ad erogare i servizi e le prestazioni oggetto del presente Capitolato per tutta la durata della concessione e cioè per mesi ...

I servizi di seguito elencati sono da considerarsi un complesso di prestazioni unico ed inscindibile, ancorché articolato nei seguenti servizi operativi come meglio descritti nel contesto del presente Capitolato :

- a) Responsabile di struttura
- b) Responsabile del governo assistenziale
- c) Assistenza infermieristica
- d) Assistenza riabilitativa
- e) Prestazioni sociosanitarie per l'assistenza di base alla persona
- f) Servizio di animazione
- g) Servizio di ristorazione
- h) Attività ausiliarie di igiene, pulizia e sanificazione
- i) Servizio di lavanderia e guardaroba
- j) Smaltimento rifiuti speciali
- k) Servizi complementari alla cura della persona
- l) Servizi di front office, reception, segreteria amministrativa
- m) Manutenzione ordinaria della struttura

L'aggiudicataria gestirà a proprio carico l'organizzazione di persone e mezzi necessari a garantire l'espletamento del complesso dei servizi diversi ed integrati, secondo le previsioni formulate nel progetto tecnico operativo offerto ed accettato dal Comune.

Ai fini dell'esecuzione del presente appalto la Ditta dovrà attenersi ai Criteri minimi ambientali ed alle linee guida sociali di cui ai decreti ministeriali consultabili sul sito web <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement:

- a) Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DM del 29 gennaio 2021 (Pulizie)
- b) Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DM del 11 gennaio 2017 (Prodotti tessili)
- c) Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DM del 10 marzo 2020 (Ristorazione)
- d) Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DM del 06 giugno 2012 (Aspetti sociali)

La gestione in concessione della struttura per il periodo indicato è organizzata, nella sua fase definitiva per una capienza di 115 posti letto. Gli standard previsti sono quelli indicati per residenze per anziani non autosufficienti di terzo livello classificati come N3 con profili di bisogno A star, A, B, B comportamentale. Il fabbisogno è stato calcolato sulla totalità dei posti letto.

La struttura è suddivisa in N... nuclei per n. ... posti letto per ospiti non autosufficienti ciascuno, come meglio definiti al successivo art. 3 siti al piano terra ed al 1 piano della residenza.

I servizi e le prestazioni oggetto del presente Capitolato Tecnico sono destinati agli ospiti della Residenza quale struttura residenziale per anziani, e in tal senso devono essere resi inserendosi con coerenza e professionalità all'interno delle previsioni normative di settore e, specificatamente, delle previsioni di cui alla L.R. n. 10/1998, alla L.R. n. 6/2006, al Decreto del Presidente della Regione Friuli Venezia Giulia n. 0144/Pres. dd. 13.07.2015, nonché alle loro successive modificazioni.

Le parti danno reciprocamente atto che la regolamentazione del servizio oggetto del presente Capitolato potrà subire modificazioni e/o integrazioni durante il periodo di vigenza del medesimo in dipendenza del mutamento del quadro normativo di riferimento nazionale e regionale.

Tutte le prestazioni previste dal presente Capitolato e/o comunque connesse a una corretta e regolare esecuzione del medesimo secondo le vigenti disposizioni dovranno essere rese dalla Ditta nel pieno rispetto delle normative di settore e secondo le migliori regole dell'arte e con l'osservanza della più scrupolosa diligenza, in ragione della cura e del soddisfacimento della specifica utenza che presenta importanti livelli di fragilità.

Della corretta esecuzione del servizio nel suo complesso è responsabile direttamente e in via esclusiva la Ditta, nei confronti sia del Comune che dei terzi, comunque denominati, senza possibilità di rivalsa sul Comune.

Gli standard minimi di qualità sono quelli riportati nel presente Capitolato e relativi Allegati. Tali standard sono da considerarsi minimi ed essenziali per la corretta esecuzione del contratto. Tutte le clausole e le prescrizioni previste dal presente Capitolato tecnico sono da considerarsi contrattualmente essenziali.

ART. 2 - CONTESTO DI RESA DEI SERVIZI

Tutti i servizi, gli interventi e le prestazioni richiedibili in forza del presente Capitolato, in ragione dell'unicità dell'offerta di servizio dovuta e percepita dagli ospiti e dalle loro famiglie, vanno resi tenendo conto dei contesti di accoglienza socioassistenziale e sociosanitaria propri della Casa a seconda del grado individuale di autosufficienza valutato in base al sistema Val.Graf.

In particolare, secondo quanto previsto dal Decreto del Presidente della Regione Friuli Venezia Giulia n. 0144/Pres. dd. 13.07.2015, con cui è stato emanato il "*Regolamento di definizione dei requisiti, dei criteri e delle evidenze minimi strutturali. Tecnologici e organizzativi per la realizzazione e per l'esercizio di servizi semiresidenziali e residenziali per anziani*", il contesto di accoglienza proprio della Casa si qualifica con i seguenti obiettivi:

- a) assicurare alla popolazione anziana, in particolare quando non autosufficiente nello svolgimento delle attività di base della vita quotidiana, una risposta residenziale e semiresidenziale coerente ai bisogni rilevati;
- b) porsi in un contesto di rete di servizi e di residenze qualificate e integrate con il sistema dei servizi sociosanitari territoriali, al fine di rispondere ai complessi bisogni assistenziali delle persone anziane;
- c) promuovere tra gli operatori la cultura della valutazione multidimensionale e della progettazione personalizzata del servizio assistenziale

I servizi, gli interventi e le prestazioni oggetto del presente Capitolato vanno considerati in modo unitario quali prestazioni di natura sociosanitaria e socioassistenziale dirette a persone anziane, da rendersi in modo integrato e coordinato in quanto essenziali e fondamentali per la cura e l'assistenza delle persone.

La Ditta si obbliga ad effettuare i servizi, gli interventi e le prestazioni oggetto dell'appalto con le modalità indicate nel presente Capitolato, attivandosi in autonomia per la corretta, completa e coerente realizzazione del progetto tecnico-operativo proposto in sede di offerta.

ART. 3 – DIMENSIONE DELL'UTENZA E DESTINATARI DEL SERVIZIO

A seguito del completamento degli interventi di **ristrutturazione ed ampliamento dal la casa di Riposo " F.lli Stuparich" sarà una **Residenza per anziani non autosufficienti di secondo livello** per una ricettività di **115 posti letto suddivisi in 6 nuclei di tipologia N3.****

Destinatari dei servizi oggetto dell'appalto sono tutte le persone ospiti della Casa di Riposo, di ambo i sessi, all'interno delle possibilità di accoglienza come sopra indicate. L'ammissione degli ospiti e la gestione dei rapporti finanziari con gli stessi e le famiglie restano di competenza del Comune.

Gli ospiti della Casa necessitano di interventi sanitari, assistenziali e socio assistenziali finalizzati

al mantenimento ovvero, laddove possibile, al recupero delle potenzialità residue di autosufficienza, da rendersi attraverso una flessibilità organizzativa in grado di adeguarsi, all'occorrenza e con tempestività, alle esigenze individuali al fine di perseguire e garantire l'obiettivo della più consona accoglienza individuale che il Comune pone come finalità prioritaria. In tal senso la Ditta si impegna a considerare quale aspetto qualificante della propria metodologia di intervento la valorizzazione del rapporto diretto tra operatore e ospite, talché tutti gli operatori presenti dovranno curare la persona concepita nella sua totalità e complessità, rispettandone la personalità e valorizzandola nei suoi diversi aspetti, rapportando a tale fondamentale obiettivo tutte le attività rese nella Casa.

Per il raggiungimento delle su menzionate finalità la Ditta è tenuta a collaborare nella stesura e nell'attuazione, d'intesa con i competenti servizi della locale Azienda Sanitaria, dell'Ente Gestore del Servizio Sociale del Comune, anche all'interno dell'apposita Unità Valutativa Distrettuale/Multiprofessionale (di seguito UVD/UVM), di idonei Programmi Individualizzati di Attività (di seguito PAI) finalizzati al recupero psicofisico ed al mantenimento delle più ottimali condizioni dell'ospite, con le modalità previste nel successivo Capo II.

Per la migliore resa degli interventi assistenziali, la Ditta si impegna a garantire la fornitura del software e della dotazione hardware necessari a garantire l'utilizzo della Cartella Utente Informatizzata. La Ditta si impegna altresì ad assicurare l'immissione e l'implementazione dei dati e di tutta la documentazione delle attività sanitarie, socio-sanitarie e socio-assistenziali erogate a favore dell'ospite, previste dal programma.

CAPO II – DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI

ART. 4 – NORMA GENERALE

Il contesto normativo in cui si inseriscono i servizi, gli interventi e le prestazioni oggetto del presente Capitolato è il D.P. Reg. n. 0144/2015 e s.m.i. e relativi allegati. Le funzioni richiamate nel presente Capo, comprensive dell'indicazione dei servizi, degli interventi e delle prestazioni, delle professionalità degli operatori chiamati ad eseguirli e delle quantità minime di applicazione dei medesimi, fanno pertanto espresso riferimento alle previsioni di tale Decreto edei suoi allegati e si intendono interamente richiamate nelle definizioni e nei contenuti del presente Capitolato Tecnico e degli Allegati di cui al successivo art. 36, anche ove non espressamente od integralmente riportati nei singoli articoli che seguono.

Le eventuali ulteriori specificazioni previste per ciascuna tipologia di servizi, interventi e/o prestazioni all'interno del presente Capitolato sono da intendersi esplicative ovvero ulteriori ma non sostitutive dei suddetti contenuti.

La Ditta si impegna ad attivare i servizi, gli interventi e le prestazioni di cui al presente Capo applicando il progetto tecnico-operativo presentato in sede di offerta.

ART. 5 – RESPONSABILE DI STRUTTURA

La Ditta si impegna a garantire il coordinamento di tutti i servizi, nominando un responsabile di struttura ed una persona che lo sostituisce nei periodi di sua assenza (per malattia, ferie, permessi, ecc.), al quale il Comune e la committenza potranno rivolgersi quale interlocutore principale per tutte le questioni collegate alla gestione.

Il Responsabile rappresenta l'interlocutore primario per il Comune e deve essere abilitato ad assumere i provvedimenti necessari per il rispetto degli obblighi contemplati nel presente Capitolato.

FUNZIONI

In particolare, il Responsabile garantisce in autonomia direttamente, ovvero a mezzo di un operatore dallo stesso delegato le seguenti funzioni:

- a) il perseguimento degli obiettivi e monitoraggio delle attività previsti dal presente Capitolato e del progetto gestionale presentato in sede di offerta tecnica
- b) il coordinamento generale delle attività, delle prestazioni e dei servizi di cui al presente Capitolato, organizzando le più consoni modalità di resa nel primario interesse del benessere degli ospiti e di ottimale integrazione tra i diversi servizi
- c) il coordinamento di tutto il personale della Ditta operante presso la struttura, la predisposizione dei turni e la gestione della turnazione mensile del personale in modo da garantire la continuità dei servizi a fronte delle assenze programmate o impreviste, nel rispetto della legislazione vigente in materia di orario di lavoro, nonché per adempiere a

quanto previsto nel Piano di gestione della sicurezza, delle emergenze e dell'evacuazione della Casa

- d) la predisposizione dei Piani di lavoro per le specifiche attività, assicurando l'integrazione organizzativa e operativa delle diverse figure professionali
- e) la partecipazione alle riunioni con i responsabili del Comune e dell'Azienda Sanitaria
- f) l'elaborazione, l'aggiornamento e la corretta conservazione del Registro del personale, del Piano dei turni e del Registro delle presenze del personale previsti dal Regolamento regionale approvato con D.P.R. n. 144/2015 e s.m.i., nel rispetto delle norme fissate dalla legislazione in materia di lavoro e in materia di protezione dei dati personali
- g) l'istituzione e la tenuta di apposito Registro e coordinamento della presenza del volontariato
- h) il corretto espletamento del caricamento dei flussi informativi attraverso l'implementazione tempestiva, il caricamento e l'archiviazione costante dei dati sul portale regionale SIRA-FVG in relazione ai programmi "Gestione utenza", "Liste d'attesa", "Riepiloghi trimestrali", "Rendiconto contributi", "Personale" e "Offerta residenziale"
- i) il corretto espletamento del caricamento dei flussi informativi e di tutti gli adempimenti necessari a consentire di assolvere il debito informativo nei confronti della Regione FVG
- j) il corretto espletamento del caricamento dei flussi informativi per adempimenti amministrativi ed economico/contabili a favore della ASU GI
- k) l'osservanza delle linee dettate dal Comune e dai protocolli e linee guida dell'Azienda Sanitaria competente, ivi compresa la verifica e l'eventuale integrazione delle procedure sanitarie e assistenziali in uso
- l) l'attuazione di sistemi di monitoraggio e verifica della corretta esecuzione dei servizi dal punto di vista quantitativo e qualitativo, coordinandosi a tal fine con il Comune per la resa periodica documentale dei controlli effettuati, anche attraverso la predisposizione di report mensili di attività, degli interventi e delle prestazioni rese
- m) la predisposizione e la realizzazione del piano di formazione e aggiornamento del personale assegnato ai diversi servizi, anche garantendo la disponibilità ad aderire a momenti formativi proposti dalla Regione, dall'Azienda Sanitaria
- n) la segnalazione al Comune in merito a iniziative, problematiche e necessità riscontrate nel corso dell'attività
- o) il controllo del rispetto della normativa in materia di sicurezza (D.lgs n. 81/2008 e s.m.i.), in qualità di Preposto al servizio di prevenzione e protezione (D. Lgs. 81/2008, art. 19), da parte di tutti i lavoratori da egli stesso coordinati, in particolare circa le corrette modalità di svolgimento delle attività, il rispetto delle procedure, il corretto utilizzo dei D.P.I. e delle dotazioni strumentali necessarie allo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente appalto
- p) l'espletamento delle operazioni di prevenzione e dei controlli nonché la compilazione periodica dei Registri secondo quanto stabilito nel Piano di gestione della sicurezza, delle emergenze e dell'evacuazione della Casa
- q) la verifica del corretto utilizzo delle attrezzature, delle apparecchiature e degli elettrodomestici da parte del personale operativo
- r) il controllo del corretto utilizzo dei prodotti per la pulizia e sanificazione degli ambienti, verificando altresì la corretta applicazione delle procedure operative
- s) la compilazione della Cartella Utente Informatizzata da parte di tutte le figure professionali coinvolte
- t) la corretta gestione di tutte le pratiche legate al mantenimento in capo all'ospite della documentazione in corso di validità di documenti personali quali la Tessera sanitaria, la Carta di identità, Tessera Elettorale, ecc.
- u) l'espletamento di tutti gli adempimenti e le operazioni necessari in caso di elezioni ovvero altri avvenimenti (es. censimento della popolazione, ecc.) che dovessero riguardare o coinvolgere i residenti, secondo le necessità rilevate dai diversi Uffici competenti
- v) l'espletamento di tutti gli adempimenti, compresi quelli di natura amministrativa in caso di decesso dell'ospite.

REQUISITI

Il responsabile di struttura dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti:

- o essere in possesso almeno del diploma di scuola superiore
- o aver maturato una documentata esperienza di almeno di 10 anni nel coordinamento di strutture residenziali per anziani con almeno 75 posti letto

- essere in possesso di competenze tecnico-organizzative
- essere in grado di agire il ruolo per assicurare la corretta esecuzione del contratto
- avere piena padronanza della lingua italiana, parlata e scritta

Il responsabile di struttura deve garantire una presenza per almeno 36 ore settimanali

Art 6. – RESPONSABILE DEL GOVERNO ASSISTENZIALE

Alla Ditta compete, ai sensi di quanto previsto dall'art.22 del D.P.R. n. 144/2015 e s.m.i., in via diretta ed esclusiva la funzione del governo assistenziale intesa quale responsabilità sul raggiungimento degli obiettivi di assistenza infermieristica e di assistenza di base alla persona, attraverso il coordinamento delle risorse umane, la pianificazione degli interventi, la conduzione delle attività e l'organizzazione dei processi assistenziali all'interno della struttura, lo sviluppo ed il miglioramento della qualità assistenziale.

A tal fine la Ditta deve attivare la funzione di "*Responsabile del governo assistenziale*", di seguito RGA, individuando in via stabile detta figura tra gli operatori di cui al successivo art. 7 in possesso almeno del titolo e della qualifica di infermiere professionale con esperienza minima triennale in mansioni direttive o di coordinamento e/o master in coordinamento.

Il RGA deve garantire una presenza settimanale diurno pari a 36 ore per un totale complessivo di almeno n. 1872 ore annue distribuito equamente nelle giornate dal lunedì al venerdì secondo quanto previsto in sede di offerta relativamente alla realizzazione del progetto tecnico-operativo offerto.

Al fine di migliorare gli aspetti qualitativi dei processi assistenziali, la funzione si esplica:

- nel raccordo con i Distretti sanitari
- nel raccordo con le altre figure di area socio-assistenziale presenti nella Residenza
- nel raccordo con i Medici di Medicina Generale (di seguito MMG)
- nei processi organizzativi infermieristici interni.

Tale figura diventa inoltre riferimento per il Distretto sanitario per:

- l'adozione dei protocolli aziendali, in particolare per quanto riguarda cadute, dolore, infezioni, lesioni da pressione, sicurezza terapia farmacologica, con conseguente partecipazione alle rilevazioni aziendali (studi di prevalenza, osservazioni sul campo ecc.)
- le valutazioni dei bisogni degli ospiti con il sistema di VMD Val.Graf.-FVG
- il raggiungimento degli obiettivi concordati.

Al RGA compete, in particolare:

- a) sovrintendere alla gestione dei servizi resi direttamente alla persona all'interno della Casa di Riposo, secondo quanto previsto dal progetto tecnico-operativo offerto, curando la necessaria integrazione, collaborazione e comunicazione tra i diversi reparti e servizi.
- b) programmare assieme al Responsabile di struttura i necessari incontri preliminari all'accogliimento con la persona interessata e i familiari di riferimento, al fine di favorire la conoscenza del nuovo ospite e raccogliere tutte le notizie utili alla predisposizione un Piano Assistenziale Individualizzato, nonché di fornire tutte le principali informazioni relative all'organizzazione interna alla Casa di Riposo
- c) accogliere, in stretto accordo con il Responsabile di struttura, i nuovi ospiti al momento dell'ingresso in struttura e promuovere, oltre al coordinamento delle diverse figure presenti, la realizzazione di interventi specifici personalizzati volti a favorire un inserimento positivo nel contesto comunitario
- d) rapportarsi direttamente con gli ospiti, i loro familiari o Amministratori di Sostegno per lo scambio di informazioni sullo stato di salute, sui trattamenti e accertamenti in corso e sul regime alimentare
- e) l'elaborazione, l'aggiornamento e la corretta conservazione del Registro dei residenti, previsto dal Regolamento regionale approvato con D.P.R. n. 144/2015 e s.m.i., nel rispetto delle norme previste in materia di protezione dei dati personali
- f) l'elaborazione, l'aggiornamento e la corretta conservazione della cartella sanitaria dei residenti, nel rispetto delle norme previste in materia di protezione dei dati personali
- g) organizzare l'assistenza agli ospiti, nel pieno rispetto delle disposizioni di cui al D.P. Reg. n. 0144/2015 e s.m.i. e relativi allegati per il livello di classificazione attribuito e la tipologia di nuclei prevista nell'autorizzazione al funzionamento e coordinare di conseguenza i servizi

infermieristico e riabilitativo

- h) elaborare il piano assistenziale infermieristico per la resa delle prestazioni professionali specifiche all'interno della Casa
- i) definire le modalità di attivazione dei servizi sanitari interni/ esterni da parte del personale di assistenza in caso di necessità di intervento tempestivo ed immediato
- j) organizzare l'approvvigionamento, la corretta conservazione e il puntuale controllo dei farmaci, sia quelli provenienti dall'Azienda Sanitaria, che quelli prescritti dal MMG agli anziani accolti e definire le modalità atte ad assicurare la corretta gestione e vigilanza dell'armadio per la custodia farmaci, in conformità alla normativa vigente
- k) garantire la compilazione e l'esposizione quotidiana del menu per gli ospiti ed effettuare il controllo quali-quantitativo della resa del servizio di ristorazione nel suo complesso, ivi compresa la partecipazione agli incontri periodici con la dietista dell'Azienda Servizi Sanitaria relativamente a eventuali modifiche al menu e/o alla predisposizione di eventuali diete speciali
- l) valutare le esigenze formative e informative degli operatori e proporre piani di aggiornamento e di formazione su argomenti attinenti i servizi resi direttamente alla persona all'interno della Casa
- m) partecipare alle riunioni con i responsabili del Comune e, qualora richiesto, dell'Azienda Sanitaria
- n) partecipare, qualora richiesto, alle UVD/UVM finalizzate all'accoglimento di nuovi ospiti ovvero al rientro nella residenza di ospiti ricoverati in strutture ospedaliere
- o) partecipare alla stesura dei PAI e alla programmazione dei periodici aggiornamenti degli strumenti di valutazione e gestione della situazione degli ospiti, nel rispetto delle indicazioni impartite a livello regionale e dalla competente Azienda Sanitaria
- p) verificare l'andamento e lo stato d'attuazione dei PAI di cui al punto precedente rispetto agli obiettivi prefissati
- q) curare il previsto aggiornamento periodico, ovvero disporlo ogni qualvolta se ne presenti il bisogno in dipendenza delle mutate condizioni psicofisiche del singolo ospite, delle schede di valutazione multidimensionale Val.Graf degli ospiti presenti, implementando le previste funzionalità del sistema informativo e-GENeSys fornito dalla Regione e curando tutte le relative comunicazioni all'Azienda Sanitaria
- r) mantenere il necessario rapporto di collaborazione con i MMG degli ospiti, al fine di garantire il costante monitoraggio dello stato di salute del singolo ospite e la tempestiva segnalazione dei cambiamenti riscontrati, programmando le visite dei MMG all'interno della Casa
- s) raccordarsi e collaborare con i servizi del Distretto Sanitario e con i servizi specialistici per la prescrizione delle terapie, la programmazione congiunta degli interventi riabilitativi e la pianificazione di periodiche verifiche dello stato di salute degli ospiti affetti da patologie

Il RGA cura direttamente, ovvero a mezzo di un operatore da esso delegato:

- la predisposizione della documentazione necessaria per l'accompagnamento o l'invio di ospiti presso l'ospedale per sottoporsi a ricoveri, visite specialistiche, interventi ambulatoriali ecc.
- il raccordo con i reparti ospedalieri durante la degenza degli ospiti per la verifica dell'andamento clinico, la programmazione delle dimissioni e le prescrizioni terapeutiche
- la predisposizione e la trasmissione alla locale Azienda Sanitaria delle richieste di protesi, ausili, materiale e presidi sanitari, attrezzature, ecc.
- la gestione delle richieste dei farmaci prescritti ed il raccordo con le farmacie ospedaliere e territoriale che servono la Casa e il conseguente ritiro degli stessi
- la segnalazione ai MMG degli ospiti per i quali si rende necessario inoltrare le pratiche per il riconoscimento dell'invalidità civile e le richieste di rivalutazione per aggravamento
- adesione alle annuali campagne vaccinali e agli screening di prevenzione promossi dall'Azienda Sanitaria e adempimenti conseguenti
- la prenotazione di visite mediche specialistiche, il ritiro dei referti relativi alle analisi di laboratorio e agli accertamenti specialistici
-

ART. 7 - ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio di assistenza infermieristica offre un livello d'assistenza qualificato dal punto di vista sanitario, nel pieno rispetto della dignità, dell'intimità, degli affetti e delle esigenze di relazione di ciascun anziano ed opera nel pieno rispetto delle linee guida e degli indirizzi e prescrizioni fornite dalla locale Azienda Sanitaria.

L'assistenza infermieristica è garantita da operatori in possesso del titolo e della qualifica di

infermiere professionale e comprende le attività e le responsabilità disposte dalla L. n. 42/1999 e s.m.i. per la specifica professione sanitaria, secondo le previsioni formulate nel progetto tecnico-operativo offerto.

La Ditta deve assicurare agli ospiti un'assistenza infermieristica non inferiore agli standard minimi indicati nel Regolamento regionale per il livello di classificazione attribuito.

Detto monte ore dovrà essere garantito nei turni mattina, pomeriggio ed eventualmente notte

Gli operatori assegnati al servizio di cui al presente articolo garantiscono, con il coordinamento del RGA, altresì gli interventi e le prestazioni di seguito indicate:

- a) partecipano, per le parti di competenza, all'elaborazione dei PAI in collaborazione con le figure professionali coinvolte
- b) assicurano, per gli aspetti di competenza, la realizzazione e la verifica dei PAI
- c) assicurano i passaggi di consegne tra gli operatori assegnati ai diversi turni, secondo le indicazioni ricevute
- d) utilizzano strumenti informativi per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio
- e) pianificano gli interventi per l'assistenza di base alla persona
- f) assicurano la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche terapeutiche
- g) garantiscono gli interventi di assistenza infermieristica (quali, a titolo esemplificativo e senza pretesa di esaustività, cura e prevenzione delle lesioni da decubito, dell'integrità cutanea e fisica dell'ospite, cura e gestione delle stomie e degli accessi venosi, monitoraggio e controllo dei parametri vitali, verifica e mantenimento dei modelli funzionali quali eliminazione, alimentazione)
- h) controllano e verificano la posologia dei trattamenti terapeutici
- i) ordinano i pasti per gli ospiti e sovrintendono alla sporzionatura dei medesimi, con particolare riferimento al rispetto delle diete e degli eventuali regimi alimentari particolari
- j) compilano e aggiornano le cartelle sanitarie degli ospiti adeguandosi agli standard indicati dall'Azienda Sanitaria
- k) assicurano la custodia della documentazione sanitaria degli ospiti, nel pieno rispetto della privacy dell'ospite;
- l) garantiscono la cura e la vigilanza sulla corretta gestione dell'armadio farmaceutico per la custodia e conservazione dei farmaci, in conformità alle disposizioni impartite
- m) curano l'aggiornamento delle prescrizioni terapeutiche nella documentazione sanitaria degli ospiti
- n) garantiscono la programmazione ed il controllo delle attività svolte dagli operatori sociosanitari, in relazione alle rispettive competenze
- o) mantengono, aggiornano ed implementano tutti i registri, libri di consegne o altre scritture, sia cartacee che informatizzate di valenza sanitaria
- p) assicurano la continuità delle informazioni.
- q)

Il personale impiegato nel servizio, dovrà essere in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente e dovrà partecipare periodicamente a corsi di formazione che gli permettano di acquisire i crediti ECM previsti dalla normativa per tale figura professionale.

Il personale infermieristico deve essere costantemente presente nel numero indicato nei piani di lavoro tenuto conto del monte ore complessivo stabilito dalla normativa e dal progetto di gestione.

La Ditta si assume l'obbligo di garantire la fruibilità di tutte le attrezzature ed i materiali di consumo (non forniti dall'Azienda Sanitaria) necessari per lo svolgimento del servizio infermieristico, intendendo nello specifico l'approvvigionamento, la manutenzione ed il reintegro delle attrezzature stesse e la fornitura dei materiali di consumo. E' onere della Ditta l'acquisto nella quantità necessaria e la manutenzione di apparecchi per misurazioni di parametri e per la somministrazione delle terapie quali a titolo esemplificativo pulsossimetri, saturimetri, trita pastiglie, carrelli per distribuzione delle terapie, carrelli per emergenza, nonché tutto il materiale informatico e di cancelleria necessario agli infermieri.

La presenza del personale infermieristico deve essere garantita per 17 minuti al giorno a posto letto, pari a 11.893 ore annue, Lo standard di 1/15 è garantito da n. 7.66 infermieri

Art. 8 - ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'assistenza riabilitativa viene garantita da operatori aventi la qualifica professionale di fisioterapista e comprende le attività e le responsabilità previste dalla L. n. 42/1999 e s.m.i. per la specifica professione sanitaria, secondo le previsioni formulate nel progetto tecnico-operativo offerto.

La Ditta deve assicurare agli ospiti un'assistenza riabilitativa non inferiore agli standard minimi indicati nel Regolamento regionale per il livello di classificazione attribuito.

Nell'ambito delle proprie attività, gli operatori assegnati ai servizi, interventi e prestazioni di cui al presente articolo garantiscono:

- a) l'elaborazione e l'attuazione del piano di riabilitazione individuale volto all'individuazione ed al soddisfacimento del bisogno di salute della persona, finalizzato in via prioritaria al mantenimento/recupero funzionale per ciascun ospite, da rendersi nel caso in conformità alle indicazioni degli specialisti di riferimento
- b) la conseguente predisposizione di una scheda in cui riportano le attività svolte con l'ospite, registrando l'andamento e lo stato d'attuazione dei piani di cui alla precedente lett. a) rispetto agli obiettivi prefissati
- c) il passaggio di consegne tra gli operatori assegnati ai diversi turni
- d) l'utilizzo di strumenti informativi per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio
- e) la pratica autonoma di attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali
- f) la partecipazione alle riunioni interne della Casa per la valutazione multidimensionale Val.Graf e l'elaborazione dei PAI, in collaborazione ed integrazione con le altre figure professionali coinvolte, individuando i bisogni riabilitativi degli ospiti
- g) la realizzazione e la verifica dei PAI per le parti di competenza, con particolare riferimento alla verifica della rispondenza della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale
- h) la proposta di adozione di protesi ed ausili, addestrando e supportando l'ospite al loro uso e verificandone l'efficacia
- i) le attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per garantire continuità nelle azioni di riattivazione, mantenimento e rieducazione delle persone anziane
- j) l'aggiornamento del registro degli ausili forniti dall'Azienda Sanitaria.

Dovranno essere garantiti interventi rivolti a gruppi limitati di persone anche in sinergia con il servizio di animazione reso in struttura.

Nello svolgimento della propria attività gli operatori assegnati ai servizi, interventi e prestazioni di cui al presente articolo devono operare in stretta collaborazione con le altre figure professionali addette ai servizi alla persona, secondo il principio del lavoro interprofessionale ed interdisciplinare.

Il personale impiegato nel servizio dovrà essere in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente e dovrà partecipare periodicamente a corsi di formazione che gli permettano di acquisire i crediti ECM previsti dalla normativa per tale figura professionale. E' compito della Ditta garantire l'acquisizione di tali crediti e trasmettere annualmente la documentazione dell'avvenuto aggiornamento al Comune.

Il personale riabilitativo deve essere costantemente presente nel numero indicato nei piani di lavoro tenuto conto del monte ore complessivo stabilito;

La Ditta si assume l'obbligo di garantire la fruibilità di tutte le attrezzature ed i materiali di consumo necessari per lo svolgimento del servizio riabilitativo, intendendo nello specifico l'approvvigionamento, la manutenzione ed il reintegro delle attrezzature stesse e la fornitura dei materiali di consumo.

La presenza del personale di fisioterapia deve essere garantita per 5 minuti al giorno a posto letto, pari a 67.10 ore settimanali. Lo standard di 1/50 è garantito da n. 2,3 operatori

ART. 9- ASSISTENZA DI BASE

La Struttura garantisce un livello d'assistenza socio sanitaria qualificata e realizza prestazioni socio sanitarie finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- a) offrire un livello d'assistenza qualificato dal punto di vista socio sanitario, nel pieno rispetto della dignità, dell'intimità, degli affetti e delle esigenze di relazione di ciascun anziano accolto
- b) assicurare interventi mirati e personalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità comportamentali, anche residue
- c) operare nell'ottica di un processo dinamico, che prenda in considerazione i bisogni individuali della persona
- d) operare nel pieno rispetto delle linee guida e degli indirizzi e prescrizioni forniti dall'Azienda Sanitaria.

Le prestazioni socio sanitarie corrispondono all'insieme delle attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle attività di base (ADL) e strumentali della vita quotidiana (IADL). Tra le prestazioni di assistenza di base rientrano tutte le attività socio sanitarie finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona e quelle dell'assistenza diretta all'ospite.

Le prestazioni socio sanitarie devono essere rese da operatori in possesso delle qualifiche di operatore socio sanitario (OSS) o di operatore socio sanitario con modulo di formazione complementare in assistenza sanitaria (OSS C), nel pieno rispetto dell'art. 14 del Regolamento regionale approvato con D.P.R. n. 144/2015 e s.m.i.

La Ditta deve assicurare agli ospiti prestazioni non inferiori agli standard minimi indicati nel Regolamento regionale per il livello di classificazione attribuito.

Le prestazioni socio assistenziali devono essere effettuate per tutto l'arco delle 24 ore, mantenendo un contingente di personale adeguato alle differenti necessità operative che si presentano durante la giornata-tipo, con preciso riferimento al piano delle attività reso esplicito in sede di offerta e al fine di garantire la corretta gestione delle emergenze secondo quanto indicato nel piano di gestione delle emergenze della Struttura, redatto ai sensi del D.Lgs.81/2008 s.m.i.

Il personale opererà su turni, coerenti con le disposizioni normative nazionali e comunitarie in materia di orario di lavoro e compatibili con le esigenze dei diversi servizi e ritmi di vita abituali degli anziani accolti.

Il personale socio assistenziale deve essere costantemente presente nel numero indicato nei piani di lavoro tenuto conto del monte ore complessivo stabilito.

A titolo indicativo e generale le prestazioni minime da considerare quale assistenza di base alla persona possono essere così riassunte:

- a) assistenza alla persona nell'igiene personale e nello svolgimento delle attività proprie della vita quotidiana, con particolare attenzione alla cura dell'aspetto della persona. A tal fine si specifica che l'igiene personale deve garantire la cura della persona in tutti i suoi aspetti (bagno completo in doccia, vasca o letto con adeguata periodicità e almeno ogni sette giorni, con lavaggio e cura dei capelli, rasatura, depilazione viso, taglio delle unghie), secondo le linee di indirizzo assistenziale fornite dal RGA, dagli infermieri e dal fisioterapista
- b) attuazione dei piani di mobilitazione, riabilitazione, riattivazione e rieducazione motoria e psicomotoria dell'ospite, su indicazione delle professionalità di riferimento (infermiere professionale, fisioterapista e/o altri specialisti coinvolti nella gestione dell'ospite), come indicato nel PAI
- c) aiuto per l'alzata, la messa a letto e la deambulazione non specialistica, anche per mezzo di ausili; gli ospiti devono essere alzati quotidianamente, salvo diverse disposizioni sanitarie e fermi restando i programmi di mobilitazione di cui al punto precedente; sia l'alzata che la messa a letto devono avvenire ad orari differenziati (al mattino e al pomeriggio), cercando di assecondare quanto più possibile le abitudini individuali, nel rispetto dei PAI
- d) intervento tempestivo ed immediato, in caso di bisogno, dei servizi sanitari interni/esterni, secondo le procedure che verranno definite dal RGA

- e) immediata segnalazione al personale infermieristico dei cambiamenti riscontrati nelle condizioni di salute dei residenti, in particolare in caso di sintomi di allarme quali pallore, sudorazione, ecc. e di ogni altra notizia rilevante
- f) esecuzione, su indicazione del personale infermieristico, di piccole medicazioni o di cambi delle stesse
- g) supporto per l'assunzione corretta della terapia orale, prevenzione delle ulcere da decubito, somministrazione della terapia topica, seguendo puntualmente le indicazioni del personale infermieristico
- h) controllo del microclima ambientale
- i) vigilanza costante degli ospiti nelle stanze e negli spazi collettivi interni ed esterni alla struttura, finalizzata al loro benessere e alla salvaguardia da situazioni e/o condizioni di pericolo;
- j) supporto alle iniziative di animazione, socializzazione e di attività finalizzate al mantenimento delle capacità residue, alla rieducazione, alla riattivazione e al recupero funzionale degli ospiti, in collaborazione con gli altri operatori presenti nella Casa e anche assicurando l'accompagnamento dell'ospite negli spazi di vita collettiva interni e in quelli esterni;
- k) vigilanza nelle sale da pranzo e aiuto nell'assunzione dei pasti (colazione, merende, pranzo e cena) per gli ospiti in grado di alimentarsi autonomamente; la consumazione del pasto deve favorire la socializzazione tra gli ospiti e il mantenimento delle capacità di autonomia
- l) somministrazione (imboccamento) dei pasti (colazione, merende, pranzo e cena) agli ospiti impossibilitati a provvedervi autonomamente, dopo aver fatto assumere una postura corretta e confortevole, secondo le direttive del personale sanitario, assicurando il rispetto delle norme igieniche
- m) idratazione (somministrazione di bevande)
- n) assistenza all'espletamento delle necessità fisiologiche degli ospiti, con pulizia e disinfezione degli appositi recipienti ed ausili
- o) cura dell'unità di vita degli anziani. Rifacimento letti con sostituzione della biancheria piana almeno una volta alla settimana e al bisogno. Controllo sistematico, pulizia e riordino del comodino e dell'armadio personale, anche al fine di garantire sempre la pronta disponibilità di un adeguato numero di cambi di biancheria.
- p) pulizia di ausili e attrezzature individuali e collettivi (es. carrozzine, ausili per la deambulazione, ecc.) e segnalazione di eventuali malfunzionamenti
- q) garanzia della raccolta e stoccaggio corretto dei rifiuti, del trasporto del materiale biologico sanitario
- r) raccolta differenziata della biancheria sporca con sistemazione negli appositi raccoglitori e trasporto quotidiano negli appositi depositi presenti nella Casa
- s) garanzia di passaggio delle consegne tra gli operatori assegnati ai diversi turni
- t) utilizzo di strumenti informativi per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio
- u) composizione, cura e trasferimento della salma.

Tutti gli operatori devono osservare scrupolosamente i seguenti principi generali di comportamento:

- a) i rapporti diretti con gli ospiti devono avvenire nel pieno rispetto della dignità della persona, dell'intimità, degli affetti e delle esigenze di relazione e di interazione sia all'interno che all'esterno della Casa
- b) nell'espletamento della propria attività deve essere continuamente ricercata un'apertura di contatto, di dialogo e di ascolto con gli ospiti
- c) tutte le prestazioni sociosanitarie vanno eseguite in stretta osservanza dei PAI, di quanto disposto dal RGA e delle indicazioni del personale infermieristico
- d) le attività di assistenza diretta alla persona devono essere effettuate, nei limiti del possibile, d'intesa con l'ospite
- e) l'intervento su chiamata dell'ospite deve essere tempestivo e adeguato
- f) gli operatori assegnati al servizio devono operare in stretta collaborazione e in integrazione con le altre figure professionali presenti all'interno della Casa (infermieri, psicologo, fisioterapisti, animatori, ausiliari), secondo il principio del lavoro interprofessionale e interdisciplinare.

La Ditta dovrà dotarsi dell'attrezzatura, dei materiali, prodotti ed ausili necessari per la resa dei servizi e delle prestazioni di cui al presente articolo e per la sicurezza del proprio personale.

La Ditta si assume l'obbligo di garantire la fruibilità di tutte le attrezzature ed i materiali di consumo necessari per lo svolgimento del servizio, intendendo nello specifico l'approvvigionamento, la manutenzione ed il reintegro delle attrezzature stesse e la fornitura dei materiali di consumo.

I prodotti monouso per l'incontinenza e i presidi farmaceutici sono forniti direttamente dall'Azienda Sanitaria. La Ditta deve assicurarne la richiesta, la corretta contabilizzazione e il corretto immagazzinamento e utilizzo.

La presenza del personale addetto all'assistenza di base deve essere garantita per 100 minuti al giorno a posto letto, pari a 191.66 ore giornaliere, 69.958 ore annue. Lo standard di 1/2,5 è garantito da n. 46 operatori. La presenza degli operatori deve essere garantita 24 ore al giorno, secondo quanto previsto dal progetto di gestione sia nei turni diurni che in quelli notturni.

ART. 10 - SERVIZIO DI ANIMAZIONE

A favore degli ospiti è previsto uno specifico servizio di animazione da realizzarsi quale principale risposta al bisogno di socializzazione e valorizzazione delle capacità individuali e di gruppo, nel rispetto delle singole identità nella diversità.

La programmazione delle attività deve essere rivolta a tutti gli ospiti della struttura indipendentemente dal grado di autonomia fisica e cognitiva posseduta. Le attività possono essere espletate anche al di fuori della Casa di Riposo

La Ditta deve assicurare agli ospiti prestazioni non inferiori agli standard minimi indicati nel Regolamento regionale per il livello di classificazione attribuito.

La programmazione delle attività e degli interventi deve essere finalizzata a:

- a) aiutare la persona a ritrovare in sé desideri, attese, aspirazioni, emozioni, affetti e favorirne la realizzazione individuale, sollecitando e stimolando le capacità espressive, creative e relazionali, finalizzate al loro benessere
- b) stimolare alla partecipazione, rendere l'ospite soggetto attivo, protagonista del proprio tempo
- c) favorire l'autonomia e l'integrazione, rafforzando i legami della persona con il contesto sociale in cui vive
- d) mantenere vivi i legami affettivi con i familiari e con la realtà esterna
- e) promuovere e sostenere gli apporti del volontariato e delle associazioni del territorio nonché la partecipazione della cittadinanza al fine di integrare, arricchire, sul piano sociale e relazionale, l'attività del servizio
- f) prevenire e recuperare il decadimento psicofisico degli ospiti, in base alle specifiche necessità ed interessi individuali
- g) ostacolare o ritardare l'insorgenza di disturbi di memoria o la progressione del deficit cognitivo attraverso la promozione di attività di riabilitazione cognitiva
- h) elaborare per ciascun ospite progetti individualizzati aderenti al suo vissuto, alla sua cultura, ai suoi interessi e alle sue capacità residue.

Il servizio deve essere reso da figure professionali esperte, in possesso di conoscenze e tecniche adeguate, che operino secondo modalità di intervento sia individuali che collettive diversificate a seconda delle capacità, delle attitudini e delle tipologie di bisogno.

La Ditta deve fornire progetti mirati o attività con modalità e percorsi anche innovativi, in cui vi siano precise indicazioni rispetto ai contenuti, alle metodologie, alle soluzioni organizzative previste, nonché alle risorse (materiale, attrezzature, e quant'altro).

La pianificazione delle attività deve contemplare una pluralità di offerte per gli ospiti ed essere strettamente orientata al perseguimento degli obiettivi previsti ed indicati nei PAI.

Vanno privilegiati gli interventi rivolti a gruppi limitati di persone con livello cognitivo e motivazionale omogeneo.

Si possono indicare a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti attività che dovranno in ogni caso essere garantite:

- a) organizzazione di attività di laboratorio/atelier e occupazionali (pittura, lettura, musica, cucina, coro, teatro, giardinaggio, proiezioni, ecc.)
- b) organizzazione di attività ludiche (tombola, carte, bocce, giochi collettivi, ecc.)
- c) organizzazione di attività ricreative e motorie esterne (uscite, passeggiate, gite, visite guidate, ecc.) almeno una volta al mese nel periodo aprile - ottobre
- d) organizzazione di attività ricreative e culturali interne alla struttura (feste di compleanno, festività e ricorrenze particolari, spettacoli e intrattenimenti vari), anche con la partecipazione del volontariato e dei familiari

- e) organizzazione di eventi aperti alla cittadinanza, ad esempio mostre con esposizione di fotografie, dipinti, manufatti ed oggettistica varia prodotta dagli ospiti, al fine di sensibilizzare la comunità esterna sul valore della risorsa rappresentata dalla Casa per la popolazione ed il territorio comunali.

Gli operatori assegnati al servizio di cui al presente articolo garantiranno la propria attività avendo cura di:

- a) elaborare per ciascun ospite una scheda progetto con l'indicazione di un idoneo piano di socializzazione/riabilitazione individuale, degli obiettivi, dei risultati raggiunti e delle eventuali modifiche e riorientamenti
- b) compilare al momento dell'ingresso di un nuovo ospite la scheda informativa finalizzata alla conoscenza delle caratteristiche, abitudini, interessi personali e alla valutazione delle capacità residue
- c) sostenere l'ospite al momento dell'ingresso in struttura per evitare l'insorgere di traumi legati al passaggio dall'ambiente familiare a quello istituzionale
- d) promuovere incontri e riunioni con il volontariato e le associazioni del territorio per la programmazione congiunta di attività, iniziative a favore degli ospiti della struttura
- e) partecipare alle riunioni interne del personale finalizzate alla stesura dei PAI e all'aggiornamento periodico delle Val.Graf, per la parte di propria competenza
- f) predisporre i report di attività previsti nel progetto tecnico-operativo offerto ed indicanti quanto meno gli interventi/progetti attivati, i risultati ottenuti, il numero partecipanti, gli indicatori di gradimento.

Il servizio deve essere reso da operatori in possesso almeno della qualifica di animatore, individuati dalla Ditta in relazione a competenze personali e a specifici percorsi di formazione, con almeno dodici mesi di esperienza maturata in residenze o strutture per persone anziane e in possesso almeno del diploma di istruzione secondaria superiore. In alternativa il personale dovrà possedere la qualifica di Educatore professionale.

Il programma di animazione dovrà prevedere sia uscite e visite brevi e frequenti sul territorio, sia gite lunghe nonché tutte quelle attività volte a favorire, promuovere e sostenere gli apporti del volontariato locale così da arricchire e qualificare ulteriormente sul piano sociale le attività di animazione.

Gli automezzi, gli strumenti ed il materiale di consumo e quant'altro necessario all'espletamento delle attività previste nel presente articolo e dettagliate nel progetto tecnico-operativo sono interamente a carico della Ditta. Per materiale necessario si intende a titolo esemplificativo e non esaustivo macchina fotografica, computer, stampante, materiali per bricolage, materiale di consumo e piccoli attrezzi, riviste e quotidiani, ecc..

La presenza del personale di animazione deve essere garantita per 4.2 minuti al giorno a posto letto, pari a 56.35 ore settimanali. Lo standard di 1/60 è garantito da n. 1.9 operatori

ART. 11 - SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione garantisce il soddisfacimento del bisogno di una sana ed adeguata alimentazione da parte degli ospiti della Casa dell'intera giornata e mira al raggiungimento delle seguenti finalità:

- fornire un'alimentazione sana, genuina e di facile digeribilità ed in ogni caso di ottima qualità;
- qualificare il pasto come momento importante nella giornata dell'anziano;
- garantire un valido apporto nutrizionale all'anziano, gradevole e gustoso;
- esaltare la gastronomia locale, la stagionalità dei prodotti e privilegiare prodotti di filiera corta;
- ridurre gli sprechi e l'inquinamento ambientale;
- assicurare la più scrupolosa igiene sia degli alimenti che delle stoviglie e dei materiali impiegati in conformità con le normative di legge.

Il servizio di ristorazione riguarda la produzione di tutti i pasti e le prestazioni ricomprese nella giornata alimentare in favore degli anziani presenti in struttura.

Il servizio previsto nel suo complesso dal presente articolo deve essere reso nel pieno rispetto del Regolamento regionale approvato con D.P.R. n. 144/2015 e s.m.i, in particolare dell'att. 20 nonché delle linee guida approvate con Delibera della Giunta Regionale n. 66 del 19 gennaio 2018 "La ristorazione nelle residenze per anziani: Linee guida della Regione Autonoma Friuli-Venezia-Giulia" e successive integrazioni.

La Ditta si impegna a mettere a disposizione un numero adeguato di operatori professionalmente

qualificati per la corretta resa del servizio.

La Ditta dovrà altresì garantire la fornitura di tutti i prodotti ed i beni ulteriori rispetto ai generi alimentari, necessari al corretto espletamento del servizio nel suo complesso quali vassoi, piatti, bicchieri, posate, pentole, altre stoviglie, tovagliato in materiale ignifugo e quant'altro necessario per la consumazione dei pasti prodotti per gli utenti, (carta forno, spugne, detersivi, detergenti, sanificanti, saponi liquidi, sacchi per le immondizie, rotoloni di carta, bicchieri di carta ecc.).

Le condizioni di esecuzione del servizio dovranno rispettare le normative vigenti in materia di HACCP, di sicurezza sul lavoro, di conformità ai criteri ambientali minimi di cui al D.M. 25 luglio 2011.

Giornata alimentare

Il servizio è finalizzato a garantire un'adeguata alimentazione agli anziani ospiti con la preparazione dei pasti in base al menu predisposto secondo le indicazioni di cui alle linee guida regionali allegate, tenendo presenti le esigenze degli anziani.

L'insieme delle prestazioni relative al servizio di ristorazione da garantirsi all'interno della Casa a favore degli ospiti si compone delle seguenti porzioni di servizio:

- Colazione: latte caffè thè (anche con distribuzione automatica) pane fette biscottate biscotti marmellata
- Pranzo: primo, secondo, contorno, pane, frutta o dessert, acqua e vino
- Merenda: bevande calde e fredde, fette biscottate, yogurt
- Cena: primo, secondo, contorno, pane, frutta, acqua e vino
- Idratazione durante la giornata :bevande calde e fredde, acqua

Il servizio di ristorazione dovrà essere svolto dalla Ditta nei locali a ciò destinati all'interno della struttura (centro cottura e sue pertinenze) e comprende l'approvvigionamento delle derrate e degli ingredienti di cucina, la manipolazione, la preparazione, la produzione delle porzioni di servizio come sopra indicati, in ogni sua fase nel rispetto delle norme di settore in materia di HACCP e sicurezza in genere, che la Ditta si obbliga a rispettare.

Il servizio prevede la somministrazione di tutti i pasti e delle bevande di cui al presente articolo a cura della Ditta nelle sale da pranzo e nelle stanze degli ospiti. In casi particolari (es. allergie, dialisi, indisposizioni) potrà essere necessaria la preparazione di vassoi individuali da consegnare agli ospiti.

Dietista

Per la resa del servizio la Ditta dovrà garantire inoltre la disponibilità della figura professionale di un Dietista, per la programmazione dei menu e per la formulazione di diete speciali e/odi diete particolari su indicazione del medico. Detta disponibilità dovrà essere assicurata per un tempo equivalente a non meno di una **giornata lavorativa di sei ore per non meno di una volta** al mese e comunque in tutti gli ulteriori casi che, per la natura straordinaria dei loro contenuti, necessitano della sua consultazione e/o presenza a tutela diretta ed immediata della salute degli utenti.

Impresa alimentare:

In osservanza alla normativa in materia di responsabilità dell'impresa alimentare la Ditta appaltatrice deve:

- effettuare la variazione della registrazione dell'impresa alimentare presso l'Azienda Sanitaria di competenza al momento dell'avvio dell'attività
- identificare l'Operatore del Settore Alimentare (OSA)
- esibire idonea documentazione relativa alla formazione obbligatoria del responsabile e del personale addetto al servizio
- elaborare uno specifico Piano di Autocontrollo, come di seguito specificato

Manuali HACCP:

Sono a completo ed esclusivo carico della Ditta tutte le operazioni connesse alla corretta gestione del servizio di ristorazione all'interno della struttura, con particolare riferimento all'elaborazione e alla gestione dei manuali di HACCP, delle norme di prevenzione e sicurezza di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. per tutte le operazioni rese nei locali assegnati in uso in quanto datore di lavoro secondo le indicazioni contenute nel presente Capitolato. Dovranno altresì essere disciplinate tutte le attività connesse alla preparazione dei cibi ivi compresi gli approvvigionamenti di materie prime e materiali, le attività relative al caricamento dei carrelli per il trasporto e somministrazione presso le sale adibite a sale da pranzo e presso le stanze degli ospiti, nonché tutte le attività collegate a dette operazioni.

La Ditta si configura come Responsabile dell'Azienda Alimentare per l'espletamento del servizio di ristorazione presso la Casa di Riposo "F.lli Stuparich".

Servizio per utenti esterni:

Il servizio complessivamente inteso comprende altresì la possibilità di preparazione e la somministrazione di pasti a favore di utenti esterni, sia all'interno della struttura che in consegna altrove. A carico della ditta le relative autorizzazioni per tale necessità.

Uso degli spazi, delle attrezzature e degli arredi e manutenzioni ordinarie:

La Ditta utilizzerà gli spazi, i locali, le attrezzature e gli arredi del centro cottura così come definito nel progetto di costruzione ristrutturazione, delle sale da pranzo e delle loro pertinenze presenti nella Casa e dovrà provvedere alla costante verifica e all'ordinaria manutenzione per una loro corretta funzionalità per tutta la vigenza del periodo contrattuale.

La Ditta dovrà pertanto procedere alla riparazione o alla sostituzione di quanto risultasse mal funzionante al fine di garantire costantemente l'ottimale funzionamento di tutti beni, arredi e attrezzature in uso così come definiti nel progetto di gara, nonché degli ambienti

Indisponibilità del centro cottura:

Non è ammesso il confezionamento e la preparazione alimentare dei pasti in locali diversi dal centro cottura presso la Casa, fatti salvi i seguenti casi:

- eventuali casi di emergenza (dovuti a guasti tecnici degli impianti o delle apparecchiature), limitatamente al periodo necessario per la riparazione dei guasti;
- transitoria inutilizzabilità del centro cottura

In tali casi per la resa delle prestazioni sopra descritte la Ditta dovrà avvalersi di un centro cottura esterno alla struttura in possesso di tutte le autorizzazioni previste a norma di legge. Restano in capo alla Ditta tutte le operazioni di trasporto, consegna e somministrazione dei pasti principali, preparazione e somministrazioni delle colazioni, merende e bevande.

In tale caso i pasti destinati alla struttura, immediatamente a seguito della preparazione, devono essere sigillati in appositi contenitori, conformi per caratteristiche costruttive e funzionali alle prescrizioni normative di settore, in modo da assicurare durante il trasporto e sino alla consegna la salvaguardia delle sostanze alimentari dal contatto anche soltanto fortuito con agenti inquinanti di qualunque specie, ivi compresi quelli batterici e virali.

Le attrezzature per la veicolazione, il trasporto e la conservazione degli alimenti devono essere conformi alle normative di settore vigenti e garantire il mantenimento delle temperature prescritte. In particolare, per il trasporto dei cibi che vanno serviti caldi e/o freddi, i contenitori devono garantire la tenuta delle temperature previste dalle normative in vigore.

Per tutte le diete speciali vanno utilizzati adeguati contenitori monoporzione nominativi che devono risultare perfettamente identificabili da parte del personale addetto alla distribuzione del pasto.

I trasporti vanno eseguiti con appositi mezzi adibiti esclusivamente al trasporto pasti, muniti di autorizzazione sanitaria, in numero sufficiente a garantire le consegne nel rispetto dei tempi previsti.

Il trasporto e la relativa consegna dei pasti devono essere eseguiti entro il tempo massimo previsto dalle norme di settore dalla conclusione delle operazioni di cottura del cibo, per garantire la qualità e la gradibilità dei cibi trasportati.

Generi alimentari:

La ditta deve privilegiare per la produzione dei menu i prodotti a denominazione protetta (DOP), i prodotti ad indicazione di origine protetta (IGP), le specialità tradizionale garantita (STG), i prodotti tradizionali, prodotti a chilometro zero e a filiera corta.

L'approvvigionamento delle derrate e delle merci necessarie a confezionare i pasti il loro stoccaggio e la loro conservazione, dovrà essere eseguita secondo quanto previsto dalle disposizioni normative di settore e nel Manuale di HACCP.

La Ditta si obbliga a fornire ulteriori prodotti biologici, DOP, IGP ecc. rispetto a quelli espressamente previsti nelle Linee guida regionali ed i prodotti tradizionali, prodotti a chilometro zero e a filiera corta, come da propria offerta qualitativa di partecipazione all'appalto.

Nel periodo di vigenza contrattuale la Ditta, in collaborazione con i competenti uffici della locale Azienda Sanitaria, potrà apportare ai menu e alle diete speciali tutte le modifiche che si rendessero necessarie al fine del miglioramento della qualità del servizio, senza oneri aggiuntivi a carico del Comune.

E' vietato l'uso di alimenti sottoposti a trattamenti di origine transgenica (OGM). Le carni impiegate devono provenire da animali alimentati con mangimi nella cui composizione non siano presenti materie prime di origine transgenica.

L'uso di sale iodato deve essere esclusivo per l'aggiunta da parte degli ospiti e in cottura.

La verdura cruda del menu del giorno deve essere preferibilmente un prodotto fresco, mentre le verdure surgelate possono essere eventualmente utilizzate nelle preparazioni cotte.

Per il servizio mensa potrà essere previsto l'utilizzo di acqua dell'acquedotto.

Menu:

Il menu dovrà essere formulato secondo le linee guida regionali, garantendo l'alternanza settimanale ivi prevista, seguendo la disponibilità stagionale dei vari prodotti, modificando le ricette giorno per giorno e consentendo una scelta da parte dell'utenza sia in regime normale che in regime dietetico o speciale. I menu proposti dovranno essere validati dalla competente Azienda Sanitaria.

La Ditta è tenuta a fornire le necessarie variazioni al menu principale in ragione di prescrizioni dietetiche legate a situazioni mediche o patologie certificate dal medico competente, o a ragioni culturali e/o religiose, nonché per indisposizioni temporanee degli utenti preventivamente comunicate.

E' a carico della Ditta curare l'esposizione del menu del giorno (pranzo e cena) in formato cartaceo o altra modalità nelle sale mensa e ai piani in modo da garantire la facile consultazione da parte dell'utenza. La Ditta dovrà inoltre specificare i prodotti surgelati utilizzati per le preparazioni, contrassegnandoli con * (asterisco) e rendere disponibile il ricettario con gli allergeni.

E' consentito alla Ditta, in via temporanea e straordinaria, variare i piatti previsti nei menu settimanali, sostituendo gli alimenti con altri equivalenti previa tempestiva e motivata comunicazione.

Diete speciali:

Per coloro i quali sia stata diagnosticata, con specifica certificazione medica, una patologia di tipo allergico o una intolleranza a determinati alimenti, verranno adottate le indicazioni prescritte dal medico curante. La Ditta pertanto dovrà provvedere alla fornitura, anche in piccole quantità, delle diverse tipologie di alimenti atti a garantire la preparazione di diete, senza alcun onere aggiuntivo a carico del Comune.

Orari e prenotazione dei pasti:

Il servizio dovrà essere reso mantenendo contingenti di personale adeguato alle differenti necessità operative che si presentano durante la giornata-tipo, con preciso riferimento al piano delle attività reso esplicito in sede di offerta.

Gli orari indicativi per la somministrazione delle colazioni, delle merende e dei pasti sono i seguenti:

Prima colazione: dalle ore 8.30 alle ore 9.30

Distribuzione bevande calde e/o per idratazione ospiti: dalle ore 10.30

Pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 13.00.

Merenda: dalle ore 15.30

Cena: dalle ore 18.30 alle ore 19.30.

L'orario di distribuzione dei pasti potrà subire variazioni in relazione alle esigenze degli ospiti e seconda la stagione.

Per casi individuali, quali ad esempio in occasione di day Hospital, visite specialistiche, dimissioni ospedaliere ecc, anche al di fuori degli orari sopra riportati, all'ospite dovrà essere garantita la fruizione del pasto (pranzo e/o cena) nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia, se del caso, predisponendo un menu appropriato alternativo. In situazioni del tutto eccezionali, potranno essere somministrati extra-pasto generi alimentari di uso corrente quali: alimenti in scatola (es. tonno, formaggini, ecc.) fette biscottate, grissini in pacchetti, biscotti, tè ocamomilla.

Ulteriori servizi da garantirsi a favore degli ospiti della Casa:

Oltre a quanto sopra specificato, la Ditta dovrà garantire a favore di tutti gli ospiti durante tutto l'anno. La Ditta dovrà inoltre garantire con cadenza mensile la "festa di compleanno" degli ospiti, in omaggio a tutti i festeggiati del singolo mese. In tali occasioni dovranno essere confezionati piccoli rinfreschi dolci e salati e fornita una classica torta di ricorrenza (torta di compleanno farcita e decorata) nelle quantità sufficienti a soddisfare tutti gli ospiti nonché i familiari. Per piccolo rinfresco si deve intendere la somministrazione di bevande (es. the, succhi di frutta,

bibite), piccola pasticceria (mignon e/o frollini oltre alla torta) o affettati misto pizza. In occasione delle festività di Ognissanti, Natale, Capodanno, Epifania, giovedì grasso e martedì di Carnevale, S. Patrono, Pasqua, Lunedì dell'Angelo, Ferragosto e delle altre festività particolari, saranno garantiti menu ricchi tradizionali e pietanze conformi alle ricorrenze festive.

Attività ausiliare connesse al servizio di ristorazione:

Tale servizio comprende l'espletamento degli interventi di igiene, pulizia integrata, sanificazioni nonché interventi manutentivi degli ambienti, delle attrezzature e dei manufatti connessi al servizio di ristorazione da rendersi nel pieno rispetto delle modalità definite dal Manuale di H.A.C.C.P. predisposto a cura della Ditta

Tutte le operazioni di pulizia dei locali interni devono essere effettuate in orari che non rechino disturbo alla quiete degli ospiti della Casa e che non provochino interferenze con le prestazioni degli addetti all'assistenza e alla cura della persona.

Le attività ausiliarie di cui al presente articolo riguardano le prestazioni da espletarsi presso il centro cottura e tutti i locali e gli elementi/componenti utilizzati nella resa del servizio di ristorazione, ivi compresi il magazzino, le sale da pranzo e tutti gli altri ambienti in cui si svolge il servizio nonché i relativi accessori e pertinenze (tavoli, sedie, carrelli ecc.)

Operazioni a frequenza giornaliera:

- a) allestimento delle sale da pranzo, apparecchiatura, somministrazione dei pasti e delle merende per tutti gli ospiti completa di servizio al tavolo, sparcchiatura, riordino, ritiro di carrelli e stoviglie.
- b) rifornimento e trasporto ai piani, con coerente contestualità in tutti i reparti, dei carrelli dei pasti per gli ospiti (prima colazione, bevanda, pranzo, merenda, cena secondo gli orari prestabiliti), completi di tutto lo stoviglie necessario nel rispetto della normativa vigente in materia di igiene e sicurezza degli alimenti, attività di porzionatura e impiattamento, secondo le indicazioni del personale addetto all'assistenza e cura alla persona, nelle sale da pranzo ai piani e nelle stanze degli ospiti nonché il conseguente ritiro dei carrelli, a distribuzione avvenuta. La preparazione dei tavoli ai piani e nelle stanze degli ospiti e la somministrazione della frutta nonché delle bevande, dovrà precedere di 30 minuti la somministrazione del pasto completo sia a pranzo che a cena;
- c) fornitura di tovaglie e tovaglioli nonché degli accessori (olio, sale, pepe, ecc.);
- d) arieggiamento;
- e) spolveratura ad umido di sedie, tavoli, ripiani, panche e superfici esterne e qualsiasi altra superficie libera soggetta a deposito polvere, controllo del tovagliato e nel caso sostituzione dello stesso;
- f) scopatura ad umido e lavaggio accurato con detergente/sanitizzante di tutti i pavimenti, porte, maniglie;
- g) lavaggio e sanificazione di tutte le stoviglie, posaterie, pentolame, vassoi, contenitori, carrelli, elettrodomestici ed attrezzature ecc. dopo ogni utilizzo;
- h) smaltimento di tutti i rifiuti, nel rispetto delle indicazioni per la raccolta differenziata, mediante trasporto al punto di raccolta nei recipienti e negli spazi a ciò dedicati di tutti i sacchi e contenitori dei rifiuti, ivi compresa la pulizia ed il lavaggio dei contenitori di rifiuti utilizzati all'interno del centro cottura.

Operazioni a frequenza settimanale:

- a) lavaggio e sanificazione di tutti i rivestimenti murali lavabili
- b) pulizia dei refrigeratori presenti nel centro cottura
- c) spolveratura ad umido di mobili ed arredi
- d) deragnatura ove necessario
- e) pulizia e lavaggio dei bidoni dei rifiuti posti nell'area della struttura a ciò preposta
- f) pulizia ed eliminazione di impronte e macchie da pareti e soffitti lavabili, porte e finestre
- g) lavaggio di tutti i davanzali interni

Operazioni a frequenza quindicinale:

- a) pulizia e sanificazione di tutte le apparecchiature ed attrezzature (cappe, griglie di scarico, filtri antigrasso, dispositivo raccolta grassi provenienti da dette attrezzature con il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene, sicurezza e salvaguardia dell'ambiente ecc.), compresi pezzi di ricambio

Operazioni a frequenza mensile:

- a) spolveratura ad umido e/o aspirazione di caloriferi, apparecchi di condizionamento, bocchette di aerazione, controsoffitti e successivo lavaggio di caloriferi, mobiletti di condizionamento,

- bocchette di aerazione
- b) pulizia e lavaggio delle vetrate, degli infissi in genere nonché dei lucernai, comprese le grate e le zanzariere (sia internamente che esternamente) degli ambienti in cui si svolge il servizio, ivi compresi i magazzini e le dispense, inclusi tutti gli armadi
 - c) sanitizzazione dei bidoni porta rifiuti

Operazioni a frequenza bimestrale:

- a) aspirazione e spolveratura a umido di tende lamellari e tende a bande verticali
- b) lavaggio e sanificazione di tutti i rivestimenti murali lavabili (marmo, piastrelle, mosaico, plastica e simili) non altrimenti indicati
- c) pulizia dei lampadari, degli apparecchi di illuminazione in genere, delle veneziane e dei congelatori dei locali utilizzati per la resa del servizio

Operazioni a frequenza semestrale e in tutti i casi in cui risulti necessario:

- a) operazioni di disinfestazione e derattizzazione di tutti gli ambienti in cui si svolge il servizio
- b) pulizia ed espurgo dei pozzi di decantazione, compresi i pozzetti di ispezione e le reti di adduzione alla fossa, ivi compreso l'espletamento di tutte le attività connesse allo smaltimento dei relativi rifiuti, così come disposto dalle normative di settore vigenti, con assunzione diretta ed esclusiva di tutti gli obblighi e le responsabilità nel caso connesse alle norme di tracciabilità dei rifiuti

In ordine allo smaltimento dei rifiuti la Ditta assume a suo carico tutte le responsabilità previste in carico al produttore dei beni oggetto di trattamento nel rispetto della normativa nazionale, regionale e comunale vigente relativa alla raccolta e smaltimento dei rifiuti derivanti dalla propria attività. E' vietato gettare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico, etc.)

I rifiuti solidi urbani e rifiuti assimilabili agli urbani, provenienti dalla cucina e dai locali di somministrazione alimenti, prodotti durante le fasi di preparazione e distribuzione delle vivande, dovranno essere raccolti da parte della Ditta secondo le vigenti modalità e convogliati negli appositi contenitori per la raccolta differenziata, in conformità al sistema di gestione dei rifiuti solidi urbani in essere sul territorio comunale.

I rifiuti speciali derivanti dalle lavorazioni (es. olio esausto) dovranno essere smaltiti in appositi contenitori nel rispetto della normativa di settore.

La Ditta, per tutte le attività indicate nel presente articolo relative al servizio di ristorazione, deve fornire tutti i beni di consumo (sacchi per le immondizie, rotoloni di carta, spugne ecc.) i prodotti, le attrezzature e gli strumenti in genere e tutti i materiali detergenti e disinfettanti specifici, privi di sostanze che possono danneggiare arredi, strutture e suppellettili o recare nocimento alle persone.

ART. 12 – ATTIVITÀ AUSILIARIE DI IGIENE E PULIZIA INTEGRATA

Tale servizio comprende l'espletamento degli interventi di igiene e pulizia integrata degli ambienti, delle attrezzature e dei manufatti della Casa direttamente volti alla vita e al benessere degli ospiti quali parti integranti della loro quotidianità, come previsto nel presente articolo, da rendersi nel contesto di resa dei servizi di cui al precedente Capitolato Tecnico negli spazi attualmente in uso e con esclusione delle zone inibite alla resa del servizio.

Il personale dedicato al servizio deve essere costantemente presente nel numero indicato nei piani di lavoro tenuto conto del monte ore complessivo stabilito;

Tutte le operazioni di pulizia dei locali interni devono essere effettuate in orari che non rechino disturbo alla quiete degli ospiti della Casa e che non provochino interferenze con le prestazioni degli addetti che si occupano all'assistenza e alla cura dirette alla persona, con le cui prestazioni devono integrarsi in ragione della loro finalizzazione complessiva al benessere del singolo ospite e della collettività.

Per evitare il pericolo di diffusione di germi da un luogo all'altro, dovranno essere utilizzati guanti diversi nonché panni monouso e secchi di colore diverso per ogni specifica zona, almenocome di seguito definito:

- a) unità dell'ospite: letto, comodino con tavolo servitore, tavolo, sedie, armadio, ausilii, ecc.;
- b) bagno zona lavabo: lavabo ed area adiacente, porte e maniglie, docce, vasche da bagno, piastrelle, ecc.;
- c) bagno zona WC: tazza WC, vuotatoio, spazzola WC e area adiacente.

In considerazione dell'importanza e della delicatezza delle funzioni previste nel presente articolo

per gli ospiti ed i frequentatori della Casa, tutte le operazioni descritte andranno rese a regola d'arte ed eseguite con la massima cura e diligenza, provvedendo all'immediato ripristino delle condizioni d'igiene ogni qualvolta necessario, anche oltre le frequenze previste.

La Ditta deve provvedere al mantenimento delle condizioni igieniche ottimali di tutti gli ambienti interni ed esterni della Casa, secondo le previsioni formulate nel progetto tecnico- operativo offerto, garantendo l'organizzazione e l'effettuazione a regola d'arte del servizio di pulizia e sanificazione al fine di:

- a) salvaguardare e migliorare lo stato igienico-sanitario dell'ambiente;
- b) mantenere integro l'aspetto estetico dei locali;
- c) salvaguardare le superfici sottoposte alla pulizia.

Le attività di cui al presente articolo devono essere garantite per almeno n. 14.600 ore all'anno. La Ditta deve predisporre nel progetto di gestione un elenco relativo alle attrezzature ed alle macchine che intende utilizzare, tutte idoneamente certificate e sottoposte con regolarità alle verifiche previste dalle vigenti normative di settore, il più possibile silenziosi, tecnicamente efficienti e rispondenti agli standard tecnici e di sicurezza previsti dalle norme di settore vigenti. I prodotti utilizzati nel servizio dovranno essere conformi a quanto previsto dalla legislazione in materia di Criteri Ambientali Minimi (CAM), come meglio definiti al successivo art. 24 e dovranno, all'interno della loro composizione chimica, essere privi di sostanze nocive per la salute, come da normativa vigente in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Tutti i prodotti dovranno essere impiegati con le modalità prescritte dal produttore.

La Ditta deve garantire l'acquisto e il ripristino degli appositi contenitori e dei sacchi a perdere per le immondizie, secondo le indicazioni per la raccolta differenziata che deve essere seguita obbligatoriamente, di misura grande e piccola, per i cestini dei rifiuti, nonché dei materiali di consumo per i servizi igienici e per i lavabi siti nei diversi ambienti (uffici, locali adibiti al personale e agli ospiti camere ospiti, ecc.): carta igienica, asciugamani di carta (in rotolo e/o ripiegati), sapone liquido, disinfettante spray per ambienti e suppellettili, insetticidi per zanzare, formiche e altri piccoli insetti .

La Ditta deve fornire tutti i prodotti, le attrezzature e gli strumenti in genere e tutti i materiali detergenti e disinfettanti specifici, privi di sostanze che possono danneggiare arredi, strutture e suppellettili o recare nocumento alle persone, presentando le schede tecniche dei prodotti che intende utilizzare.

I prodotti impiegati per le attività del servizio pulizia e sanificazione ambientale devono essere di elevata qualità, efficaci sia per l'abbattimento sistematico dei germi patogeni, sia per il contenimento dell'impatto ambientale. La Ditta dovrà fornire la lista completa dei prodotti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi.

Tutti i prodotti chimici utilizzati dalla Ditta nell'espletamento del servizio di pulizia dovranno essere conformi alla normativa vigente per quanto riguarda l'etichettatura, i dosaggi, la sicurezza e la biodegradabilità, e dovranno possedere caratteristiche tali da assicurare, oltre che un livello ottimale di pulizia degli ambienti, anche la massima sicurezza per quanto riguarda la tutela della salute dei lavoratori e del personale che opera all'interno degli locali interessati dal servizio. Gli strumenti, le attrezzature ed i prodotti di pulizia dovranno essere sempre correttamente riposti al termine di ogni utilizzo.

Il servizio di pulizia riguarderà i seguenti ambienti e manufatti:

- a) pavimenti, scale, pareti, nicchie anche nelle pareti non in vista, pilastri, controsoffittature, soffitti e imposte varie, tettoie e grate di protezione, di qualsiasi tipo e materiali siano costituiti;
- b) corpi illuminanti, gruppi elettrici, lampadine spia, quadri elettrici provvisti di isolamento;
- c) porte e soprapporte, stipiti, maniglie, corrimano, ringhiere, zoccolature, infissi e serramenti interni ed esterni, vetri di qualunque tipo ed in qualunque posto ubicati, davanzali e terrazzi, pareti leggere, divisori fissi e mobili;
- d) quadri, specchi, posacenere ove presenti, portarifiuti, elementi igienico-sanitari, zerbini, targhe, radiatori ed altri corpi riscaldanti, ascensori e montacarichi;
- e) macchine d'ufficio, apparecchi telefonici, tutto il materiale di arredamento ordinario quale il mobilio e le suppellettili in ogni loro superficie e componente, attrezzature non sanitarie;
- f) arredamento sanitario ed attrezzature sanitarie diverse, in qualsiasi posto collocati, compresi attrezzi da palestra e di riabilitazione;
- g) gazebo esterno, panchine, tavoli e sedie da giardino, marciapiedi adiacenti la Casa.

Si definiscono qui di seguito le attività e le rispettive caratteristiche generali che costituiscono il servizio complessivo di pulizia:

- a) pulizia: operazione con cui si asporta lo sporco dalle superfici senza deteriorare o alterare le superfici stesse, mirando alla loro più lunga conservazione;
- b) sanificazione: operazione che esprime un complesso di attività e di norme atte a rendere un ambiente sano e idoneo alla sua destinazione, riducendo la carica microorganica ambientale a un valore tanto basso da non essere dannoso;
- c) sanitizzazione: metodica che si avvale dell'uso di disinfettanti per mantenere, per un periodo di tempo, il livello di sicurezza di contaminazione nei limiti fissati dalle norme di igiene su oggetti e superfici;
- d) disinfezione: operazione per diminuire la carica batterica (batteri patogeni) con l'aiuto di un disinfettante, dopo l'operazione di pulizia;
- e) spolveratura a umido: operazione di pulizia delle superfici utilizzando un panno ben strizzato e imbevuto di un prodotto detergente;
- f) scopatura a umido: operazione per l'eliminazione delle polveri e dello sporco non ancorato al pavimento a mezzo di una scopa speciale avente un basamento sul quale viene applicata una garza monouso preimpregnata;
- g) scopatura a secco: operazione analoga alla precedente, che utilizza una scopa tradizionale a setole;
- h) lavatura pavimenti: operazione per l'eliminazione dello sporco ancorato al pavimento utilizzando un prodotto chimico ed un'azione abrasiva;
- i) lucidatura con metodo spray: operazione per l'eliminazione dello sporco, dei segni neri e ripristino delle superfici trattate a cera in modo da renderle pulite e lucide, con monospazzola, disco abrasivo e prodotto detergente/incerante con caratteristiche antisdrucchiolo;
- j) lavaggio tende alla veneziana: operazione per l'eliminazione dello sporco dalle tende, previo ove possibile il loro smontaggio e successivo rimontaggio;
- k) rinnovo film polimerico: operazione per l'eliminazione della cera esistente nei pavimenti con azione elettromeccanica e prodotto decerante, successivi risciacqui per l'eliminazione totale dei residui di decerante e la stesura del nuovo film polimerico (almeno due strati a mani incrociate) con caratteristiche antisdrucchiolo;
- l) lavaggio dei vetri: operazione per l'eliminazione dello sporco dalle superfici in vetro e dei relativi infissi/telai.

Le attività su descritte vanno prestate secondo le seguenti modalità.

1- AREE ESTERNE SCOPERTE E AREE DI ACCESSO: atri, marciapiedi, terrazze, piazzole, vialetti di accesso, scale esterne, panche, tavolini e sedie da esterno, arredi da giardino, ecc.

Operazioni a frequenza giornaliera:

- a) svuotamento dei posacenere presenti nelle aree esterne;
- b) raccolta di tutti i rifiuti e scarti di imballaggio di grossa pezzatura, nel rispetto delle indicazioni per la raccolta differenziata e trasporto al punto di raccolta di tutti i sacchi e contenitori dei rifiuti.

Operazioni a frequenza bisettimanale:

- a) scopatura e asportazione dello sporco solido da porticato, atri, marciapiedi, terrazze, piazzole;

Operazioni a frequenza settimanale:

- a) lavatura dei pavimenti del porticato, degli atri e dei marciapiedi, terrazze e piazzole;

Operazioni a frequenza quindicinale:

- a) pulizia gazebi, panche, tavolini e sedie da esterno, arredi da giardino, ecc.;
- b) pulizia e lavaggio dei posacenere e contenitori dei rifiuti presenti nelle aree esterne,
- c) deragnatura ove necessario;

Operazioni a frequenza semestrale e in tutti i casi in cui risulti necessario:

- a) operazioni di disinfestazione e derattizzazione;
- b) pulizia degli apparecchi di illuminazione;
- c) sanitizzazione dei posacenere, contenitori dei rifiuti e dei cassonetti per la raccolta differenziata posti nell'area della struttura a ciò preposta.

Tra le pulizie periodiche rientra lo spazzamento al bisogno delle scale esterne, anche di accesso

alla residenza, delle aree esterne lastricate tutto intorno alla struttura, con rimozione di materiale dalle stesse. Dovranno inoltre essere periodicamente pulite le grate e le bocche di lupo.

In caso di nevicate e/o gelate, la Ditta deve provvedere tempestivamente allo spargimento del sale nelle zone di accesso alla struttura e garantire il mantenimento di un'area sufficiente al transito in sicurezza delle persone e dei mezzi.

2 - AREE AD UTILIZZO LIMITATO: scantinati, depositi

Operazioni a frequenza semestrale e in tutti i casi in cui risulti necessario:

- a) deragnatura ove necessario;
- b) scopatura e asportazione dello sporco solido;
- c) spolveratura ad umido di superfici soggette a deposito di polvere;
- d) lavaggio dei pavimenti ove piastrellati o lavabili;
- e) operazioni di disinfestazione e derattizzazione;
- f) pulizia degli apparecchi di illuminazione.

3 – AREE UFFICI E AREE COMUNI: tutti gli spazi del pianterreno, saloni, uffici del secondo piano, ecc

Operazioni a frequenza giornaliera:

- a) arieggiamento;
- b) vuotatura dei recipienti porta rifiuti e dei cestini porta carta, con eventuale cambio del sacco a perdere;
- c) raccolta di tutti i rifiuti e scarti di imballaggio anche di grossa pezzatura, nel rispetto delle indicazioni per la raccolta differenziata e trasporto al punto di raccolta di tutti i sacchi e contenitori dei rifiuti;

Operazioni a frequenza settimanale:

- a) spolveratura a umido di scrivanie, sedie, tavoli, superfici esterne degli armadi e qualsiasi altra superficie libera soggetta a deposito di polvere;
- b) deragnatura ove necessario;
- c) scopatura ad umido dei pavimenti.

Operazioni a frequenza trimestrale:

- a) lavaggio e sanitizzazione dei cestini porta rifiuti;
- b) lavaggio e lucidatura dei pavimenti protetti con emulsioni autolucidanti con caratteristiche antisdrucchiolo;
- c) pulizia ed eliminazione di impronte e macchie da pareti e soffitti lavabili provvedendo, se ciò non fosse possibile, alla sola spolveratura o aspirazione;
- d) spolveratura ad umido e/o aspirazione di caloriferi, apparecchi di condizionamento, bocchette di aerazione, controsoffitti e successivo lavaggio di caloriferi, bocchette di aerazione;
- e) spolveratura e/o aspirazione di pareti e soffitti con asportazione delle ragnatele;
- f) lavaggio di tutti i davanzali interni ed esterni;

Operazioni a frequenza semestrale e ove necessario:

- a) lavaggio delle superfici vetrate interne ed esterne;
- b) lavaggio e sanificazione di tutti i rivestimenti murali lavabili;
- c) pulizia degli apparecchi di illuminazione.

Per mantenere il decoro degli ambienti la Ditta dovrà altresì garantire la cura delle piante verdi posizionate in particolare nella serra adiacente alla biblioteca, nonché nei diversi spazi della Casa

4 - SERVIZI IGIENICI: servizi igienici degli ospiti, del pubblico e degli operatori, spogliatoi.

Operazioni a frequenza giornaliera e in tutti i casi in cui risulti necessario:

- a) arieggiamento e ricambio d'aria ambientale, ove necessario e possibile;
- b) vuotatura e pulizia dei recipienti porta rifiuti con cambio del sacco a perdere;
- c) raccolta e trasporto nei punti di stoccaggio dei rifiuti, nel rispetto delle indicazioni per la raccolta differenziata;
- d) spolveratura ad umido di specchi, mensole e porta sapone;
- e) scopatura ad umido dei pavimenti;
- f) sanitizzazione con soluzione detergente/disinfettante delle superfici piastrellate ad altezza

uomo e di tutte le aree lavabo, lavandini, rubinetterie, water, scopino e porta scopino, vasche e docce, maniglie, pulsantiere, sollevatori e qualsiasi altro ausilio presente nell'area di riferimento;

- g) distribuzione di qualsiasi prodotto di consumo negli appositi contenitori ove necessario, previa pulizia del dispenser (carta igienica, saponi, asciugamani);
- h) pulizia e sanitizzazione delle pilette di scarico.

Operazioni a frequenza settimanale:

- a) disinquinazione e disinfezione delle tazze WC;
- b) deragnatura ove necessario.

Operazioni a frequenza quadrimestrale e ove necessario:

- a) lavaggio delle superfici vetrate interne ed esterne;
- b) pulizia degli apparecchi di illuminazione.

5 - AREE AD ALTA E/O FREQUENTE PERCORRENZA E/O UTILIZZO: atri e scale interne, ascensore, corridoi, rampe, pianerottoli e spazi comuni

Operazioni a frequenza giornaliera:

- a) arieggiamento;
- b) vuotatura e pulizia esterna dei recipienti porta rifiuti, posacenere, cestini porta carta, con eventuale cambio del sacco a perdere;
- c) raccolta di tutti i rifiuti, compresi quelli di grossa pezzatura, nel rispetto delle indicazioni per la raccolta differenziata, e trasporto al punto di raccolta, di tutti i sacchi e contenitori dei rifiuti;
- d) spolveratura ad umido di ripiani e qualsiasi altra superficie libera soggetta a deposito polvere;
- e) sanitizzazione dei telefoni;
- f) sanitizzazione di maniglie, pulsantiere, corrimano ivi compreso quelle dell'ascensore;
- g) scopatura ad umido e lavaggio di tutti i pavimenti, ivi compreso quello dell'ascensore;
- h) lavatura dei pavimenti dell'area in cui sono collocati i distributori automatici, compresa la pulizia di sedie e tavoli;
- i) pulizia di zerbini, ove esistenti.

Operazioni a frequenza bisettimanale

- a) pulizia ed eliminazione di impronte e macchie su entrambe le facce di porte, sportelli, vetrate, interruttori, armadi, nonché, all'occorrenza, da pareti;

Operazioni a frequenza settimanale:

- a) spolveratura ad umido di mobili ed arredi, radiatori;
- b) spolveratura ad umido di davanzali interni ed esterni di scale e aree comuni;
- c) lavaggio accurato con detergente/sanitizzante di pavimenti, porte, maniglie, corrimano e simili;
- d) lavaggio e sanitizzazione delle scale di sicurezza;
- e) deragnatura ove necessario.

Operazioni a frequenza mensile:

- a) lavaggio e sanitizzazione dei cestini porta rifiuti;
- b) lavaggio e lucidatura dei pavimenti protetti con emulsioni autolucidanti con caratteristiche antisdrucchiolo;
- c) lavaggio e sanitizzazione di ringhiere, parapetti e pianerottoli;
- d) pulizia ed eliminazione di impronte e macchie da pareti e soffitti lavabili;
- e) lavaggio delle superfici vetrate interne;
- f) spolveratura ad umido e/o aspirazione di caloriferi, apparecchi di condizionamento, bocchette di aerazione, controsoffitti e successivo lavaggio di caloriferi, mobiletti di condizionamento, bocchette di aerazione.

Operazioni a frequenza bimestrale:

- a) lavaggio di tutti i davanzali interni ed esterni;
- b) lavaggio di pareti piastrellate o lavabili;
- c) aspirazione e spolveratura a umido di tende lamellari e tende a bande verticali.

Operazioni a frequenza semestrale:

- a) lavaggio delle superfici vetrate esterne;
- b) lavaggio e sanificazione di tutti i rivestimenti murali lavabili (marmo, piastrelle, mosaico, plastica e simili) non altrimenti indicati;
- c) lavaggio e sanificazione delle pareti verticali delle scale;
- d) lavaggio a fondo dei pavimenti (esteso agli zoccoli), asportazione dell'esistente film polimerico, posa in opera con stratificazioni successive differenziate del nuovo film polimerico autolucidante;
- e) pulizia degli apparecchi di illuminazione.

6 - AREE ASSISTENZIALI E SANITARIE: stanze degli ospiti, sala animazione, sale da pranzo, infermeria, palestra, ecc

Operazioni a frequenza giornaliera:

- a) arieggiamento degli ambienti;
- b) rifacimento e sanificazione dei letti, tenuto conto che il cambio della biancheria deve essere effettuato al bisogno e comunque almeno ogni settimana;
- c) spolveratura a umido/sanitizzazione, con soluzione disinfettante/detergente, di tavoli, sedie, maniglie, porte, corrimano, interruttori testata-letto ed ogni superficie piana lavabile
- d) fino ad altezza uomo, con rimozione di impronte o macchie su porte, sportelliere e pareti in vetro;
- e) lavaggio e sanitizzazione, con soluzione disinfettante/detergente, di tutte le aree lavabo, lavandini, rubinetterie, specchi, mensole, distributori e qualsiasi altro impianto e accessorio, pareti adiacenti comprese;
- f) distribuzione di qualsiasi prodotto di consumo negli appositi contenitori ove necessario (saponi, asciugamani);
- g) scopatura dei pavimenti con garze elettrostatiche e scopa lamellare e sanitizzazione comprese le parti sottostanti ai mobili;
- h) pulizia e sanitizzazione, con soluzione disinfettante/detergente, di lettini, poltrone, corrimano, apparecchi telefonici ove presenti, presidi/sussidi/ausili e in genere attrezzature e materiali di diretto uso degli ospiti;
- i) vuotatura e pulizia esterna dei recipienti porta rifiuti, cestini porta carta, con cambio del sacco a perdere;
- j) raccolta e smaltimento di tutti i rifiuti, compresi quelli di grossa pezzatura, nel rispetto delle indicazioni per la raccolta differenziata e custodia dei rifiuti speciali derivati dalle prestazioni del servizio infermieristico, e trasporto al punto di raccolta di tutti i sacchi e contenitori dei rifiuti e pulizia degli stessi;
- k) spolveratura ad umido di sedie, tavoli, seggiolini, ripiani, panche e superfici esterne e qualsiasi altra superficie libera soggetta a deposito polvere;
- l) pulizia e sanitizzazione della parte esterna di armadi, mobiletti, comodini, letti, suppellettili al bisogno e comunque a conclusione del rapporto di ospitalità dell'utente;
- m) pulizia e sanitizzazione dei box per lo stoccaggio dei rifiuti.

Operazioni a frequenza settimanale:

- a) pulizia e sanitizzazione di superfici verticali lavabili;
- b) pulizia e sanitizzazione, con soluzione disinfettante/detergente, di letti, armadi, compresa la parte superiore, sedie, poltrone, davanzali interni, porte, mobili, interruttori, pulsantiere, protezioni antiurto, e ogni altro accessorio a contatto frequente di più persone;
- c) deragnatura ove necessario;
- d) lucidatura di maniglie, targhe, cornici, pulsantiere, corrimano, rubinetterie.

Operazioni a frequenza mensile:

- a) ripristino delle superfici protette da emulsioni autolucidanti (spray-cleaning) con caratteristiche antisdrucchiolo;
- b) decalcificazione e lucidatura delle rubinetterie;
- c) aspirazione e spolveratura a umido di caloriferi, apparecchi di condizionamento, bocchette di aerazione, apparecchi fissi di illuminazione (operazione da effettuarsi, ove necessario, in condizione di isolamento elettrico) con soluzione disinfettante detergente;
- d) spolveratura e/o aspirazione di pareti e soffitti non lavabili;
- e) aspirazione e spolveratura a umido di tende lamellari e tende a bande verticali;
- f) pulizia degli apparecchi di illuminazione.

Operazioni a frequenza annuale:

- a) pulizia e sanitizzazione di tutte le aree interessate (superfici lavabili e controsoffitti compresi), con eventuale asportazione dai locali di tutti i mobili e delle attrezzature;
- b) lavaggio a fondo e sanitizzazione degli arredi asportati e successiva risistemazione degli stessi nel luogo e disposizione d'origine;
- c) lavaggio a fondo dei pavimenti (esteso agli zoccoli), asportazione dell'esistente film polimerico, posa in opera con stratificazioni successive differenziate del nuovo film polimerico autolucidante con caratteristiche antisdrucchio.

7- PRESTAZIONI AUSILIARIE STRAORDINARIE EVENTUALMENTE ATTIVABILI

Oltre alle prestazioni sopra descritte la Ditta, dovrà garantire prestazioni ausiliarie straordinarie, rese a regola d'arte, che si rendessero necessarie quali ad esempio operazioni di pulizia straordinaria e/o di spostamento e pulizia di arredi e/o mobilio e/o di effetti personali degli ospiti e sistemazione nelle camere di degenza o in altri spazi all'uopo individuati, anche a seguito di interventi manutentivi quali pitturazioni, rifacimento delle pavimentazioni e analoghi interventi strutturali.

ART. 13 - SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia e stiratura della biancheria della Casa riguarda, nello specifico, il lavaggio, l'asciugatura, la stiratura e la disinfezione della biancheria piana (coprimaterassi, lenzuola, federe, coperte, tendaggi e tovagliati compresi), della biancheria confezionata (vestiario in genere degli ospiti), dei capi delicati sia degli ospiti che della Casa e il lavaggio con sanificazione e disinfezione della materasseria (materassi eguanciali).

Il servizio si pone l'obiettivo di garantire agli anziani accolti nella residenza di poter fruire di biancheria piana e personale in ottimo stato, prevedendo l'utilizzo di prodotti che rispettino i criteri ambientali minimi. Le diverse attività afferenti al servizio devono svolgersi in forma integrata con le altre prestazioni realizzate nella struttura.

Il servizio include il rifornimento (anche tramite noleggio), di tutta la biancheria piana da letto e da ristorazione (lenzuola, traverse, federe, coperte e copriletto ignifughi, coprimaterassi impermeabili, asciugamani, tovaglie, tovaglioli, bavaglie, ecc...).

I prodotti forniti dovranno essere della migliore qualità merceologica, sia per quanto riguarda la pesantezza e la robustezza, che per la morbidezza e gradevolezza estetica. In particolare per quanto attiene la biancheria piana da letto, il tessuto dovrà garantire impermeabilità, traspirabilità e protezione batterica, per offrire un maggior confort agli ospiti.

Il lavaggio deve essere effettuato in modo tale da preservare il più possibile la qualità e la longevità di tutti i capi trattati. A tal fine devono essere rispettate scrupolosamente le indicazioni di lavaggio presenti sulle etichette degli indumenti e della biancheria da letto. I capi lavati non devono evidenziare tracce di detersivi.

Le condizioni di esecuzione del servizio di fornitura di prodotti tessili dovrà rispettare le specifiche tecniche relative ai criteri minimi ambientali di cui al D.M. dell'11 gennaio 2017, come meglio definito nel successivo art. 24

Qualora la Ditta attivi il servizio di "lavanolo", lo stesso dovrà rispettare le specifiche tecniche relative ai criteri minimi ambientali di cui al D.M. del 9 dicembre 2020, come meglio definito nel successivo art. 24

Dovranno essere garantiti processi di lavorazione differenziati per la biancheria dei piani e dei servizi e quella riguardante la ristorazione.

I capi di biancheria piana sporchi di materiale organico o di prodotti da medicazione dovranno essere lavati fino alla completa rimozione delle macchie; nel caso ciò non sia possibile dovranno essere sostituiti, così come i capi rotti o non corrispondenti ai requisiti minimi di pulizia e di decoro.

Nel caso in cui la Ditta decida di svolgere all'interno della Casa il servizio oggetto del presente articolo, deve provvedere alla fornitura dei beni e delle attrezzature conformi alla vigente normativa di settore necessari per il corretto svolgimento del servizio, nonché la loro manutenzione ordinaria e straordinaria, così come descritto nel progetto di gestione.

Qualora la Ditta non intenda operare all'interno della Casa, essa deve avvalersi di operatori qualificati in possesso di idonea certificazione. In tal caso la Ditta ha l'obbligo di verificare che i capi lavati riconsegnati in struttura siano in buono stato ed immuni da difetti che possano compromettere il loro uso, la funzionalità ed il decoro. I capi puliti dovranno essere imballati in maneggevoli pacchi sigillati e ricoperti da involucro trasparente, rispondenti all'uso corrente dei capi che contengono, onde garantire la massima igienicità degli stessi, e riconsegnati nella Casa mediante roll-containers dotati di sponde laterali

Si richiede l'utilizzo di detersivi e prodotti per la pulizia specifici che rispettino i criteri ambientali minimi in termini di consumi e impatto ambientale e la normativa in tema discarichi fognari.

Nell'ambito delle prestazioni di guardaroba deve essere assicurato il ritiro della biancheria sporca presente quotidianamente negli specifici depositi, la riconsegna della biancheria pulita e stirata, con sistemazione della stessa negli spazi a ciò specificamente dedicati.

ART. 14 - SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI

La Ditta garantisce lo smaltimento dei rifiuti speciali prodotti dalla Casa, facendosi carico dell'espletamento di tutte le operazioni e le attività ad esso connesse, così come disposto dalle normative di settore vigenti, con assunzione diretta ed esclusiva di tutti gli obblighi e le responsabilità nel caso connesse alle norme di tracciabilità dei rifiuti.

La Ditta assumerà la posizione di produttore di rifiuti sanitari, rimanendo in carico ad esso tutti gli obblighi di legge, ivi compresa la conservazione della relativa documentazione.

Tale servizio deve essere effettuato da Ditta specializzata nel settore e deve comprendere le seguenti prestazioni:

- a) il ritiro dei rifiuti sanitari prodotti dalla Casa, stoccati e raccolti negli appositi contenitori consegnati ermeticamente chiusi, in modo da non causare alterazioni che comportino rischi per la salute, timbrati, datati, pesati ed integri;
- b) la fornitura dei contenitori adeguati monouso, di scatole porta aghi, della compilazione del previsto formulario di identificazione.

ART. 15 - SERVIZI COMPLEMENTARI ALLA CURA DELLA PERSONA

La Ditta dovrà garantire, l'erogazione dei servizi complementari alla cura della persona di cui al presente articolo. Tali servizi sono da considerarsi integrativi a quelli assistenziali ed infermieristici. Dovranno essere resi da personale specializzato e dovranno essere sottoposti alle stesse regole etiche di riservatezza, di rispondenza ai bisogni personali, di intervento individualizzato e quanto altro previsto nell'erogazione dei servizi alla persona.

1. Servizio di barbiere/parrucchiere: tale servizio deve essere erogato in una o più giornate a seconda delle necessità degli ospiti. Dovranno essere garantiti mensilmente almeno 1 intervento messa impiega e 1 di taglio a favore degli ospiti della struttura
2. Servizio di manicure e pedicure : tale servizio deve essere erogato in una o più giornate a seconda delle necessità degli Ospiti. Dovranno essere garantiti mensilmente almeno 1 intervento di manicure e 1 di pedicure a persona

Eventuali prestazioni con pagamento extra a richiesta possono essere erogate secondo quanto previsto da tariffario allegato al progetto di gestione.

ART. 16 – RECEPTION, FRONT OFFICE, SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

La Ditta deve garantire l'attivazione del servizio Reception posto all'ingresso della residenza, che costituisce il punto centrale di riferimento e di informazione per gli ospiti e gli eventuali visitatori e dello snodo delle comunicazioni funzionali alle emergenze.

La presenza del personale deve essere garantita **per almeno 6 ore al giorno** dal lunedì al venerdì.

Il personale assegnato alla Reception deve avere piena padronanza della lingua italiana, parlata e scritta e deve possedere buone capacità relazionali.

Compete al personale della Reception controllare le entrate e le uscite degli ospiti e dei visitatori, compilando a tal fine apposito registro, nonché fornire tutte le informazioni relative alla struttura, in particolare per quanto attiene la sistemazione logistica degli ospiti, gli orari delle diverse attività organizzate dalla residenza, la dislocazione degli uffici e dei servizi.

In tal senso, le prestazioni minime da garantire sono le seguenti:

- a) centralino telefonico della residenza
- b) gestione delle chiavi della residenza
- c) verifica degli ingressi in struttura e vigilanza sulle persone che vi accedono, con particolare riferimento al controllo degli spazi e degli ambienti in cui si trovano gli ospiti
- d) annotazione su appositi registri degli accessi di parenti ed esterni alla residenza
- e) orientamento di parenti e visitatori ai reparti
- f) adozione di soluzioni e comportamenti atti ad evitare che le persone disorientate e non adeguatamente accompagnate si allontanino dalla struttura, provvedendo, all'occorrenza,

alla ricerca ed al recupero delle stesse e, nel caso, all'attivazione delle competenti autorità.
g) Servizi amministrativi inerenti la gestione dei servizi
Rimane in carico alla Ditta l'attivazione dei competenti organi di sicurezza in ordine alle emergenze e ai rischi derivanti da pericoli o eventi potenzialmente dannosi per gli ospiti.

ART. 17 - ALTRI SERVIZI EVENTUALMENTE ATTIVABILI

In costanza di esecuzione, qualora ne ricorrano i presupposti, la ditta potrà avviare l'accoglienza diurna ai sensi dell'art. 25, ultimo comma del Regolamento regionale approvato con D.P.R. n. 144/2015 e s.m.i., previo richieste autorizzative.

All'atto del rilascio di specifica autorizzazione prevista dal citato Regolamento per l'attivazione in struttura di un servizio semiresidenziale per anziani non autosufficienti, la Ditta dovrà garantire i requisiti organizzativi e gestionali (Registro utenti, Registro personale addetto, Registro delle presenze del personale) e di dotazione di personale (Personale dedicato alle attività di animazione, Personale addetto all'assistenza di base alla persona, Personale infermieristico) non inferiori agli standard minimi indicati nel Regolamento regionale. Potrà essere attivato anche il servizio di trasporto andata e ritorno a favore dell'utenza.

CAPO III – OPERATORI ASSEGNATI AL SERVIZIO

ART. 18 - NORME RIGUARDANTI IL PERSONALE IMPIEGATO DALLA DITTA

La Ditta provvede direttamente all'assegnazione degli operatori necessari all'espletamento dei servizi e delle prestazioni di cui al presente Capitolato, secondo la qualifica professionale richiesta per l'assolvimento di ciascun servizio, intervento e/o prestazione e garantendo contingenti adeguati rispetto ai fabbisogni in relazione al progetto di gestione.

La Ditta riveste la qualifica di datore di lavoro ai sensi e per gli effetti del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i.).

Sarà cura e responsabilità esclusiva della Ditta garantire che tutto il personale sia formato, informato e messo in condizioni di ottemperare alle previsioni in materia di sicurezza sul lavoro disposte dalle vigenti normative di settore.

Tutto il personale assegnato al servizio deve essere adeguatamente formato e in possesso di attestati e qualifiche ai sensi del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i.) con particolare riguardo alla prevenzione incendi e al Primo soccorso.

Il personale assegnato al servizio deve essere in possesso, secondo quanto previsto dal DVR presentato :

- della qualifica di "operatore addetto alla prevenzione incendi – rischio alto". Corso con durata minima di 16 ore con i contenuti previsti dal DM 10 marzo 1998, All. IX, par. 9.5, corso "c". Inoltre gli addetti (incaricati con adeguata lettera di nomina) dovranno aver conseguito l'Attestato di Idoneità Tecnica di cui all'art.3 della legge 28 novembre 1996, n. 609.
- dell'attestato di frequenza del corso di Primo soccorso e dei corsi per rischi specifici ai sensi del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i (es. movimentazione dei carichi, rischio biologico, ecc.). Corso con durata minima di 12 ore, con i contenuti previsti dal DM 15 luglio 2003, n. 388, all. IV. Il personale dotato di qualifica di Infermiere è esentato dal frequentare i suddetti corsi

Il personale assegnato al servizio di ristorazione in particolare dovrà possedere attestati formativi specifici per quanto attiene la ristorazione collettiva e la legislazione alimentare secondo la normativa di settore vigente.

Gli orari mensili, l'assegnazione del personale ai turni, le sostituzioni, saranno disposti dalla Ditta e comunicati agli operatori con congruo anticipo così da garantire la possibilità di conciliare i tempi di vita con quelli lavorativi.

La Ditta deve garantire che tutti gli operatori a vario titolo impiegati nei servizi, interventi e prestazioni di cui al presente Capitolato Tecnico siano dotati di adeguato abbigliamento da lavoro e adeguati DPI atti a garantire la sicurezza loro, degli ospiti, degli altri operatori e dei terzi comunque presenti nella Casa, cartellino di riconoscimento e quant'altro previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza del lavoro e igiene degli ambienti.

Nel rispetto del Piano di emergenza ed evacuazione della struttura redatto la Ditta ai sensi del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. deve essere garantita la presenza in struttura h 24 di squadre di emergenza costituite dal numero di operatori indicati nel Piano stesso in possesso dei sopra richiesti attestati conseguiti ai sensi del D. Lgs n. 81/2008 e s.m.i., di cui un caposquadra specificatamente formato ed addestrato ad intervenire in caso di emergenza.

La Ditta dovrà garantire la presenza su ogni turno di almeno un operatore formato e munito di apposita attestazione all'uso del defibrillatore di proprietà comunale presente in struttura, al fine di garantire una copertura per la fruibilità del dispositivo salvavita h. 24.

Durante l'emergenza sanitaria la struttura si è dotata di specifico Piano di emergenza Covid_19 curato dal Comune di Duino Aurisina, nel quale vengono indicate le precauzioni da adottare per la riduzione e il contenimento del contagio da Covid_19, nel pieno rispetto delle disposizioni sanitarie adottate in materia e dagli indirizzi pervenuti dalla competente Azienda Sanitaria. La documentazione viene costantemente adeguata secondo i Provvedimenti e i Protocolli specificatamente assunti.

Sarà cura della Ditta provvedere, nel caso perduri l'emergenza epidemiologica, a dotarsi di adeguata analoga documentazione.

La Ditta si impegna inoltre a trasmettere con cadenza almeno annuale un elenco aggiornato dei nominativi del personale addetto al lavoro, completo dei corsi di formazione e attestati conseguiti.

Tutto il personale dovrà essere sottoposto, a cura e spese della Ditta, a periodiche visite mediche di controllo nonché ad eventuali ulteriori accertamenti e/o adempimenti previsti dalle leggi di settore.

Nello svolgimento delle prestazioni il personale dovrà provvedere all'adozione di tutte le cautele e gli accorgimenti intesi alla migliore attenzione verso gli utenti ed al rispetto della loro personalità e dignità, improntando il proprio comportamento alla massima correttezza e cortesia, garantendo le prestazioni in armonia e coerenza con il servizio da rendere e il contesto in cui si trova ad operare.

Spettano a ciascun operatore la vigilanza, la tutela e la cura delle persone, con particolare riferimento alla loro sicurezza, soprattutto nei momenti in cui gli stessi fruiscono dei servizi resi da ciascuno singolarmente e/o in gruppo.

Tutti gli operatori assegnati ai servizi devono, in solido con la Ditta, astenersi dall'assumere in proprio compiti e/o prestazioni a diretto servizio degli ospiti e/o delle famiglie e/o delle loro persone di riferimento ovvero degli adulti che fruiscono dei servizi oggetto del presente Capitolato.

La Ditta deve inoltre istruire i propri dipendenti e referenti affinché

- a) rispettino tutte le disposizioni relative alla prevenzione degli infortuni ed all'igiene e sicurezza sul lavoro;
- b) rispettino i divieti di fumo e di utilizzo di telefoni cellulari personali;
- c) siano sempre presenti nella rispettiva area di lavoro negli orari prestabiliti e lascino i locali non appena ultimato il servizio;

ART. 19 - OSSERVANZA DELLE CONDIZIONI NORMATIVE, CONTRIBUTIVE E RETRIBUTIVE - CONFORMITA' A STANDARD SOCIALI MINIMI

La Ditta è l'unico ed esclusivo responsabile nei confronti del proprio personale assegnato ai servizi per l'adempimento di tutti gli obblighi di legge e contrattuali disciplinanti il rapporto di lavoro ed in particolare di tutti gli obblighi previdenziali, assistenziali, assicurativi ed infortunistici.

La Ditta deve, a sua cura e spese, provvedere alla completa osservanza delle vigenti disposizioni normative, retributive e contributive in materia previdenziale, assicurativa ed antinfortunistica, sicurezza, prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro, tutela della libertà e della dignità dei lavoratori, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente, comprese quelle che potranno intervenire in corso di appalto ed è obbligata a farle rispettare ai propri dipendenti e ai fornitori.

La Ditta si obbliga ad applicare nei confronti dei propri lavoratori, occupati nelle prestazioni oggetto del presente appalto, siano essi dipendenti o soci, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro del settore di appartenenza,

da eventuali accordi integrativi regionali, territoriali ed aziendali di riferimento vigenti ed applicabili nella Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia durante tutto il periodo della validità del contratto. Il trattamento economico dei soci lavoratori delle Cooperative non può essere inferiore a quello dei lavoratori dipendenti.

Tutti gli obblighi e gli oneri relativi all'impiego e alla gestione del personale assegnato ai servizi oggetto dell'appalto sono a carico della Ditta, con esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti del Comune.

Al personale già in servizio e interessato al passaggio col nuovo gestore viene salvaguardato il trattamento economico in essere (a titolo esemplificativo e non esaustivo trattamento tabellare, anzianità di servizio maturata e maturanda, mansione) e tutte le componenti retributive cumulate nel corso delle precedenti gestioni.

Il Comune provvederà inoltre ad acquisire d'ufficio, il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC), attestante contestualmente la regolarità della Ditta per quanto concerne gli adempimenti INPS, INAIL, verificati sulla base della rispettiva normativa di riferimento.

La Ditta si impegna ad esibire tutta la documentazione contabile e amministrativa allorché il Comune lo richieda.

Ai sensi del Decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 6 giugno 2012, (Guida per l'integrazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici) i servizi oggetto del presente appalto devono essere prodotti in conformità con gli standard sociali minimi in materia di diritti umani e di condizioni di lavoro lungo la catena di fornitura (da ora in poi "standard"), definiti dalle leggi nazionali dei Paesi ove si svolgono le fasi della catena, ed in ogni caso in conformità con le Convenzioni fondamentali stabilite dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro e dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite.

La Ditta è tenuta a sottoscrivere la "Dichiarazione di conformità a standard sociali minimi" (Allegato 6 - Allegato I DM 06/06/2012) con la quale si assume l'impegno verso il rispetto di standard sociali minimi lungo la catena di fornitura, e la collaborazione con il Comune per il monitoraggio degli impegni assunti.

Nel corso della durata del contratto, il Comune invia alla Ditta un questionario relativo al monitoraggio della conformità agli standard sociali minimi (Allegato 7 - Allegato II DM 06/06/2012, "Questionario semplificato di monitoraggio delle conformità a standard sociali minimi", Allegato 8 - Allegato III DM 06/06/2012 "Questionario di monitoraggio delle conformità a standard sociali minimi"), che è tenuto a compilare ed inviare al Comune.

Al fine di consentire il monitoraggio, da parte del Comune, della conformità agli standard, la Ditta sarà tenuta a:

- a) informare fornitori e sub-fornitori coinvolti nella catena di fornitura dei beni oggetto del presente appalto, che il Comune ha richiesto la conformità agli standard sopra citati nelle condizioni d'esecuzione del presente appalto;
- b) fornire, su richiesta del Comune ed entro il termine stabilito, le informazioni e la documentazione relativa alla gestione delle attività riguardanti la conformità agli standard e i riferimenti dei fornitori e sub-fornitori coinvolti nella catena di fornitura;
- c) accettare e far accettare dai propri fornitori e sub-fornitori, eventuali verifiche ispettive relative alla conformità agli standard, condotte dal Comune o da soggetti indicati e specificatamente incaricati allo scopo da parte del Comune;
- d) intraprendere, o a far intraprendere dai fornitori e sub-fornitori coinvolti nella catena di fornitura, eventuali ed adeguate azioni correttive (es.: rinegoziazioni contrattuali), entro i termini stabiliti dal Comune, nel caso che emerga, dalle informazioni in possesso del Comune, una violazione contrattuale inerente la non conformità agli standard sociali minimi lungo la catena di fornitura;
- e) dimostrare, tramite appropriata documentazione fornita al Comune, che le clausole sono rispettate, e a documentare l'esito delle eventuali azioni correttive effettuate.

ART. 20 - FORMAZIONE E RIUNIONI DEL PERSONALE ASSEGNATO AI SERVIZI

La Ditta si obbliga, a far seguire agli operatori assegnati ai servizi, i corsi di formazione e aggiornamento professionale specifici organizzati dalla Ditta stessa, nonché quelli a titolo gratuito organizzati dalla Regione (ad esempio per la gestione del Sistema Genesys e l'aggiornamento per la somministrazione delle schede di valutazione multiprofessionale Val.Graf), dall'Azienda Sanitaria, dal Comune e/o dagli altri enti/organismi formatori riconosciuti, nel periodo di esecuzione del presente appalto, nonché le riunioni organizzative periodiche, entro il limite massimo annuale di 12 (docici) ore individuali.

La Ditta si obbliga altresì a consentire la partecipazione a titolo gratuito di dipendenti del Settore

Welfare comunale ai percorsi di aggiornamento professionale e ai seminari organizzati dalla Ditta stessa in materia di tematiche attinenti all'approccio socio-assistenziale nei confronti delle persone anziane.

ART. 21 - GARANZIA DI CONTINUITA' NELLA RESA DEI SERVIZI

La Ditta deve garantire la perfetta continuità nella resa dei servizi oggetto del presente Capitolato per tutto il periodo della sua durata.

In considerazione della delicatezza dei compiti assegnati all'interno della Casa, che prevedono spiccate doti relazionali nei confronti degli ospiti e/o delle loro famiglie e dei terzi comunque denominati, anche in condizioni di fragilità, la Ditta si impegna a garantire la massima continuità possibile nelle varie assegnazioni ai servizi, al fine di favorire il percorso fisiologico di adattamento e di lavoro di gruppo nei confronti degli ospiti e dei frequentatori della Casa variamente intesi.

L'erogazione dei servizi di cui al presente Capitolato deve essere sempre garantita anche in caso di sciopero, in quanto trattasi di servizio pubblico essenziale ai sensi della legge n. 146/1990.

La Ditta dovrà garantire almeno il contingente previsto dagli accordi stipulati tra Organizzazioni sindacali e rispettive categorie a norma della Legge succitata.

CAPO IV – NORME FINALI

ART. 22 - CRITERI MINIMI AMBIENTALI. SPECIFICHE TECNICHE

Il presente Capitolato Tecnico fa propri i criteri minimi ambientali ai fini della realizzazione di un appalto sostenibile.

Ai sensi dell'art. 34, D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. il **servizio di pulizia** deve essere svolto in conformità ai requisiti minimi e alle clausole contrattuali definiti nell'Allegato 1 e nell'Allegato 2 al Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DM del 29 gennaio 2021. Il Decreto definisce i Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti.

L'Allegato 1 del Decreto indica alla lettera F. i "*CRITERI AMBIENTALI MINIMI DEI PRODOTTI IN TESSUTO CARTA PER L'IGIENE PERSONALE*" e alla lettera G i "*CRITERI AMBIENTALI MINIMI DEI DETERGENTI PER L'IGIENE PERSONALE*"

La Ditta in sede di offerta tecnica deve fornire la lista dei prodotti riportando la denominazione o la ragione sociale del fabbricante, la denominazione commerciale dei prodotti e le etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024 o le etichette mono criterio possedute.

L'Allegato 2 del Decreto indica i "*CRITERI AMBIENTALI MINIMI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DI EDIFICI ED AMBIENTI AD USO SANITARIO*"

La Ditta in sede di offerta tecnica deve fornire la lista completa dei prodotti che saranno utilizzati riportando la denominazione o la ragione sociale del fabbricante, la denominazione commerciale dei prodotti, l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel (UE) o di altre etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024. In caso di impiego di macchine per la resa del servizio di pulizia, la Ditta dovrà indicare il numero e il tipo di macchine che si intende utilizzare, la denominazione sociale del produttore, il relativo modello e allegare le schede tecniche o altra documentazione tecnica da cui si possa evincere la conformità al criterio ambientale. Entro 60 giorni dall'inizio del servizio, la Ditta dovrà presentare il progetto e il programma di formazione del personale secondo le modalità ivi previste. Analoghe evidenze debbono essere fornite entro 30 giorni per le attività formative svolte in corso di esecuzione contrattuale nonché per il personale neoassunto o successivamente immesso in servizio. La Ditta dovrà altresì presentare schede tecniche e le certificazioni dei prodotti e delle attrezzature impiegate, che attestino la conformità ai criteri ambientali.

Ai sensi dell'art. 34, D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. il servizio di **fornitura di prodotti tessili**, previsto nel servizio di cui al precedente art. 14, deve essere svolto in conformità ai requisiti minimi e alle clausole contrattuali definiti nell'Allegato 3 al Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DM del 11 gennaio 2017. Il Decreto definisce i Criteri Ambientali Minimi per le forniture di prodotti tessili in attuazione del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della Pubblica Amministrazione (PAN GPP) adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008 e aggiornato con Decreto 10 aprile 2013.

La Ditta in sede di offerta tecnica deve indicare in base a quali mezzi di prova dimostra la conformità ai criteri. (es. tramite l'etichetta posseduta, conforme alle caratteristiche previste dall'art.69 del D. Lgs n.50/2016; tramite rapporti di prova rilasciati da laboratori accreditati per l'esecuzione delle prove stesse; tramite un'attestazione di conformità al criterio da parte del produttore, ecc.)

Ai sensi dell'art. 34, D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. qualora la Ditta attivi il servizio di **"lavanolo"**, previsto nel servizio di cui al precedente art. 14, lo stesso deve essere svolto in conformità ai requisiti minimi e alle clausole contrattuali definiti nell'Allegato 1 del Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DM del 9 dicembre 2020, che ha adottato Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di lavaggio industriale e noleggio di tessuti e materasseria.

La Ditta in sede di offerta tecnica deve indicare in base a quali mezzi di prova dimostra la conformità ai criteri. (es. tramite l'etichetta posseduta, conforme alle caratteristiche previste dall'art.69 del D. Lgs n.50/; tramite certificazioni possedute; tramite rapporti di prova rilasciati da laboratori accreditati per l'esecuzione delle prove stesse; tramite un'attestazione di conformità al criterio da parte del produttore, ecc.)

Ai sensi dell'art. 34, d.lgs. 50/2016 e s.m.i. il **servizio di ristorazione** deve essere svolto in conformità alle clausole contrattuali definite nella lettera E. dell'Allegato 1 del Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DM del 10 marzo 2020. Il Decreto definisce i Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari.

In particolare la lettera E. dell'Allegato 1 definisce i *"Criteri ambientali per l'affidamento del servizio di ristorazione collettiva per le strutture ospedaliere, assistenziali, sociosanitarie e detentive"* prevedendo specifiche clausole contrattuali in riferimento a 1. Menu e requisiti degli alimenti; 2. Prevenzione e gestione delle eccedenze alimentari; 3. Prevenzione dei rifiuti e altri requisiti dei materiali e oggetti destinati al contatto diretto con gli alimenti (MOCA); 4. Prevenzione e gestione dei rifiuti; 5. Tovaglie, tovaglioli; 6. Pulizie dei locali e delle superfici dure, lavaggio delle stoviglie; 7. Formazione e aggiornamenti del personale addetto al servizio; 8. Comunicazione; 9. Servizi di ristorazione in centro cottura interno: acquisto o fornitura di frigoriferi, congelatori e lavastoviglie per uso professionale ed altre apparecchiature connesse all'uso di energia dotate di etichettatura energetica.

In attuazione a quanto ivi previsto, la Ditta dovrà presentare al Comune specifico rapporto annuale, compresa la comunicazione del nominativo del responsabile della qualità al quale segnalare eventuali criticità del servizio alle quali è chiamato a porre prontamente rimedio.

ART. 23 - OBBLIGHI A CARICO DELLA DITTA

La Ditta si impegna ad organizzare e realizzare la gestione dei servizi oggetto del presente Capitolato, in piena autonomia e responsabilità, garantendo al Comune, agli ospiti e ai frequentatori della Casa, ai fruitori dei servizi, a tutti gli operatori e/o ai terzi comunque coinvolti nei medesimi, quantità, qualità e continuità delle prestazioni, sicurezza e riservatezza, secondo quanto previsto dalle vigenti norme di settore, dalle specifiche previsioni del presente Capitolato.

In particolare la Ditta deve:

1. attivare in propria esclusiva autonomia, responsabilità e cura, l'organizzazione delle presenze degli operatori nei reparti, nei nuclei e/o nei gruppi di lavoro attivati e nel centro cottura, ivi comprese le sostituzioni e/o le integrazioni nel caso necessarie e/o opportune, come previsto nel presente Capitolato;
2. provvedere ad adempiere a tutti gli obblighi previsti in capo al datore di lavoro dal D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i., ivi comprese tutte le valutazioni (anche relativamente alla Legionella), la redazione dei relativi documenti, nonché attuare tutte le prestazioni conseguenti.
3. rispondere in proprio ed in via esclusiva, senza possibilità di rivalsa sul Comune, di tutti i danni eventualmente provocati agli ospiti e ai frequentatori della Casa, ai fruitori dei servizi, agli operatori, al Comune e/o ai terzi comunque denominati, e/o alle cose dei soggetti sopra richiamati, nell'esecuzione del presente Capitolato, tenendo indenne il Comune anche per tutte le responsabilità derivanti, conseguenti e/o connesse agli eventuali infortuni che dovessero incorrere ai suddetti soggetti nell'esecuzione dei servizi;
4. avviare i servizi nei modi e nei tempi previsti dal presente Capitolato;
5. assicurare e dimostrare il possesso, in proprio e/o dei propri operatori ove necessario, delle licenze, autorizzazioni, nulla osta, permessi, assenti comunque denominati, prescritti dalla vigente normativa per la corretta resa di tutti i servizi, gli interventi e le prestazioni previsti nel presente Capitolato;
6. operare in conformità alle norme di settore per quanto riguarda l'igiene dei prodotti alimentari e l'attuazione del sistema di autocontrollo secondo i principi del sistema Hazard Analysis and Critical Control Points (H.A.C.C.P.) e deve operare in conformità a quanto disposto riguardo la rintracciabilità degli alimenti trattati nonché successive regolamentazioni, disposizioni normative nazionali o regionali con riferimento a tutti i prodotti alimentari reperiti sul mercato e forniti per il servizio. La Ditta deve garantire la scrupolosa applicazione di dette normative

anche per i propri fornitori e/o eventuali intermediari commerciali. La Ditta è tenuta a fornire gli atti dell'autocontrollo e assicura la disponibilità e la massima collaborazione alla locale Azienda Sanitaria in caso di audit allo stabilimento, alle attrezzature, ai magazzini e ai mezzi, al fine della valutazione delle condizioni igieniche di lavorazione e della corretta applicazione delle metodiche di autocontrollo;

7. provvedere, qualora vi sia totale o parziale indisponibilità del centro cottura stesso, dovuta a cause di forza maggiore (calamità, interruzioni nell'erogazione dell'acqua, danni ad attrezzature, ecc.) o dovute alla necessità di ottemperare a ingiunzioni e/o prescrizioni dei competenti organi di controllo, o nel caso di un'interruzione temporanea del servizio che richieda l'attuazione di interventi urgenti finalizzati alla tutela di potenziali danni a persone e/o a cose, al servizio sostitutivo di fornitura dei pasti previsti nella giornata alimentare individuale convenzionale, eventualmente utilizzando un altro centro cottura proprio e/o di terzi. In questi casi, nei primi due giorni dall'indisponibilità del centro cottura potrà essere adottato un menu di emergenza. Dal terzo giorno dovrà comunque essere garantito il rispetto dei menu in vigore nella Casa.
8. provvede ad effettuare a proprio carico, presso un laboratorio accreditato, indagini microbiologiche e analisi sulla potabilità dell'acqua di rete sia presso il Centro cottura della Casa. Dovranno essere effettuate almeno le seguenti analisi:
 - a) analisi dell'acqua: una volta all'anno;
 - b) tamponi su superfici: una volta all'anno;
 - c) tamponi sulle mani dell'operatore: una volta all'anno;
 - d) analisi microbiologiche/chimiche su prodotti alimentari (materia prima o semilavorato o prodotto finito): una volta all'anno;Per l'individuazione dei limiti critici occorrerà far riferimento a tutte le disposizioni normative di settore. Copia delle analisi effettuate dovrà essere consegnata con tempestività al Comune. La Ditta e il Comune, se l'esito delle analisi lo renda necessario, dovranno porre in essere con immediatezza tutte le misure di competenza atte a garantire la sicurezza nella resa del servizio;
9. realizza le proposte tecniche migliorative del servizio come dalla stessa proposte in sede di offerta contrattuale.
10. stipula le specifiche convenzioni in particolare con le sedi formative per l'accoglimento in struttura di tirocini formativi a favore di studenti e attiva ulteriori forme di collaborazione con Istituti e Associazioni che promuovono percorsi formativi e di alternanza scuola-lavoro.

ART. 24 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E TUTELA PRIVACY

Per quanto riguarda il trattamento dei dati personali, si applica la vigente normativa in materia di privacy (D.lgs. 196/2003 e s.m.i. Codice in materia di protezione dei dati personali e Regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016).

Tutti i dati e le informazioni di cui la Ditta entrerà in possesso nello svolgimento del servizio, dovranno pertanto essere considerati riservati ed è fatto assoluto divieto alla loro divulgazione ad eccezione di comunicazione, anche di dati in ambito statistico, quando richieste da pubbliche Autorità.

Il vincolo della riservatezza non può essere posto nei confronti dei referenti tecnici del Comune e dei suoi operatori professionali, per quanto riguarda i compiti di loro pertinenza

La Ditta è inoltre responsabile esclusivo del proprio personale ed è tenuta ad attivare modalità e forme di controllo adeguate; è responsabile, altresì della correttezza e della riservatezza del proprio personale che è tenuto a non divulgare informazioni o notizie sugli utenti.

ART. 25 - CONTROLLI IN CORSO DI ESECUZIONE

Il Comune si riserva di controllare periodicamente, oltreché in ogni momento, la qualità del servizio reso in tutti i suoi segmenti operativi, l'esecuzione delle prestazioni e degli interventi oggetto d'appalto, la qualità della merce e dei prodotti forniti mediante opportuni sopralluoghi in tutte le aree della Casa ad opera del Comune, anche alla presenza di un rappresentante della Ditta.

Gli accertamenti di cui sopra avverranno con le modalità ritenute più opportune, anche a mezzo di prelievo di campioni per verificare la sussistenza delle caratteristiche richieste e le relative spese sostenute per le analisi qualitative e quantitative saranno a carico della Ditta, qualora i dati rilevati risultassero difformi da quanto previsto dal Capitolato.

Qualora i servizi e/o i prodotti utilizzati risultassero in tutto o in parte di qualità inferiore o di condizioni diverse da quelle stabilite, la Ditta sarà tenuta alla sostituzione dei generi oggetto di osservazione.

Il Comune si riserva di disporre rispetto al servizio nel suo complesso, nonché sulle modalità di esecuzione dello stesso anche rilevazioni e controlli per quanto attiene il gradimento dell'utente rispetto alla qualità, anche a mezzo di specifici Questionari. Di tali rilevazioni e controlli sarà data comunque informazione alla Ditta.

ART. 26 - VERIFICA DI CONFORMITA' IN CORSO DI ESECUZIONE

E' facoltà del Comune procedere a verifiche di conformità intermedie per accertare la piena e corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali. Alla verifica sarà invitato l'esecutore, che verrà tempestivamente avvisato. Alla fine della verifica, verrà redatto un apposito verbale.

ART. 27 – PENALI

Per ogni violazione degli obblighi derivanti dal presente Capitolato Tecnico, dai suoi Allegati e dall'offerta presentata in sede di gara, ovvero per ogni caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione dei servizi e delle prestazioni, il Comune, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, applica alla Ditta delle penali, variabili a seconda della gravità del caso, da un minimo di € 100,00 (cento/00) ad un massimo di € 4.000,00 (quattromila/00).

In caso di recidiva le infrazioni di lieve entità comporteranno l'applicazione della penale doppia. Per le inadempienze più gravi il Comune si riserva l'adozione di sanzioni in misura doppia del massimo previsto dal precedente comma 1, ove non si ravvisi, a giudizio insindacabile dello stesso, la grave inadempienza che risolve il contratto.

In particolare per le seguenti infrazioni sono previste le penali di seguito specificate, da considerarsi non esaustive:

AREA PERSONALE

- Mancata presenza in servizio di un operatore assegnato al servizio: € 200,00 per addetto al giorno.
- Ritardo nell'orario di entrata in servizio di un operatore assegnato al servizio: € 100,00 per ogni inadempimento.
- Abbandono temporaneo improvviso del servizio: € 100,00 per ogni inadempimento.
- Mancata attuazione da parte del personale infermieristico della terapia prescritta: da € 200,00 a € 2.000,00 per ogni giorno di ritardo nell'applicazione delle prescrizioni terapeutiche.
- Mancata adozione da parte degli operatori di misure a tutela della salute e sicurezza degli ospiti, ivi compresa la mancata sorveglianza: da € 200,00 a € 2.000,00 per ogni inadempienza.
- Comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza: € 200,00 per ogni infrazione rilevata.
- Mancata sostituzione del personale che a giudizio del Comune siano ritenuti non in grado di garantire gli standard qualitativi previsti dal presente Capitolato Tecnico e nei singoli profili professionali entro il termine perentorio di 10 giorni: € 200,00 per ogni inadempimento.
- Mancata comunicazione dei nominativi e inquadramento del personale entro 5 giornidall'inizio del servizio: € 100,00 per ogni giorno di ritardo.
- Mancato invio dei *curricula* e degli attestati di frequenza ai corsi obbligatori ai sensi del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i. del personale entro 15 giorni dall'inizio del servizio: € 100,00 per ogni giorno di ritardo

○

AREA RISTORAZIONE

- Per ogni violazione di quanto previsto nel manuale HACCP (quali rinvenimento di corpi estranei organici ed inorganici compresi i parassiti nei pasti, rinvenimento di prodotti scaduti, inadeguata pulizia e sanificazione di ambienti e attrezzature, conservazione delle derrate non conforme alla normativa vigente, mancato rispetto delle norme igienico sanitarie da parte del personale addetto, ecc.): € 500,00.
- Per ogni infrazione rilevata rispetto agli standard merceologici di cui alle linee guida regionali allegate al presente Capitolato Tecnico (ad es. prodotto alimentare non conforme; mancata corrispondenza del prodotto offerto rispetto a quello dichiarato di offerta, ecc.): € 200,00
- Ritardato orario di colazioni, merende, pranzi e cene: € 100,00 per ogni quindici minuti di ritardo.
- Mancato rispetto del menù del giorno senza motivato congruo preavviso: € 100,00 per ciascuna inadempienza.
- Mancata effettuazione di analisi e tamponi nei termini e modalità previste: € 1.000,00.

AREA PULIZIE

- Pulizie a frequenza giornaliera: € 100,00 per ogni inadempienza.
- Pulizie periodiche: ritardo non concordato di oltre 5 giorni sulla programmazione € 100,00 per ogni giorno di ritardo superiore alle 24 ore.
- Mancato rispetto della normativa vigente in materia di gestione dei rifiuti, con particolare riguardo alla raccolta differenziata in conformità al sistema in essere sul territorio comunale: € 200,00 per ogni inadempimento.

AREA LAVANDERIA

- Mancata consegna della biancheria piana secondo il piano operativo fornito in sede di offerta tecnica dalla Ditta € 200,00 per ogni inadempimento.
- Mancato rispetto dei tempi di consegna della biancheria e dei capi di abbigliamento degli ospiti € 100,00 per ogni giorno di ritardo.
- Mancata sostituzione di capi danneggiati dai lavaggi o smarriti: da € 100,00 a € 500,00 per ogni inadempimento.

STANDARD SOCIALI MINIMI

- Violazioni contrattuali inerenti la non conformità agli standard sociali minimi lungo la catena di fornitura: € 1.000,00

INDICATORI DI QUALITÀ

L'utilizzo di indicatori di processo per la gestione rappresenta uno strumento di performance management.

La crescita del fatturato, l'utile o la perdita rappresentano l'indice dell'andamento complessivo della struttura.

La necessità di nuovi indicatori, oltre a quelli economici, servono a misurare la soddisfazione del cliente.

La scelta degli indicatori è di per sé il ritratto degli indirizzi che la direzione di una Casa di Riposo vuole dare alla propria organizzazione.

Per ogni indicatore è necessario esprimere: il metodo di calcolo, la frequenza del calcolo, il valore considerato obiettivo, il valore consuntivato per l'ultimo periodo disponibile

La consuntivazione può avvenire sulla base di rilevazioni campionarie o sull'universo delle osservazioni registrate. L'utilizzo di rilevazioni campionarie riduce i costi di consuntivazione senza ridurre la significatività dei risultati.

Gli indicatori, vanno comunicati al pubblico ad esempio nel Bilancio Sociale. Non tutti gli indicatori sono però comprensibili dai parenti, una comunicazione attenta di questi ultimi può essere uno strumento per valorizzare le attività che vengono svolte e non sono conosciute dal familiare.

GENERALI

INDICATORE	METODO
Redazione carta servizi	Redazione entro 6 mesi di attivazione servizio
Aggiornamento carta servizi	Entro il 31 gennaio di ogni anno
Tasso occupazione p.l.	$n^{\circ} \text{ gg con posto letto occupato} / n^{\circ} \text{ posti letto} \times 365$
Indagine di customer satisfaction	1 indagine annuale ospiti e parenti
Richieste dimissioni verso altre CdR	$n^{\circ} \text{ richieste verso altre CdR} / n^{\circ} \text{ richieste totali}$
Reclami	$n^{\circ} \text{ reclami ricevuti in un x periodo} / n^{\circ} \text{ reclami ricevuti nel periodo precedente}$

ASSISTENZA SANITARIA

INDICATORE	METODO
Adeguatezza attività prevenzione piaghe	n° Ospiti con lesioni insorte durante il ricovero/tot.Ospiti alla data
Diffusione di forme epidemiche	n° casi di ospiti con malattie infettive contratte in struttura / n° Ospiti residenti in struttura
Redazione del primo PAI entro 15 gg. dall'ingresso	n° Pai formalizzati entro 5 gg. /N° ingressi nel periodo
Revisione PAI semestrale	n° Pai redatti entro 6 mesi/nà Pai redatti nel periodo
Pai frequenza aggiornamento	n° verifiche PAI per ospite/anno

ASSISTENZIALI

INDICATORE	METODO
Frequenza di bagni o docce	n° bagni per ospite/mese
Cadute n° cadute/giorno per ospite/1000	n° cadute annue/n° ospiti x n° giorni di ricovero/1000

ALBERGHIERI

INDICATORE	METODO
Menù giornaliero con 2 alternative	n° controlli con risultato conforme/n° controlli fatti
Rispetto del menù	n° controlli con risultato conforme/n° controlli fatti
Pulizia della camera giornaliera	n° camere pulite per giorno/n° camere
Lavanderia	n° armadi controllati conformi/n° totale armadi contr.

FISIOTERAPIA

INDICATORE	METODO
Ore/minuti presenza operatore	n° ore per periodo/ n° ospiti
Copertura servizi	n° ospiti in trattamento/n° totali ospiti presenti

ANIMAZIONE

INDICATORE	METODO
Ospiti coinvolti	n° ospiti coinvolti nelle attività/n° ospiti presenti
Tutti Ospiti sono seguiti	n° ospiti con programma/n°ospiti presenti
Rispetto calendario feste	n° eventi realizzati / n° eventi programmati
Rispetto calendario uscite	n° uscite realizzate /n° uscite programmate

PERSONALE

INDICATORE	METODO
Ore formazione in % sul monte ore Lavorate	n° totale ore formazione/monte ore complessivo
Ore formazione minima	Somma ore formazione effettuata dal personale
Rispetto piano formazione	n° attività svolte/n° attività pianificate
N° infortuni	n° infortuni registrati
Ore perse per infortunio/totale ore	Somma ore perse infortunio/monte ore complessivo
Assenteismo	somma ore assenze per malattia, infortunio, permessi/monte ore complessivo
Turn over personale	n° persone assunte + n° persone uscite / n° persone in servizio alla data finale

A seguito della rilevazione si procederà all'analisi dei dati, redigendo per ogni punto (Kpi) un documento con:

- situazione rilevata
- valutazione media prevista
- confronto
- piano di miglioramento

Agrate Brianza, 26 Gennaio 2022