



COMUNE PONTE DI PIAVE
Provincia di Treviso

**LAVORI DI RISTRUTTURAZIONE AMPLIAMENTO,
RECUPERO FUNZIONALE DELLA CASA DI RIPOSO
DI PONTE DI PIAVE E CONNESSA GESTIONE**

**Capitolato disciplinante il livello minimo
della qualità di gestione del servizio
e relative modalità**

ART. 1 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Il presente Capitolato ha per oggetto la definizione del livello minimo del complesso delle prestazioni socio-assistenziali, e socio-sanitarie e generali da erogare in favore degli ospiti della Casa di Riposo del Comune di Ponte di Piave sita in Via Postumia 31 che dispone attualmente di n. 87 posti letto autorizzati, di cui n. 69 non autosufficienti e n. 18 per autosufficienti, elevabili a n. 100 posti letto così come previsto nel Progetto preliminare di manutenzione straordinaria e riorganizzazione funzionale predisposto dal Comune.

L'erogazione delle suddette prestazioni dovrà avvenire sotto l'osservanza delle norme contenute negli articoli che seguono e di quanto indicato nell'offerta presentata dai concorrenti in sede di gara d'appalto.

ART. 2 – PRESTAZIONI

La concessione in relazione all'ambito gestionale comprende le seguenti prestazioni:

- a) Assistenza infermieristica professionale;
- b) Servizio di fisioterapia;
- c) Servizio socio-assistenziale;
- d) Supporto agli ospiti nell'espletamento di tutte le problematiche amministrative non delegabili (prenotazione esami, accompagnamento presso strutture sanitarie, pratiche per esenzioni, ecc.)
- e) Assistenza medica per ospiti, acquisizione farmaci ed ausili per incontinenti;
- f) Servizio di ristorazione diretta;
- g) Servizio di pulizia e smaltimento rifiuti, anche speciali ;
- h) Servizio di lavanderia, guardaroba e stireria;
- i) Coordinamento dei servizi che deve fare capo ad un coordinatore – responsabile o direttore;
- j) Servizi amministrativi.

ART. 3 – SERVIZI AGGIUNTIVI

Il Concessionario dovrà altresì attivare ulteriori servizi aggiuntivi di carattere assistenziale, anche di rilievo socio-sanitario quali ad esempio:

- fornitura pasti a domicilio, servizio di lavanderia, ospitalità tipo day residency per anziani le cui famiglie abbiano la necessità di mantenere l'anziano in ambiente sicuro e protetto, anche se autosufficiente, servizio di assistenza domiciliare, ambulatorio infermieristico, accoglienza temporanea di adulti ed anziani in situazione di emergenza sociale.

Tali servizi aggiuntivi verranno attivati sulla base di un progetto specifico e dettagliato, appositamente predisposto dai concorrenti, che dovrà essere presentato in sede di gara e che sarà valutato dalla Commissione giudicatrice con l'attribuzione di punteggio così come previsto nei documenti di gara. Per ciascun servizio aggiuntivo attivato verranno applicate le tariffe contenute nell'offerta dell'aggiudicatario.

ART. 4 – ESECUZIONE DEI SERVIZI

Indicazioni di base:

La gestione dei servizi della Casa di Riposo dovrà avvenire nel rispetto della normativa regionale e delle altre norme di legge e regolamenti in materia. Dovrà altresì, essere specificato per iscritto il personale messo a disposizione per fornire le diverse prestazioni e servizi, compresa la figura del Direttore/Coordinatore.

Le prestazioni erogate dovranno consistere in:

A) Assistenza medica e specialistica: gli ospiti non autosufficienti in servizio residenziale dovranno usufruire dell'assistenza dei medici di Medicina Generale che dovranno operare presso la struttura in base ad apposita convenzione con la competente Azienda ULSS.

Gli ospiti residenti autosufficienti e gli ospiti temporanei mantengono invece il loro medico di base.

L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche dell'ospite lo consentano, oppure nei presidi ospedalieri territorialmente competenti o in cliniche convenzionate.

B) Prestazioni riabilitative ed infermieristiche: stimolazione al mantenimento del patrimonio funzionale degli ospiti, maggiorazione dei coefficienti di autosufficienza, attivazione delle motilità ed abilità residue, recupero e rieducazione delle facoltà intellettive e non, terapie, medicazioni, cure mediche in genere e assistenza farmaceutica relativa. Tali prestazioni dovranno essere assicurate da fisioterapisti e da infermieri professionali.

C) Prestazioni socio-assistenziali: aiuti volti a favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere, cura dell'igiene personale, vestizione, aiuto nella somministrazione dei pasti e nell'assunzione dei cibi, cura delle condizioni igieniche degli ambienti di vita, riordino del letto e delle stanze, cambi di biancheria, assistenza, sostegno psicologico e morale, erogate da personale con qualifica di O.S.S. (operatore socio sanitario o titolo equipollente).

D) Servizio di animazione: attività di animazione delle giornate degli ospiti, organizzazione di attività di manipolazione, ricreative e culturali, mantenimento dei rapporti con l'esterno e con le famiglie, assistenza attività ergoterapiche; tali attività possono essere proposte sia ai singoli che al gruppo, in base alle esigenze individuali e collettive riscontrate. Il personale che eroga tale servizio deve essere in possesso di specifico titolo di studio di tale ambito.

E) Servizio alberghiero che dovrà garantire quanto segue:

a) Attività podologica e servizio di parrucchiere e barbiere;

b) alloggio per il numero complessivo di ospiti autorizzati;

c) servizio di cucina e mensa comprendente prima colazione, pranzo, merenda, cena;

d) il vitto dovrà essere somministrato secondo le grammature previste dalla tabella dietetica predisposta da un esperto a cura dell'aggiudicataria sulla base delle linee indicate dai competenti servizi dell'Azienda ULSS, alla cui valutazione dovrà essere sottoposto ;

F) la direzione/coordinamento di tutto quanto relativo al buon andamento della struttura dovrà essere affidato a persone in possesso almeno del:

◆ diploma di maturità più dieci anni di esperienza documentata nel settore;
Meglio se in possesso di uno dei seguenti titoli:

◆ specializzazione, almeno biennale, conseguito dopo il diploma di maturità;

◆ diploma di laurea breve;

◆ diploma di laurea.

In assenza, temporanea e limitata del direttore/coordinatore dovrà essere individuato tra il personale un referente che ne faccia le veci.

E' indispensabile la presenza del direttore/coordinatore o del referente in ogni giorno della settimana (compresi festivi e prefestivi).

Si precisa che la sostituzione del direttore/coordinatore da parte del referente rimane limitata ad assenze brevi, riposo settimanale, permessi, malattie e ferie. Le ferie ed i periodi di malattia di lunga scadenza dovranno essere coperti da personale con pari formazione e/o esperienza.

- G) Servizio di pulizia e sanificazione di tutti gli ambienti, secondo il piano e la programmazione che dovrà risultare da atto scritto e visionabile in ogni momento da parte del Concedente e dei competenti organismi ispettivi e di controllo;
- H) Cambio, almeno settimanale della biancheria da letto, oltre che quotidiano, in tutti i casi in cui si renderà necessario;
- I) Servizio di lavanderia, stireria della biancheria da letto e personali degli ospiti e guardaroba;
- J) Gestione del verde con costante manutenzione della zona a verde e periodico taglio dell'erba, anche dell'area di pertinenza circostante la Casa di Riposo;
- K) Gestione e manutenzione della chiesetta esistente nell'area di pertinenza della Casa di Riposo;
- L) All'inserimento nella Casa di Riposo ogni ospite dovrà essere valutato dall'Unità Operativa Interna per verificarne con un approccio multidimensionale i bisogni e le aree di problematicità al fine di redigere specifico progetto terapeutico ed il piano assistenziale individualizzato (P.A.I.), tenendo altresì conto delle valutazioni multi-dimensionali formulate dal Distretto Socio-Sanitario territorialmente competente.

ART. 5 - ULTERIORI SPECIFICAZIONI PER L'ESECUZIONE DEI SERVIZI

La progettazione e la gestione dei servizi dovranno espressamente riferirsi e perseguire gli standard previsti dalle normative nazionali e regionali con particolare riferimento al Regolamento regionale approvato dal DPGR del 14 febbraio 1990 n. 83/Pres. e sue successive modificazioni, così come al DPGR 10 marzo 1994 n. 2034 e successive modificazioni, definito come "determinazione degli standard organizzativi-gestionali e strutturali sulle Casa di Riposo per anziani e persone non autosufficienti, di cui alla LR 28/91, art. 4 e LR 39/93 art. 6, comma 4". Viene fatto, altresì, riferimento ai contenuti del DPCM n. 308/2001 e della L.R. 22/2002, sulla "autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie socio-sanitarie e locali".

Il presente articolo dettaglia quindi la parte relativa ai servizi assistenziali infermieristici ed ausiliari connessi (assistenza riabilitativa, fisioterapia, logopedia, servizio podologico, parrucchiere/barbiere, animazione, ecc) da espletare per tutti gli ospiti della Casa di Riposo:

A) Servizi infermieristici

Il servizio infermieristico dovrà essere svolto da personale in possesso di specifico titolo di studio, riconosciuto ai sensi di legge. Il personale infermieristico dovrà svolgere le prestazioni di competenza previste dalla specifica normativa in materia. Dovrà, altresì, essere direttamente dipendente dal soggetto gestore o con esso convenzionato ed in numero adeguato allo svolgimento degli standard normativi in vigore. Spettano

all'infermiere professionale i compiti propri della professione, nonché la partecipazione a rotazione alle riunioni dell'unità operativa interna e l'esecuzione del piano di lavoro individuale. Esso opera in stretta integrazione con il personale psico-sociale e con quello addetto all'assistenza.

Il personale infermieristico dovrà essere in grado di gestire pazienti affetti da gravi e complesse patologie a carattere acuto e cronico; in particolare pazienti non autosufficienti con condizioni generali gravemente compromesse, comprese gli stati di coma e/o gli stati vegetativi; pazienti con gravi patologie neurocerebrali debilitanti o con un compromesso stato cognitivo ; e/o affetti da patologie respiratorie che richiedano ossigenoterapia, ventilazione automatica; in ogni caso dovranno poter gestire le patologie comuni e/o tipiche dell'anziano, in ogni sua forma e gravità.

Il numero degli infermieri (e/o gli standard infermieristici offerti) deve essere commisurato alle necessità della Casa di Riposo, ed essere in diretta relazione al numero degli utenti. In ogni caso il numero ed il sistema di turnazione degli infermieri dovrà rispettare quanto specificatamente previsto dagli standard regionali in materia.

Il personale infermieristico dovrà però saper collaborare con il personale medico della Casa di Riposo, nel rispetto dei reciproci codici deontologici e professionali.

In ogni caso la tipologia e la frequenza delle prestazioni, così come delle procedure e dei protocolli di natura infermieristica, dovranno garantire le specifiche necessità di ogni singolo ospite, sulla base delle condizioni cliniche, nel rispetto delle condizioni psicofisiche e con lo scopo di mantenere elevati gli standard qualitativi dei servizi, fornendo una elevata prestazione qualitativa agli utenti.

B) Servizi assistenziali

Il personale addetto all'assistenza dovrà essere in possesso di qualifica di O.S.S., o titolo equipollente. Il gestore è tenuto ad effettuare a propria cura e spese una formazione permanente del personale addetto al servizio, anche attivando dei cicli di formazione periodici. Gli organi di controllo del Comune hanno facoltà di verificare l'esperienza e la capacità professionale del personale impiegato, chiedendo al concessionario eventuali interventi tempestivi, anche di immediata sostituzione del personale stesso , nell'ipotesi di verifica negativa.

Il numero del personale addetto all'assistenza dovrà essere conforme agli standards regionali vigenti durante tutto il periodo della gestione e proporzionato al numero reale di ospiti della Casa di Riposo. In particolare l'assistenza dovrà essere finalizzata ad un'armonica e completa assistenza protetta dell'ospite.

La tipologia e la frequenza delle prestazioni saranno controllate e ne sarà eventualmente proposta la modifica, in rapporto alle specifiche necessità del singolo ospite, nel rispetto delle condizioni psicofisiche e con lo scopo di mantenere elevati gli standard qualitativi del servizio.

- Attività riabilitativa e logopedia

Tali attività dovranno essere svolte da personale tecnico qualificato in possesso di specifici diplomi legalmente riconosciuti.

- Attività podologica e servizio di parrucchiere e barbiere

Tali attività, svolte da personale qualificato ai sensi di legge, dovranno garantire il trattamento di tutti gli ospiti almeno ogni 14 giorni.

- Servizio educativo e di animazione

Il servizio educativo e di animazione, svolto da personale qualificato, dovrà essere in grado di garantire le attività previste in sede di offerta e dovrà contribuire a migliorare lo stato psico-fisico dell'utente e l'integrazione dello stesso nell'intero contesto territoriale.

- Assistenza sociale

Il servizio offre informazioni sui servizi della Casa di Riposo, gestisce le domande di ricovero e il procedimento di ingresso. Svolge funzioni di Segretariato Sociale e segue l'accoglimento, l'inserimento e la dimissione degli ospiti dalla struttura, in raccordo con il Direttore, le Unità Operative Distrettuali, la rete territoriale dei servizi e le altre figure professionali presenti nella struttura. Facilita il proseguimento del rapporto fra l'ospite e la sua famiglia ed aiuta la famiglia stessa nelle eventuali pratiche inerenti l'ospite.

- Consulenza psicologica

Garantisce attraverso lo psicologo idoneo supporto psicologico agli ospiti e, qualora necessario, consulenza ai familiari e sostegno agli operatori.

- Organizzazione del personale infermieristico, degli addetti all'assistenza, dei logopedisti e delle altre attività complementari (fisioterapia, barbiere, ecc)

Le prestazioni infermieristiche ed assistenziali prevedono la presenza attiva e continuativa del personale infermieristico e degli addetti all'assistenza, in ciascun reparto del Casa di Riposo, nell'arco della giornata ed in tutti i giorni dell'anno.

Le presenze individuali degli infermieri e degli addetti all'assistenza, così come la loro rotazione, saranno stabilite insindacabilmente, con ordine di servizio scritto, redatto settimanalmente e/o mensilmente e verificato dall'Organo di Vigilanza e Controllo del Comune.

Il numero degli infermieri e degli addetti all'assistenza dovrà essere tale da impedire che le cadenze e le turnazioni prevedevano eccessivi carichi di lavoro che, a lungo andare, potrebbero ripercuotersi negativamente sull'utenza.

La presenza infermieristica dovrà essere prevista ininterrottamente nell'arco delle 24 ore e in tutti i giorni dell'anno, con turnazione articolata e prestabilita.

L'attività infermieristica, assistenziale, riabilitativa, logopedia, psicologica, ecc., dovranno essere garantite in ottemperanza a quanto previsto dagli standard normativi di riferimento regionale e verranno comunque verificati in sede di valutazione dell'offerta e dovranno essere specificati nella relazione richiesta ai fini della valutazione dell'elemento "qualità dei servizi gestionali della struttura" da presentare nell'ambito dell'offerta tecnica (Busta B - Disciplinare di gara).

Il "CVC" richiederà al concessionario uno specifico registro delle prestazioni svolte mensilmente da parte di ciascuna figura professionale.

C) Servizio di ristorazione

Il presente articolo disciplina la parte relativa ai servizi di cucina e di mensa, da effettuarsi in tutti i giorni dell'anno, nessuno escluso, per tutti gli ospiti dell'Ente. I pasti da somministrare agli utenti della struttura debbono essere preparati e cucinati direttamente nella cucina della Casa di Riposo.

L'impresa aggiudicataria, per svolgere il servizio di ristorazione, dovrà provvedere a tutte le operazioni/mansioni necessarie alla sua realizzazione, così come agli aspetti ad esso conseguenti, correlati ed impliciti, nel rispetto delle regole culinarie ed igienico-sanitarie, ed in base alla più recente legislazione (D.Lgs. 155/1997).

Le operazioni/mansioni che il Concessionario intenderà svolgere per il presente servizio, dovranno essere esplicitamente dichiarate ed illustrate in sede di gara al fine di procedere alla relativa valutazione qualitativa.

Il servizio di ristorazione, sarà espletato sotto la diretta responsabilità e vigilanza del Responsabile dell'Industria alimentare della Impresa aggiudicataria (come previsto dal D.Lgs. 155/1997).

Il C.V.C. potrà verificare la frequenza e la quantità dei pasti in base alle esigenze reali degli ospiti, o in relazione ad eventi specifici (festività, festa del patrono, compleanni, ecc.).

Nel caso di controllo sanitario da parte dell'Azienda ULSS o dei NAS, il C.V.C. dovrà essere sempre avvisato tempestivamente. Il C.V.C. controllerà accuratamente che ognuno degli aspetti relativi alla ristorazione sia rispettato, assicurandosi anche che il piano di autocontrollo ed il sistema di autocertificazione delle azioni previste dal D.Lgs. 155/1997 sia costante, efficace, sostanziale e continuativo (utilizzando il sistema delle non-conformità).

In caso contrario il Concessionario attuerà una immediata modifica del proprio piano di autocontrollo, pena le procedure previste dalla legge vigente.

In caso le contestazioni si riferissero alla qualità delle derrate, al tipo di approvvigionamento, o alla scadente gestione di anche una singola parte della cascata produttiva, fino al prodotto ricevuto dall'ospite, il concessionario dovrà provvedere all'immediata e necessaria sostituzione del/dei prodotto/i.

Il C.V.C. dovrà verificare la qualità erogata.

Per assicurare il servizio di ristorazione, il concessionario aggiudicatario si avvarrà di proprio personale qualificato, sotto la sua esclusiva responsabilità. Il personale impiegato deve essere previsto sia come numero, sia come mansionario, sia come turnazione. L'organizzazione complessiva di tale servizio deve essere specificata nella relazione richiesta ai fini della valutazione dell'elemento "qualità dei servizi gestionali della struttura" da presentare nell'ambito dell'offerta tecnica (Busta B - Disciplinare di gara). Comunque i nominativi e le qualifiche del personale impiegato dovranno essere costantemente aggiornati e comunicati al C.V.C.

Il personale ritenuto non idoneo dal C.V.C. dovrà essere sostituito entro sette giorni dalla richiesta scritta, senza oneri per il Comune.

D) Servizio di pulizia

Il presente articolo disciplina la parte relativa ai servizi di pulizia di tutti gli spazi della Casa di Riposo, sia all'interno degli stabili che nel territorio adiacente di proprietà dell'Ente appaltante (es. giardini, strade di accesso, ecc.)

Il servizio che dovrà essere svolto "a regola d'arte" dovrà avere le seguenti finalità:

- salvaguardare e migliorare lo stato igienico-sanitario della Casa di Riposo;
- mantenere integro l'aspetto estetico ed ambientale di tutti i locali della Casa di Riposo;
- salvaguardare le superfici sottoposte alla pulizia.

Il Concessionario, per svolgere detto servizio, dovrà provvedere a tutte le operazioni/mansioni necessarie alla sua realizzazione, così come agli aspetti ad esso conseguenti, correlati ed impliciti.

Ognuna delle attività di pulizia dovrà essere verificabile e prevista con una scaletta d'intervento, da programmarsì con metodologia analoga a quella utilizzata per i sistemi di accreditamento.

La tipologia, la frequenza e la cadenza delle prestazioni saranno controllate ed eventualmente possono essere proposte delle modifiche da parte del C.V.C. in rapporto alle specifiche necessità della Casa di Riposo, con lo scopo di mantenere elevati gli standard qualitativi del servizio.

In ogni caso, anche durante la pulizia il Concessionario dovrà attuare ogni procedura che assicuri la sicurezza degli ospiti e/o degli operatori, in riferimento alla buona prassi ed alla vigente normativa in tema di sicurezza.

Le operazioni/mansioni che il Concessionario intenderà svolgere per il presente servizio, così come le cadenze e/o la loro frequenza, il tipo e la quantità di attrezzature/macchine, la tipologia dei materiali indispensabili per il servizio, il personale utilizzato, l'organizzazione del lavoro e quant'altro indispensabile per la corretta e completa gestione del servizio di pulizia, dovranno essere specificati nella relazione richiesta ai fini della valutazione dell'elemento "qualità dei servizi gestionali della struttura" da presentare nell'ambito dell'offerta tecnica (Busta B - Disciplinare di gara).

Sarà consentito solamente l'uso di prodotti previsti dal piano di pulizia e sicurezza.

In ciascun piano della Casa di Riposo dovrà essere assicurata la presenza di adeguato personale per le pulizie, ogni giorno. Il piano di presenza particolareggiato dovrà essere presentato dai concorrenti in sede di gara.

Le pulizie dovranno essere svolte in modo da assicurare un adeguato riposo agli ospiti.

Sarà anche compito dal Concessionario mantenere integre e pulite le parti murarie e/o strutturali scoperte (compresi i vialetti, i cortili esterni, ecc.) ricompresi/e nell'area di pertinenza della Casa di Riposo. L'impresa dovrà anche provvedere al mantenimento dei giardini della Casa di Riposo, gestendo l'annaffiatura, la potatura, la concimatura, il mantenimento in generale e l'eventuale sostituzione e/o la semina periodica, rispettivamente degli alberi e dell'erba.

E) Servizio di lavanderia

Il presente punto disciplina la parte relativa ai servizi di lavaggio, stiratura, piegatura e rammendo di tutti gli indumenti intimi (slip, canottiere, ecc.) personali degli ospiti della Casa di Riposo, nonché di tutta la biancheria e gli effetti di proprietà della Casa di Riposo stessa (es. lenzuola, federa, manopole,

asciugamani di ogni misura e tipologia, canovacci, coperte, copriletto, traversi, coprimaterassi, le tende di ogni tipo e misura, ecc.).

All'inizio della gestione, le lenzuola, le federe, le manopole, gli asciugamani di ogni misura e tipologia, i canovacci, le coperte, i copriletto, i traversi, i coprimaterassi, le tende di ogni tipo e misura, così come ogni altro materiale routinariamente utilizzato per il mantenimento degli ospiti, dovranno essere forniti dall'Impresa aggiudicataria. Tali materiali resteranno di proprietà della Casa di Riposo al fine del periodo di concessione.

Nella relazione richiesta ai fini della valutazione dell'elemento "qualità dei servizi gestionali della struttura" da presentare nell'ambito dell'offerta tecnica (Busta B - Disciplinare di gara), l'Impresa partecipante dovrà elencare la quantità e la qualità della biancheria e degli altri effetti che intende fornire, così come l'organizzazione del servizio oggetto del presente punto.

Nel caso la biancheria o gli altri effetti non fossero adeguati per tipologia o quantità, previa comunicazione scritta da parte del C.V.C., il Concessionario dovrà provvedere alla loro eventuale sostituzione e/o adeguamento sia in senso della tipologia, della qualità e della quantità.

Il Concessionario dovrà mantenere, presso la Casa di Riposo, scorte adeguate per il normale fabbisogno, calcolato sul numero di ospiti effettivamente presenti.

Per tutti i materiali di consumo dovranno essere specificate le scadenze di ritiro/consegna, prevedendo anche aumenti impreveduti del loro uso, scioperi o altre necessità e/o eventi.

Su richiesta dell'ospite, o della sua famiglia (a spese dell'ospite e/o della famiglia stessa) il Concessionario dovrà essere in grado di garantire anche il lavaggio, stiratura, piegatura e rammendo degli eventuali indumenti personali degli ospiti della Casa di Riposo (capi spalla, gonne, pantaloni, ecc.). Il prezzo per questo servizio (suddiviso per tipo di prestazione e/o tipologia di trattamento, ecc.) dovrà essere chiaramente esposto presso la segreteria della Casa di Riposo ed accettato da parte del Comune.

Il Comune non sarà, in ogni caso, coinvolto nella responsabilità e/o nella gestione di questo tipo di servizio.

Il servizio di lavaggio non dovrà avvenire necessariamente all'interno della Casa di Riposo.

Il controllo qualitativo della biancheria, che potrà avvenire al momento della consegna o al momento dell'utilizzo, potrà essere effettuato da parte del C.V.C.

La biancheria, o ogni altro effetto, che non risultasse in perfetto stato d'uso sarà eliminata e sostituita dal Concessionario.

La biancheria che non risultasse perfettamente lavata o stirata o confezionata, sarà ritirata dall'impresa e ritrattata, senza oneri per la Casa di Riposo.

Il Concessionario avrà l'obbligo di garantire, per tutta la durata dell'appalto, igienicità dei locali in cui attuerà il servizio di lavanderia.

F) Gestione amministrativa della Casa di Riposo

Spetta in toto al concessionario la gestione dal punto di vista amministrativo della Casa di Riposo.

In particolare, la gestione dei rapporti economici con gli ospiti e le loro famiglie, ivi inclusa la formazione dei depositi di garanzia; la riscossione delle rette di accoglienza; la rendicontazione delle presenze alla Regione Veneto per la corresponsione del contributo regionale, da riscuotere direttamente. Copia della

rendicontazione potrà essere visionata dall'Organo di Vigilanza e Controllo del Comune.

ART. 6 – MODALITA' DI GESTIONE

Il concessionario gestirà direttamente i servizi di cui ai precedenti articoli nel rispetto delle normative nazionali e regionali vigenti riferite ai servizi da espletare e con la massima cura e diligenza.

Il concessionario provvederà direttamente ed a proprie spese all'acquisto di tutto quanto necessario alla gestione dei servizi e quindi, tra l'altro, delle derrate alimentari, provvederà al materiale di pulizia generale, personale nonché di tutti gli articoli vari necessari per far fronte ai servizi da gestire ed alle esigenze degli ospiti.

Il Concessionario dovrà rispettare inoltre le indicazioni contenute nella Carta dei Servizi della Casa di Riposo.

Il concessionario è tenuto ad osservare, per forniture concluse con terzi nell'ambito di tale attività di gestione, il principio della non discriminazione in base alle nazionalità nei confronti dei fornitori appartenenti agli Stati membri della U.E.

Sono posti a carico del Concessionario le spese per i contratti di manutenzione degli ascensori, manutenzione avviamento e pulizia dell'impianto riscaldamento e la verifica fumi, per il consumo di acqua, energia elettrica, gas metano, servizi telefonici, tassa o tariffa per rifiuti solidi urbani, manutenzione e gestione delle aree verdi presenti nell'intero plesso concessi in gestione. La ditta appaltatrice dovrà provvedere allo smaltimento dei rifiuti speciali in ottemperanza alle leggi vigenti.

L'accesso nella Casa di Riposo per i non autosufficienti è regolato da apposite norme emanate dalla Regione Veneto.

Per quanto riguarda, invece, gli autosufficienti viene predisposta una graduatoria interna tenendo conto di vari elementi (priorità per casi segnalati dal Servizio Sociale del Comune, condizioni di salute, situazione familiare ed abitativa, condizioni economiche).

ART. 7 – PERSONALE DA IMPEGNARE, TRATTAMENTO DEI LAVORATORI, FORMAZIONE E DOVERI

Il concessionario impiegherà personale in possesso dei requisiti di legge, che garantisca corretto comportamento e che osservi diligentemente tutte le norme e disposizioni generali e disciplinari della stessa.

Il concessionario ancorché non aderente ad associazioni firmatarie si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative anche nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti nazionali collettivi di lavoro e degli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché rispettarne le norme e le procedure previste dalla legge, alla data della concessione e per tutta la sua durata. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi fino alla loro sostituzione. Il concessionario è tenuto inoltre all'osservanza e all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali (calcolate sui salari reali effettivi relativi ai lavoratori su contribuzione piena annuale - 52

settimane ai dipendenti ed ai soci lavoratori), nei confronti del proprio personale e dei soci lavoratori nel caso di cooperative.

L'Ente potrà richiedere al concessionario in qualsiasi momento, l'esibizione del libro matricola, DM10 e foglio paga, al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL di riferimento e delle leggi in materia previdenziale assistenziale e assicurativa. L'Ente si riserva la facoltà del controllo in contraddittorio avvalendosi della collaborazione delle OO.SS.

Nella relazione relativa alla valutazione dell'elemento "qualità dei servizi gestionali della struttura" da presentare nell'ambito dell'offerta tecnica (Busta B - Disciplinare di gara), dovranno essere specificati il numero, la qualifica ed il profilo professionale, nonché gli eventuali titoli ed esperienze del personale che il concessionario intenderà impiegare nei servizi da espletare, con riferimento alle specifiche norme di legge e/o contrattuali da cui sono definiti, fermo restando che i profili professionali da assumere a riferimento di ciascuno dei servizi di cui al presente Capitolato, sono definiti dalle normative nazionali e regionali e dai contratti di comparto.

Il Concessionario, ove previsto, nel contratto collettivo nazionale di lavoro e di settore è tenuto ad assumere il personale già utilizzato dal gestore cessante per l'espletamento dei servizi erogati nel corso della precedente gestione.

Nei casi di assenza, a qualunque titolo del personale, il concessionario sarà tenuto alla sua immediata sostituzione, così da assicurare l'effettiva prestazione di assistenza alla persona senza disagi per l'utenza.

Comunque, per agevolare lo stabilirsi ed il consolidarsi delle relazioni umane con gli ospiti, le variazioni del personale dovranno essere il più possibile evitate, se non all'interno di un turn-over fisiologico.

Il Concessionario dovrà garantire a tutto il personale, a sue spese, un'adeguata formazione permanente, nel rispetto dell'attuale sistema basato sui crediti o su eventuali sue variazioni future.

Il Concessionario dovrà fornire al personale tutti i materiali, mezzi e dotazioni occorrenti per l'espletamento dei servizi previsti nel presente capitolato (vestiario, divise, guanti, calzature, camici, strumenti, attrezzature, computers con stampanti, ecc.).

Le divise e gli abiti dei vari addetti dovranno permettere una distinzione di funzione (es. camici per i medici, diversa divisa per l'infermiere rispetto all'addetto alle pulizie, o al barbiere/parrucchiere, o agli addetti degli altri servizi, ecc.) ed essere completi (es. divisa con adeguate scarpe/ciabatte, cappellino, ecc.) ed essere sempre puliti ed in ordine.

Il personale dovrà essere identificabile tramite una targhetta riportante il nome e la funzione.

Il concessionario sarà responsabile del corretto trattamento degli ospiti.

In caso di danni verso le strutture della Casa di Riposo o verso gli ospiti, o verso terzi presenti nell'area della Casa di Riposo, derivanti dalla gestione diretta o indiretta dei servizi previsti nel presente Capitolato, o anche per il comportamento inadeguato od irrispettoso di un singolo dipendente anche al di fuori della sua funzione istituzionale e/o professionale, il concessionario sarà totalmente responsabile sia in ambito civile che penale; a tal fine dovrà dotarsi di idonea polizza assicurativa con primaria compagnia assicurativa, che copra qualsiasi danno succitato, sulla base dei massimali indicati nello schema di Contratto di Concessione.

Il concessionario dovrà provvedere ad un calendario di aggiornamento del personale che riguardi l'approfondimento di norme comportamentali, professionali, di protezione e di prevenzione, relativamente al lavoro svolto. Gli aggiornamenti dovranno essere certificabili in base alla vigente normativa. Tale piano di formazione sarà svolto a totali spese dell'Impresa aggiudicataria e dovrà essere ripetuto periodicamente nel tempo per tutto il personale impiegato.

ART. 8 - DIREZIONE DELLA CASA DI RIPOSO

Il Concessionario è tenuto a designare un direttore/coordinatore referente che dovrà svolgere funzioni di organizzazione, coordinamento e direzione dell'attività svolta dal personale operante nel servizio e che dovrà possedere almeno un diploma di istruzione secondaria e di almeno dieci anni di esperienza documentata nel settore.

Dovrà essere sempre reperibile, garantendo la rispondenza del servizio a quanto previsto nei Capitolati gestionali e nell'offerta presentata dall'aggiudicatario e dovrà essere vincolato alla Casa di Riposo almeno per un anno, fatta salva la risoluzione anticipata del contratto per inadempienze contrattuali.

Il concessionario si impegna, prima dell'inizio della gestione, a comunicare al Comune i nominativi del direttore/coordinatore e dei responsabili operativi della Casa di Riposo, cui il Comune farà diretto riferimento, dichiarando che la loro presenza è garantita nella Casa di Riposo per almeno un anno.

Tale impegno da parte del Concessionario sussiste anche per eventuali future variazioni del personale in merito.

ART. 9 – DISPOSIZIONI SANITARIE

Il personale del concessionario dovrà essere in possesso dei requisiti di legge previsti per l'attività svolta.

Il concessionario dovrà provvedere a proprie cure e spese alle necessarie visite mediche di controllo del personale.

ART. 10 – SEGRETI D'UFFICIO

Il dipendente del concessionario dovrà mantenere il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento della gestione, delle quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio, e sullo stato di salute degli ospiti.

Il concessionario dovrà provvedere ad attuare tutti gli adempimenti previsti dalla normativa sulla tutela e riservatezza dei dati (DLeg.vo. 196/2003 e ss.mm.ii.)

ART. 11 – SERVIZIO PASTI AD ALTRE UTENZE

Il Concedente potrà avvalersi di servizio di ristorazione della Casa di Riposo per esigenze legate a diverse tipologie di utenza quali anziani, scuole, servizi extra-scolastici ecc.. Il Concedente invierà preventivamente al Concessionario un prospetto mensile delle persone interessate in modo da poter garantire tale servizio. Le modalità di erogazione di tale servizio ed il costo da addebitare al Concedente o agli utenti saranno preventivamente definiti di comune accordo tra le parti.

ART. 12 – GARANZIA DI FUNZIONAMENTO IN CASI DI SCIOPERO

Ai sensi della normativa vigente in materia di diritto allo sciopero, il servizio di cui al presente capitolato è da considerare essenziale.

Pertanto in caso di sciopero dovrà, comunque, essere assicurata la continuità delle prestazioni indispensabili di pronto intervento ed assistenza per assicurare la tutela fisica degli ospiti della Casa di Riposo, nonché la confezione, la distribuzione e la somministrazione del vitto agli stessi. A tal fine tra il Concedente e il concessionario verrà concordata la regolamentazione degli scioperi.

ART. 13 – CONTROLLO E SUPERVISIONE

Il Comune esercita le proprie prerogative di vigilanza e controllo sull'attività del Concessionario attraverso un "Comitato di Vigilanza e Controllo", definito per comodità anche "C.V.C." ed i propri funzionari e tecnici.

Il C.V.C. è l'organo di controllo del Comune. Di tale comitato fanno parte l'Assistente sociale del Comune come membro di diritto e due Tecnici esperti nominati dal Consiglio comunale, anche al di fuori dell'Ente, per una durata minima di due anni, fatta salva la possibilità di rinomina.

I due tecnici devono essere esperti nei vari settori dell'attività della Casa di Riposo, avere una documentata esperienza pluriennale nell'ambito della gestione di Case di Riposo o di strutture analoghe e di adeguato titolo di studio professionale.

Il C.V.C. avrà compito di controllo e di impulso sull'operato del concessionario. Per l'espletamento di questa funzione, il C.V.C. deve riferire sul funzionamento della Casa di Riposo periodicamente alla Commissione Consiliare Demo-Socio-Assistenziale e comunque almeno una volta all'anno, al Consiglio comunale, accogliendone i suggerimenti ed ogni eventuale richiesta di intervento nei confronti del gestore, diretta al pieno soddisfacimento dell'utenza.

Il C.V.C. non avrà obblighi verso il concessionario, dovendo rispondere del proprio operato solamente verso gli organi comunali.

Viceversa, il concessionario dovrà accogliere la nomina del citato organo di vigilanza e controllo in maniera inappellabile, senza eccezione alcuna e dovrà adeguare le proprie attività, come già specificato nel presente Capitolato, per perseguire il soddisfacimento dell'utenza.

Il Comitato di Vigilanza e Controllo verificherà con periodicità lo stato di attuazione dei servizi, il rispetto degli obblighi di legge vigenti per tutti i servizi espletati da parte del concessionario, con particolare riferimento al costante rispetto degli standard qualitativi dei servizi offerti e all'idoneità professionale del personale utilizzato, nonché al buon mantenimento dei locali e degli arredi.

Il C.V.C. dovrà essere informato di tutte le controversie/danni sorti tra il personale e gli utenti, o tra i singoli utenti, o tra i singoli operatori, prendendo visione delle soluzioni che tempestivamente verranno predisposte dagli organi direzionali della Casa di Riposo.

Il C.V.C. valuterà, altresì, eventuali segnalazioni sul funzionamento e gestione dei servizi della Casa di Riposo avanzate dai familiari degli ospiti, attivandosi con il Concessionario al fine di ovviare alle disfunzioni segnalate.

Nell'ambito della sua verifica e controllo ricadranno, altresì, gli eventuali regolamenti interni, le procedure, i protocolli operativi, la gestione delle mansioni, ecc. di ogni singola figura professionale operante nella Casa di Riposo.

Parimenti, gli incaricati del Concedente e degli altri enti pubblici erogatori di servizi a favore degli ospiti della Casa di Riposo dovranno avere libero accesso alle parti della Casa di Riposo stessa.

Il concessionario, inoltre, riconosce al Concedente e ai suoi nominati, nonché ai servizi competenti dell'Azienda ULSS territorialmente competente il diritto di visitare e di ispezionare l'intera Casa di Riposo, di prelevare campioni di alimenti e bevande preparati o serviti dalla ditta appaltatrice e di compiere comunque tutti i controlli opportuni per accertare il buon andamento della gestione.

Il concessionario si impegna altresì ad assumere immediatamente tutti i provvedimenti necessari, adeguandosi alle indicazioni e ad ovviare ai rilievi segnalati.

Si impegna, inoltre, a lasciare libero accesso alle associazioni di volontariato presenti sul territorio, che ne facessero richiesta, previa comunicazione al Concedente.

ART.14 – GARANZIE PER GLI OSPITI

Il concessionario garantisce agli ospiti :

1. l'accesso ai presidi pubblici e privati accreditati dal S.S.N. ;
2. la possibilità di assistenza religiosa ;
3. la possibilità di avvalersi dell'opera di volontari per le proprie esigenze;
4. il totale rispetto dei diritti civili e costituzionali della propria persona e della propria scelta al pari di qualunque altro cittadino ;
5. il diritto alla propria vita di relazione ed alla riservatezza della propria corrispondenza ;
6. il diritto a segnalare, in forma scritta, lamentele od inconvenienti che si potranno verificare nei servizi espletati all'interno della Casa di Riposo