

COMUNE DI SERIATE

Provincia di Bergamo

N. 3109 REP.

**CONTRATTO DI CONCESSIONE PER LA GESTIONE DELLA
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PAPA GIOVANNI I DI
SERIATE. PERIODO 1 GENNAIO 2023 – 31 DICEMBRE 2027. CIG
DI GARA: 92099291D8.**

REPUBBLICA ITALIANA

L'anno 2022 (duemilaventidue), addì 6 (sei) del mese di dicembre in Seriate nel Palazzo comunale, Piazza Alebardi 1.

Avanti a me dott. Alberto Bignone, Segretario generale del Comune di Seriate, autorizzato a rogare i contratti in cui il Comune stesso è parte ai sensi dell'articolo 97, comma 4, lettera c), del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e del provvedimento di reggenza presso la sede di segreteria del Comune di Seriate, rilasciato dalla Prefettura – Ufficio territoriale di Governo di Milano - con decorrenza 10 maggio 2022, sono comparsi:

a) il dott. Stefano Rinaldi, nato a Casazza (BG), il 15 gennaio 1968, codice fiscale RNLSFN68A15B947U, che interviene a questo atto nella sua qualità di Dirigente del Settore 4 del Comune di Seriate, di seguito denominato Comune, con sede per la carica in Seriate (Bg), piazza A. Alebardi, n. 1, codice fiscale 00384000162, e che rappresenta l'Amministrazione comunale in forza dell'art. 107 del citato D.Lgs. n. 267/2000 e del decreto sindacale n. 12 del 1 aprile 2021 di conferimento dell'incarico dirigenziale;

b) il sig. Andrea Della Rovere, nato a Udine, il 14 maggio 1969, codice

fiscale DLLNDR69E14L483H, che interviene a questo atto in qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione e rappresentante legale della Universiis Società Cooperativa sociale di Udine, giusta visura della Camera di Commercio di Pordenone e Udine del 7 novembre 2022, C.F. e Partita IVA 01818390302, in nome, per conto ed esclusivo interesse della quale agisce.

Della identità delle parti e della loro capacità giuridica io Segretario sono personalmente certo.

P R E M E S S O

- che con determinazione dirigenziale n. 431 del 13 maggio 2022 è stata indetta una procedura ai sensi degli artt. 60 e 164 del D. Lgs. n. 50/2016, per l'affidamento in concessione della gestione della RSA Papa Giovanni Paolo I di Seriate, con la formula del global service, da aggiudicare mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per la durata di cinque anni;

- che dai verbali di svolgimento della gara risulta che il RUP, escludendo il primo graduato, ha proposto l'aggiudicazione a Universiis Società Cooperativa Sociale di Udine, che ha ottenuto un punteggio tecnico di 81,45/85,00 offrendo un canone complessivo di Euro 1.185.004,90, oltre IVA di legge, per un rialzo medio ponderato del 12,53503%, con un punteggio di 10,61/15, per un totale di punti 92,06/100, ritenendo congrua l'offerta;

- che con determinazione dirigenziale n. 819 del 26 settembre 2022, rettificata con la determinazione dirigenziale n. 970 dell'8 novembre 2022 esecutive, il Comune di Seriate ha preso atto delle risultanze di gara per

l'affidamento in concessione della gestione della RSA Papa Giovanni Paolo I di Seriate aggiudicando la suddetta procedura alla ditta sopra citata;

- che in data 10 ottobre 2022 l'aggiudicazione è divenuta efficace ai sensi dell'art. 32, comma 7, del D. Lgs 50/2016 essendosi conclusi positivamente i controlli sui requisiti di partecipazione alla gara;

- che Universiis Società Cooperativa Sociale di Udine risulta regolarmente iscritta nell'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa (c.d. "white list") della Prefettura di Udine dal 7 ottobre 2021;

- che volendosi ora, pertanto, stipulare regolare contratto con il suddetto aggiudicatario, fra le parti si conviene e si stipula quanto segue:

1) CONFERMA DELLE PREMESSE.

1. La premessa narrativa forma parte integrante e sostanziale del presente contratto.

2) OGGETTO DELLA CONCESSIONE.

1. Il Comune di Seriate affida alla Universiis Società Cooperativa sociale di seguito definita "concessionario", che accetta, l'affidamento in concessione della gestione della RSA Papa Giovanni Paolo I di Seriate.

3) CONDIZIONI DELLA CONCESSIONE.

1. Il Concedente e il Concessionario convengono che per quanto non prescritto dalla presente convenzione, il rapporto di concessione è disciplinato dal Capitolato prestazionale, dalla Matrice dei Rischi così come contenuta nelle indicazioni PEF, dal PEF, dall'offerta tecnica comprensiva del progetto gestionale e del cronoprogramma, dall'offerta economica relativa al canone di concessione (acquisite con prot. n. 42687 del 19

settembre 2022), tutti allegati per costituirne parte integrante e sostanziale.

2. Nel Capitolato Speciale prestazionale sono altresì disciplinate le fattispecie patologiche del rapporto risalenti all'art. 165 e 175 del codice dei contratti, le penali correlate a inadempimenti agli obblighi convenzionali, le regole della risoluzione, revoca, decadenza, recesso della presente convenzione.

4) AMMONTARE DELLA CONCESSIONE.

1. Il valore della concessione è pari a euro 13.678.694,57 (tredicimilioneisessantottomilaseicentonovantaquattro/57).

2. L'importo presunto, dovuto per il canone concessorio nell'arco di durata della presente concessione, per la piena, integrale e perfetta esecuzione del contratto, ammonta a euro 1.185.004,90 (unmilionecentottantacinquemilaquattro/90), oltre IVA 22% per euro 260.701,08 (duecentosessantamilaquattrocentouno/08) per un totale di euro 1.445.705,98 (unmilionequattrocentoquarantacinquemilasettecentocinque/98).

3. Il canone annuo, ai sensi dell'art. 36 del capitolato prestazionale, dovrà essere versato in un'unica rata entro il 15 settembre di ogni anno del periodo di concessione.

4. Nel caso in cui la concessione si avvii o si concluda in corso d'anno, il canone dovrà essere versato, rispettivamente entro la fine dell'anno solare e prima della scadenza del contratto. In tali casi il canone è rapportato al periodo di effettiva esecuzione.

5. Nel caso in cui il concedente si dovesse avvalere dell'opzione di proroga, il canone dovuto è rapportato a quello previsto per il quinto anno,

rapportato proporzionalmente al minor numero di mesi previsto dalla proroga.

5) GARANZIE.

1. A garanzia dell'esatto e puntuale adempimento degli obblighi tutti assunti col presente contratto il concessionario ha prestato, ai sensi dell'art. 48 del capitolato prestazionale, una cauzione definitiva di euro 547.147,78 (cinquecentoquarantasettemilacentocinquantequattro/78) mediante polizza fideiussoria digitale rilasciata nelle forme di legge da Italiana assicurazioni, agenzia Udine nord, n. 2022/13/6635951 in data 31 ottobre 2022, già trasmessa al dirigente competente, polizza che lo stesso dichiara conforme a quanto previsto e richiesto nella documentazione di gara.

2. Nel caso di inadempienze contrattuali l'Amministrazione dell'Ente stipulante avrà diritto di valersi di propria autorità della cauzione come sopra prestata e il contraente dovrà reintegrarla nel termine che gli sarà prefisso qualora l'ente medesimo abbia dovuto, durante l'esecuzione del contratto, valersi in tutto o in parte di essa.

3. In ottemperanza a quanto richiesto dall'art. 47 del capitolato prestazionale il concessionario ha presentato le seguenti polizze:

- polizza assicurativa per l'assicurazione della responsabilità civile verso terzi, in formato cartaceo n. 00079732000110 stipulata in Milano in data 5 febbraio 2020 con Cattolica Assicurazioni, integrata con appendice n. 8 del 9 febbraio 2022, contraente Universiis Società Cooperativa sociale di Udine;

- polizza ALL RISKS in formato cartaceo n. 537/35/905332 e relativa appendice n. 9 stipulata con Vittoria Assicurazioni, emessa in Roma il 2

novembre 2022, contraente Universiis Società Cooperativa sociale di Udine;

polizze che il dirigente dichiara conformi a quanto previsto nel capitolato prestazionale.

4. Il concessionario si obbliga a produrre annualmente copia dei premi per il rinnovo delle polizze, per tutta la durata del contratto.

6) DISPOSIZIONI A TUTELA DEI LAVORATORI.

1. Nell'esecuzione dei servizi che formano oggetto della presente concessione, il concessionario si obbliga ad applicare integralmente, per i propri operatori, tutte le norme e gli obblighi assicurativi, previdenziali, assistenziali e antinfortunistici richiamati nell'articolo 30 del capitolato prestazionale e previsti da disposizioni di legge.

2. Il concessionario, nell'espletamento di tutte le prestazioni, nessuna esclusa, relative al presente contratto, è obbligato a garantire il pieno rispetto delle norme previste per la salute e la sicurezza dei lavoratori e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi con scrupolosa osservanza delle norme di prevenzione infortunistica in vigore.

7) CLAUSOLA SOCIALE.

1. Il concessionario è tenuto ad assumere prioritariamente gli stessi addetti che operavano nella precedente gestione dei servizi, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante in relazione alle specifiche caratteristiche del nuovo contratto.

2. Il concessionario è tenuto a fornire garanzie (economiche, normative e

procedurali) al personale del gestore uscente non inferiore a quelle previste dall'art. 37 del CCNL cooperative sociali.

8) SUBAPPALTO.

1. Il subappalto, ai sensi dell'art. 43 del capitolato prestazionale, è ammesso nei termini di quanto previsto dall'art. 174 del D. Lgs. n. 50/2016, fatte salve le deroghe operate nel disciplinare di gara relativamente all'insussistenza dell'obbligo di indicare già in sede di gara parti del contratto di concessione che intendono subappaltare a terzi.

9) DURATA.

1. Il contratto ha durata di 5 anni, con decorrenza dal 1 gennaio 2023.

2. La durata del contratto potrà essere prorogata fino a un massimo di mesi sei e comunque limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente e/o al perfezionamento della voltura dell'accreditamento/contrattualizzazione in capo a quest'ultimo. Il valore dell'opzione di proroga ammonta presuntivamente ad €1.399.083,19 (unmilionetrecentonovantanovemilaottantatré/19).

10) PAGAMENTI E TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI.

1. I pagamenti saranno effettuati dal Comune di Seriate al concessionario, per tutta la durata della concessione, dietro presentazione di regolari fatture elettroniche, secondo le modalità previste dall'art. 38 del capitolato prestazionale.

2. Il concessionario si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 commi 1) e 8) della Legge n. 136 del 13 agosto 2010.

3. Qualora si accerti che le transazioni sono state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste italiane S.p.A. su conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, il contratto si intende automaticamente risolto in danno e per responsabilità dell'impresa.

11) INCOMPATIBILITÀ, CUMULO DI IMPIEGHI E INCARICHI

1. Il concessionario dichiara di non aver violato il divieto di assunzione o conferimento di incarichi a ex dipendenti dell'ente (ex art. 53 comma 16 ter del D. Lgs. 165/2001) e si obbliga altresì a non conferire incarichi entro tre anni dalla cessazione dei medesimi presso l'ente.

12) CODICE DI CONDOTTA E PATTI DI INTEGRITÀ.

1. Il concessionario si obbliga a rispettare gli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento dei dipendenti, approvato con Deliberazione della Giunta comunale n. 93 del 20 maggio 2014 e integrato con deliberazione della Giunta comunale n. 4 del 21 gennaio 2019, con particolare riferimento all'art. 4 "Regali compensi e altre utilità" e del Codice Generale di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 che si considerano facenti parte sostanziale del presente contratto anche se non materialmente allegati.

2. Il concessionario si obbliga altresì a rispettare le disposizioni contenute nel patto di integrità del Comune di Seriate approvato con Deliberazione della Giunta comunale n. 114 del 29 giugno 2015, modificata con Deliberazione della Giunta comunale n. 216 del 17 dicembre 2018, allegato.

13) DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO.

1. Il presente contratto non può essere ceduto, né tutto né in parte a pena di

nullità.

14) FORO COMPETENTE.

1. Per tutte le questioni che concernono l'esecuzione o l'interpretazione del contratto, è competente in via esclusiva il Foro di Bergamo.

15) TRATTAMENTO DEI DATI.

1. Le parti di comune accordo autorizzano a comunicare a terzi i propri dati personali esclusivamente per le finalità ed adempimenti connessi e/o derivanti per legge dal presente contratto (Regolamento UE n. 679/2016).

2. Nell'esecuzione delle prestazioni il concessionario, in qualità di titolare del trattamento, si obbliga alla pedissequa applicazione del Regolamento UE n. 679/2016, avuto particolare anche se non esclusivo riferimento al trattamento dei dati di cui all'art. 9 del Regolamento medesimo.

16) ONERI CONTRATTUALI.

1. Ai fini fiscali, l'importo presunto della concessione è determinato in euro 13.678.694,57 (tredicimilioneicentosestantottomilaseicentonovanta quattro/57).

2. Per il presente contratto, tutte le spese (diritti di segreteria e registrazione) sono a carico del concessionario. Per la registrazione si chiede l'applicazione della tariffa fissa di euro 200,00 ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. n. 131 del 26 aprile 1986, trattandosi di prestazioni soggette al regime dell'imposta sul valore aggiunto.

3. Ai sensi dell'art. 82 co. 5 del D. Lgs. n. 117/2017, il presente contratto è esente dall'imposta di bollo.

17) DISPOSIZIONI FINALI.

1. Per quanto non espressamente previsto in questo contratto si richiamano

le norme legislative e le altre disposizioni vigenti in materia.

Io Segretario generale del Comune di Seriate ho ricevuto questo atto del quale ho dato lettura alle parti che lo hanno dichiarato conforme alla loro volontà.

Di seguito questo contratto e gli allegati sono sottoscritti dalle parti e da me Segretario generale rogante, apponendo altresì le prescritte firme digitali ai sensi del comma 14 dell'art. 32 del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 e s.m.i..

Questo atto, scritto con mezzi elettronici da persona di mia fiducia, occupa nove pagine intere e parte della decima sin qui.

IL DIRIGENTE (dott. Stefano Rinaldi)

IL CONCESSIONARIO (sig. Andrea Della Rovere)

IL SEGRETARIO GENERALE (dott. Alberto Bignone)



Provincia di Bergamo
Piazza A. Alebardi, 1, Seriate
www.comune.seriate.bg.it/

CONCESSIONE DI SERVIZI Art. 3, comma 1, lett. vv) del decreto legislativo n. 50 del 2016
CAPITOLATO PRESTAZIONALE GESTIONE DELLA RSA PAPA GIOVANNI PAOLO I

Capo 1 - NATURA E OGGETTO DEL CONTRATTO.....	5
Art. 1. Oggetto della concessione e definizioni	5
Art. 2. Descrizione del servizio	6
Art. 3. Popolazione servita	6
Art. 4. Normativa di riferimento	7
4.1. Normativa specifica per il fronteggiamento dell'emergenza Covid-19	7
Capo 2 – LA RSA PAPA GIOVANNI PAOLO I	9
Art. 5. Identificazione della struttura e luogo di esecuzione dei servizi	9
Art. 6. Autorizzazioni e accreditamento	9
Art. 7. Calendario del servizio e orari.....	9
Art. 8. Ammissione degli utenti.....	9
8.1. Inserimento	10
Art. 9. Sistema Tariffario	10
Capo 3 – LE PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE	13
Art. 10. I servizi di assistenza sociosanitaria all'ospite.....	13
10.1. Assistenza medica	13
10.2. Attività assistenziale	14
10.2.1. Fornitura presidi per incontinenza e linea igiene	14
10.3. Assistenza infermieristica	15
10.4. Assistenza riabilitativa	15
10.5. Assistenza animativa/educativa	16
10.6. Gestione dei farmaci e dei dispositivi medici.....	16
10.7. Assistenza religiosa e onoranze funebri.....	16
Capo 4 – LE PRESTAZIONI ALBERGHIERE.....	17
Art. 11. Servizio ristorazione	17
Art. 12. Servizio lavanderia	17

12.1.	Biancheria piana da camera, da bagno e tovaglieria	17
12.2.	Biancheria ed effetti personali degli ospiti	18
12.3.	Linee guida organizzative	18
Art. 13.	Pulizia, disinfezione, sanificazione e fornitura di prodotti per l'igiene	19
Art. 14.	Conferimento rifiuti	19
Art. 15.	Disinfestazione, derattizzazione e prevenzione legionellosi	20
Capo 5 – I SERVIZI ULTERIORI		21
Art. 16.	Servizi obbligatori	21
16.1.	Servizio podologo estetista e parrucchiere	21
16.2.	RSA aperta	21
Art. 17.	Servizi facoltativi	21
17.1.	Servizi ambulatoriali vari	21
17.2.	Pasti per utenti esterni	21
17.3.	Servizi ulteriori	22
Capo 6 – LE PRESTAZIONI ACCESSORIE RELATIVE ALL'IMMOBILE – ARREDI MANUTENZIONI E ALTRI INTERVENTI		23
Art. 18.	Manutenzioni e procedimenti connessi all'immobile	23
18.1.	Collegio tecnico	25
Art. 19.	Arredi e attrezzature messe a disposizione dal Concedente	26
Capo 7 – REQUISITI MINIMI PER IL MANTENIMENTO DELL'ACCREDITAMENTO E DISPOSIZIONI ORGANIZZATIVE ULTERIORI		27
Art. 20.	Disposizioni generali	27
Art. 21.	Requisiti organizzativo-gestionali	27
21.1.	Documento organizzativo	27
21.2.	Piano di lavoro	27
21.3.	Materiale informativo e carta dei servizi	28
21.4.	Il contratto d'ingresso	29
Art. 22.	Struttura organizzativa	29
22.1.	Politiche di gestione delle risorse umane ed economiche	29
22.2.	Continuità assistenziale	29
Art. 23.	Gestione delle risorse umane	29
23.1.	Documento relativo alla gestione delle risorse umane	29
23.2.	Piano annuale di formazione e aggiornamento del personale	30
Art. 24.	Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, regolamenti interni	30
24.1.	Regolamento generale interno	30
24.2.	Programma annuale di valutazione e miglioramento delle attività	30
24.3.	Struttura o responsabile delle attività di valutazione e miglioramento della qualità	30

24.4.	Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	30
24.5.	Prevenzione e gestione dei disservizi.....	31
24.6.	Documentazione sociosanitaria e protocolli.....	31
24.7.	Progettazione individuale	31
24.8.	Relazione annuale per il Concedente.....	33
24.9.	Diritti della persona e della famiglia. Commissione paritetica	33
Art. 25.	Sistema informativo	34
Art. 26.	Gestione delle risorse tecnologiche	34
Art. 27.	Polizze assicurative.....	35
Capo 8 – L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO – IL PERSONALE.....		37
Art. 28.	Standard minimo di personale e declaratoria dei profili professionali	37
28.1.	Il responsabile di struttura – direttore del servizio.....	38
28.2.	Il responsabile sanitario	38
28.3.	Il Medico.....	38
28.4.	L'infermiere	39
28.5.	Il terapeuta della riabilitazione	39
28.6.	L'educatore/animatore	40
28.7.	Asa e/o Oss.....	40
28.8.	Altre figure professionali obbligatorie (Assistente sociale)	41
28.9.	Altre figure professionali facoltative.....	41
Art. 29.	Obblighi del personale	41
Art. 30.	Disposizioni generali sulla manodopera	41
Art. 31.	Sicurezza dei lavoratori per le attività gestionali	42
Art. 32.	Sicurezza dei lavoratori per i rischi interferenziali.....	43
Art. 33.	Clausole sociali	43
Art. 34.	Impiego di volontari	43
Capo 9 – DISCIPLINA CONTRATTUALE.....		44
Art. 35.	Ammontare e durata della concessione - importo del contratto.....	44
Art. 36.	Canone a carico del Concessionario.....	45
36.1.	Revisione del canone concessorio	45
Art. 37.	Corrispettivo della concessione. Tariffe.....	45
37.1.	Revisione delle tariffe.....	46
Art. 38.	Eventuali pagamenti a carico del Concessionario.....	46
Art. 39.	Tracciabilità dei flussi finanziari	47
Art. 40.	Modifica della concessione durante il periodo di efficacia.....	47
Art. 41.	Accreditamento e contrattualizzazione.....	47

Art. 42.	Personale. Codice di Comportamento e patto di integrità.....	48
Art. 43.	Disciplina del subappalto	49
Art. 44.	DEC, RUP e referente del Concessionario	49
Art. 45.	Verifiche di conformità e controlli	49
Art. 46.	Penali.....	50
Art. 47.	Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa.....	52
Art. 48.	Garanzia definitiva	52
Art. 49.	Divieto di cessione del contratto e cessione del credito	53
Art. 50.	Cessazione, revoca, recesso, risoluzione per inadempimento del Concedente.....	53
Art. 51.	Risoluzione per inadempimento del Concessionario.....	53
Art. 52.	Spese contrattuali, imposte, tasse, rimborso spese pubblicità legale.....	55
Art. 53.	Trattamento dei dati personali	55
Art. 54.	Foro esclusivo.....	55

Capo 1 - NATURA E OGGETTO DEL CONTRATTO

Art. 1. Oggetto della concessione e definizioni

- I. La concessione ha a oggetto la gestione di un Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) sul territorio del Comune di Seriate. Il tutto come nel prosieguo dettagliatamente esplicitato.
- II. Sono compresi nella concessione tutte le prestazioni e le forniture, anche accessorie, necessarie per dare il servizio completamente compiuto secondo le condizioni stabilite dal presente capitolato prestazionale e anche per prestazioni non previste (ovvero sottointese), ma cionondimeno necessarie in relazione all'ordinaria operatività della struttura. Sono altresì compresi, senza ulteriori oneri per la Stazione appaltante, i potenziamenti e le soluzioni migliorative contenute nell'offerta tecnica presentata dal Concessionario e non espressamente rifiutate dalla Stazione appaltante.
- III. L'esecuzione dei servizi è sempre e comunque effettuata secondo le regole dell'arte e il Concessionario deve conformarsi alla massima diligenza nell'adempimento dei propri obblighi; trova sempre applicazione l'articolo 1374 del codice civile.
- IV. Nel presente Capitolato sono assunte le seguenti definizioni:
 - a) Codice: il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50;
 - b) Linee guida RUP: Delibera n. 1096 del 26 ottobre 2016 adottata dall'Anac - Linee guida n. 3 - recanti «Nomina, ruolo e compiti del Responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni», come modificate dalla Delibera n. 1007 dell'11 ottobre 2017.
 - c) D. Lgs. 81/2008: il decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
 - d) Stazione appaltante: il soggetto giuridico che indice la gara e che sottoscriverà il contratto;
 - e) Concessionario: il soggetto giuridico (singolo, raggruppato o consorziato), comunque denominato ai sensi dell'articolo 45 del Codice dei contratti, che si è aggiudicato la concessione;
 - f) RSA: secondo la definizione ricavabile dalla deliberazione del Consiglio regionale 8 marzo 1995, n. 1439: "Progetto Obiettivo Anziani per il triennio 1995/1997", la RSA rappresenta la collocazione residenziale dell'anziano non autosufficiente quando non può essere più assistito a domicilio e non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale o in residenza sanitaria;
 - g) Concessione di servizi: un contratto a titolo oneroso stipulato per iscritto in virtù del quale una o più stazioni appaltanti affidano a uno o più operatori economici la fornitura e la gestione di servizi, riconoscendo a titolo di corrispettivo unicamente il diritto di gestire i servizi oggetto del contratto o tale diritto accompagnato da un prezzo, con assunzione in capo al Concessionario del rischio operativo legato alla gestione dei servizi;
 - h) Rischio operativo: il rischio legato alla gestione dei lavori o dei servizi sul lato della domanda o sul lato dell'offerta o di entrambi, trasferito all'operatore economico, il quale in condizioni operative normali, per tali intendendosi l'insussistenza di eventi non prevedibili, non sia garantito il recupero degli investimenti effettuati o dei costi sostenuti per la gestione dei servizi oggetto della concessione;

- i) PEF: Piano Economico Finanziario, documento che dovrà simulare l'andamento dei flussi di cassa in uscita, legati ai costi di investimento e ai costi di manutenzione e gestione e quelli in entrata, generati dall'incasso delle rette, nell'intero ciclo di vita della concessione;
- j) RUP: Responsabile unico del procedimento di cui agli articoli 31 e 101, comma 1, del Codice dei contratti;
- k) DEC: Direttore dell'esecuzione, soggetto incaricato dalla Stazione appaltante, ai sensi dell'articolo 111, comma 2 del Codice, il quale provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante assicurando la regolare esecuzione;
- l) DURC: il Documento unico di regolarità contributiva di cui all'articolo 80, comma 4, del Codice;
- m) Costo del lavoro (anche CL): il costo del personale impiegato, stimato dalla Stazione appaltante sulla base della contrattazione collettiva, comprensivo degli oneri previdenziali e assicurativi, al netto delle spese generali e degli utili d'impresa, di cui agli articoli 23, comma 16, 95, comma 10 e 97, comma 5, lettera d), del Codice, nonché di cui all'articolo 26, comma 6, del D.lgs. n. 81 del 2008;
- n) Costi di sicurezza aziendali (anche CS): i costi che deve sostenere il Concessionario per l'adempimento alle misure di sicurezza aziendali, specifiche proprie dell'impresa, connesse direttamente alla propria attività lavorativa e remunerati all'interno del corrispettivo contrattualmente previsto;
- o) Oneri di sicurezza (anche OS): gli oneri per l'attuazione DUVRI, relativi ai rischi da interferenza e ai rischi particolari del cantiere oggetto di intervento, di cui all'articolo 23, comma 15, del Codice dei contratti, nonché all'articolo 26, commi 3, 3-ter e 5, del Decreto n. 81 del 2008;
- p) CAM: sono i criteri ambientali minimi, ovvero "indicazioni tecniche" del Piano d'Azione Nazionale, sia generali che specifiche di natura ambientale e, quando possibile etico-sociale collegate alle diverse fasi delle procedure di gara.

Art. 2. Descrizione del servizio

- I. Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono strutture residenziali destinate ad accogliere persone anziane non autosufficienti, alle quali garantiscono interventi destinati a migliorarne i livelli di autonomia, a promuoverne il benessere, a prevenire e curare le malattie croniche.
- II. Il servizio si pone i seguenti obiettivi fondamentali:
 - garantire un intervento di assistenza e di cura della persona anziana unitario e globale;
 - migliorare i livelli di autonomia degli ospiti;
 - promuovere il benessere;
 - prevenire e curare le malattie croniche e la loro riacutizzazione;
 - promuovere e favorire la tutela della salute e una vita di qualità della persona anziana, soprattutto con riferimento alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue, nonché la prosecuzione di relazioni con il contesto sociale di appartenenza e/o di inserimento;
 - proporsi come riferimento culturale per la promozione di momenti di studio, dibattiti, incontri sulle problematiche dell'anziano, nonché la promozione di ricerche in ambito clinico, psicologico e sociale nell'area;
 - sviluppare la rete dei rapporti territoriali già esistenti e/o da incentivare;
 - garantire il coinvolgimento e la collaborazione delle famiglie degli ospiti.

Art. 3. Popolazione servita

- I. Il target di riferimento è composto da persone non autosufficienti, di norma ultra 65enni, che non possono essere assistite in casa e che necessitano di specifiche cure mediche di più specialisti e di una articolata assistenza socio-sanitaria e che nel particolare presentino una o più delle seguenti situazioni di bisogno:
 - Deficit più o meno gravi dell'autonomia personale;
 - Presenza concomitante di 2 o più malattie (co-morbilità);
 - Necessità di un ricovero temporaneo per il sollievo familiare o per la convalescenza.

Art. 4. Normativa di riferimento

- I. Per quanto non espressamente disciplinato dal presente capitolato si rimanda:
 - Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
 - Legge Regionale 12 marzo 2008, n. 3 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario";
 - D.G.R. n. 7435 del 14/12/2001: "Attuazione dell'art. 12, commi 3 e 4 della L.R. 11 luglio 1997, n. 31: Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (RSA)";
 - D.G.R. n. 12618 del 07/04/2003: "Definizione degli standard di personale per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani e prima revisione del sistema di remunerazione regionale (in attuazione della D.G.R. 14 dicembre 2001, n. 7435);
 - D.G.R. n. 3540 del 30/05/2012: "Determinazioni in materia di esercizio e accreditamento delle unità di offerta socio-sanitarie e di razionalizzazione del relativo sistema di vigilanza e controllo";
 - D.G.R. n. 116 del 14/05/2013: "Determinazioni in ordine all'istituzione del fondo regionale a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili: atto di indirizzo";
 - D.G.R. n. 856 del 25/10/2013: "Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della D.G.R. 116/2013: primo provvedimento attuativo";
 - D.G.R. X/1185 del 20/12/2013: "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l'esercizio 2014";
 - D.G.R. 08 maggio 2014, n. 1765 "Il sistema dei controlli in ambito socio-sanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della D.G.R. x/1185 del 20/12/2013".;
 - D.G.R. 31 ottobre 2014, n. 2569 "Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta socio-sanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo";
 - Ulteriore disciplina regionale vigente o sopravvenuta che disciplina la gestione delle RSA.

4.1. Normativa specifica per il fronteggiamento dell'emergenza Covid-19

- I. Nel perdurare dell'emergenza epidemiologica in corso, ovvero in caso di fenomeni di recrudescenza formalmente riconosciuti dall'autorità competente, il Concessionario si obbliga a rispettare le misure per la prevenzione e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid 19 declinate da Regione Lombardia, nonché ogni cautela prevista da qualsivoglia disposizione, nazionale o regionale, anche sopravvenuta, volta al fronteggiamento dell'emergenza sanitaria, avuto particolare anche se non esclusivo riferimento alla disciplina tecnica relativa alle pulizie e alla sanificazione; alla manipolazione e alla somministrazione di alimenti; all'accesso alla struttura; al possesso di idoneo green pass e/o ulteriore certificazione che si renderà necessaria da parte del personale impiegato e dei visitatori, all'utilizzo di idonei DPI.

- I. Si rinvia, a mero titolo indicativo, al “VADEMECUM per la prevenzione e la gestione dell’infezione da SARS-Cov2, con particolare riferimento alle Strutture Sociosanitarie”, redatto a cura del Dipartimento per la Programmazione, Accreditamento, Acquisto delle Prestazioni Sanitarie e Sociosanitarie UOC Accreditamento Vigilanza e Controllo Area Sociosanitaria e Sociale dell’ATS Bergamo e disponibile sul relativo sito istituzionale, nonché alla D.g.r. 10 marzo 2022 - n. XI/6082 e s.m.i.
- II. Il Concessionario s’impegna altresì al rispetto dei pertinenti rapporti ISS, avuto particolare riferimento ai seguenti, nella loro ultima versione disponibile:
 - Indicazioni a interim per la prevenzione e il controllo dell’infezione da SARS-CoV-2 in strutture residenziali sociosanitarie e socioassistenziali.
 - Indicazioni a interim sul contenimento del contagio da SARS-CoV-2 e sull'igiene degli alimenti nell’ambito della ristorazione e somministrazione di alimenti.
 - Indicazioni a interim per la sanificazione degli ambienti interni nel contesto sanitario e assistenziale per prevenire la trasmissione di SARS-CoV 2.

Capo 2 – LA RSA PAPA GIOVANNI PAOLO I

Art. 5. Identificazione della struttura e luogo di esecuzione dei servizi

- I. I servizi di cui al presente capitolato devono essere svolti presso la struttura di proprietà del Concedente, sita nel Comune di Seriate in via C. Battisti n. 3.
- II. Per adempiere alle normative vigenti la RSA è stata dotata di idonei locali, come meglio individuabili nell'allegata planimetria (all. I).

Art. 6. Autorizzazioni e accreditamento

- I. La struttura è stata autorizzata al funzionamento dalla Provincia di Bergamo con determinazione dirigenziale n. 1860 del 10/05/2004.
- II. La struttura è stata inoltre autorizzata e accreditata dalla Regione Lombardia con DGR n. 255 del 14/07/2010 per 62 posti letto a contratto e con Delib. ATS n. 840 del 09/10/2015 per altri 2 posti, per un totale di 64 posti letto a contratto. Inoltre, con ulteriori provvedimenti, sono stati autorizzati 5 posti letto di sollievo e 1 posto per degenza a tempo indeterminato.
- III. Il Concessionario è tenuto all'espletamento delle pratiche, presso i competenti uffici regionali e dell'ATS Bergamo, volte a ottenere la voltura dell'autorizzazione e dell'accreditamento, soggette all'attività di vigilanza ai sensi della normativa vigente, in coerenza con quanto stabilito dalla già citata D.G.R. 2569/2014, la quale recita: *"l'accreditamento è posto in capo all'effettivo soggetto gestore dell'unità di offerta e che, conseguentemente, nel caso in cui detta gestione sia oggetto di affidamento da parte di enti pubblici, l'affidatario è l'unico soggetto titolato a richiedere l'accreditamento, con efficacia provvisoria limitata alla durata del contratto stesso"*. Parimenti sono a carico del Concessionario gli adempimenti connessi alla Segnalazione Certificata Inizio Attività previsti dalla medesima deliberazione.
- IV. Al termine del contratto l'accreditamento e la relativa contrattualizzazione torneranno nella disponibilità del Concedente, ovvero del Concessionario subentrante e il Concessionario dovrà prestare la propria piena collaborazione per la quanto più celere definizione del processo. È onere del Concessionario ripetere eventuali finanziamenti regionali ottenuti nelle more di perfezionamento della voltura, riferibili ad attività e prestazioni erogate dal Concessionario subentrante.
- V. È facoltà del Concessionario mettere in campo le azioni necessarie al fine di aumentare il numero di posti disponibili/contrattualizzati nei confronti delle autorità competenti, fermo restando il rispetto dei requisiti strutturali e gestionali/operativi previsti dal presente capitolato.

Art. 7. Calendario del servizio e orari

- I. La struttura dovrà essere aperta sette 7 su 7, 24 ore su 24, in tutti i giorni dell'anno.

Art. 8. Ammissione degli utenti

- I. Per accedere alla RSA gli utenti possono rivolgersi direttamente presso la struttura, che supporterà gli utenti nella compilazione della pertinente modulistica.
- II. I criteri di priorità per l'ammissione delle persone in lista d'attesa sono i seguenti:
 - residenza nel comune di Seriate e in subordine in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale di Seriate;

- complessità della situazione legata a un grave bisogno di rilievo sociosanitario assistenziale e/o di emergenza sociale;
 - data di iscrizione nella lista d'attesa;
 - residenza nella Regione Lombardia;
 - idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto.
- III. Il comune di Seriate definirà delle Linee guida per l'ammissione, in riferimento alle modalità di valutazione delle situazioni e all'individuazione di criteri e punteggi per la redazione della graduatoria, tenendo conto delle priorità indicate al punto precedente, che saranno utilizzate dall'unità di valutazione multidimensionale costituita da personale del concessionario, dai Servizi sociali comunali e dall'ASST di riferimento.
- IV. È onere del Concessionario, in sinergia con i competenti servizi sanitari dell'ASST di riferimento e i servizi sociali del Comune di Seriate, accertare l'idoneità all'ammissione e individuare lo stato di salute e di autonomia iniziale dell'utente (almeno situazione cognitiva, mobilità, autonomia funzionale, necessità di assistenza sanitaria, situazione sociale e - se la situazione cognitiva lo permette - anche la percezione di salute dell'utente) e altre informazioni (per esempio, abitudini, stili di vita, particolari esigenze) al fine di poter effettuare una valutazione multidimensionale e definire un primo orientamento operativo temporaneo in relazione al mantenimento della condizione dell'ospite e ai principali rischi esistenti.
- V. È altresì onere del Concessionario:
- di coinvolgere l'utente, quando possibile, nella definizione e nel raggiungimento degli obiettivi fissati, in quanto il risultato dipende anche dalla capacità di coinvolgimento dei diretti interessati nel processo di erogazione del servizio;
 - di registrare gli effetti personali (per esempio abbigliamento effetti e oggetti personali in generale, referti medici) presi in consegna al momento dell'ammissione nella struttura. Tale registrazione deve essere tenuta aggiornata lungo tutto l'arco di permanenza del singolo ospite in struttura.
- VI. In ogni caso l'iscrizione al servizio è perfezionata con gli operatori del RSA e l'accesso al servizio deve essere preceduta dalla stipula del contratto di ingresso, sulla base dello schema tipo predisposto dal Concessionario secondo le linee guida regionali di cui alla D.G.R. 20 dicembre 2013, n. 1185, "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario regionale per l'esercizio 2014".

8.1. Inserimento

- I. Nell'ambito di questa fase, deve essere individuato un responsabile del caso che affianchi l'utente e i suoi familiari per un corretto inserimento.
- II. La struttura deve prevedere un periodo di osservazione dell'utente finalizzato a raccogliere una serie di informazioni relative all'impatto di istituzionalizzazione; tale osservazione deve essere documentata. Durante tale periodo devono essere somministrati all'utente opportuni test e/o schede di valutazione, al fine di delineare un quadro quanto più completo delle peculiarità dell'utente, anche al fine di ridurre quanto più possibile l'impatto di cui sopra.

Art. 9. Sistema Tariffario

- I. La tariffa per la frequenza giornaliera degli ospiti è così composta:
 - a) Quota a carico dell'utente;
 - b) Quota a carico del sistema Regionale;
 - c) Servizi aggiuntivi e ulteriori

a) Quota a carico dell'utente

- I. La quota a carico dell'utente di cui al punto a) è quella fissata dal Concessionario entro i tetti massimi stabiliti dal Comune di Seriate ed è incassata direttamente dal Concessionario.
- II. Le tariffe massime (netto IVA) applicabili all'utenza per il primo anno di concessione sono le seguenti:

Servizio	Tariffa giornaliera/costo unitario
a) Retta RSA a contratto	€ 59,58
b) Retta posti ulteriori	€ 81,91

- III. Le rette di cui al punto a) non comprendono:
- lavaggio capi delicati a secco;
 - fornitura abbigliamento;
 - servizio parrucchiere eccettuato il lavaggio e asciugatura nell'ambito dell'igiene personale;
 - servizio estetista eccettuate le cure conservative nell'ambito dell'igiene personale;
 - servizio podologo eccettuate le cure ordinarie nell'ambito dell'igiene personale;
 - servizio telefonia;
 - servizio trasporto per visite specialistiche non prescritte dalla RSA;
 - consulenze mediche specialistiche in regime privatistico, salvo che siano erogate dal personale interno, secondo l'eventuale impegno assunto in sede di offerta tecnica;
 - ticket per esami diagnostici non prescritti dalla RSA;
 - servizi funebri.
- IV. Il concessionario, per dette rette, è legittimato a chiedere all'utenza:
- un deposito per le spese minute, di norma non superiore a € 200,00, per la copertura delle spese personali dell'ospite, soggetto a reintegrazione in caso di consumo, come meglio sarà definito in fase esecutiva nell'apposito regolamento.
 - un deposito cauzionale di garanzia, di norma non superiore all'importo di una mensilità (30 giorni), il quale dovrà essere rimborsato all'avente diritto entro 60 (sessanta) giorni dall'interruzione del rapporto contrattuale (o dallo spirare della presente concessione), fatta salva la rivalsa su esso per i crediti vantati dal Concessionario.
- V. Le rette di cui alla lett. b), oltre a quanto escluso anche per quelle di cui alla lett. a), non comprendono:
- i medicinali;
 - i presidi di medicazione;
 - i prodotti per l'incontinenza.

Tali voci rimangono in carico al S.S.N, ove tramite il medico curante verranno prescritte a favore dell'ospite.

- VI. Il concessionario, per dette rette, è legittimato a chiedere all'utenza:
- un deposito per le spese minute, di norma non superiore a € 200,00, per la copertura delle spese personali dell'ospite, soggetto a reintegrazione in caso di consumo, come meglio sarà definito in fase esecutiva nell'apposito regolamento.
 - una caparra confirmatoria, per una somma non eccedente il 50% delle giornate di ricovero temporaneo prenotate, Nel caso di inadempimento a qualsiasi titolo da parte dello stipulante, l'Ente Gestore ha diritto a trattenere la somma ricevuta o a restituirla e ad agire ai sensi dell'art. 1453 del Codice Civile.

b) Quota a carico del sistema Regionale

- I. La remunerazione Regionale di cui al punto b), con la quantificazione, i limiti e i relativi vincoli, è annualmente stabilita dalla disciplina Regionale.
- II. Per l'anno 2021 vedasi:
 - Dgr XI/4232 del 29 gennaio 2021 "Determinazione in ordine alla gestione del servizio sanitario e sociosanitario per l'esercizio 2021 – quadro economico e programmatico" (cfr. per il 2022 la DGR DGR n. XI/5941);
 - Dgr XI/4508 del 01 aprile 2021 "Determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione per l'anno 2021";
 - Dgr XI/4773 del 26 maggio 2021 "Determinazioni in ordine alla negoziazione 2021 e ulteriori determinazioni in ambito sanitario e sociosanitario.
- III. Sul sito dell'ATS Bergamo è possibile consultare i budget "storici", da intendersi al lordo di IVA, se dovuta (cfr. *amplius* il documento recante "relazione e indicazioni per la redazione del PEF"), così riassumibili:

annualità	importo
2021	1.026.813,00
2020	1.026.813,00
2019	1.001.769,00
2018	1.001.769,00

- IV. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 175 del D. Lgs. 50/2016 le modifiche della disciplina regionale relativa alle RSA e al relativo sistema di remunerazione saranno recepite nell'ambito della presente concessione, anche a rettifica del PEF presentato in sede di gara. In nessun caso il Concedente integrerà il minor contributo Regionale erogato per le riduzioni dei fondi che dovessero nel tempo verificarsi, la cui eventualità ricade pienamente nel rischio d'impresa insito nel modulo concessorio.

c) Servizi aggiuntivi e ulteriori

- I. La Struttura può essere adibita anche alla realizzazione di ulteriori servizi, attività e iniziative a tariffazione libera a favore degli utenti, della popolazione anziana, o a questi anche indirettamente collegata, o comunque idonei a incidere positivamente sulla "vita comunitaria" e sul "tessuto sociale", purché queste non intralcino le attività ordinarie, previa comunicazione al Concedente.
- II. In sede di gara dovranno essere indicati i servizi ulteriori offerti, nonché la loro tariffa massima.
- III. Il Concedente ha la facoltà di inibire l'attivazione di uno o più servizi, allorquando rilevi l'incoerenza rispetto all'oggetto del contratto, o quando le modalità operative possano determinare esternalità negative sul servizio principale.
- IV. Per eventuali e ulteriori servizi e/o eventi aggiuntivi, ove non definiti dal Capitolato, o nel Contratto e sempreché autorizzati dal Concedente, gli utenti e gli ospiti concorderanno le rette direttamente con il Concessionario.
- V. Il Concessionario dovrà annualmente fornire al Concedente un rendiconto completo di tutti gli incassi avvenuti anche per detti servizi.

Capo 3 – LE PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE

Art. 10. I servizi di assistenza sociosanitaria all'ospite

- I. Il Concessionario dovrà garantire l'assistenza infermieristica, l'assistenza rieducativa – riabilitativa e delle attività di animazione, nonché l'assistenza socioassistenziale e tutelare, che complessivamente dovranno rispondere ai bisogni assistenziali degli ospiti residenti presso la RSA.
- II. Lo svolgimento del servizio dovrà essere garantito attraverso l'integrazione delle varie figure professionali e il coordinamento delle relative operatività, al fine di garantire al meglio le seguenti attività minime, fermo restando quanto previsto dalla disciplina specifica settoriale.

10.1. Assistenza medica

- I. Il personale medico dovrà garantire:
 - la responsabilità di assistenza clinica degli ospiti e del puntuale aggiornamento del fascicolo sociosanitario e del foglio di terapia degli stessi;
 - la collaborazione con il responsabile sanitario la Direzione/Rup e il Dec nella funzione di monitoraggio e verifica delle prestazioni rese dal personale sociosanitario e assistenziale;
 - la collaborazione con il responsabile sanitario per la corretta applicazione del sistema di classificazione della fragilità degli ospiti (Sosia e Sidi) nonché per la raccolta ed elaborazione dei dati statistici della reportistica prevista dalla Direzione;
 - la collaborazione con il responsabile sanitario per la gestione dell'armadio farmaceutico della RSA e RSD, ivi compresa la gestione del registro stupefacenti e della programmazione dell'approvvigionamento dello stesso, in accordo con la Direzione;
 - la partecipazione alle riunioni per la definizione del PAI;
 - l'eventuale valutazione in ospedale dei pazienti che verranno accolti nella RSA in dimissioni protette;
 - l'eventuale valutazione al domicilio o in struttura delle persone che richiedono ingresso in RSA e RSD.
- II. In particolare, competono al medico:
 - A) per la parte clinica:**
 - Accoglienza
 - la tenuta, controllo e sottoscrizione dei Fasas;
 - l'attività clinica e la supervisione;
 - la compilazione dei fogli terapia e la verifica della corretta tenuta del registro stupefacenti;
 - la compilazione delle scale di valutazione e la supervisione della corretta applicazione delle stesse quando somministrate da altri professionisti;
 - la stesura del Pai e relativi aggiornamenti con il coinvolgimento dell'equipe multiprofessionale;
 - la calendarizzazione del Pai;
 - a collaborazione con il responsabile sanitario alla compilazione delle schede Sosia e Sidi;
 - la compilazione del diario multidisciplinare;
 - l'informazione e raccolta del consenso per gli atti sanitari e la cura della sottoscrizione dei consensi informati.
 - B) per la parte gestionale:**
 - la verifica del corretto percorso dello sporco e del pulito;
 - la responsabilità del corretto smaltimento dei rifiuti speciali;

- la predisposizione e la verifica della documentazione cartacea e informatica in collaborazione con la Direzione;
- la partecipazione alle riunioni periodiche del personale di nucleo;
- la partecipazione alle riunioni convocate dal responsabile sanitario;
- la collaborazione all'azione di autocontrollo con riferimento alle misure stabilite dalla Dgr Lombardia n. 1765/14 sull'appropriatezza degli interventi;
- ogni altra attività prevista dalla disciplina regionale.

10.2. Attività assistenziale

- I. L'assistenza alla persona nelle 24 ore è rivolta all'aiuto parziale o totale all'ospite per l'assolvimento della cura di sé, nonché delle funzioni della vita quotidiana. A titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - igiene personale;
 - vestizione;
 - alimentazione;
 - idratazione,
 - mobilizzazione;
 - bagno assistito;
 - deambulazione;
 - interventi per la tutela igienico sanitaria;
 - prestazioni coordinate con le attività infermieristiche;
 - riordino giornaliero delle camere con cambio biancheria personale e del letto;
 - sanificazione dei dispositivi antidecubito e dei materassi almeno con cadenza mensile (salvo esigenze specifiche);
 - collaborazione all'organizzazione e realizzazione di interventi volti a favorire la socializzazione e la vita di relazione degli ospiti;
 - collaborazione nella programmazione delle attività di assistenza e del piano d'intervento del singolo ospite;
 - accompagnamento dell'ospite anche all'esterno della struttura;
 - svolgimento di tutti i compiti ausiliari e sussidiari allo svolgimento dell'attività di cui sopra, ivi comprese le attività di supporto generale, di presa e consegna, relative anche alle esigenze di cucina, guardaroba, magazzino e amministrazione.
- III. L'assistenza alla persona dovrà essere erogata e finalizzata al soddisfacimento dei bisogni per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel progetto individualizzato.
- IV. Il Concessionario dovrà altresì garantire sia l'accompagnamento diurno dell'ospite in caso di visita specialistica e/o esami specialistici non effettuabili in sede esclusivamente su richiesta del medico di struttura e limitatamente al territorio provinciale, sia l'accompagnamento di ospiti in caso di invio al Pronto Soccorso.

10.2.1. Fornitura presidi per incontinenza e linea igiene

- I. Il Concessionario dovrà provvedere alla fornitura di prodotti monouso per incontinenza (pannoloni sagomati, assorbenti igienici, mutandina giorno/notte; traverse monouso; slip elastico a rete e quanto altro necessario in relazione alla specificità del singolo utente) e prodotti per igiene personale (sapone e detersivi liquidi; creme detersive e idratanti; salviettine monouso; e quanto altro necessario in relazione alla specificità del singolo utente).
- II. Tutti i prodotti forniti dovranno essere di elevata qualità, conformi alla normativa vigente in materia e in particolare i prodotti monouso per incontinenza dovranno:

- rispondere ai requisiti previsti dal D.P.C.M. 12 gennaio 2017, “Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all’art. 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502” e in particolare alle caratteristiche di cui all’Allegato 2 dello stesso D.P.C.M.;
- essere classificati come Dispositivi Medici ed essere dotati di marcatura CE, ai sensi della Direttiva 93/42/CEE e in ottemperanza a quanto previsto dal d.lgs. n. 46/1997;
- essere conformi al DM 24 dicembre 2015 “Adozione dei criteri ambientali minimi per le forniture di ausili per l'incontinenza”;
- essere conformi ai requisiti previsti dalle disposizioni legislative, regolamentari e tecniche, comunitarie e nazionali, nonché alle autorizzazioni alla produzione, all’importazione e all’immissione in commercio.

10.3. Assistenza infermieristica

I. Il personale infermieristico dovrà:

- garantire, nel rispetto delle indicazioni organizzative nonché di tutte le procedure e protocolli e delle prescrizioni mediche, la pianificazione dei processi sociosanitari e assistenziali e l’adeguato svolgimento delle attività sanitarie e assistenziali, assicurando il pieno rispetto di tutte le prerogative e responsabilità connesse al ruolo infermieristico e al relativo codice deontologico.
- per quanto di competenza, assicurare la compilazione della documentazione sanitaria, dei FASAS, dei Progetti Individuali (PAI) e delle consegne nel rispetto delle procedure e dei protocolli vigenti. Particolare rilevanza riveste la gestione delle sostanze stupefacenti in totale osservanza della procedura interna e nel rispetto delle normative vigenti. Dovrà, in particolare, svolgere una “guardia attiva” quale responsabile dell’assistenza erogata in tutti i nuclei assistenziali, verificando costantemente le necessità cliniche e assistenziali, nonché l’attuazione dei piani di lavoro dei diversi nuclei, redigendo la consegna e compilando i diari assistenziali multidisciplinari degli ospiti assistiti, nonché effettuare i monitoraggi previsti (es. alvo, terapia, mobilizzazione, diuresi, dolore, parametri vitali, SPTF Strumenti di Protezione e Tutela Fisica ecc.). Si occuperà, inoltre, dell’approvvigionamento e dello stoccaggio dei farmaci.
- svolgere, inoltre, azione di filtro con il personale Medico presente in struttura o medico reperibile, che contatterà a seconda delle necessità rilevate. Dovrà, inoltre, coordinare le ASA al fine di garantire il più celere accesso dei mezzi di soccorso alla struttura in caso di ricovero d’urgenza festivo/notturno. Il personale infermieristico organizzerà e coordinerà le attività attinenti alle misure del piano di emergenza.

10.4. Assistenza riabilitativa

- I. L’assistenza riabilitativa dovrà essere erogata secondo quanto previsto dal profilo professionale del fisioterapista e del terapeuta della riabilitazione e orientata al mantenimento e al recupero delle ADL (activities of daily) in accordo con l’equipe assistenziale, su indicazione medica e come definito dal Progetto riabilitativo. Nel contesto della assistenza riabilitativa, inoltre, dovrà essere garantita la compilazione del Programma riabilitativo relativo al Piano Assistenza Individuale (PAI) contenuto nel FASAS.
- II. L’attività riabilitativa deve essere orientata al mantenimento delle funzioni quotidiane, alla prevenzione della disabilità evitabile, al supporto protesico, alla gestione e verifica degli ausili utili alla mobilità. Nello specifico dovrà essere redatto programma (settimanale) di attività motoria e di

riattivazione per il miglioramento del tono muscolare, dell'equilibrio, della funzionalità motoria e del benessere generale.

10.5. Assistenza animativa/educativa

- I. Trattasi di servizi socioeducativi che comprendono interventi di gruppo o individuali (quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture etc.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita. A tal fine dovrà essere elaborato e attuato uno specifico programma di animazione di struttura, sia per gruppi di interesse che per attività individuali, con attività ricreative e occupazionali, socioriabilitative e di partecipazione alla vita sociale e di comunità, rispettando e valorizzando, ove possibile, le storie personali, le preferenze e gli orientamenti culturali.

10.6. Gestione dei farmaci e dei dispositivi medici

- I. Al Concessionario compete l'intero processo di gestione del farmaco (approvvigionamento, accettazione, immagazzinamento, prescrizione, distribuzione, somministrazione monitoraggio) e dei dispositivi medici, da eseguirsi in conformità alle "[linee guida per la gestione dei medicinali e dei dispositivi medici in RSA](#)" redatte dall'ATS Brianza¹.

10.7. Assistenza religiosa e onoranze funebri

- I. Il Concessionario dovrà stipulare accordi con le autorità religiose, nel rispetto della libertà di culto degli ospiti e provvedere, ove non provvedano i famigliari, ai servizi funebri ai defunti.
- II. Dovrà in ogni caso essere garantita la libertà di scelta delle imprese di pompe funebri da parte delle famiglie, che sosterranno i relativi costi.

¹ Il riferimento all'ATS Brianza è operato in ragione dell'assenza di specifiche linee guida provinciali. Resta inteso che eventuali procedimenti amministrativi connessi rientrano nella competenza dell'ATS Bergamo.

Capo 4 – LE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Art. 11. Servizio ristorazione

- I. Il Concessionario deve garantire il vitto agli ospiti della struttura, mediante produzione dei pasti presso la cucina presente all'interno della struttura, senza possibilità di ricorrere, salvo emergenze, a centri cottura esterni. Al fine di sfruttare la capacità produttiva della cucina, è ammessa la produzione dei pasti per altre commesse, purché non sia arrecato intralcio al servizio a favore degli ospiti.
- II. Il servizio dovrà essere reso secondo le modalità e le specifiche tecniche contenute nelle "linee di indirizzo per la ristorazione nelle strutture residenziali extraospedaliere" contenute nell'allegato A alla [DGR n. 1556 del 17 novembre 2020](#) della Regione Veneto, con particolare riferimento agli allegati 1), 3), 4), 6), 7) e 8) ivi contenuti (eccettuati i riferimenti alla produzione biologica). Ovunque in detto documento si faccia riferimento all'autorità sanitaria competente (es. vidimazione menù), per questa deve intendersi l'ATS Bergamo, in quanto le linee guida di altra Regione sono richiamate esclusivamente per motivi tecnici, rappresentando il documento più recente e completo nel panorama nazionale.
- III. Il servizio dovrà altresì essere reso in conformità alle "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica" di cui al [DM 28 ottobre 2021](#), nonché nel rispetto del [DM 10 marzo 2020](#), "Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva", limitatamente alle specifiche tecniche minime previste per le strutture assistenziali.

Art. 12. Servizio lavanderia

- I. Il Concessionario dovrà gestire integralmente il ciclo di lavanderia della biancheria piana, delle divise e il trattamento interno della biancheria ed effetti personali degli ospiti, secondo le procedure minime nel prosieguo indicate.
- II. Il servizio dovrà essere reso in conformità a quanto previsto dal [DM 9 dicembre 2020](#), "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di lavaggio industriale e noleggio di tessili e materasseria", in quanto compatibile.

12.1. Biancheria piana da camera, da bagno e tovaglieria

- I. Il Concessionario dovrà garantire la biancheria piana occorrente per tutti i letti, per i bagni delle camere degli ospiti nonché per i tavoli della struttura oggetto della Concessione e tutte le attività connesse alla gestione dei seguenti materiali: lenzuola; coperte; federe a sacco; coprimaterassi; traverse; copriletto; asciugamani; tovaglie; strofinacci; bavaglie; e le ulteriori dotazioni necessarie per dare il servizio per compiuto.
- II. Detti beni dovranno essere forniti puliti, stirati e pronti all'uso, assicurando i lavaggi secondo la frequenza indicata in sede di offerta tecnica.
- III. Il servizio ha la finalità di assicurare un ricambio continuo e ordinato di biancheria necessaria per la dotazione giornaliera.
- IV. È d'obbligo sottolineare che la biancheria è destinata a una tipologia di utenza tipica delle strutture sociosanitarie (utenti non autosufficienti) e pertanto la richiesta di sostituzione della biancheria potrebbe non essere sempre riconducibile alla normale usura e, quindi, il Concessionario, non potrà esimersi dall'effettuare la sostituzione di tale biancheria.

- V. Il Concessionario si impegna inoltre all'eventuale sostituzione del materiale fornito anche se strappato, macchiato e comunque in qualsiasi condizione venga reso senza addebito alcuno al Concedente o agli ospiti.
- VI. Inoltre, il Concessionario dovrà garantire il lavaggio, almeno una volta al mese, delle cinture di contenzione, dei materassi antidecubito, dei cuscini letto e da postura, dei copri sponde laterali e delle ulteriori dotazioni analoghe.

12.2. Biancheria ed effetti personali degli ospiti

- I. Il Concessionario dovrà provvedere al lavaggio, allo stiro e all'ordinaria manutenzione della biancheria ed effetti personali degli ospiti.
- II. Il servizio è comprensivo delle prestazioni d'opera e dei materiali/prodotti di consumo necessari e dovrà prevedere:
 - Il ritiro della biancheria da lavare e lo stoccaggio nei locali lavanderia con criteri differenziati eventualmente già ripartita in sacchi di diversa colorazione a seconda del lavaggio o della provenienza (divise operatori e indumenti anziani);
 - Il lavaggio della biancheria;
 - il lavaggio differenziato della biancheria e dei capi di vestiario personali degli ospiti e divise operatori a seconda del tipo di tessuto e di sporco, compresi i capi delicati e/o di lana;
 - il lavaggio differenziato in caso di materiale proveniente da eventuali isolamenti per motivi sanitari, come da indicazione del Responsabile Sanitario;
 - l'asciugatura;
 - la stiratura e/o la piegatura di tutto il materiale lavato;
 - la riconsegna ai vari reparti/armadi e armadi ospiti di tutto il materiale;
 - l'esecuzione di piccole riparazioni, rammendi (cerniere, bottoni, cuciture ecc.);
- III. L'Appaltatore dovrà garantire la tracciabilità del capo di vestiario con idoneo metodo univoco di identificazione dell'ospite attraverso etichettatura facilmente riconoscibile e identificabile.

12.3. Linee guida organizzative

- I. La biancheria sporca degli ospiti dovrà essere ritirata quotidianamente e dovrà di norma essere riconsegnata entro 3 giorni dal ritiro;
- II. L'Appaltatore si impegna a usare detersivi e altri prodotti pienamente rispondenti alle normative vigenti in materia idonei ad assicurare alla biancheria e ai capi in genere la necessaria igiene, nonché evitare qualsiasi danno fisico agli utenti quali allergie, irritazioni alla pelle e quant'altro.
- III. L'Appaltatore si impegna anche alla fornitura dei prodotti necessari e/o attrezzature per la riparazione dei capi di vestiario e della biancheria, nonché a preservare i locali assegnati in condizione di massima pulizia.
- IV. Le procedure di lavaggio, sia per la biancheria piana che per i vestiti degli ospiti devono garantire:
 - l'eliminazione di qualsiasi tipo di sporco e/o di macchia o elementi residui quali: oggetti, peli e capelli;
 - eliminazione di microorganismi, batteri e di qualsiasi altro elemento in grado di alterare la condizione fisica degli utilizzatori;
 - il rispetto della normativa vigente relativa alla composizione dei detersivi impiegati, in particolare questi ultimi dovranno rispettare il Ph fisiologico della pelle al fine di non ingenerare allergie e alterazioni agli utilizzatori ed essere idonei ad assicurare alla biancheria pulizia e igienizzazione;
 - risciacqui sufficienti a eliminare ogni traccia di prodotti di lavaggio;
 - eliminazione di ogni alcalinità nei tessuti;

- eliminazione degli odori, la biancheria deve odorare di pulito e garantire morbidezza e confortevolezza;
- il rispetto dei colori originali della biancheria.

Art. 13. Pulizia, disinfezione, sanificazione e fornitura di prodotti per l'igiene

- I. Il servizio riguarda il complesso degli interventi occorrenti per la pulizia, la disinfezione, la sanificazione, ordinaria e straordinaria, di tutti i locali della Struttura adibita a RSA e delle aree che risultino essere, comunque, di sua pertinenza, nonché degli arredi e delle attrezzature.
- II. È altresì a carico del Concessionario la ricarica dei materiali di consumo presso i servizi igienici (saponi, creme, carta igienica ecc.).
- III. Tale servizio deve essere svolto con idonei mezzi tecnici, personale e attrezzature, nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE, mediante la predisposizione della propria organizzazione e a suo rischio.
- IV. La pulizia e sanificazione di tutti gli ambienti, utensili e attrezzature utilizzati per il servizio deve avvenire nel rispetto delle disposizioni normative vigenti e con impiego di prodotti conformi a quanto previsto dal [DM 51 del 29 gennaio 2021](#) (cfr. altresì il decreto Correttivo n. 24 settembre 2021) "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti a uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti".
- V. Il Concessionario assume piena e diretta responsabilità in ordine alla costante esecuzione di controlli ambientali e sul rispetto dei limiti di contaminazione chimica e microbiologica ammessi dalla legge in ogni fase del processo di erogazione dei servizi affidati.
- VI. Il servizio di pulizia comprende
 - **pulizie ordinarie:** ovvero attività di pulizia di carattere continuativo e routinario,
 - **pulizie periodiche:** ovvero attività di pulizia più profonda a periodicità più lunga da svolgersi con frequenze prestabilite,
 - **pulizie straordinarie:** ovvero interventi imprevedibili richiesti per esigenze occasionali che possono comprendere attività di tipo quotidiano e periodico.
- VII. Per le frequenze minime per le pertinenti aree di rischio si rinvia al documento redatto dall'ANMDO recante "indicazioni metodologiche e frequenze di sanificazione per area di rischio" (l'ospedale, n. 1, gennaio-marzo 2020, pp, 58-64) consultabile [qui](#)).
- VIII. Le operazioni di pulizia devono essere condotte possibilmente negli orari che non creino intralci o impedimento alla normale attività della struttura.
- IX. È in ogni caso da ritenersi a carico del Concessionario qualsivoglia attività di pulizia, ordinaria, periodica o straordinaria, necessaria a mantenere in efficienza la struttura e in generale a garantire la salubrità e il decoro degli spazi concessi.
- X. Fatti salvi i suddetti requisiti minimi l'articolazione effettiva delle prestazioni risponderà all'articolazione del piano pulizie e sanificazione formulato dal Concessionario nell'ambito del proprio progetto gestionale.
- XI. Restano fermi gli obblighi di sanificazione per il fronteggiamento dell'emergenza epidemiologica in corso, per come stabiliti dalla disciplina nazionale o regionale di riferimento.

Art. 14. Conferimento rifiuti

- I. Il conferimento dei rifiuti dovrà avvenire con le modalità e secondo i criteri previsti dal vigente regolamento comunale per la gestione dei rifiuti.
- II. Il conferimento di rifiuti sanitari dovrà avvenire sotto la scrupolosa osservanza del DPR 254/03, regolamento recante disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma dell'art. 24 della legge 31

luglio 2002, n. 179, allo scopo di garantire elevati livelli di tutela dell'ambiente e della salute pubblica.

- III. È a carico del Concessionario la tassa sui rifiuti e l'acquisto di ogni bene necessario al corretto conferimento dei rifiuti.

Art. 15. Disinfestazione, derattizzazione e prevenzione legionellosi

- I. Il servizio consiste nell'esecuzione di tutte le attività di ispezione, controllo e monitoraggio e interventi di bonifica necessari a controllare e ridurre la presenza di ratti e insetti, che possano pregiudicare l'agibilità e il decoro dei luoghi di lavoro, dei locali tecnici, delle attrezzature impiantistiche (canali, tubazioni ecc.), delle aree esterne, dei giardini e degli ambienti accessori.
- II. Dovranno le seguenti tipologie di attività:
 - a) derattizzazione;
 - b) disinfestazione da blatte;
 - c) disinfestazione da mosche e altri insetti alati.
- III. Il Concessionario dovrà altresì mettere in atto tutte le misure idonee a prevenire fenomeni di legionellosi, in conformità con quanto previsto dalle "Linee guida per la prevenzione e il controllo della legionellosi" approvato in Conferenza Stato-Regioni, nella seduta del 7 maggio 2015.

Capo 5 – I SERVIZI ULTERIORI

Art. 16. Servizi obbligatori

16.1. Servizio podologo estetista e parrucchiere

- I. Il Concessionario dovrà istituire detti servizi, per far fronte alle richieste e/o alle necessità degli ospiti, concordando le tariffe direttamente con gli stessi.
- II. Resta fermo quanto già previsto nel presente capitolato (cfr. art. 9, lett. a, par. III) rispetto alle attività che comunque rientrano nella cura ordinaria della persona da prestarsi in forma gratuita.
- III. Allorquando il Concessionario intenda rendicontare la figura professionale del podologo, del parrucchiere o dell'estetista al fine del raggiungimento degli standard imposti dal presente capitolato, le prestazioni devono essere rese all'utenza in forma gratuita (cfr. altresì art. 28.9 del presente capitolato).

16.2. RSA aperta

- I. La RSA aperta è definita dalla Dgr 7769/2018 “interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della dgr 116/2013: terzo provvedimento attuativo – consolidamento del percorso di attivazione e monitoraggio delle misure innovative previste dalla d.g.r. 2942/2014 in funzione della qualificazione dei servizi offerti e della continuità assistenziale”.
- II. La misura prevede interventi di natura sociosanitaria, come previsti dalla Dgr in vigore al momento della redazione del capitolato o di sue eventuali integrazioni e modifiche.
- III. Destinatari degli interventi sono
 - persone con demenza: presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD;
 - anziani non autosufficienti: età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.
- IV. In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.
- V. Le prestazioni richieste per la gestione dei suddetti servizi dovranno essere erogate come indicato nei Piani di Assistenza Individuale (PAI) all'uopo predisposti dal Concessionario.
- VI. Le attività connesse alla misura RSA Aperta sono subordinate alle disposizioni e al finanziamento da parte di Regione Lombardia, sicché il Concessionario: è tenuto a erogare detto servizio esclusivamente nella misura in cui sia garantito detto finanziamento regionale; è viceversa esonerato dall'erogazione dei servizi, ovvero legittimato alla loro riorganizzazione, in aderenza all'evoluzione delle scelte di finanziamento regionali.

Art. 17. Servizi facoltativi

17.1. Servizi ambulatoriali vari

- I. È facoltà del Concessionario di attivare servizi ambulatoriali a favore dell'utenza esterna, quali, a titolo esemplificativo, prestazioni di fisiokinesiterapia e/o mobilizzazione e/o di assistenza medica e infermieristica. Il tutto nel rispetto della pertinente normativa regionale che disciplina i singoli servizi.

17.2. Pasti per utenti esterni

- I. Nell'ambito del servizio ristorazione gestito internamente alla RSA, il Concessionario potrà fornire uno o più pasti giornalieri da consumarsi presso la sala pranzo della RSA, a persone che ne facciano

richiesta, con particolare riferimento a quelle con un limitato grado di autonomia, e per le quali è importante avvalersi di momenti comunitari.

- II. Per le modalità tecniche di servizio si rinvia al precedente art. 11, giacché lo stesso, in caso di attivazione, dovrà essere eseguito in modo analogo a quello previsto per gli ospiti della struttura.
- III. Il corrispettivo per detti pasti sarà pagato direttamente dagli utenti, previa concertazione del prezzo del pasto, che in ogni caso non potrà essere superiore a € 5,00 cadauno.

17.3. Servizi ulteriori

- I. È facoltà del Concessionario di attivare ulteriori servizi, attività o iniziative, nei termini di cui al precedente art. 9, lett. c), avuto particolare riguardo a quelli che, ancorché non rivolti direttamente agli utenti, possano cionondimeno incidere positivamente sulla “vita comunitaria” e sul “tessuto sociale”.

**Capo 6 – LE PRESTAZIONI ACCESSORIE RELATIVE ALL’IMMOBILE – ARREDI
MANUTENZIONI E ALTRI INTERVENTI**

Art. 18. Manutenzioni e procedimenti connessi all’immobile

- I. L’immobile viene consegnato nello stato di fatto in cui si trova certificato da apposito verbale di consegna da redigersi in contraddittorio tra il Gestore e il Servizio manutenzione del Comune.
- II. Il Concessionario provvede a proprie spese, per tutta la durata del Contratto, all'esecuzione di tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali, del verde, degli impianti e delle attrezzature necessari a rendere utilizzabile la Struttura e le sue pertinenze in relazione all'uso convenuto.
- III. Per manutenzione ordinaria s’intende quella tipologia d’interventi manutentivi durante il ciclo di vita, atti a:
 - mantenere l'integrità originaria del bene;
 - mantenere o ripristinare l'efficienza dei beni;
 - contenere il normale degrado d'uso;
 - garantire la vita utile del bene;
 - far fronte a e venti accidentali.
- IV. Generalmente gli interventi sono richiesti a seguito di:
 - rilevazione di guasti o avarie (manutenzione a guasto o correttiva)
 - attuazione di politiche manutentive (manutenzione preventiva, ciclica, predittiva secondo condizione)
 - esigenza di ottimizzare la disponibilità del bene e migliorarne l'efficienza (interventi di miglioramento o di piccola modifica che non comportano incremento del valore patrimoniale del bene).
- V. Per quanto riguarda la manutenzione ordinaria nell’ambito di interventi edilizi s’intendono ai sensi del DPR 380/2001 gli interventi che riguardano le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici e quelle necessarie a integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti;
- VI. Per manutenzione straordinaria si intendono quelle tipologie di interventi non ricorrenti e di elevato costo, in confronto al valore di rimpiazzo del bene e ai costi annuali di manutenzione ordinaria dello stesso.
- VII. Tali interventi inoltre:
 - possono prolungare la vita utile e/o, in via subordinata migliorarne l’efficienza, l’affidabilità, la produttività, la manutenibilità e l’ispezionabilità;
 - non ne modificano le caratteristiche originarie (dati di targa, dimensionamento, valori costruttivi etc.) e la struttura essenziale;
 - non comportano variazioni di destinazioni d’uso del bene.
- VIII. Per quanto riguarda la manutenzione straordinaria nell’ambito di interventi edilizi per s’intendono ai sensi del DPR 380/2001 le opere e le modifiche necessarie per rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché per realizzare e integrare i servizi igienico-sanitari e tecnologici, sempre che non alterino la volumetria complessiva degli edifici e non comportino mutamenti urbanisticamente rilevanti delle destinazioni d’uso implicanti incremento del carico urbanistico.
- IX. Si rinvia per quanto quivi non previsto alla norma standard UNI 11063:2017 recante “Definizioni di manutenzione ordinaria e straordinaria” e al DPR 380/2001.
- X. I costi relativi devono essere previsti (anche su base statistica) nel budget di manutenzione nell’ambito del PEF, fermo restando che il budget medesimo, per quanto concerne la

manutenzione straordinaria, non potrà essere inferiore a **€ 60.000,00 annui**, riferibili a interventi obbligatoriamente da effettuarsi e che dovranno essere puntualmente rendicontati al Comune di Seriate. Tale somma potrà, in caso di necessità essere cumulata con riferimento a più annualità nel caso di un intervento unitario di maggior costo, o comunque variamente ripartita sulle singole annualità, ferma la spesa minima complessiva prevista. Eventuali spese eccedenti detta somma sono a carico del Comune, che acconsentirà nel caso a una riduzione del canone, in misura pari ai maggiori costi sostenuti dal Concessionario per l'esecuzione delle manutenzioni straordinarie extra budget. Eventuali spese in difetto saranno viceversa impiegate dal Concessionario per investimenti per il miglioramento della struttura, anche se riferibili alla manutenzione ordinaria, previo assenso del Concedente.

XI. Nella attività manutenzione ordinaria, indipendentemente da chi detiene la proprietà del bene da mantenersi, rientrano quindi tutte quelle attività necessarie per mantenere in stato di efficienza, funzionamento e decoro la struttura nella condizione in cui stata consegnata, ovvero a titolo meramente esemplificativo:

- la manutenzione dell'impianto termico per la climatizzazione estiva e invernale. Il Concessionario ha l'obbligo di individuare e nominare, a proprie spese, il terzo responsabile degli impianti termici, nonché di provvedere al mantenimento costante delle temperature di legge in relazione all'intera Struttura, salve le deroghe previste, in conformità a quanto previsto dal DPR 16 aprile 2013, n. 74 intitolato "Regolamento recante definizione dei criteri generali in materia di esercizio, conduzione, controllo, manutenzione e ispezione degli impianti termici per la climatizzazione invernale ed estiva degli edifici e per la preparazione dell'acqua calda per usi igienici sanitari, a norma dell'articolo 4, comma 1, lettere a) e c), del decreto legislativo 19 agosto 2005, n. 192", nonché della futura regolamentazione che sarà disposta ai sensi dell'art. 4 del d.lgs. 10 giugno 2020, n. 48.
- la tinteggiatura di tutti i locali interni della Struttura, almeno prima della restituzione dell'immobile. La scelta del colore e le modalità di esecuzione del servizio devono essere concordate in seno al Collegio tecnico;
- la spalatura della neve nel cortile della Struttura;
- la manutenzione delle aree pertinenziali alla Struttura, da mantenersi pulite e sgombre da ogni sorta di materiale;
- la manutenzione delle aree verdi. Il Concessionario deve provvedere al taglio periodico dell'erba;
- l'effettuazione dei controlli e la manutenzione periodica di tutti i dispositivi antincendio e di sicurezza;
- la riparazione o la sostituzione - in caso di rottura - degli arredi e delle attrezzature presenti nella Struttura;
- adempimenti in merito all'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura di acque reflue ai sensi del D.Lgs. 152/2006;
- adempimenti in merito alla conformità Antincendio (ex CPI) ai sensi del D.P.R. 01/08/2011 n. 151 s.m.i.;

XII. Allo spirare del contratto verrà effettuata, in contraddittorio tra le Parti, un sopralluogo all'esito del quale verrà redatto un "Verbale di Riconsegna", nel quale si darà atto della constatazione delle condizioni di quanto oggetto di restituzione che sia coincidente con le condizioni indicate nel verbale di consegna dell'immobile. Nel caso in cui, all'esito del sopralluogo, venissero constatati danni dipendenti dalla non diligente gestione da parte del Concessionario ovvero dall'inadempimento degli obblighi di conservazione e manutenzione previsti, il Concessionario dovrà provvedere a propria cura e spese agli interventi necessari per riparare i danni e/o

reintegrare quanto mancante. In caso di inadempimento da parte del Concessionario a tale obbligo, il Concedente potrà provvedere direttamente, addebitando al Concessionario le spese di tale intervento maggiorate del 10%, anche mediante rivalsa sulla garanzia definitiva.

- XIII. Resta inteso che, in fase di offerta, gli operatori economici potranno proporre l'implementazione di migliorie (forniture e/o lavori) volte all'efficientamento del servizio sotto il profilo sociale, funzionale, tecnico e ambientale, avuto riguardo anche a interventi sulla struttura che presuppongano il formale assenso e/o l'adozione di atti da parte del Concedente, ovvero di altri enti competenti.
- XIV. Tutti i lavori sull'immobile, oltreché regolarmente autorizzati dal Concedente, dovranno essere subappaltati a imprese munite di idonea qualificazione e non dovranno determinare soluzione di continuità nell'erogazione dei servizi.
- XV. Il Concessionario dovrà infine procedere a intestare a proprio nome le utenze e a sostenere le correlative spese.

18.1. Collegio tecnico

- I. Ciascuna parte si impegna a nominare e a comunicare alla controparte il nominativo di referente tecnico, che congiuntamente costituiranno il Collegio tecnico e svolgeranno il ruolo di coordinamento tra le parti per tutti gli aspetti tecnici e manutentivi dei beni immobili utilizzati per la gestione dei servizi, avuto particolare riguardo alle manutenzioni straordinarie.
- II. Il Concessionario ha il ruolo di predisporre entro trenta giorni dall'avvio del servizio e successivamente entro 30 giorni dall'inizio dell'anno solare, un programma annuale degli interventi di manutenzione e il Collegio tecnico il compito di: approvare detto programma; proporre in itinere le modifiche ritenute opportune; valutare la fattibilità delle proposte di miglioria offerte o proposte Concessionario ed eventualmente riorientarle; quantificare il costo delle manutenzioni; redigere in contraddittorio il verbale di consegna e riconsegna;
- III. Ai fini della quantificazione del valore delle manutenzioni straordinarie, è fatto obbligo al Concessionario di acquisire almeno due preventivi di spesa da sottoporre al Concedente. Parimenti il referente tecnico del Concedente potrà provvedere all'autonoma richiesta di preventivi di spesa, al fine di accertare la congruità del prezzo esposto dal Concessionario. Allorquando il preventivo proposto dal referente dal Concedente fosse più economico, a parità di condizioni, rispetto a quello del Concessionario, quest'ultimo è tenuto a effettuare un'ulteriore indagine sul mercato al fine di ottenere un prezzo migliore. Il prezzo individuato dal Concedente, in ogni caso, costituisce limite massimo ai fini dell'imputazione della spesa e quindi ai fini del raggiungimento del budget minimo previsto dal precedente art. 18, par. x.
- IV. I predetti interventi di manutenzione straordinaria saranno valutati ed esaminati dal Collegio tecnico e dovranno in ogni caso essere approvati dal soggetto competente nell'organizzazione del Concedente, di norma entro sette giorni lavorativi decorrenti dall'individuazione dell'offerta più conveniente.
- V. Tutte le opere eseguite come miglioria, ovvero quelle manutentive, che sono acquisite immediatamente e automaticamente in proprietà del Concedente, con rinuncia da parte del Concessionario ai diritti derivanti dall'art. 936, secondo comma del c.c., o da qualsivoglia contraria disposizione civilistica.
- VI. Tutti i beni apportati come miglioria per la più funzionale gestione della struttura, ovvero in sostituzione di beni forniti dal Concedente e ritenuti obsoleti, ovvero in ottemperanza a previsioni dell'offerta tecnica, rimarranno di proprietà del Concedente, senza alcun onere a carico di quest'ultimo, anche in deroga a qualsivoglia contraria disposizione civilistica.

VII. Tutte le opere e tutti gli apporti, modifiche, sostituzioni ai beni e alle attrezzature deve essere oggetto di corrispondenza tra Concedente e Concessionario, per il tramite del Collegio tecnico.

Art. 19. Arredi e attrezzature messe a disposizione dal Concedente

- I. Il Concedente mette a disposizione del Concessionario i beni mobili attualmente disponibili presso la struttura, per come elencati nell'inventario allegato al presente documento (all. II).
- II. È obbligo del Concessionario di procedere alla verifica di tutti gli arredi, suppellettili e attrezzature messi a disposizione, prima di prenderli in carico, si da verificarne la funzionalità e la sicurezza per gli ospiti e per gli operatori. A tal fine la Stazione Appaltante sarà tenuta esente da ogni responsabilità e rivendicazione circa i danni a persone e/o cose derivanti dall'utilizzo dei beni mobili messi a disposizione, la cui rispondenza alle normative vigenti, ivi comprese quelle relative alla sicurezza sui luoghi di lavoro, deve essere verificata a cura del Concessionario prima della presa in consegna dei beni stessi.
- III. A tal fine le parti, congiuntamente effettuano un sopralluogo destinato all'approvazione dell'inventario iniziale di consegna di attrezzature, arredi e in generale i beni mobili concessi in uso;
- IV. I beni mobili accettati e raccolti nell'inventario iniziale, oggetto di specifico verbale di presa in consegna, sono assegnati in comodato alla ditta aggiudicataria entro massimo 15 giorni dalla stipula del contratto. Alla conclusione del contratto, il Concessionario riconsegna gli stessi beni con ulteriore inventario finale redatto sempre in accordo fra le parti.
- V. I beni così inventariati devono essere uguali in numero, specie e qualità rispetto a quelli contenuti nell'inventario iniziale. Tali beni devono essere riconsegnati alla Stazione Appaltante in perfetto stato di pulizia, funzionamento e di manutenzione, tenuto conto della normale usura dovuta all'utilizzo durante la gestione.
- VI. Durante il periodo di comodato il Concessionario risponde quindi direttamente per difettosità generatesi, nei beni mobili, per incuria nell'uso, imputabile al servizio oggetto del contratto.
- VII. Ferme restando tutte le integrazioni necessarie al fine di avere dotazioni idonee all'erogazione del servizio, in ogni caso in carico al Concessionario, quest'ultimo deve comunque farsi carico dell'eventuale sostituzione di tutte le dotazioni necessarie al servizio e rese disponibili dalla Stazione Appaltante in comodato che risulteranno in sede di esecuzione vetuste, obsolete o non più funzionali e sfruttabili nel servizio. Detti beni dovranno essere riconsegnati alla Stazione Appaltante. È a carico del Concessionario la manutenzione (ordinaria e straordinaria) di detti beni.
- VIII. Allo spirare del contratto verrà effettuata, in contraddittorio tra le Parti, un sopralluogo all'esito del quale verrà redatto un "Verbale di Riconsegna", nel quale si darà atto della constatazione delle condizioni di quanto oggetto di restituzione. Al "Verbale di Riconsegna" andrà allegato l'Inventario dei beni consegnati, contenente l'elenco dei beni oggetto di restituzione. Nel caso in cui, all'esito del sopralluogo, venissero constatati danni dipendenti dalla non diligente gestione da parte del Concessionario ovvero dall'inadempimento degli obblighi di conservazione e manutenzione previsti, ovvero eventuali mancanze di quanto oggetto del/i verbali di consegna e suoi allegati, il Concessionario dovrà provvedere a propria cura e spese agli interventi necessari per riparare i danni e/o reintegrare quanto mancante. In caso di inadempimento da parte del Concessionario a tale obbligo, la Stazione Appaltante potrà provvedere direttamente, addebitando al Concessionario le spese di tale intervento maggiorate del 10%, anche mediante rivalsa sulla garanzia definitiva.

**Capo 7 – REQUISITI MINIMI PER IL MANTENIMENTO DELL'ACCREDITAMENTO E
DISPOSIZIONI ORGANIZZATIVE ULTERIORI**

Art. 20. Disposizioni generali

- I. L'esercizio e l'accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie sono disciplinate dalla D.G.R. 2569/2014, ai sensi degli articoli 15 e 16 della legge regionale 12 marzo 2008, n. 3, Governo delle rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario e dell'articolo 9 della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33, Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità e della disciplina regionale che verrà emanata nel periodo di vigenza del rapporto contrattuale con il Concessionario. Il Concessionario è tenuto alla scrupolosa osservanza di dette disposizioni, qui riassunte a mero titolo ricognitivo, rimandando ai testi ufficiali degli atti richiamati.

Art. 21. Requisiti organizzativo-gestionali

21.1. Documento organizzativo

- I. Il Concessionario adotta un documento nel quale sono descritti:
 - la missione dell'organizzazione e i valori cui si ispira;
 - le politiche complessive (i campi prioritari di azione e i metodi adottati per raggiungere gli obiettivi);
 - gli obiettivi in relazione alla singola unità d'offerta, specificando i servizi erogati e la popolazione potenzialmente interessata;
 - l'organizzazione interna dell'unità d'offerta, comprendente l'organigramma, i livelli di responsabilità (in particolare per le aree sanitarie), le modalità di erogazione del servizio, le prestazioni erogate o le attività eseguite, individuando anche un referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (uffici di protezione giuridica delle ATS, comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri).

21.2. Piano di lavoro

- I. Il Concessionario definisce annualmente entro il primo trimestre di ogni anno solare, il piano di lavoro che comprende la tipologia e il volume di attività previste e il conseguente piano organizzativo, nonché gli obiettivi e le attività nell'ambito delle specifiche aree di intervento. Il programma annuale tiene conto delle diverse tipologie di utenti, delle risorse umane disponibili e del loro utilizzo, dell'apporto del volontariato, del grado rilevato di soddisfazione degli utenti, delle osservazioni degli organi di vigilanza.
- II. La programmazione si attua almeno nei seguenti ambiti:
 - educativo, di animazione, di socializzazione;
 - coinvolgimento del territorio (associazioni, parrocchie, scuole, altri servizi territoriali, gruppi di auto mutuo aiuto);
 - mantenimento delle abilità cognitive e motorie;
 - educazione alla salute e promozione del benessere;
 - sostegno delle famiglie e dei caregiver;
 - miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.
- III. Il Concessionario dovrà adottare un sistema per la valutazione degli obiettivi, delle attività e dei risultati previsti dal piano annuale che preveda:
 - a. la definizione di strumenti, indicatori, modalità e tempi per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi annuali in relazione alle attività pianificate;

- b. la predisposizione di una relazione annuale che espliciti i risultati conseguiti a seguito degli obiettivi e delle attività proposte, le eventuali criticità rilevate e le azioni migliorative previste per l'anno successivo, dando evidenza del coinvolgimento del personale nelle attività di valutazione;
- c. la diffusione dei risultati agli interessati.

21.3. Materiale informativo e carta dei servizi

- I. Il Concessionario deve dotarsi di carta dei servizi, riportante anche il logo e la denominazione del Comune cui compete in ogni caso l'approvazione della carta medesima, nella quale sono definite le modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini, nonché i criteri per l'accesso alle prestazioni e le modalità di erogazione delle stesse, comprese le tipologie di rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche.
- II. La carta dei servizi, datata, esposta a disposizione del pubblico e pubblicata sul sito web (se esistente) dell'unità d'offerta, dovrà comunque essere allegata al contratto di ingresso di ciascun utente.
- III. I contenuti minimi della carta dei servizi sono i seguenti:
 - le condizioni che danno titolo all'accesso;
 - la descrizione dell'unità d'offerta con l'indicazione dei posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto;
 - i criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste d'attesa, di accoglienza (anche con l'individuazione dell'unità operativa o persona incaricata per le visite guidate alla unità d'offerta), di presa in carico e dimissione degli utenti;
 - le modalità di erogazione delle prestazioni e la descrizione delle attività previste, riferite alla specifica tipologia di unità d'offerta (descrizione della giornata tipo per le unità d'offerta residenziali, descrizione dei percorsi terapeutici per le unità d'offerta ambulatoriali);
 - l'orario di funzionamento dell'unità d'offerta;
 - la raggiungibilità della struttura con i mezzi di trasporto e la descrizione del servizio di trasporto della struttura;
 - le tipologie di rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche, l'eventuale esistenza di un deposito cauzionale e le modalità di applicazione dello stesso;
 - gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite, i tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami, le indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure;
 - gli strumenti, le modalità e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi;
 - le modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali;
 - le tempistiche e le modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio;
 - ogni altro contenuto previsto nella normativa per le specifiche unità d'offerta.
- IV. Alla carta dei servizi sono allegati la scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e la scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele o per denunciare i disservizi.
- V. Il Concessionario altresì:
 - a. assicura la definizione e l'utilizzo di strumenti per la comunicazione interna (bacheche, intranet, riunioni periodiche, fogli informativi);
 - b. facilita l'accesso alla struttura e alle sue divisioni interne con l'apposizione di una segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione.

21.4. Il contratto d'ingresso

- I. Il Concessionario è tenuto ad adottare uno schema tipo di contratto di ingresso con l'utente secondo le linee guida di cui alla D.G.R. 20 dicembre 2013, n. 1185, Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario regionale per l'esercizio 2014 e successive modifiche o integrazioni.

Art. 22. Struttura organizzativa

22.1. Politiche di gestione delle risorse umane ed economiche

- I. Il Concessionario definisce ed esplicita l'organizzazione e le politiche di gestione delle risorse umane ed economiche per le attività ambulatoriali e per quelle di ricovero a ciclo diurno.
- II. Il Concessionario adotta un sistema di rilevazione delle presenze degli operatori, definendo inoltre la programmazione settimanale o mensile delle attività giornaliere del personale, ivi compresi lo schema di distribuzione programmata degli orari di lavoro (turni per ogni profilo professionale), i piani per le sostituzioni, per la rotazione, le ferie e i permessi del personale.
- III. Il personale in servizio deve essere identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

22.2. Continuità assistenziale

- I. Il Concessionario garantisce la continuità dell'assistenza in caso di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici). In caso di trasferimento, Il Concessionario mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nella propria struttura.
- II. Il Concessionario garantisce altresì la continuità dell'assistenza, prevedendo:
 - le modalità di gestione degli eventuali trasferimenti interni all'unità d'offerta o presso altre unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie;
 - il rilascio all'utente, all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, di una relazione di dimissione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Art. 23. Gestione delle risorse umane

23.1. Documento relativo alla gestione delle risorse umane

- I. Il Concessionario definisce il fabbisogno di personale in un documento che prevede:
 - la descrizione quantitativa e qualitativa delle risorse umane ritenute necessarie alla gestione dell'unità d'offerta, declinando i profili professionali impiegati nelle singole unità d'offerta;
 - i criteri di selezione del personale (che includano, in particolare, la conoscenza della lingua italiana) e l'adozione di una procedura operativa per l'inserimento del personale di nuova acquisizione;
 - le modalità di integrazione tra le figure professionali, i volontari e i tirocinanti eventualmente presenti;
 - la reperibilità (medica o di altra qualifica), che non può essere esclusivamente telefonica, ma l'operatore reperibile deve essere nelle condizioni di raggiungere la struttura di norma entro trenta minuti.
- i. Il Concessionario è tenuto all'osservanza della normativa vigente sulla incompatibilità relativamente al personale dipendente da aziende sanitarie e da strutture sanitarie e sociosanitarie, pubbliche e private, del servizio sanitario nazionale.

23.2. Piano annuale di formazione e aggiornamento del personale

- I. Il Concessionario adotta un piano annuale di formazione e aggiornamento del personale, con indicazione del relativo referente, il quale deve:
 - assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza in un arco di tempo triennale, sulla base delle esigenze specifiche rispetto all'utenza da assistere e su tematiche relative all'umanizzazione delle cure;
 - prevedere per tutti gli operatori la formazione su tematiche relative alla comunicazione e alle tecniche di relazione con gli utenti e i caregiver anche rispetto alla gestione dei conflitti.
- II. La formazione deve essere documentata in modo tale da rendere conoscibili i percorsi e i risultati.
- III. Per il personale che opera in libera professione, il Concessionario è tenuto ad acquisire la documentazione comprovante la formazione e l'aggiornamento svolti in relazione all'attività prestata.

Art. 24. Gestione, valutazione e miglioramento della qualità, regolamenti interni

24.1. Regolamento generale interno

- I. Il Concessionario dovrà proporre una bozza di regolamento interno della R.S.A.
- II. La proposta non è vincolante per il Concedente e può essere adottata dal Concessionario unicamente dopo l'espressione di parere positivo da parte del Concedente medesimo.
- III. La proposta di regolamento deve contenere:
 - le regole di vita comunitaria, l'orario di funzionamento dei servizi e quello di ingresso di parenti e visitatori. Quest'ultimo deve essere il più esteso possibile nell'arco della giornata;
 - l'indicazione dei centri di responsabilità e dei compiti ruoli e responsabilità di ogni figura professionale operante nella R.S.A.
 - il dettaglio dei rapporti economici con gli ospiti.
- IV. Tale proposta di regolamento deve essere conforme alle normative e direttive in vigore emanate dagli enti competenti in materia.
- V. Le modificazioni al regolamento da apportare durante l'intera durata della gestione devono essere sottoposte al parere preventivo del Concedente.

24.2. Programma annuale di valutazione e miglioramento delle attività

- I. Il programma annuale di valutazione e miglioramento delle attività riguarda i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni, selezionati in rapporto alle priorità individuate, favorendo il coinvolgimento del personale.

24.3. Struttura o responsabile delle attività di valutazione e miglioramento della qualità

- I. Il Concessionario identifica una struttura organizzativa o un responsabile che presiede alle attività di valutazione e miglioramento della qualità.

24.4. Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

- I. Il Concessionario adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione da parte degli utenti o dei familiari. La rilevazione deve essere effettuata almeno annualmente, anche nei confronti dei famigliari e dei caregiver, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. Deve essere inoltre rilevato il grado di soddisfazione del personale, anche con riguardo al benessere lavorativo.
- II. A tal proposito va specificato che il grado di soddisfazione dell'utente non può essere utilizzato come unico rilevatore del risultato della struttura, poiché il concetto di "risultato" deve incentrarsi sui cambiamenti prodotti sull'utente e non solo sulla percezione che il destinatario diretto del

servizio ha avuto riguardo al servizio ricevuto. La soddisfazione dell'utente è essa stessa un risultato delle procedure, processi e risorse messe in alto per l'erogazione del servizio e deve essere legata a un concetto di "salute" del diretto interessato.

III. Il Concessionario garantisce a ogni modo:

- l'analisi dei dati rilevati dalle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in considerazione delle criticità emerse;
- la diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento (tramite occasioni pubbliche, la distribuzione di materiale informativo, la pubblicazione sul sito web aziendale o con altre modalità).

IV. Il Concessionario trasmette gli esiti delle indagini al Concedente entro trenta giorni dall'avvenuta elaborazione dei dati.

24.5. Prevenzione e gestione dei disservizi

I. Il Concessionario garantisce la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

24.6. Documentazione sociosanitaria e protocolli

I. Il Concessionario dovrà provvedere alla cura del fascicolo socio assistenziale e sanitario (FASAS), ovvero l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito, nonché alla gestione delle procedure e dei protocolli, con le modalità previste dal paragrafo 2.2.5) lett.d) e e) della D.G.R. 2569/2014.

II. Il Concessionario dovrà altresì formalizzare specifici protocolli in relazione almeno a:

- alzata;
- mobilitazione;
- deambulazione assistita;
- posturazione antidecubito;
- igiene personale;
- caduta;
- incontinenza;
- contenzione;
- fughe;
- decesso;
- proprietà dell'ospite;
- emergenze cliniche (per esempio insorgenza di malattie contagiose);
- emergenze organizzative (per esempio situazioni improvise di grave sotto organico);
- emergenze tecnologiche (per esempio black out).

24.7. Progettazione individuale

I. Il Concessionario dovrà provvedere:

- alla redazione e all'aggiornamento del progetto individuale, il quale deve essere predisposto entro trenta giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'utente;
- alla pianificazione degli interventi che, a seconda della tipologia di utenza trattata, assume le forme del piano assistenziale individuale (PAI) o del piano educativo individuale (PEI) o del programma riabilitativo individuale (PRI);
- all'aggiornamento del diario.

- II. La progettazione deve sempre richiamare i percorsi, gli obiettivi e le azioni conseguenti, dando evidenza, quindi, del percorso scelto nei confronti del singolo utente e degli elementi emersi dalla valutazione multidimensionale. Essa deve essere definita sulla base:
 - delle caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto sociale e familiare;
 - dei risultati attesi;
 - delle capacità di risposta in termini organizzativi.
- III. La progettazione deve definire:
 - l'individuazione di un referente del caso;
 - l'individuazione dei bisogni;
 - le modalità d'informazione e coinvolgimento del nucleo familiare di origine, ove possibile;
 - gli obiettivi riabilitativi;
 - le singole attività e le caratteristiche per tipo di intervento;
 - gli strumenti e i metodi di intervento;
 - i tempi indicativi di realizzazione e frequenza degli interventi;
 - l'individuazione dei titolari degli interventi, ossia il personale incaricato di seguire il caso;
 - gli strumenti e le modalità di verifica;
 - le procedure e i tempi per la revisione.
- IV. Si devono quindi specificare le attività applicabili con riferimento a:
 - attività indirizzate all'autonomia personale e all'acquisizione e/o mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali;
 - attività riabilitative (da concordare eventualmente con i servizi territoriali qualora si ricorra a questi ultimi);
 - attività di socializzazione.
- V. A seguito della definizione del primo progetto individuale o piano personalizzato, la struttura deve procedere con l'attuazione, la verifica e l'eventuale re-orientamento in itinere dello stesso. Per il fine deve essere effettuata un'attività di controllo con riferimento a ciascun singolo intervento al fine di garantire il rispetto del progetto. Tale controllo deve attuarsi anche durante l'intervento stesso, per poter consentire un eventuale riesame del progetto o del piano individuale in base alle situazioni e alle esigenze emerse.
- VI. La struttura erogatrice deve effettuare un riesame almeno annuale del percorso individualizzato, con il coinvolgimento dell'équipe della struttura, per la verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi definiti e l'eventuale definizione di nuovi obiettivi.
- VII. Deve essere, inoltre, definito e adottato un sistema di valutazione dei risultati in relazione al progetto individualizzato. In tale valutazione devono essere coinvolti anche i familiari. Nel sistema di valutazione devono essere esplicitati i criteri sulla base dei quali si valutano gli effetti dell'intervento, in relazione alla situazione iniziale e agli obiettivi che erano stati fissati.
- VIII. I risultati di tale analisi devono essere utilizzati per definire un nuovo progetto individualizzato; i requisiti dei servizi utilizzati; per verificare le procedure interne adottate per l'organizzazione e l'erogazione del servizio; per definire possibili azioni di miglioramento sia verso l'interno dell'organizzazione sia verso l'esterno e quindi in termini di risposta alle esigenze espresse e implicite con riferimento all'utente.
- IX. Eventuali modifiche che si rendano necessarie nel corso della realizzazione del progetto devono tenere conto delle informazioni raccolte dal gruppo di lavoro (direttore, responsabile sanitario e operatori) nella fase di verifica.
- X. Il Concessionario deve specificare e individuare un processo di diffusione interna (esteso anche ai familiari) delle informazioni e dei risultati conseguiti, per consentire agli operatori di partecipare al raggiungimento degli obiettivi fissati e di tenere sotto controllo l'aderenza delle loro attività

rispetto a quanto preventivato. Deve essere identificato chi è autorizzato ad accedere e a dare informazioni e devono altresì essere specificate le modalità e i canali di trasmissione di tali informazioni.

- XI. Il Concessionario deve infine esplicitare nella progettazione anche i criteri per le dimissioni dell'utente, nonché la continuità assistenziale offerta in caso di assenza temporanea (es. ospedalizzazione) o altre fattispecie rilevanti.
- XII. Il Concessionario, allo spirare del contratto, è obbligato a trasmettere al Concedente, ovvero al futuro Concessionario, tutta la documentazione relativa agli ospiti, nonché ogni documento necessario, al fine di garantire la continuità assistenziale e operativa della struttura, con riferimento a qualsivoglia dato ritenuto necessario dal Concedente per il fine.

24.8. Relazione annuale per il Concedente

- I. Il Concessionario, al termine di ogni anno solare, trasmette al Concedente una dettagliata relazione sulle attività svolte, la quale dovrà contenere le seguenti informazioni minime:
 - organigramma e funzionigramma della struttura;
 - monte ore di lavoro prestato per ogni singola figura professionale e monte ore aggregato per ogni singola funzione (es. direttore, infermieri, medici ecc.);
 - descrizione dei servizi aggiuntivi attivati;
 - quantitativi associati ai servizi aggiuntivi erogati;
 - attività di formazione svolta dal personale;
 - eventi rilevanti registrati durante la gestione;
 - livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati nel piano di lavoro;
 - livello degli indicatori di gestione fissati dal capitolato e dal progetto tecnico proposto in sede di gara;
 - tassi di occupazione della struttura, distintamente per posti ordinari e di sollievo;
 - quantità dei servizi aggiunti;
 - livello di implementazione di ogni singola miglioria prevista dal progetto tecnico di gestione.
- II. Alla relazione è altresì allegato un bilancio della struttura, con evidenziazione delle entrate e delle uscite in maniera non aggregata, avuto riguardo a ogni singola voce di costo o di ricavo registrata nella contabilità della struttura, in modo maggiormente analitico rispetto alla "scheda struttura" che il concessionario deve compilare per ottemperare al debito informativo verso Regione Lombardia, le quali devono parimenti essere trasmesse al Concedente unitamente alla relazione.
- III. A semplice richiesta del Concedente, il Concessionario entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, ovvero nel diverso termine contenuto ivi indicato, è tenuto a trasmettere ogni dato, informazione o documento necessari al Concedente medesimo per il pieno monitoraggio del servizio o per altre necessità istituzionali.

24.9. Diritti della persona e della famiglia. Commissione paritetica

- I. Fermo quanto previsto dalla L.R. 3/2008, con particolare riferimento all'art. 7, ai fini della verifica dell'andamento della gestione della RSA, è costituita una Commissione paritetica composta da:
 - il sindaco del Comune di Seriate, o suo delegato;
 - un rappresentante designato dai gruppi consiliari di minoranza;
 - il dirigente del Settore comunale 4, o suo delegato;
 - il funzionario competente per il servizio, ovvero il direttore dell'Esecuzione;
 - l'assistente sociale;
 - il direttore della RSA, o suo delegato;
- II. Costituiscono membri solo eventuali:

- il responsabile sanitario della RSA, o suo delegato;
 - due rappresentanti del Concessionario, dallo stesso liberamente individuati.
- III. La composizione della Commissione paritetica può essere integrata con altri membri individuati all'unanimità dalla Commissione paritetica stessa.
- IV. Alla Commissione paritetica è riconosciuta la più ampia autonomia di definizione delle proprie modalità di funzionamento.
- V. La Commissione paritetica ha lo scopo di:
- verificare l'andamento complessivo del servizio anche tramite sopralluoghi. Ai membri della Commissione paritetica rappresentanti l'Amministrazione comunale il Concessionario deve mettere a disposizione il materiale dagli stessi richiesto per poter effettivamente operare detta verifica;
 - individuare soluzioni innovative nell'affrontare i nodi critici che si dovessero presentare nel corso della gestione.
- VI. La Commissione paritetica deve incontrarsi almeno una volta l'anno. La convocazione può essere fatta sia dal sindaco o suo delegato che dal titolare dell'ente Concessionario o suo delegato.

Art. 25. Sistema informativo

- I. Il sistema informativo è rivolto alla raccolta elaborazione e archiviazione dei dati di struttura, processo ed esito, con le seguenti finalità:
- sostanziare e ridefinire le politiche e gli obiettivi dell'unità d'offerta e del soggetto gestore;
 - fornire alle strutture organizzative il ritorno informativo necessario alle valutazioni di loro competenza;
 - rispondere al debito informativo nei confronti di ATS e Regione Lombardia.
- II. Il Concessionario individua i bisogni informativi, predispone le strutture organizzative e le strumentazioni necessarie a garantire la qualità dei dati.
- III. Il Concessionario deve identificare nell'organigramma un responsabile del sistema informativo che presiede l'attività di raccolta elaborazione e archiviazione dati.
- IV. Il Concessionario è tenuto a rilasciare annualmente le certificazioni ai fini fiscali, in tempo utile per la presentazione dei modelli fiscali.
- V. Il Concessionario deve dotarsi infine di un sistema di contabilità analitica nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali di cui alla legge regionale n. 3/2008. Detto sistema deve essere idoneo a imputare i dati economici per centri di costo, con un livello di dettaglio almeno funzionale all'assolvimento del debito informativo regionale. Il sistema contabile dimostra il corretto rapporto tra le risorse impiegate e le prestazioni erogate e promuove sistemi di controllo di gestione e altri metodi di valutazione dei risultati.

Art. 26. Gestione delle risorse tecnologiche

- I. La corretta gestione delle risorse tecnologiche destinate all'assistenza e cura prevede:
- l'adozione di una procedura di programmazione degli acquisti delle apparecchiature biomediche e dei dispositivi medici;
 - la redazione di un inventario annuale delle apparecchiature biomediche;
 - l'adozione di un piano di manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature biomediche;
 - l'adozione di procedure per garantire l'uso sicuro, appropriato ed economico delle apparecchiature biomediche.
- II. Per apparecchiatura biomedica s'intende qualsiasi apparecchio, dotato di alimentazione elettrica e/o pneumatica, utilizzato da solo o in combinazione con altri apparecchi che:

- venga impiegato a scopo di diagnosi, prevenzione, controllo, terapia o attenuazione di una malattia; di diagnosi, controllo, terapia, attenuazione o compensazione di una ferita o di un handicap; di studio, sostituzione o modifica dell'anatomia o di un processo fisiologico.
 - venga impiegato per l'esame o la preparazione o la conservazione di campioni provenienti dal corpo umano, inclusi sangue e tessuti, unicamente o principalmente allo scopo di fornire o rilevare informazioni su uno stato fisiologico o patologico, o su una anomalia congenita, o informazioni che consentono la determinazione della sicurezza e della compatibilità con potenziali soggetti riceventi, o che consentono il controllo delle misure terapeutiche.
 - venga impiegato per la preparazione e/o conservazione e/o processazione di farmaci, dispositivi medici e reagenti.
- III. Per accessorio di apparecchiatura biomedica s'intende qualsiasi componente facoltativo necessario e/o opportuno per essere utilizzato con l'apparecchiatura biomedica in modo da permettere, facilitare o migliorare l'utilizzazione prevista dell'apparecchiatura o in modo da conglobare funzioni supplementari adeguate.

Art. 27. Polizze assicurative

- I. Il Concessionario stipula, in data non successiva alla presentazione della SCIA e comunque prima della stipula del contratto o dell'avvio delle prestazioni se anticipate rispetto a quest'ultima, adeguate polizze assicurative per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti, nonché ai prestatori d'opera. Le tutele assicurative dovranno essere operative per tutta la durata del contratto. Nel particolare dovranno essere coperti tutti i danni derivanti dalla conduzione dei locali sede dell'attività e dovrà comprendere i danni involontariamente cagionati a terzi, per morte, lesioni personali e per danneggiamenti a cose, in conseguenza di un fatto accidentale verificatosi all'interno della struttura.
- II. A mero titolo indicativo la garanzia deve comprendere:
- assistenza infermieristica, compresa somministrazione di farmaci;
 - attività ginniche, motorie in genere e terapeutiche;
 - accompagnamento degli anziani all'esterno dell'istituto per visite mediche, passeggiate ricreative e tempo libero
 - preparazione e/o somministrazione di cibi, bevande e alimenti in genere.
 - svolgimento di tutte le operazioni riguardanti la manutenzione,
 - riparazione e/o pulizia di quanto necessario all'attività dichiarata, compreso locali, macchinari e attrezzature.
- III. Dalla polizza potranno essere esclusi i danni derivanti dalle attività e/o prestazioni svolte dai medici (sia esterni che alle dipendenze del Concessionario), ove non disponibile adeguata polizza sul mercato, fermo restando l'obbligo da parte di questi di disporre di una propria polizza assicurativa, sì da consentire al Concessionario la rivalsa per i danni che gli saranno imputati, in relazione ai quali rimane unico responsabile nei confronti del Concedente e degli utenti.
- IV. Eventuali franchigie previste dalle polizze non devono gravare sui terzi danneggiati. Nel particolare dovranno essere stipulate:
- assicurazione per responsabilità civile verso terzi (RCT) – compresa la Stazione Appaltante e gli utenti del servizio - e verso prestatori d'opera (RCO), con massimale per sinistro non inferiore a € 3.000.000,00 e massimale per lavoratore non inferiore a € 1.500.000;
 - una assicurazione relativa al rischio locativo e da incendio (danni diretti) eventi catastrofali e atti vandalici, a garanzia dell'integrità dell'immobile e delle attrezzature concesse in uso, per un valore di ricostruzione a nuovo, fatte salve eventuali variazioni derivanti da successive

stime che il Concedente si riserva di effettuare, pari a € 7.000.000,00 per i beni immobili e di un valore di rimpiazzo con altri nuovi o equivalenti per i beni mobili di importo adeguato.

- V. In alternativa, ove più vantaggioso per il Concessionario, questi potrà acconsentire a che una o più assicurazioni relative all'immobile siano stipulate direttamente dal Concedente, con impegno al tempestivo rimborso del premio versato da quest'ultimo.
- VI. Limitatamente al personale volontario, il Concessionario potrà beneficiare dell'assicurazione per responsabilità civile e infortunio stipulata da Regione Lombardia (). Resta inteso che allorquando la Regione non rinnovasse la succitata polizza, l'onere assicurativo ricadrà integralmente sul Concessionario.

Capo 8 – L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO – IL PERSONALE

Art. 28. Standard minimo di personale e declaratoria dei profili professionali

- I. La RSA, con riferimento a tutti i posti previsti, dovrà prevedere un organico di operatori sia sociali, che sanitari con adeguato titolo di studio e qualifica professionale, rispettando quanto previsto dalle DGR n. 7435 del 14/12/2001 e n. 12618 del 07/04/2003 in materia di standard minimo di personale.
- II. A integrazione degli standard regionali e **limitatamente ai 64 posti "ordinari"**, il Concedente impone il potenziamento di detto minutaggio minimo (901 minuti settimana/ospite), con ulteriori 159 minuti settimana/ospite, per un totale pari quindi a **1060 minuti settimana/ospite**.
- III. A integrazione degli standard regionali e **limitatamente agli ulteriori posti "non ordinari"**, il Concedente impone il potenziamento del minutaggio minimo (750 minuti settimana/ospite), con ulteriori 151 minuti settimana/ospite, per un totale pari quindi a **901 minuti settimana/ospite**.
- IV. Il monte ore del direttore, non inferiore a **20 ore settimanali** e per come definito in sede di offerta tecnica, non rientra ai fini del computo del minutaggio per il raggiungimento di detto standard. L'eventuale eccedenza rispetto a detto monte ore minimo, quest'ultimo da riservarsi all'attività di direzione vera e propria, potrà essere ricondotta nello standard, a condizioni che il direttore sia in possesso del pertinente titolo di studio ed eroghi direttamente ed effettivamente le prestazioni riferibili allo standard.
- V. In nessun caso può essere impiegato ai fini del raggiungimento dello standard, personale che opera con tariffazione aggiuntiva all'utente.
- VI. Con riferimento agli standard quantitativi e qualitativi di personale si rappresenta ai fini delle rendicontazioni quanto segue:
 - gli standard minimi devono essere effettivamente garantiti in ogni settimana dell'anno e da tutte le figure previste a standard per le diverse unità d'offerta;
 - lo standard di personale deve essere rapportato alle giornate di effettiva presenza degli utenti;
 - il personale è in possesso dei titoli professionali prescritti, compresa l'eventuale iscrizione ai relativi albi o delle qualifiche individuate dalla normativa vigente;
 - possono essere rendicontate solo le ore di effettiva presenza in servizio attivo, con esclusione di ogni forma di reperibilità o delle cosiddette "guardie notturne passive";
 - Il personale tirocinante non può essere rendicontato ai fini del calcolo dello standard.
 - possono rientrare nel computo degli standard le ore dedicate ad attività di coordinamento finalizzate a garantire interventi sull'utenza (riunioni di équipe, rapporti di consegna), nonché le ore dedicate alla formazione, sia quella obbligatoria per legge che quella strettamente attinente alla funzione svolta.
- VII. Nelle sole ore notturne (dalle ore 21 alle ore 7, o comunque al "cambio-turno"), potrà essere attivato, in alternativa alla presenza del personale sanitario, un servizio di reperibilità infermieristica o medica esclusivamente se nella struttura sussiste la contemporanea presenza della figura dell'OSS.
- VIII. Concorrono al raggiungimento dello standard anche i volontari in possesso dei requisiti professionali richiesti, alle condizioni di cui al successivo art. 34.

- IX. Qualora Il Concessionario si avvalga di personale religioso per l'assistenza all'utente, detto personale deve essere in possesso dei requisiti professionali richiesti e non superare il limite di settantacinque anni di età. Ai fini del computo dello standard è possibile rendicontare un orario massimo di quarantotto ore settimanali per un massimo di quarantotto settimane all'anno.
- X. Gli operatori sociosanitari (OSS) possono essere rendicontati ai fini dello standard solo se contrattualmente inquadrati con tale profilo professionale. Nel caso un operatore sia inquadrato come ausiliario socioassistenziale (ASA), anche se in possesso del titolo di OSS, deve essere rendicontato come ASA e impiegato per le corrispondenti mansioni.

28.1. Il responsabile di struttura – direttore del servizio

- I. Il responsabile di struttura/direttore deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli: Laurea di primo o di secondo livello negli ambiti disciplinari afferenti alle aree sociale, pedagogico-educativa, psicologica o sanitaria e di esperienza almeno biennale nella direzione di strutture residenziali analoghe. Il possesso della laurea potrà essere derogato solo nel caso in cui la figura professionale abbia maturato almeno cinque anni di esperienza nella direzione di strutture residenziali analoghe.
- II. Il direttore, ferme le competenze del responsabile sanitario, risponde, per l'intera rete dei servizi contrattuali, della programmazione delle attività, della loro organizzazione interna, del loro coordinamento con l'insieme degli interventi di rete, nonché della verifica dei programmi attuati. A lui competono funzioni di direzione e responsabilità complessiva su tutta l'attività della struttura, del personale impegnato e sarà il referente del Concessionario nei confronti del Concedente. Competono a lui, inoltre, tutte le specifiche attività previste nel presente capitolato.
- III. Il direttore potrà rivestire altresì ulteriori funzioni operative (rendicontabili per lo standard), purché in possesso di titolo di studio idoneo in relazione alle mansioni nelle quali sarà impiegato e purché in aggiunta al monte ore minimo di **20 ore settimanali**, ovvero quello maggiore eventualmente proposto in sede di offerta tecnica.

28.2. Il responsabile sanitario

- I. Il Concessionario individua, con atto formale, il responsabile sanitario dell'unità d'offerta, che dovrà essere in possesso di idoneo titolo di studio ai sensi del successivo art. 28.3, al quale sono attribuiti i seguenti compiti:
- validare protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura, in materia sanitaria e verificarne la corretta applicazione;
 - curare i rapporti con la ATS di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela sociosanitaria;
 - vigilare sugli aspetti igienico-sanitari; sulla corretta compilazione della documentazione sociosanitaria; sulla corretta conservazione della documentazione sociosanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari; sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi.

28.3. Il Medico

- I. Specialista che ha maturato tra le altre conoscenze teoriche e scientifiche: della cura del paziente anziano in tutti i suoi aspetti; dei processi di invecchiamento normale e patologico e della condizione di fragilità e disabilità dell'anziano; di demografia ed epidemiologia dell'invecchiamento; della fisiopatologia, della clinica e del trattamento delle malattie acute e croniche dell'anziano e delle grandi sindromi geriatriche; della medicina preventiva, della riabilitazione e delle cure

palliative per il paziente anziano; delle metodiche di valutazione e di intervento multidimensionale nell'anziano in tutti i nodi della rete dei servizi.

- II. È il Responsabile clinico di ogni singolo utente, nonché responsabile rispetto a ogni questione coinvolgente l'aspetto sanitario. Competono a lui, inoltre, tutte le specifiche attività previste nel presente capitolato e dalla disciplina regionale.
- III. La figura professionale deve essere in possesso di Laurea in Medicina e Chirurgia, preferibilmente con specializzazione in Geriatria, ovvero in una delle discipline riconosciute equipollenti o affini ai sensi del D.M. 30.01.1998 e DM 31.1.98 e ss.mm.ii. È inoltre necessaria l'iscrizione all'albo dell'Ordine dei Medici.

28.4. L'infermiere

- I. Nell'ambito della professione sanitaria di infermiere, i professionisti sono responsabili dell'assistenza generale infermieristica. Detta assistenza infermieristica, preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa, è di natura tecnica, relazionale educativa. Le loro principali funzioni sono la prevenzione delle malattie, l'assistenza dei malati e dei disabili di tutte le età e l'educazione sanitaria. Gli infermieri partecipano all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività; identificano i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formulano i relativi obiettivi; pianificano, gestiscono e valutano l'intervento assistenziale infermieristico; garantiscono la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; agiscono sia individualmente che in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali, avvalendosi, ove necessario, dell'opera del personale di supporto.
- II. Il personale deve essere in possesso di laurea in "Infermieristica", classe L/SNT1, oppure del diploma universitario di infermiere conseguito ai sensi dell'articolo 6, comma 3, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni, oppure del diploma o dell'attestato conseguito in base al precedente ordinamento, riconosciuto equipollente, ai sensi della Legge n. 42/1999, al diploma universitario (Decreto del Ministero della Sanità 27 luglio 2000 – Gazzetta Ufficiale n. 191 del 17 agosto 2000). È inoltre necessaria iscrizione all'albo professionale degli infermieri.

28.5. Il terapeuta della riabilitazione

- I. Nell'ambito della professione sanitaria del fisioterapista, i professionisti svolgono, in via autonoma o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali conseguenti a eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita. Il fisioterapista, in riferimento alla diagnosi e alle prescrizioni del medico, nell'ambito delle loro competenze elaborano, anche in équipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione e al superamento del bisogno di salute del disabile; praticano autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali; verificano le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale; svolgono attività di studio, didattica e consulenza professionale, nei servizi sanitari e in quelli dove si richiedono le loro competenze professionali.
- II. Il personale deve essere in possesso di Laurea I° livello di "Fisioterapista" (classe delle lauree in Professioni Sanitarie della Riabilitazione SNT/2), ovvero del Diploma Universitario di "Fisioterapista" di cui al DMS 14/09/1994 n. 741, conseguito ai sensi dell'art. 6 – comma 3 – del D.Lgs. 502/1992 e s.m.i., ovvero del Diploma o attestato conseguito in base al precedente ordinamento, riconosciuto equipollente ai sensi del D.M. Sanità 27/07/2000 (pubblicato nella G.U. n. 190 del 16/08/2000) al

Diploma Universitario ai fini dell'esercizio professionale, ovvero altro titolo che consenta l'esercizio della professione.

28.6. L'educatore/animatore

- I. I professionisti di cui al presente articolo sono responsabili della predisposizione e attuazione delle attività di socializzazione e ricreative in accordo con il coordinatore della e svolgono attività di raccolta dati e osservazione dei casi.
- II. Gli educatori/animatori devono essere in possesso degli specifici requisiti professionali per lo svolgimento dell'attività prevista.
- III. Per quanto riguarda gli animatori oltre a possedere i requisiti richiesti dal D.M. 10/2/84 possono essere in possesso di attestato di qualifica conseguito a seguito di partecipazione al corso di formazione per "Animatore di comunità" o di partecipazione a corsi equivalenti per durata o contenuto o di titoli equipollenti oppure possedere il diploma di "Tecnico dei servizi sociali", o di "Dirigente di Comunità", o equivalenti. Per quanto riguarda l'educatore professionale si specifica che trattasi di un professionista in possesso di abilità e competenze pedagogico-progettuali, metodologico-didattiche, comunicativo-relazionali, organizzativo-istituzionali al fine di progettare, realizzare, gestire progetti educativi, al fine di rispondere alla crescente domanda educativa espressa dalla realtà sociale e dai servizi alla persona e alle comunità. Il personale educatore deve essere in possesso di Laurea I° livello in Scienze dell'educazione e della formazione (classe L 19), ovvero altro titolo equiparato o equipollente.

28.7. Asa e/o Oss

- I. L'Ausiliario Socio-Assistenziale è un operatore di interesse socioassistenziale che, conseguito l'attestato di competenza al termine di specifica formazione professionale, svolge attività indirizzata a mantenere e/o recuperare il benessere psico-fisico della persona e a ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione, assistendola in tutte le attività della vita quotidiana e aiutandola nell'espletamento delle sue funzioni personali essenziali.
- II. L'ASA fornisce prestazioni attraverso attività integrate relative a:
 - assistenza diretta alla persona;
 - aiuto nella vita di relazione;
 - igiene e cura dell'ambiente;
 - igiene pulizia personale;
 - aiuto alle funzioni di alimentazione;
 - prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, non infermieristiche e non specialistiche;
 - svolgimento di piccole commissioni e semplici pratiche burocratiche;
 - gestione delle relazioni con i servizi pubblici, con la rete dei rapporti informali, con il territorio; comunicazione delle informazioni relative alle problematiche e richieste sollevate dall'utenza e/o dalle loro famiglie.
- III. Titolo professionale: attestato professionale di A.S.A o O.T.A. riconosciuto dalla Regione Lombardia ai sensi della D.G.R. n. 8/7693 del 24 luglio 2008 e successive disposizioni attuative.
- IV. In alternativa è possibile sostituire operatori ASA con Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), il cui percorso formativo è disciplinato in Regione Lombardia dalla D.G.R. n. 5101 del 18 luglio 2007 2008 e successive disposizioni attuative. Sono fatti salvi i titoli equivalenti rilasciati da altre Regioni.
- V. L'Operatore Socio Sanitario è un operatore di interesse sanitario che, a seguito dell'attestato di qualifica conseguito al termine di specifica formazione professionale, svolge attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona in un contesto sia sociale che sanitario e a favorire il benessere e l'autonomia della persona. Tale attività è svolta sia nel settore sociale che in quello

sanitario, in servizi di tipo socioassistenziale e socio-sanitario, in ambito ospedaliero, residenziale e domiciliare. Svolge la propria attività in collaborazione con gli altri operatori professionali preposti alla assistenza sanitaria e a quella sociale, secondo il criterio del lavoro multiprofessionale. L'OSS è un operatore di supporto ad alta integrazione sociosanitaria, opera in base a criteri di bassa discrezionalità e alta riproducibilità ed è affiancabile a diverse figure professionali sia sanitarie sia sociali. In ambito sanitario è prevalente l'integrazione con il personale infermieristico all'interno delle equipe assistenziali. Agisce in base alle competenze acquisite e in applicazione dei piani di lavoro e dei protocolli operativi predisposti dal personale sanitario e sociale preposto, responsabile del processo assistenziale.

28.8. Altre figure professionali obbligatorie (Assistente sociale)

- I. Nell'ambito dello standard aggiuntivo imposto dal Concedente, il Concessionario dovrà impiegare per **almeno 10 ore settimanali** un'unità di personale con qualifica di assistente sociale, con idoneo titolo di studio e iscrizione al relativo albo professionale.

28.9. Altre figure professionali facoltative

- I. Al fine di rispondere all'esigenza di disporre di personale qualificato per ogni possibile supporto all'anziano, possono altresì concorrere al raggiungimento dello **standard minimo imposto dalla Regione** altri operatori, così come di seguito indicato:
 - il podologo
 - il terapeuta occupazionale
 - lo psicologo
 - altri operatori che avendo sostenuto corsi di aggiornamento/specializzazione di musicoterapia, arteterapia, danzaterapia e teatroterapia, possano essere utilmente impiegati ai fini del raggiungimento degli obiettivi fissati nel P.A.I.
- II. Per il medesimo fine, possono altresì concorrere al raggiungimento dello **standard aggiuntivo imposto dal Concedente** altri operatori, così come di seguito indicato:
 - il parrucchiere
 - l'estetista.
- III. Allorquando le correlative prestazioni siano erogate a tariffazione aggiuntiva rispetto alla retta standard, il relativo personale **non potrà** concorrere al raggiungimento dello standard minimo.

Art. 29. Obblighi del personale

- I. Il Personale deve essere idoneo alle mansioni assegnate per capacità fisiche e per qualifica professionale, deve mantenere un contegno decoroso e irreprensibile, corretto, cortese e disponibile alla collaborazione. Il Personale deve garantire la riservatezza assoluta relativamente a tutto ciò di cui venisse a conoscenza nel rapporto con gli Ospiti e con gli Utenti, in piena osservanza del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.
- II. Il personale è soggetto altresì agli obblighi di cui agli artt. 20 e 78. del D. Lgs. 81/2008.

Art. 30. Disposizioni generali sulla manodopera

- I. Il Concessionario è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso dei lavori e in particolare:
 - a) ai sensi dell'art. 30, comma 4, del Codice, nell'esecuzione dei servizi che formano oggetto della presente concessione è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e

- quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente;
- b) i suddetti obblighi vincolano l'appaltatore anche se non è aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse e indipendentemente dalla natura, dalla struttura o dalle dimensioni dell'impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica;
 - c) è responsabile in rapporto alla Stazione appaltante dell'osservanza delle norme anzidette da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi dipendenti, anche nei casi in cui il contratto collettivo non disciplini l'ipotesi del subappalto; il fatto che il subappalto non sia stato autorizzato non esime l'appaltatore dalla responsabilità e ciò senza pregiudizio degli altri diritti della Stazione appaltante;
 - d) è obbligato al regolare assolvimento degli obblighi contributivi in materia previdenziale, assistenziale, antinfortunistica e in ogni altro ambito tutelato dalle leggi speciali.
- II. In ogni momento il DEC e, per suo tramite, il RUP, possono richiedere all'appaltatore e ai subappaltatori copia del libro unico del lavoro di cui all'articolo 39 della legge 9 agosto 2008, n. 133; possono altresì richiedere i documenti di riconoscimento al personale presente nella struttura e verificarne la effettiva iscrizione nel predetto libro unico del lavoro del Concessionario o del subappaltatore autorizzato.
 - III. Il Concessionario solleva il Concedente da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni e in genere da tutti gli obblighi risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro, sicurezza e di assicurazioni sociali, assumendone a proprio carico tutti gli oneri relativi.
 - IV. Il Concessionario deve, altresì, osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti, nazionali, regionali e comunali sull'assunzione, tutela, protezione, assicurazione, assistenza, libertà e dignità dei lavoratori.

Art. 31. Sicurezza dei lavoratori per le attività gestionali

- I. Il Concessionario è obbligato a osservare le misure generali di tutela di cui all'articolo 15 del Decreto n. 81 del 2008, nonché tutte le misure specifiche pertinenti in relazione alle caratteristiche dei servizi, degli ambienti ove essi si svolgono e delle attrezzature utilizzate.
- II. Il Concessionario deve quindi, tra l'altro, provvedere secondo la disciplina prevista dal "Titolo III - Uso delle attrezzature di lavoro e dei dispositivi di protezione individuale", artt. 69 e seguenti, a fornire al Personale tutte le attrezzature di lavoro, nonché i materiali e i dispositivi di tutela e protezione individuale dai rischi professionali conformi alle specifiche tecniche previsti dalla normativa vigente.
- III. Sono a carico del Concessionario i corsi e aggiornamenti del Personale in base agli artt. 36 e 37 al D. Lgs 81/2008, nonché la sorveglianza sanitaria di cui all'art. 41 del medesimo Decreto. Parimenti a carico dell'aggiudicatario è il costo relativo alla sorveglianza sanitaria di cui alla sezione V del D. Lgs 81/2008.
- IV. Il Concessionario deve fornire al Personale tutti i materiali occorrenti per l'espletamento dei Servizi e per il contenimento dei rischi. Le divise e gli abiti del Personale devono permettere una distinzione dei diversi profili professionali sanitari impiegati, nel rispetto della normativa vigente.
- V. Ai sensi degli articoli 18, comma 1, lettera u), 20, comma 3 e 26, comma 8, del Decreto n. 81 del 2008, il Concessionario è obbligato a fornire a ciascun soggetto occupato nel servizio una apposita tessera di riconoscimento, impermeabile ed esposta in forma visibile, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore, i dati identificativi del datore di lavoro e la data di assunzione del lavoratore. Il Concessionario risponde dello stesso obbligo anche per i lavoratori dipendenti dai subappaltatori autorizzati; la tessera dei predetti lavoratori deve riportare gli

estremi dell'autorizzazione al subappalto/subconcessione. Tutti i lavoratori sono tenuti a e sporre detta tessera di riconoscimento.

- VI. Tale obbligo grava anche in capo ai lavoratori autonomi che esercitano direttamente la propria attività nel medesimo luogo di lavoro, i quali sono tenuti a provvedervi per proprio conto.
- VII. Ai sensi degli art. 17 e 29 del D. Lgs 81/2008 deve procedere alla redazione del Documento di Valutazione dei Rischi, il quale dovrà essere custoditi presso l'unità produttiva alla quale si riferisce la valutazione stessa.

Art. 32. Sicurezza dei lavoratori per i rischi interferenziali

- I. Non sono state ravvisati rischi interferenziali, in quanto al Concessionario spetterà la gestione complessiva della struttura, senza che nei locali ove si svolgerà il servizio sia presente personale dipendente del Concedente. Gli oneri per rischi interferenziali sono pertanto pari a zero.

Art. 33. Clausole sociali

- I. Ai fini di tutelare la stabilità occupazionale del personale attualmente l'aggiudicatario è tenuto ad assumere prioritariamente gli stessi addetti che operavano nella precedente gestione dei servizi, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante in relazione alle specifiche caratteristiche del nuovo contratto.
- II. Fermo restando da quanto previsto dall'ultimo inciso del precedente paragrafo, anche in ragione della parziale riorganizzazione del complessivo impianto concessorio, il concessionario è tenuto a fornire garanzie (economiche, normative e procedurali) al personale del gestore uscente non inferiori a quelle previste dall'art. 37 del CCNL cooperative sociali, indipendentemente dallo specifico CCNL impiegato dal concessionario medesimo.
- III. In allegato al presente capitolato (all. III) è disponibile l'elenco del personale attualmente impiegato nel servizio, a mero fine orientativo in ordine agli adempimenti connessi al presente articolo.

Art. 34. Impiego di volontari

- I. Il personale volontario può essere rendicontato ai fini del rispetto dello "standard", in ogni caso in misura non prevalente rispetto al restante personale.
- II. Solo in questo caso (personale volontario rendicontato a standard) deve essere in possesso dei requisiti professionali eventualmente richiesti, appartenere ad associazioni di volontariato iscritte nell'apposito registro e convenzionate con la struttura dove svolge la propria attività.
- III. Negli altri casi (volontari non rendicontati a standard) deve comunque essere prevista una formalizzazione dei rapporti tra la struttura e l'associazione o il singolo volontario.
- IV. Per la definizione di volontario si rimanda all'art. 17 del D. Lgs. 117/2017.

Capo 9 – DISCIPLINA CONTRATTUALE

Art. 35. Ammontare e durata della concessione - importo del contratto

- I. Il valore di una concessione, ai soli fini della verifica delle soglie di cui all'articolo 35, è costituito dal fatturato totale del Concessionario generato per tutta la durata del contratto, al netto dell'IVA ed è stato stimato dalla stazione appaltante quale corrispettivo potenziale dei servizi oggetto della concessione, nonché per le forniture accessorie a tali servizi. In coerenza con l'art. 167, comma 4, del Codice, la stima comprende:
 - a) il valore di eventuali forme di opzione ovvero di altre forme comunque denominate di protrazione nel tempo dei relativi effetti;
 - b) gli introiti derivanti dal pagamento delle tariffe da parte degli utenti dei servizi;
 - c) i pagamenti o qualsiasi vantaggio finanziario conferito al Concessionario, in qualsivoglia forma, dall'amministrazione aggiudicatrice o da altre amministrazioni pubbliche, incluse le compensazioni per l'assolvimento di un obbligo di servizio pubblico;
 - d) il valore delle sovvenzioni o di qualsiasi altro vantaggio finanziario in qualsivoglia forma conferiti da terzi per l'esecuzione della concessione;
- II. La durata della concessione è stabilita in anni cinque, con inizio coerente con le tempistiche previste dalla disciplina regionale per l'ottenimento del provvedimento di voltura da parte del concessionario, che costituisce il presupposto per l'effettivo avvio delle attività.
- III. Ai sensi dell'art. 106, comma 11 del codice, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 175, comma 1 lett. a) del codice medesimo, la durata del contratto potrà essere prorogata fino a un massimo di mesi sei e comunque limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente e/o al perfezionamento della voltura dell'accreditamento/contrattualizzazione in capo a quest'ultimo. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante e rapportando gli oneri a favore del Concedente (canone previsto per il quinto anno) al periodo di durata della proroga stessa.
- IV. Il valore stimato della concessione nell'arco della sua durata, comprensivo degli input su richiamati è pari ad € 13.670.597,53, ai quali si somma il valore dell'opzione (solo eventuale) di proroga succitata avente un valore pari ad € 1.399.083,19 (computata per il periodo massimo di un semestre).
- V. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 23, comma 16, del Codice, i costi per la manodopera sono pari ad € 9.217.941,11 (il costo è maggiore rispetto a quello indicato dal PEF, in quanto quel dato si riferisce al solo personale sociosanitario. Il valore qui riportato, al contrario, contiene anche l'ulteriore costo per i servizi alberghieri/accessori, che nel PEF risultano inglobati nelle correlative voci di spesa). Detto valore è una mera stima a cura della Stazione Appaltate, il quale non è vincolante e dovrà invece essere a sua volta stimato dagli offerenti con riferimento alla propria specificità aziendale e nel concreto alla propria proposta gestionale. La stima potrà discostarsi dal valore indicato sia in eccesso che in difetto.
- VI. Gli OS per rischi interferenziali sono pari a zero.
- VII. L'importo contrattuale sarà costituito dagli input di cui alle lettere b) c) e d), anche sulla base dei dati rilevati dal piano economico finanziario (PEF) presentato dal Concessionario nell'ambito dell'offerta economica.

Art. 36. Canone a carico del Concessionario

- I. Il canone annuo, per come derivante dal rialzo dell'offerta dell'operatore aggiudicatario sui canoni a base di gara esplicitati nella tabella che segue, dovrà essere versato in un'unica rata entro il 15 settembre di ogni anno del periodo di concessione.
- II. Nel caso in cui la concessione si avvii o si concluda in corso d'anno, il canone dovrà essere versato, rispettivamente entro la fine dell'anno solare e prima della scadenza del contratto. In tali casi il canone è rapportato al periodo di effettiva esecuzione (es. avvio novembre anno x, canone annuo rapportato a due mesi, da versarsi entro il 31/12 dell'anno x; es. conclusione agosto anno x+4, canone annuo rapportato a 8 mesi, da versarsi entro il 31/08 dell'anno x+4).

Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5
€ 170.000,00	€ 203.000,00	€ 220.500,00	€ 227.000,00	€ 232.500,00

- III. Nel caso in cui il Concedente si dovesse avvalere dell'opzione di proroga, il canone dovuto è rapportato a quello previsto per il quinto anno, rapportato proporzionalmente al minor numero di mesi previsto dalla proroga.

36.1. Revisione del canone concessorio

- I. Il canone è soggetto alle seguenti ipotesi di variazione:
 - Tasso di occupazione primo anno. Allorquando vengano meno i limiti imposti da ATS in relazione al pieno sfruttamento della struttura durante il primo anno di gestione, il canone è incrementato in misura pari a € 715,00 per ogni punto percentuale in più rispetto al tasso di occupazione stimato nel PEF allegato alla documentazione di gara (posti non contrattualizzati). Nel caso in cui uno o più di detti punti percentuali si riferiscano a una frazione di anno, l'importo suindicato sarà ridotto proporzionalmente in ragione dell'entità della frazione medesima.
 - Incremento tariffe. Si rinvia al successivo art. 37.1.

Art. 37. Corrispettivo della concessione. Tariffe

- I. A titolo di corrispettivo della presente concessione, al Concessionario è riconosciuto il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi oggetto del contratto, con assunzione a proprio carico del rischio operativo legato alla gestione dei servizi medesimi.
- II. La maggior parte dei ricavi di gestione del concessionario proviene dalla vendita dei servizi resi al mercato, alle tariffe massime indicate nel presente capitolato, sicché la remunerazione è posta a carico degli utenti, con le modalità di riscossione che saranno state indicate dal concessionario in sede di offerta e per la quota sanitaria di propria competenza a carico di Regione Lombardia, sulla base di quanto a oggi previsto dalla disciplina di riferimento. Essendo la remunerazione regionale intimamente connessa alle effettive presenze degli utenti, tale disposizione non idonea a spostare il baricentro del rischio d'impresa, che continua a gravare quindi in capo al concessionario, anche alla luce di quanto previsto dal diciottesimo Considerando della Direttiva 2014/23/UE del 26 febbraio 2014, richiamato in analogia: "allo stesso tempo, occorre precisare che alcuni accordi remunerati esclusivamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore dovrebbero configurarsi come concessioni qualora il recupero degli investimenti effettuati e dei costi sostenuti dall'operatore per eseguire il lavoro o fornire il servizio dipenda dall'effettiva domanda del servizio".

37.1. Revisione delle tariffe

- I. Gli importi massimi delle rette applicabili agli utenti sono fissi, e variabili solo ed esclusivamente per decisione del Concedente nel limite massimo del 5% lungo l'intero orizzonte temporale della concessione, e dell'1% annuo rispetto a quanto dagli stessi attualmente pagato. L'aumento delle rette comporterà la rideterminazione del piano economico finanziario a favore del Concedente, con incremento proporzionale del valore del canone concessorio, decurtato dalle sole imposte.
- II. Le tariffe offerte in sede di gara dal Concessionario potranno essere aggiornate sulla base dell'indicatore ISTAT (FOI, media delle 12 rilevazioni precedenti disponibili al momento dell'aggiornamento), a decorrere dal gennaio 2024 e successivamente ogni 12 mesi sempre a decorrere dal mese di gennaio. Il Concessionario comunica entro il mese di ottobre dell'anno precedente le nuove rette fissate per l'anno successivo.
- III. È fatto salvo quanto previsto dal capitolato in ordine a eventuali rettifiche della disciplina regionale. È altresì fatta salva la facoltà del Concessionario di diminuire le rette per politiche proprie di marketing, volte a raggiungere la piena funzionalità della struttura.
- IV. In relazione alla revisione per l'adeguamento delle rette, si specifica che non è considerata circostanza imprevedibile di cui all'art. 1664 del Codice civile la mera sottoscrizione di nuovi CCNL o di altri accordi territoriali, o aziendali, in sostituzione di quelli scaduti, sicché è onere del concorrente considerare eventuali maggiori oneri contrattuali nell'ambito della propria offerta economica.

Art. 38. Eventuali pagamenti a carico del Concessionario

- I. Ogni eventuale pagamento a carico del Concessionario è subordinato alla presentazione alla Stazione appaltante della pertinente fattura fiscale, contenente i riferimenti al corrispettivo oggetto del pagamento, da emettersi con le modalità previste dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 e del decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 3 aprile 2013, n. 55.
- II. Nell'emissione della fattura la ditta affidataria dovrà inoltre rispettare la disciplina di cui all'art. 17-ter del Dpr n. 633/1972 in relazione allo "Split Payment".
- III. Ogni pagamento è altresì subordinato:
 - a) all'acquisizione del DURC del concessionario, ai sensi dell'articolo 6, comma 11, del DL 8 aprile 2013, n. 35, convertito con L. n. 63 del 2013; ai sensi dell'articolo 31, comma 7, della legge n. 98 del 2013, il titolo di pagamento deve essere corredato dagli estremi del DURC;
 - b) all'ottemperanza alle prescrizioni del contratto e dal capitolato in materia di tracciabilità dei pagamenti;
 - c) ai sensi dell'articolo 48-bis del d.P.R. n. 602 del 1973, introdotto dall'articolo 2, comma 9, della legge n. 286 del 2006 e in caso di fattura di valore superiore al valore ivi previsto, all'accertamento, da parte della Stazione appaltante, che il beneficiario non sia inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento. In caso di inadempimento accertato, il pagamento è sospeso e la circostanza è segnalata all'agente della riscossione competente per territorio.
- IV. In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente del concessionario, il RUP invita per iscritto lo stesso a provvedere entro 15 (quindici) giorni. Decorso infruttuosamente tale termine senza che sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta, la Stazione appaltante provvede alla liquidazione del certificato di pagamento trattenendo una somma corrispondente ai crediti vantati dal personale dipendente.
- V. Fatto salvo quanto sopra esposto, la stazione appaltante provvederà al pagamento del corrispettivo dovuto entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del documento contabile, previo accertamento da

parte DEC, confermato dal RUP, delle prestazioni effettuate, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali.

Art. 39. Tracciabilità dei flussi finanziari

- I. Ai sensi dell'articolo 3, commi da 1 a 9, della legge n. 136 del 2010, il Concessionario assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 commi 1) e 8) della Legge n. 136 del 13 agosto 2010. Si rinvia, a mero titolo orientativo, alla determinazione ANAC n. 4 del 7 luglio 2011 recante: Linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136
- II. Fatte salve le sanzioni amministrative pecuniarie di cui all'articolo 6 della legge n. 136 del 2010 e ai sensi dell'articolo 3, comma 9-bis della medesima norma, la violazione delle prescrizioni sulla tracciabilità costituisce causa di risoluzione del contratto.
- III. Le clausole di cui al presente articolo devono essere obbligatoriamente riportate nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate all'intervento; in assenza di tali clausole i predetti contratti sono nulli senza necessità di declaratoria.

Art. 40. Modifica della concessione durante il periodo di efficacia

- I. Il Concedente si riserva la facoltà, nei limiti di quanto previsto all'art. 175, comma 4, del D. Lgs. n. 50/2016, di chiedere al concessionario prestazioni supplementari che si rendano necessarie e non siano incluse nella concessione iniziale, ove un cambiamento del concessionario produca entrambi gli effetti di cui all'art. 175, comma 1, lettera b), D. Lgs. n. 50/2016.
- II. Il Concedente si riserva la facoltà di apportare modifiche alla presente concessione ove siano soddisfatte tutte le condizioni di cui all'art. 175, comma 1, lettera c), D. Lgs. 50/2016, fatto salvo quanto previsto all'art. 175, comma 4, del D. Lgs. n. 50/2016.
- III. Sono consentite modifiche soggettive del Concessionario nei limiti di quanto previsto dall'art. 175, lett. d), D. Lgs. n. 50/2016 previa verifica del Concedente sui criteri di selezione qualitativa dell'operatore economico.
- IV. Il Concedente si riserva la facoltà di cui all'art. 175, comma 1, lett. e) D.lgs. n. 50/2016, di apportare modifiche non sostanziali alla concessione.
- V. Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal concessionario se non è stata approvata dal Concedente nel rispetto e nei limiti di quanto previsto dall'art. 175 del D. Lgs. 50/2016 e qualora effettuate, non daranno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e comporteranno, a carico del Concessionario, l'eventuale rimessa in pristino della situazione preesistente.
- VI. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo, nei limiti della coerenza con la sua rubricazione, si applicano le disposizioni di cui al citato articolo 175.
- VII. Si applica altresì, al ricorrere dei presupposti ivi previsti, l'art. 165, c. 6 del D. Lgs. 50/2016.

Art. 41. Accreditamento e contrattualizzazione.

- I. Il Concessionario, anche alla luce di quanto previsto dalla disciplina regionale (cfr. art. 6 del presente documento), con la sottoscrizione del contratto rinuncia a qualsiasi pretesa relativa al riconoscimento in capo allo stesso delle autorizzazioni, accreditamenti e/o contrattualizzazioni relative ai posti letto di cui la RSA Papa Giovanni Paolo I del Comune di Seriate è o sarà dotata, dichiarando di non aver null'altro da pretendere per qualsivoglia ragione o titolo.
- II. Il Concessionario:

- si impegna ad adoperarsi per le volture necessarie a favore del nuovo gestore, che sarà individuato alla scadenza del contratto e a cooperare nella trasmissione della documentazione necessaria o pertinente;
- riconosce espressamente che, alla scadenza specificata dal precedente comma di questo articolo, o con effetto dalla diversa data, precedente o successiva, di cessazione di efficacia del contratto, i posti letto accreditati e contrattualizzati di cui la RSA dispone competeranno e apparterranno al Comune di Seriate -ovvero al nuovo concessionario subentrante- e dovranno in ogni caso e per ogni effetto intendersi a essi Comune o nuovo concessionario trasferiti e in piena titolarità assegnati.

Art. 42. Personale. Codice di Comportamento e patto di integrità.

- I. Per le prestazioni contrattuali dovute, il Concessionario si obbliga al rispetto di tutte le prescrizioni di cui al Capitolato Prestazionale, con riferimento particolare al capo 8).
- II. Il Concessionario è obbligato a fornire al Concedente entro la data di avvio del servizio il nominativo del Responsabile del Servizio preposto alla sovrintendenza dell'esecuzione del contratto, comunicandone le relative variazioni. Il Responsabile del Servizio sarà l'interlocutore del Concedente per qualsivoglia richiesta inerente ai servizi oggetto di concessione e sarà, a sua volta, garante della corretta organizzazione dei servizi.
- III. Il Concessionario dovrà impiegare un numero di addetti non inferiori agli standard previsti dal Capitolato Prestazionale e dalla disciplina regionale di riferimento e comunque idonei a garantire la continuità, l'efficienza e la regolarità del servizio in ogni periodo dell'anno, nei giorni e orari di apertura previsti, assicurando le turnazioni e le sostituzioni del personale assente per malattie o ferie in conformità con e nel pieno rispetto del Progetto tecnico-gestionale di cui all'Offerta Tecnica presentata in sede di gara.
- IV. Entro 15 (quindici) giorni lavorativi dall'inizio del periodo di concessione, il Responsabile del Servizio dovrà trasmettere al Direttore dell'Esecuzione l'elenco del personale addetto all'esecuzione del contratto, recante i nominativi e i dati anagrafici, la relativa qualificazione professionale, gli estremi dei documenti di lavoro, assicurativi e del libretto sanitario, nonché i contratti con gli eventuali lavoratori autonomi.
- V. Nel caso in cui il Concessionario debba provvedere, per qualsiasi ragione, alla sostituzione di una delle risorse incluse nell'elenco trasmesso al concedente, il Responsabile del Servizio dovrà darne comunicazione scritta al Direttore dell'Esecuzione, anche tramite e-mail entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla variazione.
- VI. In caso di inadempimento da parte del Concessionario degli obblighi di cui ai precedenti commi, il Concedente, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.
- VII. Il personale che verrà impiegato dal concessionario per l'effettuazione dei servizi affidati con il contratto è obbligato, pena la risoluzione del contratto medesimo, all'osservanza delle disposizioni previste dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici di cui al D.P.R. n. 62 del 16 aprile 2013 e dal Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Seriate (Deliberazione G.C. n. 4/2021 disponibile sul sito istituzionale).
- VIII. Il Concessionario e per esso i suoi dipendenti o incaricati sono tenuti al rispetto del «Patto di integrità» adottato dalla Stazione appaltante, disponibile sul sito istituzionale.
- IX. Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 53, comma 16-ter, del D.lgs. n. 165/2001 e ss.mm.ii., il concessionario, consapevole delle conseguenze derivanti dalla sottoscrizione di dichiarazioni mendaci, con la firma del contratto, dichiara di non aver concluso, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto di lavoro, contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non

aver attribuito incarichi a ex dipendenti del Comune di Seriate che hanno esercitato nei suoi confronti, negli ultimi tre anni di servizio, poteri autoritativi o negoziali per conto del Comune medesimo.

Art. 43. Disciplina del subappalto

- I. Il subappalto è ammesso nei termini di cui all'art. 174 del Codice, fatte salve le deroghe operate nel disciplinare di gara relativamente all'insussistenza dell'obbligo di indicare già in sede di gara parti del contratto di concessione che intendono subappaltare a terzi.
- II. Non si procederà al pagamento diretto dei subappaltatori, in quanto la natura del contratto non lo consente.
- III. Ai fini dell'autorizzazione si seguirà procedimento analogo a quello previsto dall'art. 105 del Codice.
- IV. In ogni caso non costituiscono subappalto:
 - le attività previste dall'art. 105, c. 3 del Codice;
 - i sub-contratti di valore complessivamente inferiore ad € 100.000,00;
 - le attività affidate ad associazioni di volontariato o da altri soggetti del terzo settore, che prevedano il solo rimborso delle spese sostenute.

Art. 44. DEC, RUP e referente del Concessionario

- I. Il RUP (Responsabile Unico del Procedimento) del contratto è il dott. Stefano Rinaldi. Il RUP assolve tutti i compiti previsti dalla Delibera ANAC n. 1096 del 26 ottobre 2016, linee guida n. 3 di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti «Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni».
- II. Il DEC (Direttore dell'Esecuzione) del contratto sarà nominato con successivo provvedimento, tempestivamente comunicato al Concessionario. La direzione dell'esecuzione si sostanzia in un insieme di attività volte a garantire che l'esecuzione del contratto avvenga nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali e nelle condizioni offerte in sede di aggiudicazione, con funzioni di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto. Per i compiti specifici del DEC si rimanda al DM 49/2018, recante «Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione».
- III. Il Contraente indicherà il nominativo il proprio referente del servizio che interagirà con la committenza, in nome e per conto del Contraente medesimo, in ordine all'esecuzione del contratto.
- IV. Le eventuali modifiche/sostituzioni del Responsabile del servizio, causate da motivi di forza maggiore, dovranno essere comunicate preventivamente e tempestivamente al Direttore dell'esecuzione del contratto.

Art. 45. Verifiche di conformità e controlli

- I. L'attività di verifica e controllo del Concedente è tesa a verificare che le previsioni del contratto siano pienamente rispettate, sia con riferimento alle scadenze temporali, che alle modalità di consegna, alla qualità e quantità dei servizi, per le attività principali come per le prestazioni accessorie e a valutare:
 - la qualità del servizio/fornitura (aderenza/conformità a tutti gli standard qualitativi richiesti nel capitolato);
 - l'adeguatezza delle prestazioni e il rispetto dei previsti per ciascuna di esse;
 - l'adeguatezza della reportistica sulle prestazioni e le attività svolte;

- la soddisfazione del cliente/utente finale;
 - il rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla tracciabilità dei flussi finanziari;
 - il rispetto della normativa sul lavoro e dei contratti collettivi;
 - il rispetto della normativa ambientale;
 - il rispetto delle norme sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori da parte dell'appaltatore.
- II. Tali verifiche sono condotte nel corso dell'intera durata del rapporto, con cadenza di norma trimestrale, fatta salva la maggiore frequenza discrezionalmente decisa dal DEC.
- III. In occasione delle verifiche di conformità, il Concessionario è tenuto a prestare la massima collaborazione al Concedente, consentendo l'immediato accesso ai locali agli incaricati del Concedente, mettendo a disposizione, a propria cura e spesa, i mezzi necessari a e seguire la verifica.
- IV. Delle operazioni di verifica di conformità (intermedia e finale) verrà redatto apposito certificato di conformità o documento equivalente che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al RUP per gli adempimenti di competenza.
- V. Nel caso di esito positivo della verifica la data del documento attestante l'esito stesso verrà considerata quale "Data di Accettazione" relativamente alle attività verificate da parte del Concedente.
- VI. Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, il Concessionario dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dal Concedente nel certificato di conformità/documento equivalente. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali relative di cui al successivo articolo.
- VII. Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, il Concedente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi del successivo articolo 20 nonché dell'art. 1456 c.c.
- VIII. Il Concedente nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare ispezioni, verifiche e controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.
- IX. La verifica di conformità finale è avviata entro trenta giorni dall'ultimazione della prestazione e si concluderà entro sessanta giorni dall'ultimazione dell'esecuzione.
- X. In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, il Concedente rilascerà il "certificato di verifica di conformità" qualora risulti che il Concessionario ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 102, d.lgs. n. 50/2016.

Art. 46. Penali

- I. Il Concessionario riconosce e accetta l'applicazione delle penali nel prosieguo indicate.
- II. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali stabilite nel Capitolato Prestazionale dovranno essere contestati per iscritto dal Concedente al Concessionario, il quale dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, al Concedente medesimo nel termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa. Qualora le predette deduzioni non pervengano al Concedente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Amministrazione, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Concessionario le penali nel prosieguo indicate.
- III. Ferma restando l'applicazione delle penali previste nei precedenti commi, il Concedente si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 c.c., nonché la risoluzione del contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento agli obblighi contrattuali.

- IV. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi, il Concessionario si impegna espressamente a rifondere al Concedente l'ammontare di eventuali oneri che lo stesso Concedente dovesse subire – anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo – a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità del Concessionario stesso.
- V. Il Concedente, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, si avvarrà della garanzia definitiva, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario ovvero potrà compensare il credito con quanto eventualmente dovuto all'Impresa a qualsiasi titolo.
- VI. La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nel Capitolato Prestazionale non esonera in nessun caso il Concessionario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Tipologia inadempimento	Importo penale
Irreperibilità del responsabile di struttura o del suo sostituto che si protragga per oltre 24 ore	€ 250,00 a evento
Utilizzo della struttura per servizi aggiuntivi senza autorizzazione della Stazione appaltante	€ 500,00 a evento
Ritardo nella fornitura dei beni o nell'esecuzione delle prestazioni connessi agli investimenti e alle migliorie	€ 25,00 per ogni giorno di ritardo, oltre il costo del bene o della prestazione in caso di radicale omissione
Ritardo o omissioni nella trasmissione dei report e delle relazioni	€ 25,00 per ogni giorno di ritardo sino a un massimo di € 1.000,00, applicabile in caso di omissione
Difformità nell'esecuzione dei servizi di cui al capo 3) del capitolato rispetto a quanto previsto dagli atti di gara e dall'offerta tecnica	A seconda della gravità da un minimo di € 200,00 a un massimo di € 1.500,00
Difformità nell'esecuzione dei servizi di cui al capo 4) del capitolato rispetto a quanto previsto dagli atti di gara e dall'offerta tecnica	A seconda della gravità da un minimo di € 200,00 a un massimo di € 1.500,00
Episodi di tossinfezioni alimentari, o fenomeni patologici nell'erogazione del servizio di ristorazione	A seconda della gravità da un minimo di € 1.000,00 a un massimo di € 2.500,00
Difformità o omissioni nell'esecuzione dei servizi di cui al capo 6) del capitolato rispetto a quanto previsto dagli atti di gara e dall'offerta tecnica	A seconda della gravità da un minimo di € 200,00 a un massimo di € 1.500,00
Difformità o omissioni nell'esecuzione dei servizi di cui al capo 7) del capitolato rispetto a quanto previsto dagli atti di gara e dall'offerta tecnica	A seconda della gravità da un minimo di € 200,00 a un massimo di € 1.500,00
Figure professionali diverse da quelle previste in numero e qualifica	€ 300,00 a evento
Mancato rispetto dello standard minimo di personale (salvo maggiori penali conseguenti azioni e sanzioni dell'ATS in vigilanza)	€ 200,00 per ogni ora non erogata, fermo l'obbligo di recupero delle ore non erogate
Mancata compilazione del FSAS o parti di esso, ovvero di altra documentazione obbligatoria	€ 100,00 a evento
Impiego volontari in difformità a quanto previsto dal capitolato prestazionale	€ 200,00 a evento
Ulteriori difformità o omissioni nell'esecuzione dei	A seconda della gravità da un minimo

servizi di cui al capo 8) del capitolato rispetto a quanto previsto dagli atti di gara e dall'offerta tecnica	di € 200,00 a un massimo di € 1.500,00
---	--

Art. 47. Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa

- I. Il Concessionario assume in proprio ogni responsabilità, per tutta la durata del contratto, per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto del Concessionario stesso quanto del Concedente e/o di terzi, nell'esercizio della propria attività in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali a esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
- II. A fronte dell'obbligo di cui al precedente comma, il Concessionario s'impegna a stipulare idonea/e polizza/e assicurativa/e conforme/i ai requisiti indicati nel Capitolato Prestazionale.
- III. Resta ferma l'intera responsabilità del Concessionario anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze di cui al precedente capoverso.
- IV. Qualora il Concessionario non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività delle coperture assicurative previste, il contratto potrà essere risolto di diritto.
- V. Il Concessionario s'impegna a trasmettere, a ogni rinnovo annuale, copia delle quietanze di pagamento dei premi delle polizze contratte.

Art. 48. Garanzia definitiva

- I. Il Concessionario s'impegna a prestare idonea garanzia definitiva, avente le caratteristiche richieste dal disciplinare di gara.
- II. La garanzia definitiva copre le obbligazioni assunte con il contratto e il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle stesse obbligazioni, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso il Concedente.
 - a) Il Concedente ha inoltre il diritto di valersi della garanzia definitiva, nei limiti dell'importo massimo garantito: per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno del Concessionario;
 - b) per provvedere al pagamento di quanto dovuto dal Concessionario per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti nei luoghi dove viene eseguito il contratto e addetti all'esecuzione della concessione.
- III. In particolare, il Concedente ha diritto di valersi direttamente della garanzia per l'applicazione delle penali e/o per la soddisfazione degli obblighi derivanti dal contratto, con particolare riferimento agli eventi richiamati nell'articolo relativo alla risoluzione per inadempimento del Concessionario.
- IV. Il Concedente ha diritto di incamerare la garanzia, in tutto o in parte, per i danni che essa affermi di aver subito, senza pregiudizio dei suoi diritti nei confronti del Concessionario per la rifusione dell'ulteriore danno eventualmente eccedente la somma incamerata.
- V. La garanzia prevede espressamente la rinuncia della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del c.c., nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta.
- VI. Il Concessionario si impegna a tenere valida ed efficace la garanzia, mediante rinnovi e proroghe, per tutta la durata del contratto e, comunque, sino al perfetto adempimento delle obbligazioni assunte in virtù del contratto, pena la risoluzione di diritto del medesimo.
- VII. Il Concedente richiederà al Concessionario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla richiesta.

Art. 49. Divieto di cessione del contratto e cessione del credito

- I. È fatto divieto al Concessionario di cedere, fatte salve le vicende soggettive dell'esecutore del contratto disciplinate all'art. 175, comma 1, lett. d), punto 2), D. Lgs. 50/2016, il contratto, a pena di nullità della cessione stessa.
- II. Il Concessionario può cedere a terzi i crediti derivanti allo stesso dal contratto, nelle modalità espresse dall'art. 106, c. 13, D. Lgs. 50/2016. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate al Concedente. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991.
- III. È fatto, altresì, divieto al Concessionario di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.
- IV. In caso di inadempimento da parte del Concessionario ai suddetti obblighi, la Concedente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.
- V. Resta fermo quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

Art. 50. Cessazione, revoca, recesso, risoluzione per inadempimento del Concedente

- I. Ai sensi dell'art. 176 del D.lgs. 50/2016 la concessione cessa, senza applicazione dei termini di cui all'art. 21-nonies della Legge 241/1990, quando:
 - a) il contratto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione, con riferimento alla procedura di aggiudicazione, degli obblighi derivanti dai Trattati, come accertato dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE;
 - b) il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto il ricorso a una nuova procedura ai sensi dell'art. 175, comma 8, del D. Lgs. n. 50/2016;
 - c) il Concessionario avrebbe dovuto essere escluso ai sensi dell'articolo 80 del D.Lgs. 50/2016.
- II. Nel caso in cui l'annullamento d'ufficio dipenda da vizio non imputabile al Concessionario, saranno riconosciuti gli importi previsti dal paragrafo che segue.
- III. La Concessione può essere risolta per inadempimento del Concedente o revocata per motivi di pubblico interesse, in analogia a quanto previsto dall'art. 176, comma 4. Ove si verificano tali ipotesi al Concessionario saranno riconosciuti:
 - a) il valore dei lavori di allestimento realizzati più gli oneri accessori, al netto degli ammortamenti, ovvero, nel caso in cui i predetti interventi non abbia ancora superato la fase di verifica, i costi effettivamente sostenuti e documentati dal Concessionario;
 - b) le penali e gli altri costi sostenuti o da sostenere in conseguenza della risoluzione;
 - c) un indennizzo a titolo di risarcimento del mancato guadagno pari alla percentuale di utile indicata nel piano economico-finanziario allegato alla concessione per gli anni residui di gestione (media sulle diverse percentuali relative al periodo residuo), da applicarsi al valore dei ricavi ivi stimati per gli anni residui.
- IV. Analoga disciplina si applica in caso di recesso, che il Concedente ha in ogni tempo facoltà di far valere, con preavviso non inferiore a 90 giorni.
- V. Per quanto non previsto, troveranno applicazione, in quanto compatibili, le ulteriori disposizioni dell'art. 176 del D. Lgs. 50/2016.

Art. 51. Risoluzione per inadempimento del Concessionario

- I. Il Concedente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., nonché ai sensi dell'art. 1360 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi al Concessionario tramite pec, nei seguenti casi:

- a) superamento delle soglie di cui all'art. 175 comma 2 del D. Lgs. n. 50/2016 relativamente alle fattispecie di cui al comma 1 lett. b) e c) del medesimo articolo;
 - b) superamento delle soglie fissate dall'art. 175, comma 4, del D.Lgs. 50/2016 nel caso di modifiche sostanziali di cui all'art. 175, commi 5 e 7, del D. Lgs. n. 50/2016.
 - c) nell'ipotesi di non veridicità delle dichiarazioni rese dal Concessionario ai sensi del D.p.r. n. 445/00, fatto salvo quanto previsto dall'art. 71, del medesimo D.P.R. 445/2000;
 - d) nell'ipotesi di irrogazione di sanzioni interdittive o misure cautelari di cui al D. Lgs. n. 231/01, che impediscano al Concessionario di contrattare con le Pubbliche Amministrazioni;
 - e) qualora nei confronti del Concessionario sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, fatto salvo quanto previsto dall'art. 95 del D. Lgs. n. 159/2011, oppure sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del D.Lgs. 50/2016 o nel caso in cui gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultino positivi;
 - f) qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti richiesti dalla legge;
 - g) in caso di mancata copertura assicurativa rischi durante tutta la vigenza del contratto, o mancata tempestiva integrazione della garanzia definitiva;
 - h) in caso di mancato rispetto dei parametri normativi ed economici previsti dal CCNL applicato ai dipendenti;
 - i) in caso di mancata osservanza del patto di integrità, o del Codice di Comportamento.
 - j) al verificarsi di eventi lesivi nei confronti degli ospiti ove riconducibile alla responsabilità diretta o indiretta del Concessionario;
 - k) in caso di inosservanza di norme igienico-sanitarie, avuto particolare riguardo all'attività di ristorazione;
 - l) in caso di danni arrecati ai beni di proprietà del Concedente e/o all'immagine del medesimo, comunque conseguenti o riconducibili alle attività o a omissioni del Concedente, ivi comprese le carenze nelle attività di manutenzione;
 - m) in caso destinazione dei locali assegnati a uso diverso da quello convenuto;
 - n) in caso di applicazione di penali complessivamente superiori a € 50.000,00, ovvero in caso di reiterazione di penali (almeno tre) per medesimi o analoghi eventi;
 - o) in caso di interruzione di uno o più servizi senza giustificato motivo;
 - p) negli ulteriori casi espressamente previsti dagli atti di gara.
- II. Nelle ulteriori ipotesi in cui il Concedente accerti un grave inadempimento del Concessionario a una delle obbligazioni assunte con il contratto tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni, la stessa formulerà la contestazione degli addebiti al Concessionario e contestualmente assegnerà un termine, non inferiore a quindici giorni entro i quali il Concessionario dovrà presentare le proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni ovvero scaduto il termine senza che il Concessionario abbia risposto, il Concedente ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, di incamerare la garanzia ove essa non sia stata ancora restituita ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno del Concessionario; trova applicazione l'art. 1453 del c.c., ivi incluso il diritto del concedente al risarcimento dell'eventuale maggior danno.
- III. Qualora il Concessionario ritardi per negligenza l'esecuzione delle prestazioni rispetto alle previsioni del contratto, il Concedente assegna un termine che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a 10 (dieci) giorni entro i quali il Concessionario deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato e redatto processo verbale in contraddittorio con il Concessionario, qualora

l'inadempimento permanga, il Concedente potrà risolvere il contratto, fermo restando il pagamento delle penali previste per la fattispecie contestata.

- IV. In caso di risoluzione del contratto, il Concessionario si impegna, sin d'ora, a fornire al Concedente tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione del contratto. In caso di risoluzione per responsabilità del Concessionario, questi è tenuto a corrispondere anche la maggiore spesa sostenuta dal Concedente per affidare ad altra impresa le prestazioni ove la stazione appaltante non si sia avvalsa della facoltà prevista dall'art. 110 comma 1 del D. Lgs. n. 50/2016.

Art. 52. Spese contrattuali, imposte, tasse, rimborso spese pubblicità legale

- I. Ai sensi dell'articolo 16-bis del R.D. n. 2440 del 1023 e dell'articolo 62 del R.D. n. 827 del 1924, sono a carico dell'appaltatore senza diritto di rivalsa, salvo il caso di cui all'articolo 32, comma 8, terzo periodo, del Codice dei contratti:
- a) le spese contrattuali, ivi compresi i diritti di segreteria e di rogito (contratto stipulato in forma pubblica amministrativa);
 - b) le spese, le imposte e le tasse relativi al perfezionamento e alla registrazione del contratto.
- II. Il contratto sarà soggetto all'imposta sul valore aggiunto (I.V.A.); l'I.V.A. è regolata dalla legge; tutti gli importi citati nel presente Capitolato speciale si intendono I.V.A. esclusa.

Art. 53. Trattamento dei dati personali

- I. Le parti di comune accordo autorizzano a comunicare a terzi i propri dati personali esclusivamente per le finalità e adempimenti connessi e/o derivanti per legge dal contratto (Regolamento UE n. 679/2016).
- II. Nell'esecuzione delle prestazioni il Concessionario, in qualità di titolare del trattamento, si obbliga alla pedissequa applicazione del Regolamento UE n. 679/2016, avuto particolare anche se non esclusivo riferimento al trattamento dei dati di cui all'art. 9 del Regolamento medesimo.

Art. 54. Foro esclusivo

- I. Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla interpretazione esecuzione e risoluzione del contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Bergamo.



Città di Seriate



Provincia di Bergamo
Piazza A. Alebardi, 28, Seriate
www.comune.seriate.bg.it/

CONCESSIONE DI SERVIZI

Art. 3, comma 1, lett. vv) del decreto legislativo n. 50 del 2016

RELAZIONE DESCRITTIVA E INDICAZIONI PER IL PEF

GESTIONE DELLA RSA PAPA GIOVANNI PAOLO I

1.	PREMESSA	2
2.	IL PROGETTO DI GARA: OGGETTO DELLA CONCESSIONE	2
3.	IL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO ASSUNZIONI GENERALI	3
3.1	STIMA SOMMARIA DELL'INTERVENTO: GLI INVESTIMENTI	3
3.2	LE IPOTESI DI NATURA GESTIONALE: TIPOLOGIE DI SERVIZI E PARAMETRI ADOTTATI PER LA QUANTIFICAZIONE DEI RICAVI E DEI COSTI	3
3.3	IPOTESI GENERALI	3
3.4	RICAVI	4
3.5	COSTI.....	5
3.5.1	PERSONALE.....	5
3.5.2	RISTORAZIONE.....	5
3.5.3	PULIZIE	5
3.5.4	LAVANDERIA/LAVANOLO/GUARDAROBA	5
3.5.5	MANUTENZIONE ORDINARIA E LOGISTICA.....	5
3.5.6	MANUTENZIONE STRAORDINARIA.....	6
3.5.7	UTENZE.....	6
3.5.8	SPESE GENERALI.....	6
3.6	LA DETERMINAZIONE DEL CANONE	7
4.	IL CONTO ECONOMICO	7
5.	LA MATRICE DEI RISCHI.....	8
6.	LA REDAZIONE DEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO.....	9

1. PREMESSA

- I. Obiettivo del presente documento è quello di fornire alcuni parametri in possesso dell'ufficio, ai fini di facilitare l'analisi economica della concessione di servizi relativa alla gestione della RSA Papa Giovanni I.
- II. La concessione prevede la gestione tout court della struttura, manutenzione straordinaria inclusa, secondo le disposizioni ed i mandati precisamente individuati nel capitolato prestazionale.
- III. In coerenza con quanto previsto negli atti di gara, si assume che la concessione sarà affidata mediante procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.lgs. 50/2016, e con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ai sensi dell'art. 95 del D.lgs. 50/2016.
- IV. Precisato che il servizio in argomento è ricompreso nell'allegato IX del Codice, e ancor più precisamente nelle categorie merceologiche specificatamente individuate dall'art. 142, c. 5-bis del Codice (CPV 85311000-2), e che pertanto:
 - l'esecuzione dello stesso deve garantire la qualità, la continuità, l'accessibilità, la disponibilità e la completezza dei servizi, tenuto conto delle esigenze specifiche della categoria di utenti coinvolti, promuovendo la loro autonomia;
 - non si applicano le disposizioni indicate dagli artt. 164 e ss. del codice dei contratti pubblici (cfr. Consiglio di Stato, parere n. 3235 in data 27/12/2019) in coerenza con quanto previsto dall'art. 19 della direttiva UE 2014/23/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, il quale prevede che le concessioni per i servizi sociali e altri servizi specifici elencati nell'allegato IV che rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva sono soggette esclusivamente agli obblighi previsti dall'articolo 31, paragrafo 3, e dagli articoli 32, 46 e 4 della direttiva medesima".
- V. Il modello economico finanziario sviluppato, che fa riferimento ai dati di progetto illustrati nel presente documento, vuole consentire agli operatori economici di conoscere e valutare le principali variabili, ai fini di appurare la sostenibilità finanziaria della concessione.
- VI. Il presente elaborato fornisce altresì agli operatori economici le linee guida per l'elaborazione del piano economico, inteso sia come documento d'offerta in sede di gara, ma anche come elemento propedeutico e funzionale all'analisi dell'investimento ed alle conseguenti scelte gestionali degli operatori economici.

2. IL PROGETTO DI GARA: OGGETTO DELLA CONCESSIONE

- I. Il progetto in questione, come già anticipato, prevede la gestione integrale della RSA, comprese le prestazioni alberghiere ed accessorie (pulizia, ristorazione, lavanderia ecc.) il tutto come nel dettaglio descritto nel capitolato prestazionale all'uopo predisposto.
- II. Lo strumento procedurale individuato è quello della concessione di servizi, intesa questa come contratto a titolo oneroso in virtù del quale la stazione appaltante affiderà ad un operatore economici la fornitura e la gestione di servizi riconoscendo a titolo di corrispettivo unicamente il diritto di gestire i servizi oggetto del contratto, con assunzione in capo al concessionario del rischio operativo legato alla gestione dei servizi. Quest'ultimo è definito come il rischio legato alla gestione dei servizi sul lato della domanda e dell'offerta, trasferito all'operatore economico. Si considera che l'operatore economico assuma il rischio operativo nel caso in cui, in condizioni operative normali, per tali intendendosi l'insussistenza di eventi non prevedibili, le variazioni relative ai costi e ai ricavi oggetto della concessione incidano sull'equilibrio del piano economico finanziario. Le variazioni devono essere, in ogni caso, in grado di incidere significativamente sul valore attuale netto dell'insieme degli investimenti, dei costi e dei ricavi del concessionario.

3. IL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO ASSUNZIONI GENERALI

- I. L'ipotesi di base assunta è che il periodo della concessione sia pari a 5 anni, al termine dei quali la struttura ed i relativi rapporti contrattuali con Regione Lombardia (accreditamento e contrattualizzazione) rientreranno nella piena disponibilità del Comune Seriate.

3.1 STIMA SOMMARIA DELL'INTERVENTO: GLI INVESTIMENTI

- I. La struttura è attualmente adibita al servizio, sicché si ritiene che la stessa sia idonea sotto il profilo tecnico-funzionale senza necessità di approntare specifici investimenti, fatti salvi gli interventi di manutenzione straordinaria per i quali è previsto un budget annuo di spesa minima.

3.2 LE IPOTESI DI NATURA GESTIONALE: TIPOLOGIE DI SERVIZI E PARAMETRI ADOTTATI PER LA QUANTIFICAZIONE DEI RICAVI E DEI COSTI

3.3 IPOTESI GENERALI

- I. Le ipotesi alla base della determinazione delle grandezze economiche di costi e ricavi operativi sono state assunte con una tecnica mista, ovvero:
 - ponendosi in continuità con l'attuale operatività gestionale, sulla dei rendiconti gestionali dell'attuale gestore;
 - Integrando detti dati sulla base dei bilanci di strutture analoghe, nonché presupponendo processi di riorganizzazione ed ottimizzazione dei servizi accessori, anche mediante forme di esternalizzazione dei servizi accessori, alla stregua dei prezzi rilevabili dal mercato.
- II. Le frequenze stimate ed il correlativo tasso di occupazione della struttura sono stati costruiti sulla base dei seguenti assunti:
 - giornate teoriche posti ordinari - 23360;
 - tasso di occupazione posti ordinari RSA - 99,73%, pari a 23297 giornate effettive;
 - giornate teoriche posti sollievo - 2190;
 - tasso di occupazione posti sollievo - 98,66%, pari a 2161 giornate effettive;
 - tasso di occupazione posti sollievo I° anno - 67,90%, pari a 1487 giornate effettive¹;
- III. I costi ed i ricavi sono stati oggetto di rivalutazione, con un incremento annuo dell'1,5%, con eccezione delle seguenti voci:
 - costi del personale socio sanitario - rivalutati non a cadenza annuale ma bensì biennale (3° e 5° anno di gestione), per far fronte ai costi correlati agli scatti di anzianità, che giustappunto maturano ogni due anni. La variazione di uno scatto è inferiore alla percentuale di rivalutazione applicata, sicché la scelta è da ritenersi comunque prudentiale;
 - budget manutenzioni straordinarie - essendo un budget, e non uno specifico costo, non è soggetto alle oscillazioni del mercato;
 - I trasferimenti regionali - in quanto non sono previsti incrementi annuali degli stessi, che dipendono invece dalle discrezionali scelte della Regione Lombardia.

¹ Perdurano delle limitazioni imposte da ATS Bergamo che non consentono la massima saturazione della struttura, cfr. allegato documento.

3.4 RICAVI

	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5
Fatturato	€ 2.637.749,10	€ 2.718.652,43	€ 2.744.763,46	€ 2.771.266,15	€ 2.798.166,39
Presenze medie annuali RSA	23297	23297	23297	23297	23297
Incassi rette RSA	€ 1.388.030,97	€ 1.408.851,43	€ 1.429.984,21	€ 1.451.433,97	€ 1.473.205,48
Incassi contrattualizzazione Regione Lombardia (iva scorporata)	€ 977.917,14	€ 977.917,14	€ 977.917,14	€ 977.917,14	€ 977.917,14
Presenze medie annuali Sollievo/Non a contratto	1487	2161	2161	2161	2161
Incassi posti di sollievo	€ 121.800,99	€ 179.633,86	€ 182.328,36	€ 185.063,29	€ 187.839,24
Incassi Servizi aggiuntivi (RSA Aperta, podologo, pasti esterni ecc.)	€ 150.000,00	€ 152.250,00	€ 154.533,75	€ 156.851,76	€ 159.204,53

PARAMETRI ANNO TIPO		
NUMERO DI POSTI RSA	64,00	
TASSO PRESENZE RSA (%)	99,73	
NUMERO POSTI SOLLIEVO/NON A CONTRATTO	6,00	Primo anno
TASSO PRESENZE SOLLIEVO (%)	98,66	67,90
RETTA GIORNALIERA RSA	59,58 €	
RETTA GIORNALIERA SOLLIEVO	81,91 €	
GIORNI SETTIMANA	7	
GIORNI ANNO	365	

- I. I ricavi “standard” sono stati stimati sulla base delle giornate suindicate, ed applicando a queste i valori ricavabili dalla tabella “parametri anno tipo”.
- II. Avuto riguardo ai trasferimenti regionali, giova evidenziare che il budget assegnato alla RSA è pari a **€ 1.026.813,00**. Nelle stime, cionondimeno, è stato indicato un valore inferiore, e pari a **€ 977.917,14**, in ragione della necessità di scorporare l’IVA (5%).
- III. E ciò in quanto, sebbene di norma, *“le prestazioni proprie dei brefotrofi, orfanotrofi, asili, case di riposo per anziani e simili, delle colonie marine, montane e campestri e degli alberghi e ostelli per la gioventù, comprese le somministrazioni di vitto, indumenti e medicinali, le prestazioni curative e le altre prestazioni accessorie”* (cfr. art. 10, c. 21 del d.P.R. n. 633 del 1972) costituiscano operazioni esenti IVA, ciò non vale allorché dette operazioni siano poste in essere da cooperative sociali o dai loro consorzi, che viceversa scontano l’imposta con aliquota fissata al 5% (cfr. la parte II-bis della Tabella A, allegata al d.P.R. n. 633 del 1972 – introdotta dall’articolo 1, comma 960, lett. c] della legge 28 dicembre 2015, n. 208 - legge di stabilità 2016).
- IV. Considerato quindi:
 - che è verosimile che alla procedura di gara partecipino perlopiù cooperative sociali;
 - che costituisce principio generale dell’ordinamento in materia di contratti pubblici il divieto di discriminazione sulla base della natura giuridica degli operatori economici;
 si è ritenuto necessario costruire il piano economico sulla base del valore al netto dell’IVA, al precipuo fine di non creare distorsione nella concorrenza a causa del regime fiscale degli operatori economici.

3.5 COSTI

- I. Si riportano le principali voci di costo, e le metodologie applicate per la loro determinazione.
- II. Per le voci non trattate, esse sono state computate sulla base del dato storico in possesso del Comune, ovvero mediante comparazione con i bilanci di RSA analoghe in ambito regionale, aventi analoga capacità ricettiva.

3.5.1 PERSONALE

- I. I costi del personale socio assistenziale sono stati computati sulla base dei costi orari previsti dal Decreto direttoriale (Ministero del lavoro) del 17 febbraio 2020, recante “Determinazione del costo medio orario per i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale educativo e di inserimento lavorativo con decorrenza dai mesi di novembre 2019, aprile 2020, settembre 2020”. Detti costi sono pari a **€ 6.781.410,61**.
- II. I costi del restante personale, sulla base dei medesimi parametri retributivi, sono stati computati all’interno delle singole macro-voci relative ai diversi servizi accessori (pulizie ecc.) o alle spese generali (segreteria ecc.), per un costo aggiuntivo pari a **€ 2.436.530,50**.

3.5.2 RISTORAZIONE

- I. Ai fini della determinazione del costo si è partiti dai parametri contenuti nella delibera Anac n. 1204/2016, recante “Prezzi di riferimento in ambito sanitario: servizio di ristorazione”, per come recentemente aggiornati dall’Anac sulla base dei parametri ISTAT alla data del 22 febbraio 2022, per allineare dipoi detti costi massimi ai prezzi rilevabili nel mercato di riferimento.
- II. Il costo unitario applicato nel PEF è pari ad **€ 9,00**.

3.5.3 PULIZIE

- I. Ai fini della determinazione del costo si è partiti dai parametri contenuti nella delibera Anac n. 213/2016, recante “Prezzi di riferimento in ambito sanitario: servizio di pulizia e sanificazione”, per come recentemente aggiornati dall’Anac sulla base dei parametri ISTAT alla data del 22 febbraio 2022, per allineare dipoi detti costi massimi ai prezzi rilevabili nel mercato di riferimento.
- II. I costi unitari applicati nel PEF sono pari:
 - ad **€ 2,9** per le aree a medio rischio;
 - ad **€ 1,5** per le aree a basso rischio (altri locali).
- III. Ai fini dei calcoli sono state prudenzialmente computate le seguenti superfici:
 - 2.900 mq di aree a medio rischio;
 - 700 mq di aree a basso rischio.

3.5.4 LAVANDERIA/LAVANOLO/GUARDAROBA

- I. Il costo per le pulizie è stato costruito sulla base dei parametri contenuti nella delibera Anac n. 842/2017, “Prezzi di riferimento in ambito sanitario: servizio di lavanderia/lavanoLO”, per come recentemente aggiornati dall’Anac sulla base dei parametri ISTAT alla data del 22 febbraio 2022.
- II. Ai fini della determinazione del costo si è partiti dai parametri contenuti nella delibera Anac n. 842/2017, “Prezzi di riferimento in ambito sanitario: servizio di lavanderia/lavanoLO”, per come recentemente aggiornati dall’Anac sulla base dei parametri ISTAT alla data del 22 febbraio 2022, per allineare dipoi detti costi massimi ai prezzi rilevabili nel mercato di riferimento.
- III. Il costo unitario applicato nel PEF è pari ad **€ 2,9**.

3.5.5 MANUTENZIONE ORDINARIA E LOGISTICA

- I. Il costo è stato costruito sulla base dei seguenti elementi:

- spese per acquisto beni/servizi, **€ 25.000,00**, costruito sulla base dei dati rilevati dai rendiconti dell'attuale gestore (media ultimo triennio);
 - spese per un manutentore interno a tempo pieno, da impiegare tanto nelle attività manutentive, quanto nelle attività di supporto alla logistica, **€ 33.147,48**.
- II. Il costo unitario indicato nel PEF è pertanto pari ad **€ 58.147,48**.

3.5.6 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

- I. Il costo è stato costruito sulla base della relazione all'uopo redatta dall'Ufficio tecnico, che ha stimato in **€ 60.000,00** il budget annuo a carico del Concessionario.
- II. Eventuali spese eccedenti detta somma **sono a carico del Comune**, che acconsentirà nel caso ad una riduzione del canone, in misura pari ai maggiori costi sostenuti dal Concessionario per l'esecuzione delle manutenzioni extra budget.
- III. Eventuali spese in difetto saranno viceversa impiegate dal concessionario per investimenti per il miglioramento della struttura, anche se non riferibili alla manutenzione straordinaria.

3.5.7 UTENZE

- I. Il costo è stato costruito sulla base del costo sostenuto dall'attuale gestore nel corso dell'anno 2021 (**€ 126.271,15**), ed è stato modellato sulla base di mere stime, particolarmente complesse in ragione della forte volatilità dei prezzi che contraddistingue questo periodo storico.
- II. Detto costo è stato incrementato di una percentuale media del 50%, computata sul solo costo della materia prima per fronteggiare i recenti e straordinari incrementi.
- III. Il costo complessivo indicato nel PEF per il primo anno è pertanto pari ad **€ 155.000,00**.
- IV. Per quanto riguarda gli anni successivi al primo, si è tenuto conto in prima battuta delle indicazioni di massima contenute nel documento redatto dall'Arera nell'ambito della *"audizione dell'autorità di regolazione per energia reti ambiente in merito alla comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio Europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni -risposta all'aumento dei prezzi dell'energia: un pacchetto di misure d'intervento e di sostegno-* (Memoria n. 50/2022/I/COM per la 10a Commissione Industria commercio turismo del Senato della Repubblica - 14 febbraio 2022), ove l'Autorità ha cionondimeno stimato le possibili quotazioni del gas naturale per il e dell'energia elettrica per le annualità 2023 e 2024.
- V. In seconda battuta, per le ulteriori annualità, si è fatto riferimento allo studio *"The Energy Transition And What It Means For European Power Prices And Producers: September 2021 Update"* (Massimo Schiavo, Pierre Georges - S&P Global Ratings), che giustappunto prevedeva stime per un orizzonte temporale maggiore rispetto a quelle operate dall'Arera, con applicazione dei parametri sia ai costi per il gas che a quelli per l'energia, in ragione dell'indisponibilità di studi analoghi suddivisi specifici per le diverse materie prime.
- VI. Alla stregua delle previsioni ivi rilevate, i dati inseriti nel PEF sono i seguenti:
 - anno 1 **€ 155.000,00;**
 - anno 2 **€ 144.000,00;**
 - anno 3 **€ 126.500,00;**
 - anno 4 **€ 120.000,00;**
 - anno 5 **€ 114.500,00.**

3.5.8 SPESE GENERALI

- I. Per le spese generali si è computato un importo medio del 10% circa sui ricavi (al netto della contribuzione regionale), e comprendono tutte le voci di costo non previste nelle altre voci (direzione, trasporto, segreteria, spese contrattuali, spese Covid-19 ecc.)

3.6 LA DETERMINAZIONE DEL CANONE

I. Alla luce dei costi e dei ricavi stimati, si è ritenuto congruo e sostenibile un canone concessorio a favore del Concedente, differenziato per ogni anno solare e non soggetto a rivalutazione, fissato nelle seguenti misure:

- anno 1 **€ 170.000,00;**
- anno 2 **€ 203.000,00;**
- anno 3 **€ 220.500,00;**
- anno 4 **€ 227.000,00;**
- anno 5 **€ 232.500,00.**

4. IL CONTO ECONOMICO

 CONTO ECONOMICO RSA PAPA GIOVANNI I					
	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5
Fatturato	€ 2.637.749,10	€ 2.718.652,43	€ 2.744.763,46	€ 2.771.266,15	€ 2.798.166,39
Presenze medie annuali RSA	23297	23297	23297	23297	23297
Incassi rette RSA	€ 1.388.030,97	€ 1.408.851,43	€ 1.429.984,21	€ 1.451.433,97	€ 1.473.205,48
Incassi contrattualizzazione Regione Lombardia (iva scorporata)	€ 977.917,14	€ 977.917,14	€ 977.917,14	€ 977.917,14	€ 977.917,14
Presenze medie annuali Sollevio/Non a contratto	1487	2161	2161	2161	2161
Incassi posti di sollievo	€ 121.800,99	€ 179.633,86	€ 182.328,36	€ 185.063,29	€ 187.839,24
Incassi Servizi aggiuntivi (RSA Aperta, podologo, pasti esterni ecc.)	€ 150.000,00	€ 152.250,00	€ 154.533,75	€ 156.851,76	€ 159.204,53
Altri Costi	€ 1.295.129	€ 1.338.917	€ 1.352.896	€ 1.367.084	€ 1.381.486
Spese ristorazione	€ 223.055,44	€ 232.555,01	€ 236.043,34	€ 239.583,99	€ 243.177,75
Spese pulizia/sanificazioni	€ 112.952,40	€ 114.646,69	€ 116.366,39	€ 118.111,88	€ 119.883,56
Spese lavanderia/nolo/guardaroba	€ 71.873,42	€ 74.934,39	€ 76.058,41	€ 77.199,28	€ 78.357,27
Manutenzioni ordinarie e logistica	€ 58.147,48	€ 59.019,70	€ 59.904,99	€ 60.803,57	€ 61.715,62
Manutenzioni straordinarie	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 60.000,00
Utenze	€ 155.000,00	€ 144.000,00	€ 126.500,00	€ 120.000,00	€ 114.500,00
Rifiuti	€ 5.000,00	€ 5.075,00	€ 5.151,13	€ 5.228,39	€ 5.306,82
Beni non sanitari	€ 25.000,00	€ 25.375,00	€ 25.755,63	€ 26.141,96	€ 26.534,09
Beni sanitari	€ 90.000,00	€ 91.350,00	€ 92.720,25	€ 94.111,05	€ 95.522,72
Costi sicurezza aziendali	€ 5.000,00	€ 5.075,00	€ 5.151,13	€ 5.228,39	€ 5.306,82
Premi assicurativi	€ 5.000,00	€ 5.075,00	€ 5.151,13	€ 5.228,39	€ 5.306,82
Costi servizi aggiuntivi	€ 142.500,00	€ 144.637,50	€ 146.807,06	€ 149.009,17	€ 151.244,31
Canone concessorio	€ 170.000,00	€ 203.000,00	€ 220.500,00	€ 227.000,00	€ 232.500,00
Spese generali	€ 171.600,00	€ 174.174,00	€ 176.786,61	€ 179.438,41	€ 182.129,99
Costi personale socio sanitario	€ 1.320.290,83	€ 1.348.372,62	€ 1.365.227,27	€ 1.365.227,27	€ 1.382.292,61
Utile esercizio antelmposte	€ 22.329,52	€ 31.362,53	€ 26.640,14	€ 38.954,39	€ 34.388,02
incidenza su valore stimato	0,85%	1,15%	0,97%	1,41%	1,23%
incidenza al netto del trasferimento regionale	1,35%	1,80%	1,51%	2,17%	1,89%
			risultato quinquennio		€ 153.674,60
			incidenza su valore stimato		1,12%
			incidenza netto trasferimenti		1,74%

PARAMETRI ANNO TIPO		
NUMERO DI POSTI RSA	64,00	
TASSO PRESENZE RSA (%)	99,73	
NUMERO POSTI SOLLIEVO/NON A CONTRATTO	6,00	Primo anno
TASSO PRESENZE SOLLIEVO (%)	98,66	67,90
RETTA GIORNALIERA RSA	59,58 €	
RETTA GIORNALIERA SOLLIEVO	81,91 €	
GIORNI SETTIMANA	7	
GIORNI ANNO	365	
Costi variabili unitari		
COSTO GIORNATA ALIMENTARE	9,00 €	Basso rischio
COSTO PULIZIA MQ.(MEDIO RISCHIO)	2,90 €	1,50 €
COSTO LAVANOLO DIE/PAZIENTE	2,90 €	

5. LA MATRICE DEI RISCHI

- i. Sebbene di non particolare utilità nell'ambito di una concessione di servizi, dove l'unico vero rischio è e rimane quello operativo, come ripetutamente indicato nello schema di contratto e negli allegati, si riporta, in conformità alle Linee Guida Anac n. 9 - Monitoraggio delle amministrazioni aggiudicatrici sull'attività dell'operatore economico nei contratti di partenariato pubblico privato (G.U. n. 92 del 20 aprile 2018) – la matrice dei rischi, dalla quale si evince come i rischi di gestione siano quasi integralmente posti a carico del concessionario del servizio, in assenza di meccanismi compensativi atti a rendere il rischio operativo meramente nominale o trascurabile.

Tipo di rischio	Probabilità del verificarsi del rischio	Maggiori costi (variazioni percentuali)	Strumenti per la mitigazione del rischio	Rischio a carico del pubblico	Rischio a carico del privato
Rischio di aumento del costo dei produttivi o di inadeguatezza o indisponibilità di quelli previsti nel progetto	Medio-alta	10%	Indicizzazione tariffe a carico degli utenti	NO	SI
Rischio di inadempimenti contrattuali di fornitori e subappaltatori	Minima	Trascurabile	Flessibilità organizzativa	NO	SI
Rischio di contrazione della domanda di mercato	Bassa	5%	Adeguate promozione del servizio e mantenimento standard qualitativi adeguati	NO	SI
Rischio di indisponibilità totale o parziale della struttura da mettere a disposizione e/o dei servizi da erogare	Minima	Trascurabile	Nessuno	NO	SI
Rischio normativo e politico-regolamentare	Minima	Trascurabile	Nessuno	NO	SI
rischio di inaffidabilità e inadeguatezza della tecnologia utilizzata	Minima	Trascurabile	Nessuno	NO	SI
rischio di performance	Minima	Trascurabile	Nessuno	NO	SI
rischio di obsolescenza tecnica	Minima	Trascurabile	Nessuno	NO	SI
rischio di insolvenza dei soggetti che devono pagare il prezzo dei servizi offerti	Media	5%	Deposito cauzionale	NO	SI
rischio normativo politico-regolamentare	Minima	Non determinabile	Riequilibrio economico-finanziario	NO	NO
rischio finanziario	Minima	Trascurabile	Nessuno	NO	SI
rischio ambientale/o archeologico	Nulla	Assente	Nessuno	NO	SI
Rischio manutentivo	Media	20%	Budget per la manutenzione straordinaria fissata ad un livello massimo	SI	SI
rischio amministrativo	Minima	Trascurabile	Riequilibrio economico-finanziario	SI	SI

6. LA REDAZIONE DEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO

- I. Il Piano Economico da presentarsi in sede di gara dovrà essere composto almeno dal conto economico sulla base del seguente schema indicativo:

Valore della produzione
(-) Costi esterni
(=) Valore Aggiunto
(-) Costo del personale
(=) Margine Operativo Lordo MOL (EBITDA)
(-) Ammortamenti e accantonamenti
(=) Margine Operativo Netto (MON)
(+) Proventi gestione accessoria
(-) Oneri gestione accessoria
(+) Proventi finanziari
(=) Risultato ante oneri finanziari (EBIT)
(-) Oneri finanziari
(=) Risultato Ordinario
(+) Proventi straordinari
(-) Oneri straordinari
(=) Risultato Ante-imposte (EBT)
(-) Imposte dell'esercizio
(=) Risultato netto

- II. Obiettivo del PEF è quello di dimostrare alla commissione giudicatrice la sostenibilità economica dell'offerta, e dovrà pertanto indicare i ricavi attesi, in rapporto ai costi di produzione e gestione. È tollerato un discostamento dallo schema suindicato, nonché dalle voci previste dal precedente paragrafo 4, purché nel complesso analitico, e tale da consentire la dimostrazione negli aspetti fondamentali la sostenibilità dell'operazione.
- III. Il Piano, anche attraverso una specifica relazione descrittiva con modalità analoghe a quelle previste dal presente documento, dovrà evidenziare:
- le modalità di computo delle singole voci di costo e di ricavo, con modalità analoghe a quelle previste dal presente documento;
 - l'individuazione del valore degli investimenti e delle migliorie offerte in sede di offerta tecnica.
- IV. Resta inteso che gli operatori economici rimangono liberi, assumendosi il rischio imprenditoriale, di organizzare i propri mezzi e l'offerta del servizio, allo scopo di massimizzare il margine derivante dalla concessione, ritenendosi pertanto lecita la prospettiva della produzione di un fatturato superiore a quello stimato dal Concedente, ovvero di variare gli ulteriori parametri di cui si compone la stima operata, avuto particolare riguardo alla struttura dei costi.
- V. Il PEF non dovrà essere asseverato.



Sede legale: Udine - via Cividina 41/a
Sede amministrativa: Tavagnacco – Via Palladio 66
Telefono: 0432.478382 - Telefax: 0432.478345
E-mail: universiis@universiis.com
Sito: www.universiis.com
Universiis Società Cooperativa Sociale

Spett.le
Comune di Seriate
Piazza A. Alebardi, 28
24068 Seriate (BG)

Udine, 17 giugno 2022

OGGETTO: Piano Economico Finanziario per la concessione della gestione della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate. CIG 92099291D8.

Il sottoscritto Andrea Della Rovere, nato a Udine (UD) il 14/05/1969 nella sua qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione e Legale Rappresentante di UNIVERSIIS Società Cooperativa Sociale con sede legale in 33100 Udine (UD), via Cividina 41/a, Codice Fiscale e Partita I.V.A. 01818390302

PRESENTA

il seguente Piano Economico Finanziario relativo alla gestione quinquennale della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate.

Assunti generali

Il Capitolato prestazionale Speciale prevede l'affidamento della concessione della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, che si trova in via C. Battisti, 3 a Seriate, di proprietà del Comune.

La struttura è stata autorizzata al funzionamento dalla Provincia di Bergamo con Determinazione Dirigenziale n. 1860 del 10/05/2004 e autorizzata e accreditata da Regione Lombardia con DGR n. 255 del 14/05/2010 per 62 posti letto a contratto e con Delibera ATS n. 840 del 09/10/2015 per altri 2 posti letto, per un totale di 64 posti letto a contratto. Inoltre, con ulteriori provvedimenti, sono stati autorizzati 5 posti letto di sollievo e 1 posto letto per degenza a tempo indeterminato.

Il presente Piano Economico Finanziario è finalizzato a individuare la dinamica finanziaria generata dal modello concessorio descritto, tramite la predisposizione di un modello *ad hoc* in grado di identificare e quantificare, sulla base dell'offerta tecnica presentata, dei vincoli imposti dai documenti di gara e dalla conoscenza diretta acquisita nel corso dell'attuale gestione, i costi e i ricavi della gestione e conseguentemente poter individuare l'equilibrio economico e finanziario complessivo dell'iniziativa.

Aspetti metodologici che soggiacciono al presente Piano Economico Finanziario

Le ipotesi di natura tecnica ed economica assunte alla base della valutazione fatta si riferiscono alle seguenti variabili:

1. definizione dei costi di gestione della R.S.A. integrando le indicazioni riportate nel Piano Economico Finanziario costruito dall'Amministrazione Comunale e allegato agli atti di gara con i dati economici derivanti dalla gestione in corso;
2. parametri economico finanziari posti a base del piano e nella disponibilità di Universiis:
 - a) durata quinquennale della concessione,
 - b) frequenze stimate e il correlativo tasso di occupazione della Struttura così come chiaramente indicati dall'Amministrazione Comunale in sede di gara e precisamente:

Giornate teoriche posti ordinari (64 p.l.)	Giornate effettive posti ordinari	Tasso di occupazione posti ordinari
23.360	23.297	99,73%

Giornate teoriche posti sollievo (6 p.l.)	Giornate effettive posti sollievo	Tasso di occupazione posti sollievo	Giornate effettive posti sollievo 1° anno	Tasso di occupazione posti sollievo 1° anno
2.190	2.161	98,66%	1.487*	67,90%*

*Così come evidenziato dal Comune in sede di gara, perdurando al momento le limitazioni imposte da ATS Bergamo in forza della DGR 10/03/2022 n. XI/6082, la capienza dei posti letto per il primo anno è stata ridotta.

- c) il costo del personale (sia sanitario che non) è stato rivalutato annualmente di una percentuale del 1,2% al fine di comprendere l'eventuale maggiore onere derivante dalla sottoscrizione di adeguamento del vigente CCNL o eventuali accordi territoriali durante il periodo di concessione;
- d) gli altri costi esposti, a eccezione di quelli delle utenze, sono stati incrementati annualmente con una percentuale di rivalutazione del 1,5%, ritenendo adeguato il valore utilizzato dal Comune in sede di gara per la medesima finalità;
- e) l'importo fisso delle manutenzioni straordinarie, così come sottolineato dal Comune, costituisce un budget fisso e non un costo e pertanto non è stato assoggettato a rivalutazione alcuna;
- f) il costo delle utenze è stato determinato annualmente considerando i costi attualmente sostenuto per l'attuale gestione e assumendo a riferimento lo studio svolto dal Comune e riportato in sintesi a pag. 6 della Relazione descrittiva e indicazioni del PEF, allegata in gara, ritenendo tali assunti congrui, attendibili e puntuali;
- g) i trasferimenti regionali non sono stati rivalutati e quindi inseriti come importo bloccato per l'intero periodo della concessione, condividendo, così, la motivazione indicata dal Comune nella propria *Relazione descrittiva e indicazioni del PEF*, posto che, effettivamente, non si è in grado di poter definire precisamente le scelte future che Regione Lombardia potrà assumere per questo argomento;
- h) i ricavi sono stati rivalutati con un incremento annuo dell'1,5% per l'intera concessione, ritenendo così consono il valore utilizzato dal Comune in sede di gara per la medesima finalità;
- i) i valori di costo e di ricavo espressi nel presente Piano Economico Finanziario, salva diversa indicazione, sono indicati al netto dell'I.V.A..

Definizione dei ricavi della gestione

I ricavi della concessione sono determinati dalla stima di:

- rette incassate dagli ospiti degenti in posti letto ordinari;
- rette incassate dagli ospiti degenti in posti letto di sollievo/non ordinari;
- incassi derivanti dai trasferimenti regionali;
- incassi dai servizi aggiuntivi (RSA Aperta e servizi aggiuntivi/ulteriori che Universiis ha dichiarato di voler attivare in sede di offerta tecnica)

	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5
presenze medie_RSA	23.297	23.297	23.297	23.297	23.297
Incassi RSA_IVA esclusa	€ 1.388.035,26	€ 1.408.855,79	€ 1.429.988,63	€ 1.451.438,46	€ 1.473.210,04
Incassi FSR	€ 977.917,14	€ 977.917,14	€ 977.917,14	€ 977.917,14	€ 977.917,14
Totale incassi RSA_IVA esclusa	€ 2.365.952,40	€ 2.386.772,93	€ 2.407.905,77	€ 2.429.355,60	€ 2.451.127,18
presenze medie pl non ordinari	1.487	2.161	2.161	2.161	2.161
Incassi pl non ordinari_IVA esclusa	€ 121.800,17	€ 179.665,54	€ 182.360,52	€ 185.095,93	€ 187.872,37
RSA Aperta	€ 90.229,66	€ 91.583,10	€ 92.956,85	€ 94.351,20	€ 95.766,47
Pasti al domicilio	€ 7.575,00	€ 7.688,63	€ 7.803,96	€ 7.921,02	€ 8.039,84
Servizi vari	€ 53.737,60	€ 54.543,66	€ 55.361,81	€ 56.192,24	€ 57.035,12
Incassi servizi aggiuntivi_IVA esclusa	€ 151.542,26	€ 153.815,39	€ 156.122,62	€ 158.464,46	€ 160.841,43
Totale Ricavi_IVA esclusa	€ 2.639.294,83	€ 2.720.253,86	€ 2.746.388,91	€ 2.772.915,99	€ 2.799.840,98

I ricavi generati dalla gestione dei **posti letto ordinari** sono stati stimati tenuto conto delle giornate di presenza medie considerando, come precedentemente enunciato, un tasso di occupazione del 99,73% e la retta giornaliera di € 59,58 IVA esclusa indicata dal Comune in Capitolato prestazionale. Tale retta è stata, negli anni successivi al primo, aggiornata di una percentuale del 1,5%. Nella seguente tabella i parametri dell'anno-tipo.

posti letto_RSA	64
tasso occupazione	99,73%
posti letto medi RSA	63,83
retta/die RSA	€ 59,58
indice ISTAT	1,50%

Concorre a determinare il valore complessivo dei ricavi della porzione di posti letto ordinari anche il contributo regionale, individuato con riferimento ai valori espressi dal Comune nella propria Relazione descrittiva e indicazioni per il PEF, utilizzando il valore lì indicato di € 977.917,14, ovvero € 1.026.813,00 (budget assegnato alla RSA) al netto del 5% di IVA.

I ricavi generati dalla gestione dei **posti letto non ordinari** sono stati stimati tenuto conto delle giornate di presenza medie considerando, come precedentemente enunciato, un tasso di occupazione del 67,90% per il primo anno, in ragione dei motivi sopra riportati, e del 98,66% per gli anni successivi e la retta giornaliera di € 81,91 IVA esclusa indicata dal Comune in Capitolato prestazionale. Tale retta è stata, negli anni successivi al primo, aggiornata di una percentuale del 1,5%. Nella seguente tabella i parametri dell'anno-tipo.

posti letto_non ordinari	6
tasso occupazione dal 2° anno	98,66%
posti letto medi non ordinari	5,92
retta/die pl non ordinari	€ 81,91
indice ISTAT	1,50%

Infine, si è tenuto conto della stima dei ricavi generati dai servizi aggiuntivi/ulteriori e dalla misura di RSA Aperta, tenuto conto dei dati in possesso di Universiis per quanto riguarda le singole specificità.

A seguire il tariffario (prezzi da riscuotere dall'utenza compresi di IVA) delle principali prestazioni descritte in offerta tecnica al Capitolo B, che si propone al Comune, e delle quali si sono stimate le possibili quantità erogabili all'utenza per ottenerne i relativi ricavi presunti in aggiunta a quanto sarà riconosciuto dalla Regione come *budget* per la misura di RSA Aperta (IVA esclusa).

- pasto consumato presso la RSA € 5,00;
- pasto consegnato a domicilio € 8,00;
- servizio di assistenza domiciliare € 22,00/ora;
- servizio educativo domiciliare € 25,00/ora;
- servizio fisioterapico domiciliare € 28,00/ora;
- servizio infermieristico domiciliare € 28,00/ora;
- servizio medico in ambulatorio € 54,00/ora;
- servizio psicologico € 48,00;
- bagno assistito in RSA: € 40,00;
- servizio di lavaggio indumenti: € 8,00/kg;
- Laboratorio TNF: prima visita € 80,00; seduta di TNF € 40,00/cad.; pacchetto di 10 sedute € 350,00;
- prestazioni fisioterapiche ambulatoriali: seduta di 30 minuti € 35,00; massoterapia distrettuale 25 minuti € 25,00; somministrazione terapie fisiche (infrarossi € 10,00; magnetoterapia € 10,00; ultrasuoni manuale € 10,00);
- prestazioni infermieristiche ambulatoriali: iniezione € 8,00/cad; medicazioni € 10,00/cad.; controllo parametri € 3,00/cad.;
- servizio di cura estetica del piede: € 32,00 a seduta;
- taglio capelli e messa in piega: € 15,40;
- colore capelli: € 18,00;
- taglio capelli uomo: € 7,020;
- trasporto con mezzo attrezzato: € 15,00 oltre a € 0,50 a km;

Definizione dei costi della gestione

Nel quadro riepilogativo del Piano Economico Finanziario sono definiti singolarmente i costi stimati, per le voci prese a riferimento e di seguito meglio precisate.

Costo del personale: a esclusione dei professionisti in libera professione per i quali si è fatto riferimento a valori in essere, comparati con altri riconosciuti a operatori impiegati in analoghe Strutture in gestione, è stato determinato con riferimento ai costi orari inseriti nella Tabella Ministeriale - settembre 2020 allegata al vigente CNL Cooperative Sociali sottoscritto in data 21/05/2019, tenuto conto delle ore di servizio ricavate dall'applicazione del minutaggio settimanale offerto in gara alle presenze medie come sopra indicate per tipologia di posto letto, per quanto riguarda il personale dell'area socio-sanitaria, mentre per il resto della forza lavoro si sono considerate le ore di servizio attualmente mediamente erogate in RSA e connesse alla sua gestione, così come segnatamente riportate nell'offerta di gara.

Di seguito si esplicitano i calcoli effettuati per l'individuazione del costo della manodopera per l'anno-tipo, contando che il primo anno i posti non ordinari sono soggetti a un'occupazione media inferiore rispetto ai successivi anni e pertanto il costo del lavoro relativo alle mansioni soggette a minutaggio devono essere rimodulate.

Mansione	Livello	ORE TOTALI 1° ANNO	COSTO ORARIO LAVORO	COSTO LAVORO 1° ANNO
OSS	C2	40.293	€ 18,00	725.274,00 €
Indennità notturne				5.788,90 €
Indennità festive				17.733,34 €
Infermieri	D2 i.p.	13.560	€ 20,90	283.404,00 €
Ad personam				26.170,80 €
Indennità notturne				5.788,90 €
Indennità festive				6.918,94 €
Indennità funzione				9.609,60 €
Alte indennità				3.300,00 €
Educatore	D2	3.494	€ 19,13	66.840,22 €
Fisioterapista	D2 i.p.	2.419	€ 20,90	50.557,10 €
Psicologo	LP	49	€ 25,00	1.225,00 €
Medici	LP	1.570	€ 40,00	62.800,00 €
Ad personam				37.376,00 €
Medici specialisti	LP	146	€ 35,00	5.110,00 €
Diestista	LP	49	€ 35,00	1.715,00 €
Coord. att. animat.	E1	1.933	€ 21,05	40.689,65 €
Assistente Sociale	D2	506	€ 19,13	9.679,78 €
				1.359.981,23 €

Mansione	Livello	COSTO ORARIO LAVORO	ORE TOTALI 2° ANNO	COSTO LAVORO 2° ANNO
OSS	C2	€ 18,00	41.260	742.680,00 €
Indennità notturne				5.788,90 €
Indennità festive				18.158,92 €
Infermieri	D2 i.p.	€ 20,90	13.874	289.966,60 €
Ad personam				26.776,82 €
Indennità notturne				5.788,90 €
Indennità festive				7.079,16 €
Indennità funzione				9.609,60 €
Alte indennità				3.300,00 €
Educatore	D2	€ 19,13	3.575	68.389,75 €
Fisioterapista	D2 i.p.	€ 20,90	2.437	50.933,30 €
Psicologo	LP	€ 25,00	50	1.250,00 €
Medici	LP	€ 40,00	1.606	64.240,00 €
Ad personam				37.376,00 €
Medici specialisti	LP	€ 35,00	149	5.215,00 €
Diestista	LP	€ 35,00	50	1.750,00 €
Coord. att. animat.	E1	€ 21,05	1.969	41.447,45 €
Assistente Sociale	D2	€ 19,13	518	9.909,34 €
				1.389.659,74 €

L'importo di € 1.389.659,74 viene successivamente sottoposto a rivalutazione del 1,2% al fine di conglobare nel periodo della concessione un probabile adeguamento della piattaforma contrattuale. Conseguentemente, tutti i valori del costo del lavoro a far tempo dal secondo anno in avanti sono stati così aggiornati.

Di seguito, invece, il dettaglio del costo annuo relativo alle altre figure impiegate in RSA, individuato in linea con le modalità appena sopra descritte:

	<i>Livello</i>	<i>costo/ora</i>	<i>ore/anno</i>	<i>Totale</i>
Direttore Struttura	LP	24,00 €	1300,00	31.200,00 €
Amministrativi	D1	18,09 €	2704,00	48.915,36 €
Cuoco	C1	17,03 €	1300,00	22.139,00 €
Aiuto Cuoco	B1	15,62 €	4784,00	74.726,08 €
Indennità festive				3.179,52 €
Addetti pulizie e lavand.	A2	15,34 €	11.284	173.096,56 €
Indennità festive				4.225,92 €
Manutentore	C1	17,03 €	3.588	61.103,64 €
Indennità festive				954,24 €
				419.540,32 €

Complessivamente, il costo della manodopera stimata da Universiis è, nel quinquennio, pari a **€ 9.236.046,73**.

Di seguito la tabella rappresentativa dei conteggi eseguiti per la determinazione del costo orario medio ordinario del costo del lavoro con riferimento alla Tabella Ministeriale sopra richiamata.

LIVELLO	A2	B1	C1	C2	D1	D2	D2	E1
							San	
RETRIBUZIONE MENSILE	1.266,21	1.325,21	1.425,21	1.467,90	1.511,25	1.594,15	1.594,15	1.697,04
<i>Indennità professionali sanitarie</i>							154,94	
<i>Altre indennità (Ex atr.26 lav pt)</i>								
<i>Anzianità (tre scatti)</i>	67,15	32,54	55,77	98,15	61,98	69,72	69,72	134,30
<i>Totale mensile</i>	1.333,36	1.357,75	1.480,98	1.566,05	1.573,23	1.663,87	1.818,81	1.831,34
<i>Retribuzione oraria</i>	7,67	8,03	8,64	8,90	9,16	9,66	9,66	10,29
<i>Incidenza oraria uno scatto anzianità</i>	0,20	0,10	0,17	0,30	0,19	0,21	0,21	0,41
Retrib. annuale (13 mensilità)	17.333,68	17.650,75	19.252,74	20.358,65	20.451,99	21.630,31	23.644,53	23.807,42
ONERI SOCIALI E INDIRECTI								
<i>Inps</i>	4.567,42	4.650,97	5.073,10	5.364,50	5.389,10	5.699,59	6.230,33	6.273,26
<i>Inail</i>	228,80	232,99	254,14	268,73	269,97	285,52	312,11	314,26
TOTALE ONERI PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI	4.796,22	4.883,96	5.327,24	5.633,23	5.659,07	5.985,11	6.542,44	6.587,52
<i>Trattamento di fine rapporto</i>	1.283,98	1.307,46	1.426,13	1.508,05	1.514,96	1.602,25	1.751,45	1.763,51
<i>previdenza complementare 1,5%</i>	260,01	264,76	288,79	305,38	306,78	324,45	354,67	357,11
<i>Assistenza Sanitaria Integrativa</i>	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00
TOTALE COSTO ANNUO ordinario	23.739,89	24.172,93	26.360,90	27.871,31	27.998,80	29.608,12	32.359,09	32.581,56
Costo orario ordinario	15,34	15,62	17,03	18,00	18,09	19,13	20,90	21,05

Nella formulazione del costo medio orario ordinario del lavoro espresso nella precedente scomposizione, si è tenuto conto, come più volte ribadito, dei valori della Tabella Ministeriale allegata al CCNL Cooperative Sociali (settembre 2020), precisando che esso si discosta da tale riferimento tabellare per i seguenti elementi giustificativi:

Altre indennità: tale importo non è stato tenuto in considerazione posto che esso si riferisce all'applicazione dell'art. 26 del CCNL, evenienza esclusa dal Modello Organizzativo adottato da Universiis;

Scatti di anzianità: anziché 3 scatti come da Tabella Ministeriale, si è tenuto conto di 5 scatti per i livelli A2, C2 ed E1, mentre 1 scatto per il livello B1;

Aliquota INPS: si è conteggiata la percentuale del 26,35%, come da carico aziendale, valore diverso e più basso di quello indicato nelle Tabelle Ministeriali (27,33%);

Aliquota INAIL: si è calcolata la percentuale dell'1,317%, come da carico aziendale, valore differente e inferiore a quanto previsto dalle Tabelle Ministeriali (3%);

Oneri per la sicurezza: questa voce di costo è stata stimata a parte da Universiis, tenuto conto della conoscenza diretta dei servizi in gara e della possibilità, quindi, di definire più precisamente possibile tale incidenza;

Rivalutazione T.F.R.: ai sensi del D. Lgs. n. 252/2005, il personale deve effettuare una scelta di destinazione del proprio T.F.R. maturando; tale scelta non potrà in nessun modo comportare la permanenza del T.F.R. maturato in azienda, in ragione del fatto che per le aziende con forza lavoro superiore a 50 addetti (come nel caso di Universiis) l'eventuale scelta di trattenere il T.F.R. in azienda ne prevede il conferimento alla Tesoreria I.N.P.S. (art. 1, co. 755, Legge n. 296/2006). In ogni caso la relativa rivalutazione è da prevedersi in capo al soggetto destinatario della scelta (es. Tesoreria I.N.P.S., Fondo Pensione); conseguentemente, non sussistono costi per la rivalutazione del T.F.R. in capo all'azienda e quindi a Universiis;

Aliquota IRAP: tutto il personale impiegato nel presente appalto è e sarà, se l'appalto medesimo sarà ri-affidato, assunto a tempo indeterminato; pertanto, non è stata considerata l'incidenza del 3,90% dell'IRAP prevista dalla Tabella Ministeriale sul costo del lavoro, posto che essa fa chiaro riferimento alle assunzioni a tempo determinato;

Aliquota IRES: l'aliquota IRES sull'IRAP non è stata valorizzata posto che essa non è dovuta dalle Cooperative Sociali.

Nella voce "indennità", infine, si sono ricompresi i costi relativi alle maggiorazioni per le ore di servizio reso nei giorni festivi/domenicali, ovvero per servizio notturno e i costi relativi agli *ad personam* nell'attuale gestione.

Costo della ristorazione: per la valorizzazione di questo servizio si deve tenere in considerazione due entità: una relativa al costo delle derrate alimentari, indicato nel PEF alla voce corrispondente, e l'altra al costo del lavoro, espresso nella tabella di sintesi del costo della manodopera alla precedente pag. 6 relativamente per le figure di cuoco e di aiuto cuoco. Per la definizione del costo delle derrate si è fatto riferimento ai costi attualmente vigenti, riparametrati con quelli di analoghe strutture in gestione Universiis. Si precisa che il costo delle derrate tiene conto delle % di occupazione dei posti letto come indicati in premessa della presente relazione con particolare riferimento al primo anno.

Costo delle pulizie: per la valorizzazione di questo servizio si deve tenere in considerazione due grandezze: una relativa al costo dei materiali di consumo (detersivi, detersivi, disinfettanti, ecc.), indicato nel PEF alla voce "materiale pulizie", e l'altra al costo del lavoro, espresso nella tabella di sintesi del costo della manodopera alla precedente pag. 6 relativamente all'interno della voce "lavanderia/pulizie". In entrambe le determinazioni si è tenuto conto dei consumi rilevati nel corso della gestione e dei costi registrati nel tempo.

Costo della lavanderia, del guardaroba e del servizio di lavanolo: per la valorizzazione di questo servizio si deve tenere in considerazione: costo dei materiali di consumo (detersivi, ammorbidenti, disinfettanti, ecc.) e del costo del servizio di lavanolo, indicati nel PEF nell'unica "materiale lavanderia e lavanolo", e l'altra al costo del lavoro, espresso nella tabella di sintesi del costo della manodopera alla precedente pag. 6 relativamente all'interno della voce "lavanderia/pulizie". In entrambe le determinazioni si è tenuto conto dei consumi rilevati nel corso della gestione e dei costi registrati nel tempo. Si precisa che il costo del materiale lavanderia e lavanolo, per la parte di servizio lavanolo, tiene conto delle % di occupazione dei posti letto come indicati in premessa della presente relazione, in particolare per il primo anno.

Materiale di animazione e di cancelleria: sono stati individuati i costi relativi al materiale da garantire per le attività del servizio animativo della Struttura, oltre che un budget per il materiale di cancelleria per gli uffici.

Materiale di consumo: questa voce di costo comprende il materiale per l'igiene dell'ospite, la minuteria per il servizio di lavanderia e per quello di pulizie e altro materiale vario di consumo, tenuto conto dell'andamento dei costi di tali voci nella attuale gestione.

Manutenzione ordinaria: questa voce di costo tiene conto dei costi connessi alle manutenzioni ordinarie su beni/attrezzature sanitarie, della cucina, del servizio di pulizia e sull'immobile, alla luce dei dati storici e degli interventi manutentivi straordinari che si intendono realizzare e che sperabilmente comporteranno una diminuzione di questa voce nel tempo.

All'interno del costo della manodopera di cui a pag. 6 è stato valutato il costo del servizio manutentivo.

Manutenzione straordinaria: come indicato dagli atti di gara, Universiis ha inserito il budget annuo di € 60.000,00 e relativo alla copertura, per complessivi € 300.000,00 nel periodo, degli interventi proposti in sede di offerta tecnica, i cui costi sono di seguito indicati:

Descrizione dell'intervento	Importo complessivamente stimato
Bonifica e Certificazione di Sicurezza del sistema aeraulico	€ 17.500,00
Revisione/sostituzione parziale o totale di impianti di rivelazione fumi	€ 47.000,00
Sostituzione impianto chiamata infermieristica	€ 44.800,00
Sostituzione dei punti luce	€ 10.700,00
Sostituzione refrigeratore e due caldaie	€ 180.000,00
Totale delle manutenzioni straordinarie stimato	€ 300.000,00

Utenze: come già precisato il costo delle utenze è stato determinato annualmente considerando i costi attualmente sostenuti per l'attuale gestione e assumendo a riferimento lo studio svolto dal Comune e riportato in sintesi a pag. 6 della Relazione descrittiva e indicazioni del PEF, allegata in gara, ritenendo tali assunti congrui, attendibili e puntuali;

Oneri per la sicurezza aziendale: la voce per complessivi € 94.603,86 comprende i costi relativi a: sorveglianza sanitaria, DPI al bisogno e anti-COVID, formazione/informazione di cui al D. Lgs. 81/08 s.m.i., costi relativi a Servizio Prevenzione e Protezione di pertinenza.

Costi per servizi aggiuntivi: essi rappresentano i costi stimati e relativi alla realizzazione della misura di RSA Aperta e dei servizi aggiuntivi/ulteriori proposti in offerta tecnica come realizzabili.

Ammortamenti: la voce comprende l'ammortamento di attrezzature e beni presenti in Struttura.

Beni sanitari, non sanitari e presidi: le singole voci riportano i costi previsti e stimati tenuto conto delle risultanze storiche dei consumi della attuale gestione, oltre che a seguito di confronto con altre realtà analoghe.

Spese generali: la voce tiene conto della stima dei costi connessi a: servizio trasporti degenti; altri costi del personale (formazione e indennità), costi relativi ai bolli di circolazione e assicurazione degli automezzi e costi per polizze assicurative non conteggiate nella precedente voce "assicurazioni", che comprende solo il costo della polizza assicurativa dell'immobile, oltre che i costi relativi alle seguenti migliorie:

- costo del lavoro del Direttore Struttura per attività di cui al Capitolo G dell'offerta: € 16.224,00/anno;
- Psicologo per Gruppi AMA: € 750,00/anno
- installazione di TV: € 8.500,00 complessivi (quota-parte € 1.700,00/anno);
- sistema controllo varchi: € 5.000,00 complessivi (quota parte € 1.000/anno);
- Sistema Ancelia: € 27.500,00 complessivi (quota-parte € 5.500,00/anno);
- Mantenimento Certificazione UNI 10881: € 1.150,00/anno;

Canone offerto: tenuto conto dei costi e dei ricavi stimati, Universiis ha ritenuto congruo offrire i seguenti canoni annui complessivi, corrispondenti a un rialzo medio ponderato secondo le indicazioni dell'Ente dell'12,53503%.

Anno	Importo complessivamente offerto
Primo	€ 200.005,00
Secondo	€ 232.008,70
Terzo	€ 248.503,50
Quarto	€ 251.992,70
Quinto	€ 252.495,00
Totale complessivo nei 5 anni	€ 1.185.004,90

Alla luce quanto fin qui descritto, di seguito si espone il conto economico della concessione:

CONTO ECONOMICO DELLA CONCESSIONE PER LA GESTIONE DELLA RSA DI SERIATE

	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5	
Personale sanitario	€ 1.359.981,23	€ 1.406.335,66	€ 1.423.211,69	€ 1.440.290,23	€ 1.457.573,71	
Altro personale	€ 419.540,32	€ 424.574,80	€ 429.669,70	€ 434.825,74	€ 440.043,65	
Derrate	€ 74.352,00	€ 77.519,61	€ 78.682,40	€ 79.862,64	€ 81.060,58	
Materiale pulizia	€ 12.000,00	€ 12.180,00	€ 12.362,70	€ 12.548,14	€ 12.736,36	
Materiale lavanderia e lavanolo	€ 21.848,80	€ 22.655,41	€ 22.995,24	€ 23.340,17	€ 23.690,27	
Materiale animazione e cancelleria	€ 2.377,15	€ 2.412,81	€ 2.449,00	€ 2.485,74	€ 2.523,03	
Materiale di consumo	€ 26.091,00	€ 26.482,37	€ 26.879,61	€ 27.282,80	€ 27.692,04	
Manutenzioni ord.	€ 20.000,00	€ 20.300,00	€ 20.604,50	€ 20.913,57	€ 21.227,27	
Manutenzioni straord.	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 60.000,00	
Utenze	€ 155.000,00	€ 144.000,00	€ 126.500,00	€ 120.000,00	€ 114.500,00	
Rifiuti	€ 5.692,00	€ 5.777,38	€ 5.864,04	€ 5.952,00	€ 6.041,28	
Beni non sanitari	€ 8.900,00	€ 9.033,50	€ 9.169,00	€ 9.306,54	€ 9.446,14	
Beni sanitari	€ 31.000,00	€ 31.465,00	€ 31.936,98	€ 32.416,03	€ 32.902,27	
Presidi	€ 23.000,00	€ 23.345,00	€ 23.695,18	€ 24.050,61	€ 24.411,37	
Sicurezza aziendale	€ 18.361,60	€ 18.637,02	€ 18.916,58	€ 19.200,33	€ 19.488,33	
Assicurazioni	€ 2.500,00	€ 2.537,50	€ 2.575,56	€ 2.614,19	€ 2.653,40	
Costi per servizi aggiuntivi	€ 148.309,35	€ 150.089,06	€ 151.890,13	€ 153.712,81	€ 155.557,36	
Canone concessione base	€ 170.000,00	€ 203.000,00	€ 220.500,00	€ 227.000,00	€ 232.500,00	
Canone rialzato	€ 30.005,00	€ 29.008,70	€ 28.003,50	€ 24.992,70	€ 19.995,00	
Ammortamenti	€ 860,00	€ 872,90	€ 885,99	€ 899,28	€ 912,77	
Spese generali	€ 37.356,00	€ 37.916,34	€ 38.485,09	€ 39.062,37	€ 39.648,31	
Totale costi	€ 2.627.174,45	€ 2.708.143,06	€ 2.735.276,89	€ 2.760.755,89	€ 2.784.603,14	
Ricavi	€ 2.639.294,83	€ 2.720.253,86	€ 2.746.388,91	€ 2.772.915,99	€ 2.799.840,98	quinquennio
Utile ante imposte	12.120,38 €	12.110,80 €	11.112,02 €	12.160,10 €	15.237,84 €	€ 62.741,14
Incidenza su valore stimato	0,46%	0,46%	0,41%	0,44%	0,55%	0,46%
Incidenza al netto FSR	0,73%	0,73%	0,64%	0,69%	0,85%	0,71%

LA MATRICE DEI RISCHI

La presente matrice è stata definita con riferimento a quella inserita in gara, tenuto conto del punto di vista del Gestore:

<i>Tipo di rischio</i>	<i>Probabilità di verifica</i>	<i>Maggiori costi</i>	<i>Strumenti di mitigazione</i>	<i>Rischio a carico di</i>
Rischio di aumento dei costi di produzione o di inadeguatezza o indisponibilità di quelli previsti nel progetto	Medio-alta	3%	- previsione in PEF di meccanismi di adeguamento; - previsione in PEF di costi già il linea con le previsioni di aumento da studi di settore; - adeguamento delle rette o dei costi tariffari a carico degli utenti finali	Gestore
Rischio di inadempimenti contrattuali di fornitori e subappaltatori	Minima	Trascurabili	- utilizzo esclusivo di Fornitori accettati e valutati dalle procedure di Sistema Qualità; - forza contrattuale della Cooperativa;	Gestore
Rischio di contrazione della domanda di mercato	Bassa	Trascurabili	- messa in rete del Servizio con la filiera di servizi a favore degli anziani; - costante pubblicità dell'offerta di prestazioni sul territorio;	Gestore
Rischio di indisponibilità totale o parziale della struttura da mettere a disposizione e/o dei servizi da erogare	Minima	Trascurabili	Nessuno	Gestore
Rischio normativo e politico-regolamentare	Minima	Non prevedibile	- ridefinizione del PEF in funzione della variazione normativo e politico-regolamentare;	Gestore
Rischio di inaffidabilità e inadeguatezza della tecnologia utilizzata	Minima	Trascurabili	- attivazione di un piano di manutenzione dei beni tecnologici	Gestore
Rischio di performance	Minima	2%	- adeguata valutazione di costi e ricavi in sede di presentazione dell'offerta; - attivazione di un efficace sistema di autovalutazione degli esiti dei processi;	Gestore
Rischio di obsolescenza tecnica	Minima	Trascurabili	- attivazione di un piano di sostituzione di beni tecnologici	Gestore
Rischio di insolvenza dei soggetti che devono pagare il prezzo dei servizi offerti	Minima	5%	- pagamento anticipato della retta; - costituzione di un deposito cauzionale;	Gestore
Rischio finanziario	Minima	2%	- forza contrattuale della Cooperativa con il sistema bancario;	Gestore
Rischio ambientale/o archeologico	Minima	Non prevedibile	- valutazione geologica da parte di esperti in caso di eventi sentinella;	Comune Gestore
Rischio manutentivo	Medio-alta	15%	- definizione di un cronoprogramma degli interventi straordinari per preservare il buono stato di funzionamento dell'immobile;	Comune Gestore
Rischio amministrativo	Minima	Non prevedibile	- ridefinizione del PEF; - ridefinizione del contratto;	Comune Gestore

PIANO ECONOMICO FINANZIARIO DELLA CONCESSIONE PER LA GESTIONE DELLA RSA DI SERIATE

	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5
Valore della produzione	€ 2.487.752,57	€ 2.566.438,47	€ 2.590.266,29	€ 2.614.451,53	€ 2.638.999,55
Costi esterni	€ 1.058.023,87	€ 1.090.845,44	€ 1.099.289,08	€ 1.105.853,57	€ 1.110.559,30
Valore aggiunto	€ 1.429.728,70	€ 1.475.593,03	€ 1.490.977,21	€ 1.508.597,96	€ 1.528.440,25
Costo del personale san.	€ 1.359.981,23	€ 1.406.335,66	€ 1.423.211,69	€ 1.440.290,23	€ 1.457.573,71
MOL (EBITDA)	€ 69.747,47	€ 69.257,37	€ 67.765,52	€ 68.307,73	€ 70.866,54
Ammortamenti	€ 860,00	€ 872,90	€ 885,99	€ 899,28	€ 912,77
MON	€ 68.887,47	€ 68.384,47	€ 66.879,53	€ 67.408,45	€ 69.953,77
Proventi gestione accessoria	€ 151.542,26	€ 153.815,39	€ 156.122,62	€ 158.464,46	€ 160.841,43
Oneri gestione accessoria	€ 148.309,35	€ 150.089,06	€ 151.890,13	€ 153.712,81	€ 155.557,36
Proventi finanziari					
EBIT	€ 72.120,38	€ 72.110,80	€ 71.112,02	€ 72.160,10	€ 75.237,84
Proventi straordinari					
Oneri straordinari	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 60.000,00
EBT	€ 12.120,38	€ 12.110,80	€ 11.112,02	€ 12.160,10	€ 15.237,84
Imposte esercizio					
Risultato Netto	€ 12.120,38	€ 12.110,80	€ 11.112,02	€ 12.160,10	€ 15.237,84

OFFERTA TECNICA

*GESTIONE IN CONCESSIONE DELLA
R.S.A. PAPA GIOVANNI PAOLO I*

CIG 92099291D8

Indice

A. LE PRESTAZIONI SOCIO SANITARIE.....	1
Modello teorico di riferimento.....	1
Descrizione del minutaggio settimanale per tipologia di servizio e di ospite	2
A.1 Il servizio di assistenza medica.....	2
A.2 Il servizio di assistenza infermieristica	4
A.3 L'attività assistenziale.....	6
A.4 Il servizio di assistenza riabilitativa	9
A.5 Il servizio di assistenza animativa/educativa	10
B. LE PRESTAZIONI ALBERGHIERE.....	13
B.1 Il servizio ristorazione.....	13
B.1.1 <i>Personale operativo impiegato, referenti del servizio e monte-ore dedicato</i>	13
B.1.2 <i>Criteri di scelta dei fornitori, delle materie prime, dei menù e proposte alternative; autocontrollo igienico-sanitario, ecc e in generale modalità di gestione del momenti dedicati all'alimentazione</i>	14
B.2 Il servizio lavanderia/nolo/guardaroba	20
B.3 Il servizio di pulizia.....	23
B.4 I servizi aggiuntivi/ulteriori che si intendono attivare	29
C. PRESTAZIONI ACCESSORIE SULL'IMMOBILE.....	30
C.1 Estratto del piano di manutenzione ordinaria	30
C.2 Descrizione del piano di manutenzione straordinaria	32
C.3 Descrizione degli apporti di beni mobili e/o attrezzature, ovvero interventi sulla struttura, funzionali all'incremento della qualità dell'ospitalità o a ridurre gli impatti ambientali.....	34
D. ULTERIORI ASPETTI GESTIONALI	34
D.1 Giornata tipo	34
D.2 Strumenti e modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite, tempi di gestione dei reclami, indicazioni in caso di dimissioni/trasferimento per la continuità assistenziale	36
D.3 Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei <i>caregiver</i> rispetto alla qualità dei servizi e prestazioni usufruite e soddisfazione del personale.....	37
D.4 Sistema di valutazione degli obiettivi, delle attività e dei risultati attesi annuali.....	38
D.5 Soluzioni operative per rendicontare e documentare le attività svolte nei confronti del Concedente.....	40
E. PERSONALE.....	40
E.1 Profilo professione ed esperienza del Direttore di Struttura. Metodologia operativa e strategie di coordinamento della struttura, avuto riguardo anche a eventuali deleghe a sub-coordinatori delle diverse aree.....	41
E.2 Profilo professione ed esperienza del Direttore Sanitario di Struttura. Metodologia operativa e strategie di supervisione della componente sanitaria del servizio	43
E.3 Piano annuale della formazione e aggiornamento del personale (primo anno).....	44
F. GESTIONE DEI RAPPORTI CON I TERZI	46
F.1 Sinergie attivate e attivabili con il Terzo Settore, il territorio o altri servizi specialistici.....	46
F.2 Gestione dei rapporti con le famiglie degli ospiti e azioni a sostegno delle medesime.....	48
G. MIGLIORIE/SOLUZIONI MIGLIORATIVE SENZA ONERI AGGIUNTIVI	50
G.1 Descrizione delle migliorie/soluzioni migliorative rispetto ai mandati del Capitolato e non già trattate	50

Allegati: vedi testo

CURRICULUM VITAE

Informazioni personali

Nome	Roberta CIRELLI
Indirizzo	via Francesco Baracca 1, Bergamo BG
Telefono	+39 035 4139458, cell. +39 335 8323385
Codice Fiscale	CRLRRT65L53A794L
Partita Iva	03423380165
Carta d'identità	n° CA14892ER, rilasciata dal comune di Bergamo, scadenza 13-07-2030
e-mail	cirellinar@gmail.com
PEC	rocire@pec.it
Nazionalità	italiana
Data di nascita	13/07/1965
Laurea	Medicina e Chirurgia, conseguita nel 1996 all' Università degli Studi di Milano
Esame di Stato	Dicembre 1996
Iscriz. all'Albo dei Medici Chir.	20/02/1997, N° 5374

Esperienze lavorative

Da gennaio 2021 a tutt'oggi	Referente vaccinazioni anti Covid-19 per <i>RSA Giovanni Paolo I, Seriate BG,</i> <i>RSA Villa Serena, Predore BG,</i> <i>RSA Fondazione Casa di Riposo Spirano Onlus, Spirano BG</i>
Da giugno 2020 a marzo 2022	Referente Covid-19 per <i>RSA Giovanni Paolo I, Seriate BG,</i> <i>RSA Villa Serena, Predore BG,</i> <i>RSA Fondazione Casa di Riposo Spirano Onlus, Spirano BG</i>
da giugno 2020 a dic. 2020	Referente Covid-19 per <i>RSA Papa Giovanni XXIII, Trescore Balneario BG,</i> <i>RSA San Paolo, Azzano San Paolo BG,</i>
da gennaio 2020 a tutt'oggi	Direttore Sanitario <i>RSA Giovanni Paolo I, Seriate BG</i>
da gennaio 2020 a tutt'oggi	Direttore Sanitario <i>RSA Villa Serena, Predore BG</i>
da febbraio 2017 a tutt'oggi	Direttore Sanitario <i>RSA Fondazione Casa di Riposo Spirano Onlus, Spirano BG</i>
da luglio 2016 a tutt'oggi	Medico <i>RSA Fondazione Casa di Riposo Spirano Onlus, Spirano BG</i>
da maggio 2016 a aprile 2022	Direttore Sanitario <i>Centro Infermieristico e Polispecialistico 9Coop Romano di Lombardia BG</i>
Da gennaio 2016 ad oggi	Medico Prescrittore Ausili- assistenza protesica per ATS Bergamo
dal 2008 a tutt'oggi	Medico <i>RSA Giovanni Paolo I, Seriate BG</i>
dal 1997 a tutt'oggi	Collaborazioni (sostituzioni) in Medicina di Base e Pediatrica: Ambulatorio di Medicina di Base a Zanica BG Ambulatorio di Medicina di Base Pediatrica a Urgnano BG
da maggio 2018 a dic. 2020	Direttore Sanitario <i>RSA Papa Giovanni XXIII, Trescore Balneario BG (coop Dolce)</i>
da sett. 2017 a dic. 2020	<i>Direttore Sanitario e medico RSA San Paolo, Azzano San Paolo BG (coop Dolce)</i>

Genn. 2015 – Febbraio 2016	Medico e Responsabile Sanitario <i>Comunità "Casa don Bepo"</i> per malati di AIDS, via Conventino, Bergamo
2009 - 2015	Medico <i>RSA Fondazione Casa di Riposo Spirano Onlus</i> , Spirano BG
2008 – Febbraio 2016	Medico e Responsabile Sanitario <i>"RSD Michael"</i> per disabili, via Conventino, Bergamo
Ott. 2008 – Maggio 2009	Docente di Corso di Primo Soccorso Scuola Vittorio Emanuele II, Bergamo
2005 - 2008	Missione in Bolivia come medico volontario per il Centro Missionario Diocesano della Diocesi di Bergamo. <ul style="list-style-type: none">· Medico e Responsabile Sanitario <i>Ospedale Giovanni XXIII</i> in La Paz.· Docente di corsi formativi per infermieri e medici c/o Osp. Giovanni XXIII in La Paz.· Responsabile del <i>Progetto Prevenzione Malattie Renali</i> per l'Istituto Mario Negri per la Bolivia· Responsabile del <i>Progetto Kantutita</i> (periodiche visite mediche pediatriche alle comunità andine).
2000 - 2005	Medico e Responsabile Sanitario all' <i>Accademia Guardia di Finanza</i> di Bergamo Medico alla <i>Fondazione RSA Casa di Riposo Nembro Onlus</i> , Nembro BG
1997 - 2000	Medico di continuità assistenziale per l'Asl di Bergamo. Medico scolastico per il distretto di Almenno S. Salvatore BG
Corsi di aggiornamento	
Aprile 2022	<i>Corretto uso della Contenzione nelle RSA- Implicazioni legali: rel. Avvocato Lopez- ATS Bg</i>
Marzo 2022	<i>Percorso miglioramento continuo qualità RSA : tenuto in AtS Bergamo</i> <i>Sicurezza e interventi di emergenza negli ambienti di lavoro</i>
Dicembre 2021	<i>Gestione delle infezioni delle vie respiratorie superiori in medicina generale in epoca COVID-19</i>
Aprile 2021	<i>Antimicrobico-resistenza(AMR): l'approccio One Health</i>
Marzo 2021	<i>Coronavirus: quello che c'è da sapere</i>
46,03 crediti ECM per il 2021 (aggiornato al 21/12/2021)	
Ottobre 2020	<i>Il referente Covid-19 in RSA: un risk manager a 360°</i> FNOMCeO Bergamo
Luglio 2020	<i>Covid-19: guida pratica per operatori sanitari</i> FNOMCeO Bergamo
Maggio 2020	<i>L'uso dei farmaci nella COVID-19</i> FNOMCeO Bergamo
Marzo 2020	<i>La certificazione medica: Istruzioni per l'uso</i> FNOMCeO Bergamo <i>Nuovo Coronavirus: tutte le informazioni indispensabili</i> FNOMCeO Bergamo

30,10 crediti ECM per il 2020 (aggiornato al 05/12/2020)

Novembre 2019 *Elementi di Risk Management nelle RSA: dalla sorveglianza delle infezioni correlate all'assistenza alla gestione del farmaco*
ATS, Bergamo

Ottobre 2019 *BLS - Basic Life Support Defibrillation per Sanitari (Retraining)*
IRC BERGAMO - CARDIOLIFE SRLS

Antimicrobial Stewardship: Un approccio basato sulle competenze
FNOMCeO Bergamo

Giugno 2019 *La salute di genere.*
FNOMCeO Bergamo

Giugno 2019 *La violenza sugli operatori sanitari*
FNOMCeO Bergamo

33,00 crediti ECM per il 2019

Dicembre 2018 *Il dolore osteoarticolare acuto: affrontarlo e trattarlo.*
METIS Roma

Settembre 2018 *I marcatori tumorali.*
FNOMCeO Bergamo

Maggio 2018 *Morbillo e rosolia: epidemiologia, sorveglianza e prevenzione.*
FNOMCeO Bergamo

Febbraio 2018 *La salute globale.*
FNOMCeO Bergamo

Influenza e anziani. Impatto epidemiologico, clinico ed economico. Programmare e realizzare azioni per migliorare le coperture vaccinali.
FNOMCeO Bergamo

51,00 crediti ECM per il 2018

Agosto 2017 *Il Codice di deontologia medica*
FNOMCeO Bergamo

Maggio 2017 *La meningite batterica, epidemiologia e gestione clinica*
FNOMCeO Bergamo

Aprile 2017 *Dalla programmazione alla pianificazione: government, governance e management*
ATS, Bergamo

Gennaio 2017 *Le vaccinazioni: efficacia, sicurezza e comunicazione*
FNOMCeO Bergamo

34,80 crediti ECM per il 2017

Luglio 2016 *Comunicazione e Performance Professionale: Metodi e strumenti. II modulo - La comunicazione medico paziente e tra operatori sanitari.*
FNOMCeO Bergamo

Maggio 2016 *L'infezione da virus Zika*
FNOMCeO Bergamo

Aprile 2016	<i>La lettura critica dell'articolo medico-scientifico.</i> FNOMCeO Bergamo
	<i>Possibili danni all'udito: il medico competente al lavoro.</i> FNOMCeO Bergamo
	<i>Rischi nei videoterminalisti: il medico competente al lavoro.</i> FNOMCeO Bergamo
Marzo 2016	<i>Corso per medico prescrittore RSA per presidi sanitari.</i> ATS Bergamo
Febbraio 2016	<i>Allergie e intolleranza alimentari. Epidemiologia-prevenzione e promozione della salute con acquisizione di nozioni tecnico-professionali.</i> FNOMCeO Bergamo
47,00 crediti ECM per il 2016	
Novembre 2015	<i>Indicatori di appropriatezza delle unità d'offerta disabili ex DGR1765/14.</i> ATS Bergamo.
	<i>Elementi di medicina del lavoro nella gestione dell'attività professionale del medico.</i> FNOMCeO Bergamo.
	<i>Comunicazione e performance professionale: metodi e strumenti</i> I Modulo Elementi teorici della comunicazione. Aspetti relazionali (la comunicazione interna, esterna con il paziente) e umanizzazione delle cure. FNOMCeO Bergamo
	<i>Il dolore: riconoscimento, valutazione e gestione.</i> Linee guida, protocolli, procedure. FNOMCeO Bergamo
Ottobre 2015	<i>Anziano fragile e lesione da decubito: un approccio multidisciplinare.</i> Documentazione clinica, percorsi clinico-assistenziali diagnostici e riabilitativi, profili di assistenza, profili di cura. Edra Lswr S.p.A.
Marzo - Aprile 2015	Corsi di adeguamento alla nuova DGR X/2569 31 ottobre 2014 Regione Lombardia per RSA e RSD. ATS Bergamo
56,90 crediti ECM per il 2015	
Aprile - Maggio 2013	Corso di Formazione su salute e sicurezza sul lavoro. Modulo formativo 'Generale' e 'Rischio Alto'. Safety Working SRL, Passignano di Prato UD
Lingue straniere	Spagnolo compreso, scritto e parlato a livello B2

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n°196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali"

Bergamo 6/06/2022

Dott.ssa Roberta Cirelli
MEDICO CHIRURGO
Via Francesco Sforza 1
24123 BERGAMO BG
Cod. Fisc. CIR/ROTT/65163 A794L
P.I. 03423380165 - Cell. 333 5323985

FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **RAFFAELLA COGLIANO**

Indirizzo **VIA CRISTOFORO COLOMBO N 14, 24125 BERGAMO**

Telefono **3335440034**

E-mail **raffaella.cogliano@libero.it**

Nazionalità **ITALIANA**

Data di nascita **08/10/1977**

ESPERIENZA LAVORATIVA

Date **Da aprile 2018 ad oggi**

Nome e indirizzo del datore di lavoro **UNIVERSIIS COOPERATIVA SOCIALE**

Tipo di azienda o settore **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PAPA GIOVANNI PAOLO I" - SERIATE (BG)**

Tipo di impiego **Coordinatrice del personale Rsa - Collaboratrice Staff di Direzione - Pianificazione turni personale assistenziale ed infermieristico- piani di lavoro - Richieste d' acquisto per le varie necessità della Rsa - Corsi formazione Terapie non Farmacologiche e d' Equipe per il personale - Colloqui assunzione condivisi con la Direzione - Collaborazione attiva con il personale, i pazienti e le famiglie per garantire la soddisfazione e qualità delle cure - Coordinamento tirocinanti e neoassunti - Interazione con l'equipe assistenziale per la realizzazione dei Piani Assistenziali individuali PAI, P.I. - Implementazione della responsabilità degli operatori - Controllo di prodotti di cui necessita il reparto - Monitoraggio di consumi mensili - Osservazione e controllo delle attività del personale con supervisione del lavoro svolto in funzione ai bisogni dell'ospite, tenendo conto di eventuali cambiamenti enti o proposte innovative atte a migliorare la gestione dell'ospite in reparto e migliorare le performance degli operatori - Osservazione e controllo delle attività di cucina e del reparto pulizie, servizio manutentivo, staff educativo e fisioterapico - Partecipazione alla Commissione Unità di valutazione geriatrica per la valutazione degli ingressi - Pianificazione con la direzione e l'amministrazione dei piani formativi - Responsabile Ambulatorio Terapie non Farmacologiche da aprile 2018 - Responsabile dell'organizzazione e della gestione dell'equipe infermieristica della R.S.A - Pianificazione e coordinamento delle riunioni d'equipe in cui sono presenti gli O.S.S. e gli Infermieri, organizzate in collaborazione con la Direzione Sanitaria - Presa in carico del nuovo ospite, gestione del suo ingresso in Struttura con le altre figure professionali coinvolte - Stabilizzazione delle misure di controllo sulle pulizie e sull'igiene nelle unità di nucleo, al fine di prevenire le infezioni e la diffusione delle infezioni in Struttura - Impegno nel favorire e mantenere i rapporti operatori-ospiti/famigliari, tenuto conto delle caratteristiche personale e del contesto sociale e culturale di riferimento;**

Date **Dal 02/03/2010 AD OGGI**

Nome e indirizzo del datore di lavoro **Associazione Patronato San Vincenzo**

Tipo di azienda o settore **Istruzione e formazione professionale**

Tipo di impiego **docente materie socio-educative per corsi mirati alla creazione di competenze professionali in diversi ambiti socio sanitari e altro.**

Date **Dal 02/03/2016 ad oggi**

nome e indirizzo del datore di lavoro **Associazione San Giuseppe**

tipo di azienda o settore **istruzione e formazione professionale**

tipo di impiego **corso educatori professionali "L' educatore professionale tra percorsi di cura e metodologie" , dal 2016 al 2019**

Date **dal 15/12/2008 ad aprile 2018**

nome e indirizzo del datore di lavoro **Universiis cooperativa sociale**

tipo di azienda o settore **Residenza Sanitaria Assistenziale "Giovanni paolo I" Seriate (Bg)**

tipo di impiego **educatrice professionale, responsabile del settore animativo**

principali mansioni e responsabilità

il mio lavoro è distribuito tra pazienti affetti da problematiche psichiche, sociali, alzheimer e disabilità fisico/mentale - nell'ambito delle mie competenze professionali, programmo, gestisco e verifico interventi educativo/animativi finalizzati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità degli ospiti della struttura per il raggiungimento di livelli più avanzati di autonomia o per mantenere attive le capacità residue, favorendo e potenziando la socializzazione e le possibilità relazionali degli ospiti utilizzando strategie educativo-riabilitative in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana - elaborazioni di schede socio-educative, controllo scadenziario dei piani assistenziali individuali con le rispettive verifiche e supervisioni - progetto ed organizzo laboratori di stimolazione cognitiva, gestione gruppi per laboratori di reminiscenza con ospiti e con caregiver; laboratori creativi collaborazione con associazioni di volontariato organizzazione e monitoraggio delle turnazioni dei volontari presenti in struttura, collaborazione con il Comune di Seriate (BG) ed comuni limitrofi.

ulteriori mansioni e responsabilità

tutor aziendale per studenti di terzo e quarto anno degli istituti scolastici superiori di Bergamo e provincia - presentazione e descrizione sintetica del servizio e della sua organizzazione - mediatore degli studenti alla comprensione del progetto del servizio presso cui svolgono il tirocinio (origini, finalità, obiettivi, metodologie, strumenti) - presentazione delle varie figure presenti, con i rispettivi ruoli e competenze richieste - osservazione e partecipazione attiva al programma settimanale con gli ospiti in struttura - valutazione critica dell'esperienza di tirocinio degli studenti (motivazione alla base della scelta del servizio, rapporti con l'utenza e con le figure professionali, reazioni emotive) - scambio e confronto con studenti e insegnanti della scuola per far rielaborare le diverse dimensioni dell'esperienza di tirocinio - coordinatrice settore volontari.

date (da - a)
nome e indirizzo del datore di lavoro
tipo di azienda o settore
tipo di impiego
Dal 2015 al 2017
Dal 2016 al 2017
Dal 2016 al 2017

dal 14/04/2008 al 15/12/2008
Universiis cooperativa sociale
Residenza Sanitaria disabili Borgo Palazzo (Bg)
Educatrice Professionale
Rsa aperta Universiis
servizi educativi presso il domicilio
Progettista Stanza Snoezelen presso la Rsa di Seriate
Progettista Terapia del treno presso la Rsa di Seriate

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Scienze dell'Educazione, con l'indirizzo Educatore Professionale extra-scolastico, presso l'Università degli studi di Salerno, con votazione 106/110

laurea

Dott.ssa in Scienze dell'Educazione - Educatrice Professionale

qualifica conseguita
istituto superiore

licenza linguistica
conseguito presso l'istituto magistrale statale "G. della Valle" di Frigento (AV) anno 1995-1996, con votazione 48/60

principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

psicologia, sociologia, pedagogia, didattica, educazione degli adulti, filosofia, psicopatologia dello sviluppo, informatica, lingua inglese, lingua francese, igiene, storia, semiotica delle arti, metodologia, legislazione minorile, estetica, tecnologie dell'istruzione e dell'apprendimento, antropologia, geografia.

tesi di laurea

tesi sperimentale Relativa alle Tematiche del Disagio esistenziale e giovanile, della devianza e della criminalità

Testi

Autrice del libro "La Casa dei ricordi, voci dall'anima" in collaborazione con Universiis Soc. Coop e il Comune di Seriate, ottobre 2012

Formazione

Corso Perfezionamento "Gestione delle risorse finanziarie, organizzative e sociali nel terzo settore", 2017
Master in Management per le Professioni Sanitarie e dell'Assistenza sociale - coordinamento ed organizzazione dei servizi ospedalieri, domiciliari e territoriali, 2019
- Terapie non farmacologiche
- Corso formativo snoezelen room - presso l'associazione La Tenda centro di solidarietà a Salerno, 2002
- Master 3 livello

- Doll therapy - presso centro formazione Segesta 2000 assistenza e sanità gruppo korian Milano, tenuto dal Dott. Ivo Cilesi anno 2016
- Terapia del viaggio - Corso di formazione "terapia del viaggio: il treno terapeutico" RSA Saccardo Milano 2014
- Corso validation - Corso validation base authorized validation organization, Milano 2016
- Corso pet therapy - attività e terapie assistite con animali, significato e campi di intervento presso Fondazione Castellini, Melegnano, 2008
- Corso di formazione tecniche e strategie per una stimolazione cognitiva mirata della memoria per persone affette da demenza in struttura - 17 giugno 2016 presso Rindola, Centro Polispecialistico neurologia e psicologia, Vicenza
- Corso sulla riabilitazione e focus su disturbi comportamentali, demenze e disturbi della coscienza - novembre 2015 Bergamo
- Frequenza al corso per preposti "formazione particolare aggiuntiva del preposto" nell' anno 2018 presso Universiis Coop Sociale
- Corso di perfezionamento "Pratiche di narrazione e scrittura autobiografica nella cura educativa" organizzato dall'Assessorato alle politiche sociali Bergamo
- Corso di arteterapia presso al RSA Zavarit di Gorle 2009
- Seminari mensili di esperienza e di studio per la formazione di una capacità di ascolto (ascolto e bisogno, ascolto ed emozione, ascolto e ragione, ascolto e rendimento, ascolto e ammirazione, ascolto e meditazione, diventare ascoltatore) da ottobre 2007 a giugno 2008 - Milano

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

- relatrice convegno "Attraverso lo specchio dell'alzheimer", area socio-sanitaria Fondazione Enaip Bergamo - aprile 2016
- relatrice al convegno "la settimana dell'anziano" RSA Predore 2015
- relatrice al convegno "laboratori animativi. spazi di benessere per l'anziano fragile" - Assessorato alle politiche sociali Bergamo 2009
- attestato di frequenza al corso per l'espletamento dell'incarico di addetto anticendio in attività a rischio elevato con rispettivo esame con esito positivo.
- attestato di frequenza al corso di formazione sicurezza e igiene sul posto di lavoro d.L. 81/08
- attestato di frequenza al corso di formazione H.a.c.c.p.
- ho svolto attività di volontariato presso l'Ente "Centro Amico" di Samo (Sa), con annessi campus estivi per minori a rischio e disabili fisici e psichici

ALTRE LINGUE

capacità di lettura
capacità di scrittura
capacità di espressione orale

Francese
Inglese
Buona
Buona
Buona

CAPACITÀ E COMPETENZE

RELAZIONALI ED ORGANIZZATIVE
vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

- Coordinamento di persone, elaborazione progetti, bilanci, maturati ed appresi nel corso delle varie esperienze di tirocinio previsto dal percorso di studi e dalle esperienze di volontariato vissute.
- adattamento ad ogni tipologia di lavoro e ad ogni ambiente multiculturale, spirito di gruppo e di collaborazione (acquisite durante il lavoro di equipe); empatia e osservazione partecipante (acquisite in ambito formativo e professionale), ordine e puntualità, senso di responsabilità, elevata motivazione ed interesse per il lavoro clinico.

pazienza e perseveranza (acquisita con il lavoro con i minori e anziani).

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE
con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

conoscenza applicativi del pacchetto office (microsoft word, excel, power point, access, publisher, office outlook) e conoscenza sistemi di navigazione internet e posta elettronica.

CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE
musica, scrittura, disegno ecc.

predisposizione alla scrittura e a tutto ciò che riguarda l'arte nei suoi vari generi.

PATENTE O PATENTI

Patente B

il sottoscritto è a conoscenza che, ai sensi dell'art. 26 della legge 15/68, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali. inoltre, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla legge 196/03.

Bergamo, 16/06/2022

firma
Raffaella Cogliano

FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome FOIADELLI TIBERIO
Indirizzo VIA MONTE BIANCO 7 – 24020 – SCANZOROSCIATE (BG)
Telefono 348.2687543
Fax
E-mail altiberg@virgilio.it
Nazionalità Italiana
Data di nascita 25.09.1962

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da 1981 – 1988) Infermiere Professionale
- (1989 – 1999) Coordinatore del personale presso la Divisione Cardiologia OO.RR.BG
- (2000-2010) Direttore RSA Spirano (38 p.l)
- (2004-ad oggi) Direttore RSA Seriate (70 p.l) a tutt'oggi
- (2005-ad oggi) Direttore RSA Predore (25 p.l) a tutt'oggi
- (2011-ad oggi) Responsabile di Servizio RSA Cividate (90 p.l) – sino al 2018
- Responsabile area Minori, (asilo Nido e Scuola dell'Infanzia di Seriate, ADM Ambito di Seriate a tutt'oggi
- Responsabile Servizio SAD Ambito Seriate (11 comuni) sino al 2019
- Responsabile del Centro Servizi alla Domiciliarità – Ambito Seriate a tutt'oggi
- Referente per Universiis Soc.Coo.Sociale "Progetto Cariplo- Welfare di Comunità – "Invecchiando s'impara".
- Responsabile area minori ADM- Incontri Protetti (ambito territoriale di Seriate)
- Responsabile asilo nido – scuola dell'infanzia "Carla Levati " di Seriate.
- Vice Presidente del Consiglio Direttivo dell'Associane S.Giuseppe – Rsa di ispirazione Cattolica di Bergamo a tutt'oggi
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Universiis Soc.tà Cooperativa Sociale
- Tipo di azienda o settore Socio-Sanitario
- Tipo di impiego Direzione e Coordinamento
- Principali mansioni e responsabilità Direzione RSA e servizi socio-sanitari ed educativi

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date 1981 Maturità Istituto tecnico Agrario.
- 1981 Diploma di Infermiere Professionale
- 1989 Certificato di abilitazione a Funzione Direttive nell'Assistenza Infermieristica
- 2007 Master in Direzione Residenziale – Università Bergamo

<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita 	<p>Diploma di Infermiere professionale Abitolazione al coordinamento del personale infermieristico Corso di Perfezionamento Universitario sulla "Riforma del Terzo Settore Gestionale nel settore socio-sanitario</p> <p>Direttore RSA e servizi alla persona</p>
<p>MADRELINGUA</p>	<p>Italiano</p>
<p>Altre lingue</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di lettura • Capacità di scrittura • Capacità di espressione orale 	<p>FRANCESE- INGLESE</p> <p>BUONO</p> <p>BUONO</p> <p>BUONO</p>
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI</p>	<p>BUONE CAPACITÀ RELAZIONALI, DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONALI, CRESCIUTE E RAFFORZATE DALLA GESTIONE DI STRUTTURE COMPLESSE E NELLA DIREZIONE DI STRUTTURE SOCIO-SANITARIE ED EDUCATIVE</p>
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE</p>	<p>Dal 1989 a tutt'oggi, mi occupo della Direzione di realtà organizzative socio-sanitarie, partecipando con il committente alla realizzazione di progetti, alla verifica ed alla pianificazione delle risorse.</p>
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE</p>	<p>Utilizzo PC, ed i vari pacchetti Office. Buone capacità di gestione degli impianti tecnologici delle strutture complesse</p>
<p>ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE</p>	<p>BRICOLAGE, LAVORI MANUALI, GIARDINAGGIO.</p>
<p>PATENTE O PATENTI</p>	<p>Patente A e B, patente nautica, Brevetto PADI RESCUE Brevetto Pilota di Aliante</p>
<p>ULTERIORI INFORMAZIONI</p>	<p>2016 -2017 – 2018 Membro "Cabina di regia" progetto "Invecchiando si impara...a vivere" - vincitore del Bando Cariplo 2017 per welfare di innovazione sociale. Referente per Universiis, nel Associazioni di volontariato del Comune di Serrate</p>



CORSI DI MANAGEMENT

- 1987 – “ Corso di Metodologia della Ricerca per la Professione Infermieristica” – Istituto Superiore di Studi Socio-Sanitari – Roma.
- 1988 – “Servizio Infermieristico: livelli Operativi; Modelli Organizzativi” – Bormio.
- 1989 - “Dirigere un’Unità Operativa per un Servizio all’Utente: Realtà, Progettazione, Sviluppo”. – Verona
- 1989 – “Organizzazione ed Assistenza Infermieristica”. – Bergamo.
- 1992 – “Qualità – Organizzazione – Motivazione”.- Roma.
- 1993 – Corso di aggiornamento - “Valutazione del Personale Infermieristico ed Ausiliario”. – Bergamo.
- 1994 – SDA Bocconi –“ La gestione manageriale in sanità”. – Milano.
- 1995 – “La gestione complessa delle realtà sanitarie”.- Istituto Superiore di Studi Socio-Sanitari. – Roma.
- 1997 –“ La gestione efficace delle risorse: corso di metodologia sanitaria”. – Milano.
- 1999 – “La selezione del personale”. – Torino.
- 2002 – “RSA: Cambiamenti dei processi gestionali ed organizzativi”.- Como.
- 2004 – “Corso di management delle RSA” – Università LIUC
- 2006-07 – Master in Direzione delle RSA -Università di Bergamo.
- 2009 – 2° Master in Direzione Aziende Sanitarie Assistenziali – Università di Bergamo
- 2012 – Corso di Alta Formazione ”Direzione e Strategia d’impresa” Confcooperative Bergamo - S:D.M School of Management
- 2013 - Corso per Preposti in materia di sicurezza
- 2015 – Partecipazione al corso “Dolore, Cadute, Attività Motoria: Indicatori specifici di appropriatezza in RSA ai sensi della DGR n° X/2014
- 2015 – Corso di formazione per Addetti al settore Alimentare (HACCP)
- 2015 - Attestato di Benemerenzza in qualità di Formatore al Corso: RSA: Riforma del Welfare Lombardo, quale futuro?
- 2017-2018 Corso di Perfezionamento “Riforma del terzo settore” –Università di Bergamo
- 2020 – 2021 Partecipazione a diversi corsi organizzati da ATS Bergamo relativi alla Gestione della Pandemia COVID

Il sottoscritto Tiberio Foiadelli, ai sensi della legge 31.1.1996 n°675 e successive, esprime il proprio consenso al trattamento, alla comunicazione e diffusione dei dati personali.

30/05/2022

In fede
Tiberio Foiadelli



ACCORDO DI COLLABORAZIONE E DI INTENTI

Universiis Società Cooperativa Sociale opera da anni in collaborazione e per conto di enti pubblici nella erogazione di servizi e opportunità di integrazione sociale a favore di soggetti fragili, di anziani e di minori.

In queste attività, la Cooperativa riconosce l'importanza di perseguire uno sviluppo di modelli per l'integrazione degli individui in ambito sociale e inoltre ritiene che i bisogni di integrazione, di riabilitazione e di cittadinanza delle persone debbano essere affrontati anche attraverso forme di collaborazione tra i servizi istituzionali forniti dall'Ente Pubblico, il Terzo Settore e le altre realtà, formali ed informali, che il territorio esprime.

In piena armonia con queste finalità, Universiis, se aggiudicataria della concessione della gestione della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, intende attivare tutte le possibili sinergie con il territorio (Associazioni, Parrocchia, Scuole, Servizi specialistici, ecc.) al fine di:

- consentire agli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate la fruizione di attività ulteriori rispetto a quelle già erogate dalla R.S.A. in conformità degli atti di gara;
- favorire la più ampia partecipazione possibile della comunità locale all'interno della Struttura, con attività di volontariato;
- sensibilizzare il territorio rispetto ai temi propri dell'età anziana.

In sintonia con tali finalità, Universiis e Tempo di Agire OdV, soggetti firmatari di questo accordo di collaborazione, in virtù di quanto fino ora svolto presso la R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, si impegnano a dare continuità nella progettazione e nella realizzazione di:

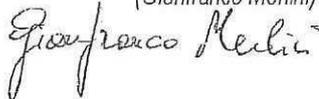
- forme di collaborazione per sensibilizzare il territorio rispetto alle tematiche proprie dell'età anziana attraverso l'unione di reti e risorse;
- nuove modalità per la messa in rete delle risorse locali;
- attività di scambio, di collaborazione e di coinvolgimento al fine di arricchire ulteriormente le attività rese a favore degli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate.

Udine-Seriate, 08/06/2022

Associazione Tempo di Agire OdV

Il presidente

(Gianfranco Merlini)



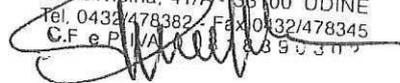
Universiis Società Cooperativa Sociale

Il Presidente e Legale Rappresentante

(Andrea Della Rovere)

UNIVERSIIS

Società Cooperativa Sociale
Via Cividina, 41/A - 33100 UDINE
Tel. 0432/478382 - Fax 0432/478345
C.F. e P.I.A. 01818390302





Sede legale: Udine - Via Cividina 41/a
Sede amministrativa: Tavagnacco - Via Palladio 66
Telefono: 0432.478382 - Telefax: 0432.478345
E-mail: universiis@universiis.com
Sito: www.universiis.com
Universiis Società Cooperativa Sociale

ACCORDO DI COLLABORAZIONE E DI INTENTI

Universiis Società Cooperativa Sociale opera da anni in collaborazione e per conto di enti pubblici nella erogazione di servizi e opportunità di integrazione sociale a favore di soggetti fragili, di anziani e di minori.

In queste attività, la Cooperativa riconosce l'importanza di perseguire uno sviluppo di modelli per l'integrazione degli individui in ambito sociale e inoltre ritiene che i bisogni di integrazione, di riabilitazione e di cittadinanza delle persone debbano essere affrontati anche attraverso forme di collaborazione tra i servizi istituzionali forniti dall'Ente Pubblico, il Terzo Settore e le altre realtà, formali ed informali, che il territorio esprime.

In piena armonia con queste finalità, Universiis, se aggiudicataria della concessione della gestione della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, intende attivare tutte le possibili sinergie con il territorio (Associazioni, Parrocchia, Scuole, Servizi specialistici, ecc.) al fine di:

- consentire agli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate la fruizione di attività ulteriori rispetto a quelle già erogate dalla R.S.A. in conformità degli atti di gara;
- favorire la più ampia partecipazione possibile della comunità locale all'interno della Struttura, con attività di volontariato;
- sensibilizzare il territorio rispetto ai temi propri dell'età anziana.

In sintonia con tali finalità, Universiis e CROCE ROSSA ITALIANA Comitato di Bergamo Hinterland OdV, soggetti firmatari di questo accordo di collaborazione, in virtù di quanto fino ora svolto presso la R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, si impegnano a dare continuità nella progettazione e nella realizzazione di:

- forme di collaborazione per sensibilizzare il territorio rispetto alle tematiche proprie dell'età anziana attraverso l'unione di reti e risorse;
- nuove modalità per la messa in rete delle risorse locali;
- attività di scambio, di collaborazione e di coinvolgimento al fine di arricchire ulteriormente le attività rese a favore degli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate.

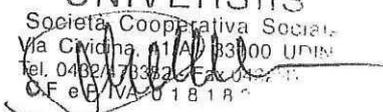
Udine-Seriate, 01/06/2022

Croce Rossa Italiana
Comitato di Bergamo Hinterland OdV
Il Presidente e Legale Rappresentante
(Annibale Lecchi)



Universiis Società Cooperativa Sociale
Il Presidente e Legale Rappresentante
(Andrea Della Rovere)

UNIVERSIIS
Società Cooperativa Sociale
Via Cividina, 41/A 33100 UDINE
Tel. 0432/478382 Fax 0432/478345
C.F. e P. IVA 01818390302





Sede legale: Udine - via Cividina 41/a
Sede amministrativa: Tavagnacco - Via Palladio 66
Telefono: 0432.478382 - Telefax: 0432.478345
E-mail: universiis@universiis.com
Sito: www.universiis.com
Universiis Società Cooperativa Sociale

ACCORDO DI COLLABORAZIONE E DI INTENTI

Universiis Società Cooperativa Sociale opera da anni in collaborazione e per conto di enti pubblici nella erogazione di servizi e opportunità di integrazione sociale a favore di soggetti fragili, di anziani e di minori.

In queste attività, la Cooperativa riconosce l'importanza di perseguire uno sviluppo di modelli per l'integrazione degli individui in ambito sociale e inoltre ritiene che i bisogni di integrazione, di riabilitazione e di cittadinanza delle persone debbano essere affrontati anche attraverso forme di collaborazione tra i servizi istituzionali forniti dall'Ente Pubblico, il Terzo Settore e le altre realtà, formali ed informali, che il territorio esprime.

In piena armonia con queste finalità, Universiis, se aggiudicataria della concessione della gestione della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, intende attivare tutte le possibili sinergie con il territorio (Associazioni, Parrocchia, Scuole, Servizi specialistici, ecc.) ai fine di:

- consentire agli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate la fruizione di attività ulteriori rispetto a quelle già erogate dalla R.S.A. in conformità degli atti di gara;
- favorire la più ampia partecipazione possibile della comunità locale all'interno della Struttura, con attività di volontariato;
- sensibilizzare il territorio rispetto ai temi propri dell'età anziana.

In sintonia con tali finalità, Universiis e AUSER SERIATE, soggetti firmatari di questo accordo di collaborazione, in virtù di quanto fino ora svolto presso la R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, si impegnano a dare continuità nella progettazione e nella realizzazione di:

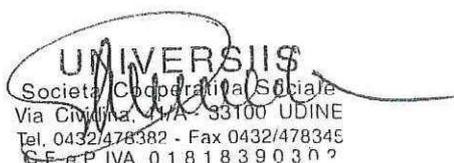
- forme di collaborazione per sensibilizzare il territorio rispetto alle tematiche proprie dell'età anziana attraverso l'unione di reti e risorse;
- nuove modalità per la messa in rete delle risorse locali;
- attività di scambio, di collaborazione e di coinvolgimento al fine di arricchire ulteriormente le attività rese a favore degli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate.

Udine-Seriate, 01/06/2022

Associazione AUSER

AUSER MINOIA ONLUS
Via D'Adda e Sanello, 57/B - 24060 SERIATE (BG)
Tel. e Fax: 035.297662
e-mail: auserminoiabnlus@gmail.com
Cod. Fisc. 94094110180

Universiis Società Cooperativa Sociale
Il Presidente e Legale Rappresentante
(Andrea Della Rovere)


UNIVERSIIS
Società Cooperativa Sociale
Via Cividina, 41/A - 33100 UDINE
Tel. 0432/478382 - Fax 0432/478345
C.F. e P. IVA 01818390302



ACCORDO DI COLLABORAZIONE E DI INTENTI

Universiis Società Cooperativa Sociale opera da anni in collaborazione e per conto di enti pubblici nella erogazione di servizi e opportunità di integrazione sociale a favore di soggetti fragili, di anziani e di minori.

In queste attività, la Cooperativa riconosce l'importanza di perseguire uno sviluppo di modelli per l'integrazione degli individui in ambito sociale e inoltre ritiene che i bisogni di integrazione, di riabilitazione e di cittadinanza delle persone debbano essere affrontati anche attraverso forme di collaborazione tra i servizi istituzionali forniti dall'Ente Pubblico, il Terzo Settore e le altre realtà, formali ed informali, che il territorio esprime.

In piena armonia con queste finalità, Universiis, se aggiudicataria della concessione della gestione della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, intende attivare tutte le possibili sinergie con il territorio (Associazioni, Parrocchia, Scuole, Servizi specialistici, ecc.) al fine di:

- consentire agli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate la fruizione di attività ulteriori rispetto a quelle già erogate dalla R.S.A. in conformità degli atti di gara;
- favorire la più ampia partecipazione possibile della comunità locale all'interno della Struttura, con attività di volontariato;
- sensibilizzare il territorio rispetto ai temi propri dell'età anziana.

In sintonia con tali finalità, Universiis e la PARROCCHIA DEL SS. REDENTORE in Seriate, soggetti firmatari di questo accordo di collaborazione, in virtù di quanto fino ora svolto presso la R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, si impegnano a dare continuità nella progettazione e nella realizzazione di:

- forme di collaborazione per sensibilizzare il territorio rispetto alle tematiche proprie dell'età anziana attraverso l'unione di reti e risorse;
- nuove modalità per la messa in rete delle risorse locali;
- attività di scambio, di collaborazione e di coinvolgimento al fine di arricchire ulteriormente le attività rese a favore degli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate.

Udine-Seriate, 01/06/2022



L'ARCIPRETE
don Mario Carminati
Legale Rappresentante della Parrocchia

Mario Carminati

Universiis Società Cooperativa Sociale
Il Presidente e Legale Rappresentante
(Andrea Della Rovere)

Universiis
Società Cooperativa Sociale
Via Cividina, 41/A - 33100 Udine
Tel. 0432/478382 - Fax 0432/478345
C.F. e P.IVA 01818390302



Sede legale Udine - via Cividina 41/a
Sede amministrativa Tavagnacco - Via Palladio 66
Telefono 0432 478382 - Telefax 0432 478345
E-mail universiis@universiis.com
Sito www.universiis.com
Universiis Società Cooperativa Sociale

ACCORDO DI COLLABORAZIONE E DI INTENTI

Universiis Società Cooperativa Sociale opera da anni in collaborazione e per conto di enti pubblici nella erogazione di servizi e opportunità di integrazione sociale a favore di soggetti fragili, di anziani e di minori.

In queste attività, la Cooperativa riconosce l'importanza di perseguire uno sviluppo di modelli per l'integrazione degli individui in ambito sociale e inoltre ritiene che i bisogni di integrazione, di riabilitazione e di cittadinanza delle persone debbano essere affrontati anche attraverso forme di collaborazione tra i servizi istituzionali forniti dall'Ente Pubblico, il Terzo Settore e le altre realtà, formali ed informali, che il territorio esprime.

In piena armonia con queste finalità, Universiis, se aggiudicataria della concessione della gestione della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, intende allivare tutte le possibili sinergie con il territorio (Associazioni, Parrocchia, Scuole, Servizi specialistici, ecc.) al fine di:

- consentire agli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate la fruizione di attività ulteriori rispetto a quelle già erogate dalla R.S.A. in conformità degli atti di gara;
- favorire la più ampia partecipazione possibile della comunità locale all'interno della Struttura, con attività di volontariato;
- sensibilizzare il territorio rispetto ai temi propri dell'età anziana.

In sintonia con tali finalità, Universiis e l'Istituto Comprensivo *De Amicis* di Bergamo soggetti firmatari di questo accordo di collaborazione, in virtù di quanto fino ora svolto presso la R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, si impegnano a dare continuità nella progettazione e nella realizzazione di:

- forme di collaborazione per sensibilizzare il territorio rispetto alle tematiche proprie dell'età anziana attraverso l'unione di reti e risorse;
- nuove modalità per la messa in rete delle risorse locali;
- attività di scambio, di collaborazione e di coinvolgimento al fine di arricchire ulteriormente le attività rese a favore degli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate.

Udine-Seriate,Bergamo 1/06/2022

I.C. De Amicis
Dirigente Scolastico
Maddalena D'Adda



Universiis Società Cooperativa Sociale
Il Presidente e Legale Rappresentante

(Andrea Della Rovere)



UNIVERSIIS
Società Cooperativa Sociale
Via Cividina, 41/A - 33100 UDINE
Tel. 0432/478382 - Fax 0432/478345
C.F. e P. IVA 01818390342

ACCORDO DI COLLABORAZIONE E DI INTENTI

Universiis Società Cooperativa Sociale opera da anni in collaborazione e per conto di enti pubblici nella erogazione di servizi e opportunità di integrazione sociale a favore di soggetti fragili, di anziani e di minori.

In queste attività, la Cooperativa riconosce l'importanza di perseguire uno sviluppo di modelli per l'integrazione degli individui in ambito sociale e inoltre ritiene che i bisogni di integrazione, di riabilitazione e di cittadinanza delle persone debbano essere affrontati anche attraverso forme di collaborazione tra i servizi istituzionali forniti dall'Ente Pubblico, il Terzo Settore e le altre realtà, formali ed informali, che il territorio esprime.

In piena armonia con queste finalità, Universiis, se aggiudicataria della concessione della gestione della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, intende attivare tutte le possibili sinergie con il territorio (Associazioni, Parrocchia, Scuole, Servizi specialistici, ecc.) al fine di:

- consentire agli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate la fruizione di attività ulteriori rispetto a quelle già erogate dalla R.S.A. in conformità degli atti di gara;
- favorire la più ampia partecipazione possibile della comunità locale all'interno della Struttura, con attività di volontariato;
- sensibilizzare il territorio rispetto ai temi propri dell'età anziana.

In sintonia con tali finalità, Universiis e Protezione civile ANB nucleo di Seriate O.D.V., soggetti firmatari di questo accordo di collaborazione, in virtù di quanto fino ora svolto presso la R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, si impegnano a dare continuità nella progettazione e nella realizzazione di:

- forme di collaborazione per sensibilizzare il territorio rispetto alle tematiche proprie dell'età anziana attraverso l'unione di reti e risorse;
- nuove modalità per la messa in rete delle risorse locali;
- attività di scambio, di collaborazione e di coinvolgimento al fine di arricchire ulteriormente le attività rese a favore degli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate.

Udine-Seriate, 01/06/2022

PROTEZIONE CIVILE
A.N.B.
NUCLEO di SERIATE O.D.V.
Via Decò e Canetta, 50
24066 SERIATE (BG)
Cod. Fisc. 95193560166

Universiis Società Cooperativa Sociale
Il Presidente e Legale Rappresentante
(Andrea Della Rovere)



UNIVERSIIS
Società Cooperativa Sociale
Via Cividina, 41/A - 33100 UDINE
Tel. 0432/478382 - Fax 0432/476344
C.F. e P. IVA 01818390302



Sede legale: Udine - via Cividina 41/a
Sede amministrativa: Tavagnacco - Via Palladio 66
Telefono: 0432.478382 - Telefax: 0432.478345
E-mail: universiis@universiis.com
Sito: www.universiis.com
Universiis Società Cooperativa Sociale

ACCORDO DI COLLABORAZIONE E DI INTENTI

Universiis Società Cooperativa Sociale opera da anni in collaborazione e per conto di enti pubblici nella erogazione di servizi e opportunità di integrazione sociale a favore di soggetti fragili, di anziani e di minori.

In queste attività, la Cooperativa riconosce l'importanza di perseguire uno sviluppo di modelli per l'integrazione degli individui in ambito sociale e inoltre ritiene che i bisogni di integrazione, di riabilitazione e di cittadinanza delle persone debbano essere affrontati anche attraverso forme di collaborazione tra i servizi istituzionali forniti dall'Ente Pubblico, il Terzo Settore e le altre realtà, formali ed informali, che il territorio esprime.

In piena armonia con queste finalità, Universiis, se aggiudicataria della concessione della gestione della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, intende attivare tutte le possibili sinergie con il territorio (Associazioni, Parrocchia, Scuole, Servizi specialistici, ecc.) al fine di:

- consentire agli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate la fruizione di attività ulteriori rispetto a quelle già erogate dalla R.S.A. in conformità degli atti di gara;
- favorire la più ampia partecipazione possibile della comunità locale all'interno della Struttura, con attività di volontariato;
- sensibilizzare il territorio rispetto ai temi propri dell'età anziana.

In sintonia con tali finalità, Universiis e UNITALSI Gruppo Seriate, soggetti firmatari di questo accordo di collaborazione, in virtù di quanto fino ora svolto presso la R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, si impegnano a dare continuità nella progettazione e nella realizzazione di:

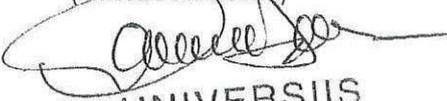
- forme di collaborazione per sensibilizzare il territorio rispetto alle tematiche proprie dell'età anziana attraverso l'unione di reti e risorse;
- nuove modalità per la messa in rete delle risorse locali;
- attività di scambio, di collaborazione e di coinvolgimento al fine di arricchire ulteriormente le attività rese a favore degli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate.

Udine-Seriate, 03/06/2022

Associazione

RESPONSABILE GRUPPO
UNITALSI DI SERIATE

Universiis Società Cooperativa Sociale
Il Presidente e Legale Rappresentante
(Andrea Della Rovere)


UNIVERSIIS
Società Cooperativa Sociale
Via Cividina, 41/A - 33100 UDINE
Tel. 0432/478382 - Fax 0432/478345
C.F. e P. IVA 01818390302



Sede legale: Udine - via Cividina 41/a
Sede amministrativa: Tavagnacco - Via Palazzo 66
Telefono: 0432.478382 - Telefax: 0432.478345
E-mail: universiis@universiis.com

ACCORDO DI COLLABORAZIONE E DI INTENTI

Universiis Società Cooperativa Sociale

Universiis Società Cooperativa Sociale opera da anni in collaborazione e per conto di enti pubblici nella erogazione di servizi e opportunità di integrazione sociale a favore di soggetti fragili, di anziani e di minori.

In queste attività, la Cooperativa riconosce l'importanza di perseguire uno sviluppo di modelli per l'integrazione degli individui in ambito sociale e inoltre ritiene che i bisogni di integrazione, di riabilitazione e di cittadinanza delle persone debbano essere affrontati anche attraverso forme di collaborazione tra i servizi istituzionali forniti dall'Ente Pubblico, il Terzo Settore e le altre realtà, formali ed informali, che il territorio esprime.

In piena armonia con queste finalità, Universiis, se aggiudicataria della concessione della gestione della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, intende attivare tutte le possibili sinergie con il territorio (Associazioni, Parrocchia, Scuole, Servizi specialistici, ecc.) al fine di:

- consentire agli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate la fruizione di attività ulteriori rispetto a quelle già erogate dalla R.S.A. in conformità degli atti di gara;
- favorire la più ampia partecipazione possibile della comunità locale all'interno della Struttura, con attività di volontariato;
- sensibilizzare il territorio rispetto ai temi propri dell'età anziana.

In sintonia con tali finalità, Universiis e GRUPPO ALPINI DI SERIATE, soggetti firmatari di questo accordo di collaborazione, in virtù di quanto fino ora svolto presso la R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, si impegnano a dare continuità nella progettazione e nella realizzazione di:

- forme di collaborazione per sensibilizzare il territorio rispetto alle tematiche proprie dell'età anziana attraverso l'unione di reti e risorse;
- nuove modalità per la messa in rete delle risorse locali;
- attività di scambio, di collaborazione e di coinvolgimento al fine di arricchire ulteriormente le attività rese a favore degli ospiti della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate.

Udine-Seriate, 08/06/2022

Associazione GRUPPO ALPINI di SERIATE

il Capogruppo pro-tempore
(Mario Venturi)
Mario Venturi

Universiis Società Cooperativa Sociale
Il Presidente e Legale Rappresentante

(Andrea Della Rovere)

UNIVERSIIS

Società Cooperativa Sociale
Via Cividina, 41/A - 33100 Udine
Tel. 0432/478382 - Fax 0432/478345
C.F. e P. IVA 01818390302

A. LE PRESTAZIONI SOCIO SANITARIE

Modello teorico di riferimento

Studi e documenti in letteratura, affermando perentoriamente, che, il tormentato ultimo biennio, fortemente segnato dagli esiti nefasti della pandemia da COVID19, maggiori in alcune Regioni, più sfumati in altre, ha imposto, anche agli attori impegnati nella presa in carico di persone anziane residenti nelle strutture per la non autosufficienza, la necessità di intraprendere un percorso di riflessione sull'impatto che l'emergenza sanitaria ha avuto su tale sistema di risposta ai bisogni di questa frangia di popolazione. Si tratta oggi, nell'insieme, di persone molto longeve (il 75% ha più di 80 anni), con elevata fragilità e scarsissima autonomia (78%), per lo più donne (75%) e portatrici di problemi fisici, che si intrecciano con quelli psichici, tra i quali il più sfidante e significativo, è diventato quello della compromissione cognitiva/demenza.

Ciò che emerge è la certezza che, nel prossimo futuro, tali bisogni, sempre in forte evoluzione e costante aumento, non possono più essere soddisfatti con i *vecchi schemi di offerta residenziale*, ma occorre uscire da essi e ripensare sia nuovi *modelli di cura e di assistenza* che modalità di loro erogazione, d'ora innanzi ancora più flessibili e capaci di generare integrazioni, reti e sinergie tra servizi e tra questi e la comunità, avendo come fine ultimo del proprio agire la garanzia della dignità della persona, della famiglia e dei *caregivers*, la tutela delle dimensioni personale, familiare e sociale del soggetto fragile e la promozione della sua qualità della vita.

Questo composito quadro ha offerto elementi di analisi attenta e meditata al gruppo dirigenziale Universiis, sempre pronto ad allineare le proprie *vision* e *mission* e il proprio *know-how* al periodo storico che sta vivendo, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dell'assistenza offerta.

Ciò posto, quindi, al fine di costruire il modello teorico all'interno del quale far aderire la futura eventuale gestione della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate per il prossimo quinquennio, il primo principio all'origine di tale modello, per Unversiiis, è -e rimane- la **persona anziana** e i suoi **bisogni**, con la consapevolezza che i cambiamenti demografici in atto ne determineranno un aumento costante e consistente nel tempo, accompagnato da una dimensione quantitativa sempre più rilevante della disabilità, che richiede una cura medico-infermieristica sempre più massiccia e competente.

Tali duraturi valori devono però integrarsi ora con l'attuale contesto, ancora caratterizzato da un'emergenza sanitaria, che incide negativamente sulle capacità di resilienza di anziani, di famiglie e di operatori, messi a dura prova nella gestione delle loro *routines*, del loro tempo libero e della loro socializzazione comunitaria. Le attuali circostanze impongono, pertanto, di riconsiderare sensibilmente la valenza e l'incidenza degli aspetti sanitari della presa in carico delle fragilità e impongono alle organizzazioni uno sforzo progettuale inedito per adeguare la tutela del benessere fisico dell'ospite e degli operatori con i bisogni personali e sociali, espressi e non, dell'anziano e più in generale la necessità di rinforzare la dimensione della sua **qualità della vita**, fattore cruciale per il suo benessere, posto che la salute non è solo assenza di malattia (OMS; 1948).

Per ottenere ciò, Universiis ritiene che, oggi più che mai, sia indispensabile il coinvolgimento attivo nei processi di assistenza dei **familiari**, da sempre risorsa importantissima per le strutture residenziali e che, in questi ultimi anni, hanno vissuto momenti di grave disagio con particolare riferimento all'impossibilità di avere contatti diretti con il proprio congiunto e con chi lo stava curando, anche nelle situazioni più gravi e mortali.

Tenuto conto di tali aspetti, quindi, Universiis ritiene che occorra investire in modo significativo su strumenti e metodi di comunicazione più continui e diretti tra Struttura-ospiti-famiglia, anche considerando le opportunità offerte dalla moderna tecnologia, così da non far perdere ai familiari la loro presenza nella quotidianità della vita del presidio e la condivisione dei suoi momenti più significativi (positivi e negativi); solo così si potrà promuovere e rafforzare l'*alleanza terapeutica*, funzionale a far sì che ogni organizzazione, che si occupa di residenzialità di anziani non autosufficienti, sia in grado di rapportarsi efficacemente e con empatia con la rete di relazioni dei propri residenti (*familiari/caregivers*, parenti, amici).

Ulteriore aspetto da affermare, in quanto concorre a raggiungere il miglioramento della qualità della vita dell'ospite, è la capacità delle organizzazioni impiegate nella cura delle fragilità di **aprirsi al territorio**; in base a tale assunto, l'agire Universiis è teso costantemente a generare connessioni con chiunque è presente e opera nella comunità ed è in grado di offrire processi di crescita di relazioni positive con il presidio, con la consapevolezza che tali legami non devono essere necessariamente ricercati con altri presidi (socio-sanitari, sanitari o sociali), ma possono essere trovati anche all'interno delle *reti umane e sociali* circostanti (es. negozianti, associazioni, vicinato, luoghi aggregativi).

Sostenuta da questi solidi fattori-chiave, la cornice teorica di riferimento in grado di contenere tali dimensioni è il **Meta-Modello Qualità di Vita** (Schalock e Verdugo Alonso; 2002; 2012), descritto in maniera articolata in domini fondamentali, a loro volta rappresentabili concretamente come finalità e obiettivi all'interno dei contesti di vita delle persone (con o senza fragilità): benessere fisico, benessere materiale, benessere emozionale, autodeterminazione, sviluppo personale, relazioni interpersonali, inclusione sociale e diritti. In funzione di questo modello teorico, tutte le scelte gestionali adottate e le attività garantite presso la R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate saranno orientate in base ai risultati ottenibili all'interno dei seguenti ambiti/mete, che Universiis dichiara di voler perseguire:

- **benessere** del soggetto fragile, visto secondo una logica non più centrata sulla malattia, ma sulla **salute**, considerata una **risorsa per la vita quotidiana** e non solo come obiettivo di vita, secondo un approccio olistico;

- **relazioni interpersonali**, facendo in modo che il residente non perda i suoi affetti e non si distacchi da questi e dal suo contesto di vita familiare d'origine, promuovendo progetti di animazione/socializzazione volti al **coinvolgimento attivo** e all'**impegno responsabilizzato della famiglia** nella *vita* della Struttura, oltre che nella progettazione personalizzata del proprio congiunto; tali aspetti, infatti, sono parte integrante del più ampio percorso di cura e utili per individuare possibili esiti conseguibili, anche in considerazione sia delle potenzialità dell'ospite, che del suo contesto di vita;

- **inclusione**, contrastando la percezione nell'ospite di incapacità a rimanere parte attiva del suo contesto sociale e di isolamento, utilizzando al meglio l'interdipendenza che esiste tra le persone e il loro ambiente naturale e sociale, **coinvolgendo la comunità locale e i cittadini** nella *quotidianità* del presidio, adottando, così, una prospettiva socio-ecologica. Per rendere concreti i costrutti appena illustrati, Universiis è ben consapevole della necessità del proprio assetto organizzativo di essere **flessibile** e **adattabile**, così da interpretare in modo **personalizzato** i percorsi di assistenza e di cura degli ospiti che le vengono affidati, affrontando così non solo i loro bisogni espliciti e diretti, ma anche il mantenimento degli equilibri familiare, sociale e di comunità. In tal modo, il percorso di assistenza e di cura diventa il *progetto di vita* e assume un valore sociale aggiunto, secondo l'auspicata ottica regionale di *welfare* generativo. Questa strategia viene sostenuta anche dall'inevitabile adozione di un modello di presa in carico della fragilità fondato su un'organizzazione di tipo **multi-professionale** e **multi-dimensionale**, in grado di **lavorare per progetti**.

Questa cornice metodologica troverà la sua applicazione in **continui percorsi di formazione e di aggiornamento** del personale, volti ad aumentare le competenze dei lavoratori affinché, recependo i significati dei diversi cambiamenti che governano il nostro tempo, diventino sempre più capaci di lavorare sul campo in modo efficace, efficiente e appropriato. È con questo bagaglio di cultura organizzativa, con l'esperienza pluriennale maturata nella gestione della R.S.A. *Papa Giovanni Paolo I* di Seriate, oltre che di analoghi e numerosi altri servizi residenziali a favore di anziani non autosufficienti, anche sul resto del territorio nazionale, e con personale motivato e preparato, elementi tutti da immergere in un'ottica di co-programmazione e di co-progettazione con il Comune di Seriate, che Universiis presenta la propria candidatura per la futura gestione della concessione della locale R.S.A., consapevole delle grandi sfide che l'arrivo della pandemia ha imposto. Tutti noi abbiamo dovuto intraprendere un nuovo e inatteso sentiero caratterizzato, tuttavia, da un obiettivo comune, ovvero la salvaguardia della salute di ognuno, quale bene essenziale per lo sviluppo personale, sociale, economico e ambientale.

Descrizione del minutaggio settimanale per tipologia di servizio e di ospite

Seppur per ciascuna delle prestazioni socio-sanitarie saranno dettagliatamente e successivamente descritti, nella seguente tabella si riportano i minuti/settimana per ospite per area/tipologia di servizio e per tipologia di ospite, complessivamente garantiti da Universiis nella futura concessione della gestione, se affidataria, precisando che sono offerti:

- **1.098,62 minuti/settimana** per ospite ordinario, *migliorando lo standard di Capitolato di 38,62 minuti/settimana/ospite*;
- **919,29 minuti/settimana** per ospite non ordinario, *migliorando lo standard di Capitolato di 18,29 minuti/settimana/ospite*.

		ORDINARIO	NON ORDINARIO
		<i>Minuti/sett/ospite</i>	<i>Minuti/sett/ospite</i>
Area medica	Medico	16,50	14,02
	Direttore Sanitario	10,42	8,86
	Medici Specialisti	2,50	2,13
	Dietaista	0,83	0,71
	Psicologo	0,83	0,71
Area infermieristica	Infermiere	232,61	196,31
Area assistenziale	ASA/OSS	689,82	604,42
Area riabilitativa	Fisioterapista	43,00	11,33
Area sociale	Animatore/educator	59,91	50,92
	Coordinatore attività	33,52	22,50
	Assistente Sociale	8,68	7,38
Minuti/settimana/ospite		1.098,62	919,29

A.1 Il servizio di assistenza medica

In sintonia con quanto rappresentato in premessa, con particolare riferimento alla necessità di una medicalizzazione della cura sempre più massiccia, a fronte delle importanti compromissioni con le quali gli ospiti arrivano in Struttura, Universiis ha valutato opportuno potenziare questo ambito con una serie di figure mediche specialistiche e con lo Psicologo, al fine di qualificare maggiormente l'attività dei Medici di Struttura.

Ciò posto, Universiis offre:

- **31,08 minuti/settimana per ospite ordinario;**
- **26,43 minuti/settimana per ospite non ordinario.**

		ORDINARIO	NON ORDINARIO
		Minuti/sett/ospite	Minuti/sett/ospite
Area medica	Medico	16,50	14,02
	Direttore Sanitario	10,42	8,86
	Medici Specialisti	2,50	2,13
	Dietista	0,83	0,71
	Psicologo	0,83	0,71

I professionisti impiegati saranno in possesso della Laurea in Medicina e Chirurgia e iscrizione al relativo Albo, oltre che una significativa esperienza di lavoro in residenze per persone non autosufficienti. I Medici specialisti saranno in possesso di Laurea specialistica in uno dei seguenti ambiti: fisiatria, dermatologia, psichiatria, geriatria e neurologia. Con riferimento al Direttore Sanitario, invece, si fa rimando al *curriculum vitae* allegato, oltre a quanto illustrato al successivo § E.2.

L'attività di diagnosi e cura della salute degli ospiti e l'assistenza medico-generica è garantita da un gruppo stabile di almeno tre Medici, che assicurano la loro presenza in Struttura in fasce orarie diurne dal lunedì al sabato, mentre nelle restanti fasce orarie e nei giorni festivi, domenicali o prefestivi l'assistenza medica viene garantita attraverso il **servizio di reperibilità**; uno dei Medici del presidio, a turno, è reperibile e in grado di essere presente in loco entro 15 minuti dalla chiamata. Il Medico prescrive i farmaci e controlla la somministrazione delle terapie da parte del personale infermieristico, attraverso apposita applicazione informatica afferente alla Cartella informatizzata **e-Personam** fornita da Universiis.

Tra il gruppo dei Medici della Struttura è individuato uno per il **coordinamento sanitario (Direttore Sanitario)**.

Il Direttore Sanitario coordina l'equipe interna di valutazione multi-dimensionale, con particolare riferimento all'individuazione e monitoraggio dei bisogni di natura sanitaria, sociale ed assistenziale e con essa organizza le modalità di inserimento dell'ospite (fa parte integrante della UVG), individuando il percorso assistenziale più idoneo allo stato psico-fisico e alle abilità residue dell'ospite. Giornalmente, invece, supervisiona l'attività infermieristica, organizzandone le prestazioni.

Il Direttore Sanitario è responsabile, fra l'altro, della regolare tenuta della farmacia oltre che dello stato igienico-sanitario del presidio e, con il supporto degli infermieri, della corretta gestione di farmaci e stupefacenti e della corretta compilazione di tutta la documentazione clinico-sanitaria che si riferisce al singolo ospite, con particolare riferimento al FASAS e al PAI.

Il Direttore Sanitario è giornalmente a disposizione degli ospiti e/o dei familiari per discutere del loro stato di salute.

Il personale medico sovrintende alla somministrazione dei cibi e delle bevande mediante un controllo dietetico, nel rispetto delle esigenze nutrizionali e delle patologie dell'ospite, tenuto conto più possibile delle abitudini e gusti dello stesso.

Il Medico si può avvalere di tutta la diagnostica strumentale presente in R.S.A. e dei servizi ospedalieri che ritine opportuni, oltre che dell'aiuto di specialisti esterni per garantire a ogni ospite il più elevato grado possibile di salute e benessere. Per quest'ultima possibilità, Universiis garantisce la presenza in loco di **Medici specialisti**, che intervengono con la periodicità evidenziata dalla Direzione Sanitaria. Oltre a questi sarà assicurata l'attività di un **Dietista** (Medico in possesso della Laurea in Dietistica) come di seguito descritte:

- consulenza alimentare individualizzata a scopo di cura di una patologia presente o di prevenirne l'insorgenza e in generale di prevenzione della malnutrizione e della disidratazione e corretta gestione della disfagia, anche affiancando il personale sanitario nella compilazione dei *test* per il monitoraggio di tali patologie per i casi in osservazione o a rischio;
- affiancare il personale medico nell'elaborazione di diete speciali, ovvero nella definizione/aggiornamento della composizione delle razioni alimentari dei menù standard adottati, affinché risultino bilanciati, gustosi, digeribili, nutrienti e idonei a soddisfare i fabbisogni nutrizionali degli ospiti, tenuto conto dei loro gusti e abitudini;
- garantire il corretto adempimento delle procedure di validazione dei menù all'ATS Bergamo ogni volta necessario;
- elaborare i ricettari che saranno utilizzati;
- elaborare il Prontuario Dietetico per gestire in modo adeguato l'alimentazione degli ospiti, affinché il personale sanitario possa consultarlo per avere uno standard di riferimento e favorire così una sempre migliore gestione della loro nutrizione;
- affiancare il Direttore Sanitario nella definizione/aggiornamento della giornata alimentare;
- supervisionare l'attuazione delle diete speciali, controllando l'accettabilità da parte dell'ospite nel corso del tempo;
- collaborare con il Tecnologo Alimentare alla tutela dell'aspetto igienico-sanitario del servizio di ristorazione;
- collaborare con le altre figure sanitarie e mediche nel trattamento multidisciplinare di eventuali disturbi alimentari di ospiti in osservazione e/o a rischio, avendo particolare attenzione alla valutazione delle corrette modalità da adottate nei casi con nutrizione artificiale/parentale, oltre che individuare eventuali necessità di ausili per alimentazione;
- controllare la corretta applicazione da parte del personale dell'assistenza del Decalogo per la gestione delle diete speciali in sala da pranzo ed eventualmente nelle camere da letto (se ospite allettato), previa preventiva formazione;
- promuovere l'educazione alla salute e a una corretta alimentazione a favore degli ospiti, attraverso attività informativa sulle caratteristiche e proprietà nutrizionali degli alimenti che vengono offerti (es. presenza periodica in sala da pranzo). In quest'area si è ritenuto pertinente inserire lo **Psicologo**, in possesso della Laurea in Psicologia, iscritto all'Albo e significativa esperienza di gestione di gruppi di operatori e di attività a favore di anziani, al fine di programmare, in stretto accordo con il Coordinatore delle attività della RSA, progettualità volte al sostegno psicologico e supervisione degli operatori, oltre che

di supporto e consulenza a ospiti e familiari, tenendo in considerazione i vari contesti e cicli di vita in cui tali soggetti si trovano, meglio rappresentate al successivo § F.2 a cui si fa rimando.

A.2 Il servizio di assistenza infermieristica

Come già richiamato, a fronte dell'importante compromissione presente nella maggior parte degli ospiti, Universiis ha valutato la necessità di potenziare l'ambito infermieristico della cura con la seguente dotazione di minutaggio:

Ciò posto, Universiis offre:

- 232,61 minuti/settimana per ospite ordinario;
- 196,31 minuti/settimana per ospite non ordinario.

		ORDINARIO	NON ORDINARIO
		Minuti/sett/ospite	Minuti/sett/ospite
Area infermieristica	Infermiere	232,61	196,31

Gli infermieri sono in possesso della Laurea in infermieristica o titolo equipollente riconosciuto dal Ministero della Salute, iscrizione presso l'OPI di una delle Province italiane, buon livello di conoscenza della lingua italiana (se operatore straniero) e una significativa esperienza, conoscenza e competenza rispetto ai principi generali della disciplina infermieristica e ai contenuti tecnico-professionali specifici con particolare riferimento all'assistenza ad anziani non autosufficienti.

Il personale infermieristico sarà impiegato, in numero adeguato e stabile di almeno 8 unità, in turni che coprono le 24 ore. Tale proposta assicura **la presenza in Struttura di un Infermiere anche di notte**, affiancato da un O.S.S.. Durante le fasce orarie diurne, la presenza degli Infermieri sarà garantita a coppia, al fine di far fronte alle cuspidi di attività di determinate fasce orarie così come successivamente descritto nel piano delle attività. Sarà riconosciuto un congruo tempo per le consegne nei tre momenti centrali della giornata, al fine di garantire la corretta circolarità delle informazioni nell'equipe.

Affinchè i costrutti compongono il modello teorico assunto a riferimento, in particolare quelli che fanno riferimento alla *centralità dell'ospite*, diventino operativi all'interno della Struttura, si ritiene necessaria l'applicazione della metodologia operativa del **Case Management**. All'interno del comparto sanitario, infatti, esso rappresenta un modello di organizzazione assistenziale fondato sulla persona, con l'obiettivo della massima interazione tra operatori sanitari e assistenziali secondo logiche di lavoro d'equipe e di personalizzazione della progettazione e dell'erogazione dell'assistenza (Zender, 1990; McKenzie et al, 1989; ANA 1988). Più precisamente, tale strategia mette in luce le seguenti valenze che s'intendono garantire:

- enfasi sulla responsabilità della figura infermieristica e sulle funzioni proprie di tale professionista;
- promozione di un'assistenza centrata sulla pianificazione attenta dei bisogni dell'ospite e sugli esiti di salute a cui tendono tutte le fasi del processo assistenziale;
- diffusione di modalità di lavoro basate su una forte collaborazione tra gli Infermieri e gli OSS nel solco di logiche multi-professionali. In virtù di tale modello, assume un ruolo fondamentale l'Infermiere **Case Manager**, al quale vengono affidati un gruppo fisso di ospiti, per i quali egli è referente e assume autonomia decisionale per la gestione della loro salute. Per essi, inoltre, si occupa della relazione con i familiari.

In sintonia con le attività sintetizzate dal Capitolato per questo servizio, di seguito una loro rielaborazione utile a meglio contestualizzare il piano delle attività quotidiane che di seguito si descriverà e che saranno svolte in RSA:

- *attività sanitarie*, ossia quelle necessarie a identificare e ad accertare i bisogni espressi e non dell'ospite, attraverso la somministrazione di schede di valutazione presenti in letteratura, a supporto di quelle previste dal FASAS, anche in sede di equipe multiprofessionale, al fine di stabilire le sue condizioni fisiche, emotive e psicosociali dell'ospite. Inoltre, nel rispetto delle prescrizioni mediche e dei contenuti dei protocolli e linee guida adottati dalla Struttura, l'Infermiere pianifica, gestisce e monitora le fasi assistenziali e sanitarie del processo assistenziale per singolo ospite, al fine del mantenimento/miglioramento del suo stato di salute e della qualità di vita;
- *attività organizzative*, volte a pianificare, assieme all'equipe multidisciplinare, interventi e modalità di trattamento che tengano conto delle specificità dei bisogni dell'ospite, avendo cura di guidare e supervisionare l'attività degli OSS e di valutare costantemente la qualità dell'assistenza fornita e gli esiti di tali interventi.

Ciò posto, di seguito si dettagliano le concrete attività di questo servizio attraverso il piano di lavoro-tipo, tenuto conto delle peculiarità organizzative che saranno declinate successivamente nella giornata-tipo (v. Capitolo D):

Orario	Piano di lavoro tipo delle attività del servizio di assistenza infermieristica
07.00-07.15	entrata in turno; consegne verbali con i colleghi e lettura delle consegne scritte; programmazione delle attività del mattino assieme agli OSS, tenuto conto dello stato di salute degli ospiti così come rilevato dai colleghi smontanti; organizzazione delle visite esterne e degli esami diagnostici presso presidi ospedalieri in programma;
07.30-09.30	giro per monitoraggio casi in osservazione, rilevazioni parametri, controlli glicemici e prelievi come da programma; preparazione e somministrazione terapie e loro registrazione; attuazione di interventi che favoriscono l'eliminazione (clisteri, cateterismi, ecc.), anche con il supporto degli OSS e controllo eventuali cateteri; supervisione alzate, igiene personale e cura di sé, in particolare per gli ospiti allettati, affinché siano correttamente e comodamente posizionati per la giornata, in un'ottica di controllo/gestione del dolore; supervisione degli OSS nell'attività di somministrazione colazione in particolare per quanto riguarda il rispetto delle prescrizioni mediche; monitoraggio della quantità di cibo e di liquidi assunti nei casi in osservazione e delle eventuali nutrizioni artificiali; <i>briefing</i> con Medici presenti per aggiornamento delle attività e sullo stato di salute degli ospiti; medicazioni semplici e avanzate, anche con il supporto degli OSS;

09.30-11.30	giro controllo ospiti, anche con il supporto del Fisioterapista, per verificare le posture di coloro che stazionano in carrozzina/poltrona e le attività di mobilizzazione individualizzate, allo scopo di far applicare agli OSS le modalità previste dai medici e di quanto contenuto nelle linee guida, oltre che al controllo/gestione del dolore; supervisione dell'idratazione, con particolare riguardo ai casi in osservazione e alle prescrizioni mediche; pulizia, sistemazione e rifornimento dei carelli terapia e medicazione, compresi la pulizia della strumentazione utilizzata e il riassetto del locale infermeria; aggiornamento delle schede con gli interventi svolti/misurazioni effettuate; supporto al giro Medici; controlli glicemici come da programmazione; preparazione e somministrazione terapia;
11.30-13.00	supervisione degli OSS nell'attività di somministrazione del pranzo in particolare per quanto riguarda il controllo del rispetto delle prescrizioni mediche; presa in carico di eventuali problemi nell'alimentazione/idratazione e controllo di eventuali nutrizioni artificiali, con particolare attenzione al corretto posizionamento degli allettati e alla loro sicurezza, oltre che al corretto cambio dei presidi e delle modalità di svolgimento dell'igiene intima, controllo cateteri; preparazione e somministrazione delle terapie post-prandiali;
13.00-14.15	supervisione messe a letto pomeridiane, pulizia, sistemazione e rifornimento carello terapia, compreso il riordino locale infermeria; aggiornamento schede; accertamento del rientro da eventuali visite mediche e loro registrazione; consegne verbali e scritte, fornendo ai colleghi informazioni sulle attività svolte e condizioni di rilievo degli ospiti;
14.00-14.30	entrata in turno e consegne verbali con i colleghi e lettura delle consegne scritte; programmazione delle attività del pomeriggio, tenuto conto dello stato di salute degli ospiti così come evidenziate nel corso del passaggio consegne; giro di controllo degli ospiti, con particolare riferimento ai casi in osservazione;
14.30-16.00	supervisione dell'attività assistenziale nel corso delle alzate pomeridiane, con particolare attenzione alla sicurezza e al comfort dei posizionamenti in carrozzina/poltrona e alle modalità di cambio presidi e di igiene intima dei casi più gravi e controllo cateteri; svolgimento di attività sanitarie, comprese medicazioni semplici e avanzate con l'aiuto degli OSS; presa in carico di eventuali situazioni anomale segnalate dagli OSS in turno; riordino carrelli medicazioni e sistemazione delle strumentazioni utilizzate; controllo della farmacia/farmacisti/stupefacenti e riassetto infermeria; svolgimento di attività infermieristiche periodiche; registrazione delle attività svolte nelle schede;
16.00-17.30	supervisione delle idratazioni e della somministrazione della merenda; controllo eventuali nutrizioni artificiali; preparazione e somministrazione delle terapie; giro di controllo ospiti, con particolare attenzione alle posture; giro supporto Medici; compilazione della documentazione di pertinenza per la valutazione multidimensionale degli ospiti;
17.45-18.30	controlli glicemici e relativa registrazione; preparazione e somministrazione delle terapie della cena;
18.30-19.30	- supervisione della somministrazione della cena e della corretta modalità di assunzione del cibo per i non autosufficienti; valutazione della quantità di cibo e di bevande assunte; presa in carico di eventuali problematiche alimentari/di idratazione segnalate dagli OSS in sala e controllo nutrizioni artificiali;
18.30-20.30	supervisione dell'attività degli OSS di preparazione degli ospiti per la notte; supervisione nelle messe a letto con particolare riguardo alle posture degli allettati e di chi ha problemi di mobilità; supervisione dell'attività di corretto cambio dei presidi e dell'igiene intima, controllo cateteri; preparazione e somministrazione delle terapie serali; riordino e rifornimento del carrello terapia, riassetto ambulatorio;
20.30-21.15	aggiornamento delle schede con gli interventi svolti; consegne verbali e scritte al collega entrante.
21.00-24.00	entrata in turno e consegne con i colleghi, lettura delle consegne scritte; programmazione delle attività da garantire durante la notte con gli OSS, tenuto conto dello stato di salute degli ospiti così come riportato dai colleghi; giro di controllo degli ospiti e il successivo alle 23.00, avendo particolare attenzione ai casi in osservazione; attività periodiche;
24.00-06.45	controllo postura degli ospiti temporaneamente allettati e supervisione dell'attività assistenziale; giro di controllo degli ospiti ogni due ore, avendo particolare attenzione ai casi in osservazione, con controllo dei parametri vitali e del dolore e registrazione nelle schede; risposte individualizzate per emergenze sanitarie; attività periodiche;
06.45-07.15	consegne verbali e scritte, fornendo ai colleghi informazioni sulle attività svolte e condizioni di rilievo degli ospiti.

Al fine di valorizzare l'approccio olistico, uno dei costrutti che compongono il modello teorico di riferimento, e di promuovere la multi-professionalità e il lavoro per progetti, l'equipe infermieristica è supervisionata dal **Coordinatore della Struttura** (v. § E.1), che si occupa anche di:

- è garante del corretto passaggio di consegne giornaliero all'interno delle equipe, con particolare riferimento tra quella sanitaria e quella assistenziale, coordinando le prestazioni delle due aree, in supporto a quanto svolto dagli Infermieri;
- pianifica e supervisiona i turni di lavoro del personale sanitario e assistenziale, assicurando la loro adeguatezza rispetto ai carichi di lavoro espressi dagli ospiti presenti, in sintonia con le indicazioni del Direttore Sanitario;
- pianifica e supervisiona i piani di lavoro del personale sanitario e assistenziale, monitorando quotidianamente la pertinenza delle prestazioni previste con i bisogni espressi dagli ospiti e tenuto conto delle indicazioni del Direttore Sanitario;
- supporta il Direttore Sanitario nell'organizzazione e gestione delle riunioni di piano e delle Unità Operative Interne;
- integra, in collaborazione con il personale sanitario, la gestione dei rapporti con i servizi diagnostici, in collaborazione con le varie strutture presenti sul territorio, al fine di una loro corretta esecuzione, oltre che per la fornitura degli ausili;

- supporta la Direzione Sanitaria nella definizione e messa in atto delle misure di controllo sulle pulizie e sull'igiene nelle unità di nucleo, al fine di prevenire le infezioni e la diffusione della pandemia in Struttura;
- supporta, per la parte di propria competenza, la Direzione della Struttura nei processi di pianificazione, organizzazione, gestione, monitoraggio e verifica delle attività socio-sanitarie;
- tiene i contatti con il Distretto e i Medici per le modifiche/aggiornamenti delle prescrizioni terapeutiche dei singoli ospiti;
- nomina periodicamente l'Infermiere Referente (v. § E.1), quale punto di riferimento immediato per le comunicazioni da e per l'equipe infermieristica;
- supervisiona in collaborazione con l'Infermiere Referente la corretta registrazione dell'avvenuta somministrazione della terapia e la gestione degli stupefacenti;
- partecipa e conduce gli incontri di equipe per quanto riguarda gli aspetti di tipo socio-sanitario;
- è garante, in collaborazione con l'infermiere Referente, della corretta applicazione di quanto riportato nel Protocollo di contenimento del rischio infezione e contagio, proponendo in collaborazione con l'infermiere Referente le revisioni delle procedure sanitarie e assistenziali alla Direzione Sanitaria;
- supervisiona, in collaborazione con l'Infermiere Referente, la corretta compilazione, l'aggiornamento e la tenuta delle Cartelle Cliniche, dei FASAS e dei P.A.I.;
- collabora con la Direzione Sanitaria nella interlocuzione con ATS relativamente ai processi di organizzazione socio-sanitaria della Struttura e di richiesta presidi, ausili e apparecchiature elettromedicali oltre che per l'approvvigionamento dell'ossigeno terapeutico;
- si confronta, attraverso momenti di riunione programmati, con l'equipe per la gestione, realizzazione e la verifica dei P.A.I. e delle criticità sanitarie del presidio e di quelle presentate dagli ospiti per individuare strategie di *problem-solving*;
- gestisce il rapporto e la collaborazione con le famiglie attraverso il loro coinvolgimento nella programmazione delle attività socio-sanitarie, la presentazione del P.A.I. e la pianificazione/programmazione di incontri al bisogno;
- supporta la Direzione Sanitaria e l'equipe multidisciplinare nelle attività di inserimento di un nuovo ospite, curando la gestione della parte sanitaria e assistenziale della sua presa in carico, raccogliendo le informazioni cliniche necessarie a meglio inquadrare lo stato di bisogno del futuro ospite e di sua corretta collocazione all'interno di uno dei nuclei del presidio.

L'equipe infermieristica utilizzando il FASAS, si occupa della compilazione della Cartella Infermieristica, inserita nella cartella informatizzata *e-Personam*, strumento utile per progettare, gestire, valutare le prestazioni infermieristiche, ma anche per comunicare tra gli operatori. Gli elementi principali per l'area infermieristica sono: **1. raccolta dati** da diverse fonti (famiglia, ospite, cartella medica, osservazione diretta), loro analisi e identificazione dei problemi sanitari/*diagnosi infermieristica*, utilizzando scale e indici di valutazione presenti anche in letteratura (es. Indici di Barthel, Norton, Scheda SO-SIA); **2. piano infermieristico individualizzato**, elaborato per singolo ospite e riportante: diagnosi infermieristica, bisogno sanitario interessato, cause, obiettivi, risorse, interventi, verifica; **3. diario infermieristico**, in cui sono riportati, nel corso del giorno, i dati soggettivi e oggettivi rispetto a variazioni dello stato di salute dell'ospite, che possono essere trattati direttamente dall'Infermiere o interventi derivanti da prescrizioni mediche; **4. scheda terapia** (FUT), che riporta, in particolare, la prescrizione dei farmaci da somministrare; dosaggio, via e quantità di somministrazione del farmaco; orari di somministrazione; data di inizio e sospensione della somministrazione; allergie eventuali; **5. scheda parametri vitali** in cui riportare gli stessi con sistematicità (peso, pressione arteriosa, glicemia, temperatura, frequenza respiratoria, frequenza cardiaca, saturazione ossigeno in area/ambiente); **6. scheda esami diagnostici** in cui riportare gli esiti dei medesimi, come da prescrizione medica; **7. altre eventuali schede** (es. diete personalizzate, bilancio idrico, alvo, mobilitazione, medicazioni, profili glicemici, peso). Ulteriori strumenti sono i **protocolli e procedure**, redatti/aggiornati con la Direzione Sanitaria in sintonia con quanto raccomandato da linee guida nazionali e regionali del settore. Di seguito si elencano gli ulteriori atti che integrano quanto riportato dal Capitolato (v. art.24.6): Protocollo gestione farmaci; Protocollo gestione rifiuti sanitari; Protocollo idratazione; Procedura sicurezza ospite; Protocollo disinfezione presidi; Protocollo corretta somministrazione del vitto; Protocollo controllo infezioni/parassitosi; Protocollo prevenzione/cura della scabbia; Procedura accoglienza/ammissione nuovo ospite; Procedura formazione neo-assunto; Procedura sostituzioni personale; Procedura Primo Soccorso; Procedura ricovero ospedaliero; Procedura antiCOVID; Procedura stesura PAI; Procedura gestione reclami; Procedura relazione con i familiari.

A.3 L'attività assistenziale

Al fine di garantire un'adeguata attività assistenziale all'interno del presidio, Universiis ha valutato opportuno definire il seguente minutaggio:

- **689,82 minuti/settimana per ospite ordinario;**
- **604,42 minuti/settimana per ospite non ordinario.**

		ORDINARIO	NON ORDINARIO
		Minuti/sett/ospite	Minuti/sett/ospite
Area assistenziale	ASA/OSS	689,82	604,42

Universiis impiegherà operatori in possesso di uno dei titoli di studio previsti dalla normativa regionale vigente (DGR n. 3540/2012). Con particolare riferimento all'attuale composizione di personale, si prevedono il titolo di qualifica ASA/OSS, oltre a un

buon livello di conoscenza della lingua italiana (se operatore straniero) e significative esperienze, conoscenza e competenza nel supporto all'assistenza diretta alla persona, con particolare riferimento alla non autosufficienza.

Il personale sarà impiegato, in numero adeguato e stabile di almeno 28 unità, in turni che coprono le 24 ore. Durante le fasce orarie diurne, la presenza degli ASA/OSS sarà garantita a coppia, al fine di far fronte alle cuspidi di attività di determinate fasce orarie così come successivamente descritto nel piano delle attività, mentre di notte sarà presente un ASA/OSS in affiancamento all'Infermiere, presidiando così in modo pertinente e completo l'intero presidio. Sarà riconosciuto un congruo tempo per le *consegne* nei tre momenti centrali della giornata, al fine di garantire la corretta circolarità delle informazioni nell'equipe e tra questa e il personale infermieristico.

Dal punto di vista organizzativo, Universiis prevede di individuare due equipe assistenziali fisse, coordinate dal Referente OSS di piano (v. § E.1), al fine di qualificare l'assistenza per i seguenti motivi:

- *ciascuna equipe sarà stabilmente dedicata a un piano*, nel segno di valorizzare il costrutto della centralità della persona attraverso approcci personalizzati e individualizzati nel lavoro di cura; ogni ASA/OSS farà costantemente riferimento all'Infermiere *Case Manager*, che ne pianifica, supervisiona, supporta e controlla l'attività quotidiana;
- *ciascuna equipe ruoterà a cadenza semestrale*, al fine di un'equa distribuzione dei carichi di lavoro, diminuendo così lo stress e limitando fenomeni di *burn-out*, e di favorire la massima conoscenza possibile di tutti gli ospiti della Struttura da parte di tutto il personale, rafforzando così il senso di fiducia di ospiti e familiari verso l'equipe e più in generale verso la RSA;
- *rotazione della figura di Referente OSS di piano a cadenza semestrale*.

In piena sintonia con i costrutti teorici che soggiacciono al modello di riferimento e in coerenza con le specificità dell'utenza e le peculiarità dei loro bisogni assistenziali, l'attività assistenziale sarà erogata secondo i principi della *personalizzazione* e dell'*individualizzazione*. Ciò significa che essa, integrandosi armonicamente con la più ampia programmazione generale degli interventi rivolti alla persona, individua e persegue obiettivi di recupero e di mantenimento delle capacità residue degli ospiti in tutte le fasi e in tutti gli ambiti della loro vita, conciliando il più possibile l'efficacia tecnica degli interventi con il benessere dell'ospite. Conseguentemente, il modello operativo dell'attività assistenziale farà perno sul monitoraggio delle condizioni e dei bisogni degli anziani, opererà secondo una logica di *lavoro per progetti* e metodi che implicino verifiche sistematiche dei risultati attesi. Ciò posto, l'assistenza, sorretta dai costrutti di *organizzazione per nuclei* e di *lavoro d'equipe*, esprimerà: flessibilità e adattabilità alle diverse condizioni degli ospiti e all'evoluzione dei loro bisogni nel tempo, tenuto conto delle indicazioni ricevute dal personale infermieristico; reattività, intesa come tempestività di una risposta, coordinata con quella sanitaria, alle dinamiche delle condizioni del singolo; continuità assistenziale, in grado di gestire l'intera gamma dei bisogni dell'utente sia a livello micro che macro; una specializzazione puntuale, conseguente a un'attività formativa costante e mirata, a garanzia degli specifici bisogni e interventi con gli ospiti; un'intensa e sistematica integrazione professionale fra tutte le figure professionali che interagiscono con l'ospite, per recuperare sul piano del raccordo interdisciplinare l'unitarietà della persona e per incrementare il grado di flessibilità e di reattività della RSA.

Alla luce di queste premesse, il modello organizzativo che si propone si basa chiaramente sulle attività svolte dagli ASA/OSS, così come elencate dal Capitolato, in supporto a quelle degli Infermieri, che ne sono i responsabili diretti e ai quali l'ASA/OSS si attiene scrupolosamente per quanto riguarda indicazioni e prescrizioni operative.

Ciò posto, di seguito si dettagliano le concrete attività di questo servizio attraverso il piano di lavoro-tipo, alla luce delle peculiarità organizzative che saranno declinate successivamente nella *giornata-tipo* (v. Capitolo D):

Orario	Piano di lavoro tipo delle attività del servizio di assistenza alla persona
07.00-07.15	entrata in turno; consegne verbali con i colleghi e lettura delle consegne scritte; programmazione delle attività del mattino, tenuto conto dello stato di salute degli ospiti;
07.00-08.00	inizio delle alzate, attività di igiene personale e cura di sé e vestizione, avendo cura di garantire il cambio in caso di bisogno e comunque secondo programma almeno una volta a settimana; taglio della barba agli uomini come da programma (a ognuno almeno un taglio 3 volte/settimana); bagno/doccia settimanale o spugnatura a letto come da programmazione (almeno un bagno/settimana/ospite), avendo cura di segnalare al personale sanitario anomalie riscontrate e garantendo almeno il taglio delle unghie di mani e piedi una volta al mese per tutti gli ospiti; igiene intima e cambio presidi per l'incontinenza avendo cura di affiancare il personale sanitario nella valutazione del tipo di presidio/assorbente più adatto; collaborazione con il personale infermieristico per interventi che favoriscono l'eliminazione (clisteri, cateterismi, ecc.); preparazione degli ospiti per la giornata e per la colazione; posizionamento di quelli che stazioneranno in carrozzina/poltrona a causa di problemi motori;
08.00-09.00	preparazione in cucinetta e somministrazione delle colazioni agli ospiti, avendo cura di iniziare dagli ospiti temporaneamente allettati, aiutando chi necessita e stimolando tutti al mantenimento della propria autonomia anche con accorgimenti/ausili; riassetto cucinetta e sala colazione, compreso ritiro stoviglie;
09.00-10.30	rifacimento dei letti con sostituzione delle lenzuola come da programma e se necessario; riassetto dell'unità abitativa; controllo del microclima; riordino e rifornimento dei materiali, attrezzature, locali e carrelli utilizzati; attività periodica di riordino/pulizia/controllo del funzionamento di attrezzature/ausili utilizzati; ritiro delle scorte di biancheria al nucleo da personale addetto alla lavanderia/guardaroba; sistemazione degli indumenti puliti degli ospiti e cura dell'armadio

	personale; eventuale accompagnamento a visite ambulatoriali o per prestazioni sanitarie all'esterno; sorveglianza degli ospiti nelle zone comuni, anche con attività di socializzazione, a supporto di quanto garantito dall'animazione e con particolare attenzione alla sicurezza degli ospiti in carrozzina/poltrona e di quelli temporaneamente allettati, prevenendo cadute o traumi di quelli deambulanti, nel rispetto delle direttive impartite dal personale sanitario;
10.30-11.30	idratazione, con particolare riguardo ai possibili casi in osservazione, rispettando tempi e modi di assunzione, quanto contenuto nel PAI e le indicazioni mediche; accompagnamento al bagno; cambio presidi per l'incontinenza e igiene intima come da programma; cambio postura agli ospiti temporaneamente allettati come da programma, garantendo sicurezza e <i>comfort</i> e rispettando il relativo protocollo; supporto alla deambulazione in collaborazione con il personale riabilitativo; registrazione degli interventi;
11.30-12.00	somministrazione del pasto agli ospiti momentaneamente allettati e ai disfagici, garantendo l'assistenza ai non autosufficienti; preparazione degli ospiti per il pranzo;
12.00-12.45	somministrazione del pranzo in sala; aiuto ai non autosufficienti, utilizzando strategie adeguate ed eventuali ausili per promuovere l'autonomia; segnalazione di eventuali problemi nell'alimentazione/idratazione;
12.30-13.00	igiene post-prandiale; accompagnamento al bagno; cambio presidi e igiene intima;
13.00-14.15	messa a letto degli ospiti che riposano al pomeriggio; sorveglianza a chi non riposa; aggiornamento schede; consegne verbali e scritte, fornendo ai colleghi informazioni sulle attività svolte e condizioni di rilievo degli ospiti;
14.00-14.30	entrata in turno; consegne verbali con i colleghi e lettura delle consegne scritte; programmazione attività del pomeriggio, tenuto conto dello stato di salute degli ospiti così come evidenziate; giro di controllo; risposte individualizzate;
14.30-16.00	alzate degli ospiti che hanno riposato e rifacimento del letto ed eventualmente della stanza; posizionamento degli ospiti in carrozzina/in poltrona, assicurando la corretta postura; accompagnamento al bagno; cambio dei presidi per l'incontinenza e igiene intima; giro monitoraggio idratazione, con particolare attenzione alle indicazioni sanitarie per i casi in osservazione; attività periodiche come da programmazione; sorveglianza degli ospiti nelle zone comuni e di quelli temporaneamente allettati e/o posizionati in poltrona, avendo cura di garantire loro la sicurezza e la prevenzione di cadute/traumi; cambio postura degli ospiti temporaneamente allettati, come da programmazione e nel rispetto del protocollo operativo e di quanto indicato dal personale sanitario, garantendo posture sicure, corrette e confortevoli; idratazione, con particolare attenzione ai casi in osservazione in affiancamento al personale infermieristico, così come previsto dal PAI; ritiro delle scorte di biancheria al nucleo dal personale addetto alla lavanderia/guardaroba; bagno/doccia programmati nel rispetto di <i>privacy</i> e abitudini personali, avendo cura di segnalare al personale sanitario anomalie riscontrate; attività periodiche come da programmazione; registrazione degli interventi;
16.00-17.45	somministrazione della merenda; attività di socializzazione con gli ospiti e sorveglianza nelle zone comuni; aggiornamento di schede assistenziali e diari;
18.00-18.30	somministrazione della cena agli ospiti momentaneamente allettati, disfagici e ad altri che da abitudine cenano presto; segnalazione al personale infermieristico eventuali problematiche alimentari; preparazione degli altri ospiti;
18.30-19.00	accompagnamento al bagno, cambio dei presidi per l'incontinenza e igiene intima come da programma; igiene post-prandiale e preparazione per la notte degli allettati e di chi abitualmente si corica presto; messe a letto dei casi particolari, come da programma in supporto all'Infermiere;
19.00-19.30	somministrazione cena in sala; aiuto a chi necessita; segnalazione di eventuali criticità nell'alimentazione/idratazione;
19.30-20.30	igiene post-prandiale, accompagnamento al bagno, cambio presidi per l'incontinenza e igiene intima; preparazione per la notte degli ospiti; cambio postura degli ospiti temporaneamente allettati; somministrazione bevande serali;
20.30-21.15	aggiornamento delle schede assistenziali; consegne verbali e scritte, fornendo ai colleghi le informazioni sulle attività svolte e condizioni di rilievo degli ospiti;
21.00-24.00	entrata in turno; consegne verbali con i colleghi e lettura delle consegne scritte; programmazione delle attività assistenziali della notte, tenuto conto dello stato di salute degli ospiti così come evidenziate; giro di controllo ogni due ore; risposte a bisogni individualizzati; idratazione notturna al bisogno; attività periodiche come da programma;
24.00-07.15	cambio dei presidi per l'incontinenza e igiene intima come da programma; cambio delle posture agli allettati nel rispetto del protocollo operativo e controllo di <i>comfort</i> e sicurezza ogni due ore; risposte individualizzate; inizio delle alzate secondo programma e abitudini personali degli ospiti; aggiornamento delle schede assistenziali; consegne verbali e scritte, fornendo ai colleghi tutte le informazioni sulle attività svolte e condizioni di rilievo degli ospiti.

In considerazione delle modalità operative illustrate, si definiscono ora gli **strumenti** conseguenti, inseriti nella Cartella informatizzata e-*Personam* e relativi specificatamente all'area dell'assistenza: **1) Scheda alzate/messe a letto ed igiene personale:** registra per ogni ospite l'alzata e la messa a letto per singolo giorno del mese e l'igiene personale effettuata nel giorno; **2) Scheda pulizia cavo orale:** registra giornalmente per ospite che necessita l'effettuazione di tale intervento; **3) Scheda bagni:** registra per ogni ospite l'igiene settimanale (bagno/spugnatura a letto/doccia, autonomia nell'igiene quotidiana/intima); **4) Scheda assistenziale personalizzata:** registra per ogni ospite in momenti precisi di ogni giorno del mese: alvo (mattina, pomeriggio, notte); idratazione (colazione, pranzo, cena in termini quali-quantitativi); alimentazione (colazione, pranzo, cena in

termini quali-quantitativi); **5) Scheda cambio presidio incontinenza:** registra per piano e per ospite il controllo dell'uso del presidio di incontinenza più adeguato nel corso della giornata (mattina, pranzo, messa a letto, ore 22.30 e ore 2.30), uso eventuale del telino e di accompagnamento al bagno, al fine di monitorare i tipi ed il grado di assorbenza degli ausili in uso, il programma di cambio ed il programma di rieducazione alla continenza (programma di recupero funzionale); **6) Scheda mobilitazione:** registra per ospite e per giorno la sua mobilitazione (modalità di effettuazione dell'alzata e della deambulazione durante il giorno, compreso utilizzo di ausili); **7) Scheda posture** registra per singolo ospite il numero della posizione (ogni due ore), al fine di monitorare il rischio di lesioni da decubito; **8) Scheda monitoraggio/valutazione dei rischi di caduta:** in essa viene registrato: evento, luogo; attività dell'ospite prima dell'evento; fattori associati alla caduta; tipo di abbigliamento e calzature; direzione e causa della caduta; sintomi presenti prima e dopo la caduta; complicazioni derivate dalla caduta; fascia oraria delle cadute ed eventuale presenza dell'Infermiere; eventi emersi nell'ultima settimana; interventi effettuati dal personale dopo la caduta; eventuali fattori di rischio. Viene inoltre compilato il *Diario assistenziale personale* ogni volta che avvengono delle variazioni dei bisogni assistenziali dell'ospite. Consente la continuità assistenziale, posto che *accompagna* l'ospite ogni volta che lascia la Struttura per dimissioni e/o visite specialistiche.

Ulteriori strumenti di lavoro degli OSS sono i **protocolli e procedure**, che di seguito si elencano in aggiunta a quelli già richiesto dal Capitolato (v. art.24.6): Protocollo idratazione; Procedura corretta somministrazione vitto; Protocollo igiene personale; Procedura rifacimento letti; Protocollo disinfezione presidi; Protocollo controllo infezioni e parassitosi; Protocollo prevenzione e cura scabbia; Procedura sicurezza ospite; Procedura stesura PAI; Procedura visite specialistiche; Procedura accoglienza/ammissione nuovo ospite; Procedura formazione neo-assunto; Procedura sostituzioni personale; Procedura Primo Soccorso; Procedura ricovero ospedaliero; Procedura antiCOVID; Procedura gestione reclami; Procedura relazione con i familiari. Al fine di condividere e diffondere la puntuale conoscenza dei documenti citati e rendere omogenee le modalità operative relative al servizio di assistenza in tutti i nuclei, si prevedono incontri tra Direzione Sanitaria, Infermieri, O.S.S. referente, Coordinatore delle attività della RSA per la loro discussione e revisione periodica.

A.4 Il servizio di assistenza riabilitativa

Al fine di garantire un'adeguata attività riabilitativa, Universiis ha valutato opportuno definire il seguente minutaggio:

- **43 minuti/settimana per ospite ordinario;**
- **11,33 minuti/settimana per ospite non ordinario.**

		ORDINARIO	NON ORDINARIO
		Minuti/sett/ospite	Minuti/sett/ospite
Area riabilitativa	Fisioterapista	43,00	11,33

I Fisioterapisti (almeno 2) sono in possesso della Laurea triennale in professioni sanitarie della riabilitazione o titolo equipollente riconosciuto dal Ministero della Salute, ovvero di uno dei titoli elencati dalla norma regionale di riferimento, iscrizione presso l'Albo dei Fisioterapisti, buon livello di conoscenza della lingua italiana (se operatore straniero) e una significativa esperienza, conoscenza e competenza rispetto ai principi generali della disciplina riabilitativa e ai contenuti tecnico-professionali specifici con particolare riferimento alla riabilitazione di anziani non autosufficienti.

Il gruppo di lavoro, composto da almeno due unità, sarà impiegato in fasce orarie del mattino, dal lunedì al venerdì secondo la programmazione definita in accordo con il *Coordinatore delle attività di animazione* e le indicazioni mediche.

Con riferimento al costruito della centralità della persona, meta-modello attorno al quale sono stati incardinati i servizi della R.S.A., il servizio, caratterizzandosi per elementi di **interdisciplinarietà** e di **integrazione** con gli altri servizi, sarà inteso come **attivatore globale** (Zanetti, Metitieri; 2002), in quanto strutturato in misura compatibile con i livelli di compromissione sia funzionale che cognitiva dell'ospite e avrà come obiettivo (unico realisticamente perseguibile) il rallentamento della progressione della patologia, piuttosto che il ripristino delle funzioni da essa compromesse (Katzman, 1988; Eriksson, 1998).

Alla luce di tale cornice teorica, gli interventi che si prevede di realizzare si articoleranno in due aree riabilitative principali:

- **motoria**, prevede la realizzazione di un PRI articolato e calibrato sui bisogni riabilitativi dell'ospite, utilizzando diversi trattamenti al fine di perseguire il suo massimo recupero motorio e funzionale possibile. A tale scopo si applicheranno metodiche volte al controllo del dolore, a contrastare le complicità secondarie dell'immobilità o della rigidità, a stimolare la mobilità attiva, la coordinazione motoria e la riprogrammazione posturale per il recupero dello schema corporeo. Le attività di quest'area riguarderanno principalmente: *tecniche di rieducazione motoria individualizzata* (trattamento a letto, controllo posturale, esercizi di equilibrio, trattamento *Kabat-Bobath-Grimaldi-Perfetti* in palestra); *riabilitazione di gruppo* (formulazione di un programma riabilitativo per gruppi di ospiti, che presentano caratteristiche simili e per i quali sono indicate le stesse finalità riabilitative); *massoterapia*; *esercizi di motricità* mirati a migliorare la coordinazione dinamica generale, gli automatismi di base e la capacità di concatenamento grosso motorio, con lo scopo di contrastare le aprassie ideomotorie; *ginnastica dolce* (programma riabilitativo di gruppo che persegue l'obiettivo del mantenimento delle abilità residue per gli ospiti che non necessitano di particolari interventi riabilitativi);

- **cognitiva**, finalizzata a rafforzare le abilità residue e contenere il decadimento di quelle compromesse. Queste attività, svolte in sinergia con il servizio di animazione, secondo le indicazioni del *Coordinatore delle attività di animazione*, potranno riguardare: *R.O.T. (Reality Orientation Therapy)*: intervento destinato alla riabilitazione di ospiti affetti da demenza e volto a riorientare il soggetto per mezzo di stimolazioni ripetitive multimodali rispetto alla propria storia personale, al sé,

all'ambiente e al tempo, attraverso attività di orientamento temporale, spaziale, di riappropriazione corporea e di stimolazione sensoriale; *Terapia della Reminiscenza*: intervento riabilitativo psico-sociale in cui grande importanza assumono i ricordi, considerati spunto per stimolare le risorse mnestiche residue e per recuperare esperienze emotivamente piacevoli. Potrà essere svolta in modo informale o inserita nell'ambito di un'attività strutturata; *Mnemonotecniche* (Backman; 1996).

Ciò posto, di seguito si dettagliano le concrete attività di questo servizio attraverso il seguente piano di lavoro-tipo:

Orario	Piano di lavoro tipo delle attività del servizio di assistenza riabilitativa
08.00-08.15	briefing con Infermiere per aggiornamento delle attività programmate per la mattina nel piano e sullo stato di salute degli ospiti; programmazione delle attività del mattino assieme al collega;
08.15-10.45	giro di controllo al nucleo per supervisione delle attività assistenziali e indicazioni agli OSS con riferimento alla gestione delle posture di ospiti in osservazione e al corretto utilizzo di ausili/presidi; mobilitazione passiva a letto per ospiti con problemi osteoarticolari; training della deambulazione con cammino assistito da ausili/supporto; attività di educazione agli ospiti per il mantenimento/recupero delle abilità funzionali in piccolo gruppo (in palestra, compatibilmente con procedure COVID); attuazione del PRI per gli ospiti come da programma in palestra: tecniche di rieducazione motoria, esercizi posturali, esercizi di motricità mirati, ecc.;
10.45-12.00	compilazione della documentazione di pertinenza per la valutazione multidimensionale degli ospiti; compilazione schede, diari, richieste ausili/presidi necessari; giro di controllo al piano per supervisione e formazione on the job agli OSS con riferimento alla gestione posturale e all'utilizzo di ausili/presidi; assistenza nell'idratazione, con particolare riferimento agli ospiti disfagici; attività riabilitative con piccoli gruppi di ospiti in palestra e nella bella stagione all'esterno; terapie fisiche individualizzate; registrazione delle attività.;
14.30-16.30	giro di controllo al piano per supervisione delle attività assistenziali e indicazioni agli OSS con riferimento alla gestione posturale, utilizzo di ausili/presidi, assistenza nell'idratazione; attività riabilitative con piccoli gruppi di ospiti in palestra (es. ginnastica dolce, esercizi di riabilitazione di gruppo) e nella bella stagione all'esterno;
16.30-17.00	attività al piano con ospiti in piccolo gruppo e relative alla riabilitazione dell'area cognitiva (es. ROT, tecniche mnemoniche, ecc.); compilazione della documentazione di pertinenza per la valutazione multidimensionale degli ospiti; compilazione schede e diari; smonto turno.

Lo strumento operativo per la pianificazione, gestione, valutazione e rendicontazione del servizio è la **Cartella Fisioterapica** (parte del FASAS), gestita in maniera informatizzata attraverso il software e-Personam, contenente i seguenti principali elementi: **1. dati dell'ospite**; **2. diagnosi medica**: sede della lesione; esami strumentali; **3. anamnesi**: fattori di rischio; dati relativi alla storia della lesione; vincoli al trattamento; **4. esame obiettivo**: riassunto di dati contenuti nel Piano sanitario individuale (stato di coscienza, parametri vitali, alimentazione, LDD, sonno/veglia, ...); esiti della somministrazione di schede di valutazione (es. Tinetti, A.D.L.); **5. valutazione relazionale-comunicativa**: rileva la modalità di comunicazione (verbale o non); la motivazione dell'ospite nel processo di guarigione/trattamento; la collaborazione; **6. individuazione dei problemi**: evidenzia le capacità funzionali da mantenere/recuperare, corrispondenti al bisogno di movimento, respirare, alimentarsi, comunicare; **7. formulazione del piano individualizzato**: in cui dichiarare obiettivi a medio/lungo termine, risorse, trattamenti da eseguire, modalità di verifica dei risultati raggiunti.

Ulteriori strumenti sono i **protocolli e procedure**, di seguito elencati, ampliando l'elenco presente nel Capitolato (v. art.24.6): Procedura sicurezza ospite; Procedura stesura PAI; Procedura visite specialistiche; Procedura accoglienza/ammissione nuovo ospite; Procedura formazione neo-assunto; Procedura sostituzioni personale; Procedura Primo Soccorso; Procedura ricovero ospedaliero; Procedura antiCOVID; Procedura gestione reclami; Procedura relazione con i familiari.

A.5 Il servizio di assistenza animativa/educativa

In considerazione della sintetica descrizione della tipologia di ospiti presenti oggi in RSA, fatta in premessa al presente Capitolo, sempre più fortemente compromessa negli aspetti cognitivi e affetta da forme demenza senile, unitamente a una delle mete assunte da Universiis per la presente concessione, ossia di rendere il presidio sempre più *inclusivo e incluso nella comunità*, esigenza ora più che mai necessitante di rinforzo dopo l'isolamento che le Strutture hanno subito a causa del *lockdown*, oltre che la volontà di realizzare concretamente le finalità proprie del costruito della centralità della persona e dell'approccio olistico, si è valutato opportuno potenziare questo ambito dell'assistenza sia con attività educative, anche specialistiche, che con la figura del *Coordinatore delle attività animative*. Questa svolgerà una significativa attività di raccordo delle diverse animative programmate dalla Struttura, allo scopo di ottenere esiti sempre più mirati per gli ospiti, oltre che allinearle alle modalità proprie delle tecniche di più specifiche di Terapia Non Farmacologica (TNF), strategia che Universiis dichiara di adottare per alleviare i sintomi e mantenere al più lungo possibile le capacità residue, cognitive e funzionali degli ospiti in carico e di cui il Coordinatore è esperto e quindi supervisionerà il gruppo nel corretto utilizzo. Inoltre, garantirà all'interno del presidio il giusto raccordo delle attività di animazione con quelle riabilitative e di assistenza alla persona, al fine di adottare strategie comuni e obiettivi univoci per i singoli ospiti. Al fine di favorire ciò, partecipa attivamente ai processi di valutazione multidisciplinare e multiprofessionale degli ospiti in sede di UOI, garantendo, dal punto di vista operativo, una presa in carico delle attività progettuali unitaria e olistica per ogni ospite. Infine, sarà impiegato anche

in un'attività di coinvolgimento e organizzazione dei volontari e di collegamento delle attività del presidio con il territorio. Si è ritenuto opportuno collocare in questo ambito l'Assistente Sociale, figura aggiuntiva richiesta dall'Ente, e che sarà comunque sempre garantita nel monte-ore previsto dal Capitolato.

Ciò posto, Universiis offre:

- 102,11 minuti/settimana per ospite ordinario;
- 80,80 minuti/settimana per ospite non ordinario.

		ORDINARIO	NON ORDINARIO
		Minuti/sett/ospite	Minuti/sett/ospite
Area sociale	Animatore/educator	59,91	50,92
	Coordinatore attività	33,52	22,50
	Assistente Sociale	8,68	7,38

Nello specifico:

- gli Educatori/Animatori (almeno 2) saranno in possesso di uno dei titoli di studio previsti dalla normativa regionale di riferimento (v. DGR 3540/2012) e con formazione specifica nell'uso di TNF. Essi saranno presenti, anche contemporaneamente, dal lunedì al venerdì in fasce orarie del mattino e del pomeriggio. Tuttavia, tenuto conto che il servizio è fortemente legato a eventi esterni, festività e ricorrenze, esso sarà soggetto a flessibilità organizzativa, prevedendo, quindi, la possibilità di svolgimento dello stesso anche di sabato o di domenica (con meccanismo di recupero-ore per l'operatore);
- il Coordinatore delle attività animative sarà un ruolo assunto dalla Dott.ssa R. Cogliano (v. curriculum vitae allegato), in possesso della Laurea in Scienze dell'Educazione e del Master in Management per le Professione Sanitarie, coordinamento ed organizzazione dei servizi socio sanitari, esperto formatore TNF. Egli sarà presente dal lunedì al venerdì sia in fasce orarie al mattino che al pomeriggio;
- l'Assistente Sociale sarà in possesso della Laurea in Scienze del Servizio Sociale, ovvero uno dei titoli previsti dalla norma regionale di riferimento e iscrizione al relativo albo. Sarà in possesso di esperienza di servizio nell'area anziani. La sua presenza sarà a giorni alterni nella settimana dal lunedì al venerdì, in fasce orarie individuate anche in funzione delle esigenze delle famiglie. Universiis, indipendentemente dal numero di ospiti, garantirà sempre lo standard da Capitolato.

Il servizio di assistenza animativa/educativa sarà definito in una cornice teorica di assistenza animante e di attività di vita ed educativa, affinché possa concorrere positivamente a sostenere gli aspetti relazionale ed esistenziale dell'ospite. Nel rispetto delle caratteristiche specifiche ed esigenze di animazione/socializzazione evidenziate nei PAI, diversamente articolate per ospiti più autosufficienti rispetto a quelli non autosufficienti, il programma delle attività terrà conto di una logica di diversificazione delle attività proposte, basata su un orientamento pro-attivo, di promozione, di valorizzazione e di stimolo della comunicazione, degli interessi e della relazionalità. La pro-attività troverà espressione in termini di capacità di mantenimento delle autonomie residue, che si ritiene possano essere ben rappresentate dai seguenti ambiti, che permetteranno all'anziano di vivere in un ambiente capacitante:

Ambiti	Obiettivi da raggiungere	Attività proposte
Spazio	rendere gli spazi più accoglienti; valorizzare/arredare spazi individuali; orientarsi in struttura; manualità;	- laboratori di attività manuale/artistica per la produzione di manufatti
Tempo	promuovere orientamento temporale e informazione; stimolare le capacità mnemoniche e di osservazione;	- laboratori artistici per produzione di cartellonistica e calendari
	stimolare la socializzazione; evocare/valorizzare il passato e la storia personale;	- feste mensili compleanni/ricorrenze; - lettura quotidiano/notizie;
Comunicazione	individuare mezzi espressivi/di comunicazione adeguati; favorire la capacità critica	- lettura animata; - cineforum;
	stimolare creatività/memoria;	- laboratorio di animazione musicale;
Affettività	favorire relazioni affettive e la socialità	- attività individualizzata;
	favorire l'inserimento del neo-ospite; stimolare la relazione con altri ospiti;	- accoglienza ospiti durante i primi giorni di inserimento e raccolta dati
Creatività	favorire autostima, socializzazione, manualità	- giochi da tavolo; attività occupazionali
Benessere	Riduzione dei disturbi del comportamento spazio-temporale	- stimolazione sensoriale, attraverso interventi di TNF quali Stanza Snoezelen, Doll Therapy, Treno Terapia e Pet Ptherapy
Socialità	costruire una relazione con il territorio; strutturare il tempo libero anche con i volontari;	- feste per aprire la struttura al territorio (salvo periodo pandemico); - gite e uscite a mercato, caffè, ...

L'organizzazione delle attività terrà conto degli interessi, della partecipazione e delle attitudini degli ospiti, oltre che della stagionalità e degli eventi promossi dal territorio, in un'ottica di accrescimento dell'autostima e del protagonismo della persona e secondo logiche di flessibilità e di sostenibilità. Il servizio segue una programmazione annuale, che poi troverà declinazione in quella mensile e ancora in quella settimanale, incentrata sui seguenti elementi: coinvolgimento, partecipazione e condivisione sia degli ospiti che dei familiari (fatte salve disposizioni in periodo pandemico) alle attività e momenti in cui si articola l'animazione; rapporto con il volontariato, il territorio e la comunità attraverso una serie di specifici eventi

(es. coinvolgimento delle scuole, uscite anche brevi nel quartiere circostante, presenza a mostre/fiere locali).

La programmazione delle attività di animazione si suddivide in:

- *attività svolte in sala animazione*: questi momenti si connoteranno per lo più da finalità ricreative, aggregative, socializzanti e di orientamento spazio-tempo e riguarderanno: lettura di notizie da quotidiani/internet, cineforum, laboratori occupazionali, giochi specifici di stimolazione motorio-cognitiva. Generalmente, si garantirà la presenza al mattino (lettura e commento di notizie, laboratori occupazionali, giochi di stimolazione motorio-cognitiva) e al pomeriggio (cineforum, lettura animata) di un Animatore. Accanto a queste, sono proposte anche le attività proprie delle TNF sopra elencate;
- *attività svolte ai piani*: volta a garantire una maggiore personalizzazione degli interventi, in particolare in occasione di: inserimento di un nuovo ospite, in affiancamento al Coordinatore di Struttura e all'Infermiere, costruzione/aggiornamento dei Piani di Animazione Personalizzato, con lo scopo di individuare più precisamente i bisogni e definire i conseguenti azioni e obiettivi dell'animazione per singolo ospite, anche in ottica di piccolo gruppo; elaborazione della programmazione periodica del servizio, tenendo conto delle osservazioni emerse dai colloqui individuali con gli ospiti; costruzione/potenziamento delle reti e dei legami tra ospiti e tra questi e il contesto esterno alla Struttura; gestione dei rapporti con le famiglie (di persona, compatibilmente con disposizioni sanitarie, alternativamente utilizzando strumenti informatici); risposte individuali a bisogni sociali e di relazione di ospiti non autosufficienti che non possono partecipare ai momenti collegiali del servizio.

Di seguito, un piano di lavoro-tipo contenente la proposta di concreta gestione del servizio in parola:

Orario	Piano di lavoro servizio di assistenza animativa/educativa
08.30-09.00	entrata in turno e <i>briefing</i> con l'Infermiere per aggiornamenti sullo stato di salute degli ospiti; passaggio ai nuclei per accompagnare gli ospiti in sala; <i>circle time</i> con gli ospiti presenti in sala per la partecipazione attiva alla definizione delle attività proposte per il giorno;
09.15-11.30	svolgimento delle attività/laboratorio del giorno;
11.30-12.30	<i>circle time</i> con gli ospiti prima di accompagnarli in sala per il pranzo per rilevare il gradimento espresso per le attività proposte/svolte; compilazione schede e diari;
13.30-15.00	entrata in turno; partecipazione alle consegne per conoscere lo stato di salute degli ospiti; passaggio ai nuclei per accompagnare gli ospiti in sala animazione e <i>circle time</i> con i presenti per definire le attività da svolgere;
15.00-16.30	suddivisione degli ospiti che partecipano alle attività/laboratorio del giorno in base agli interessi/capacità (al pomeriggio proposta di attività di maggiore relax o di tipo religioso con volontari); svolgimento attività/laboratorio;
16.30-17.00	<i>circle time</i> con gli ospiti prima di accompagnarli ai nuclei per rilevare il gradimento espresso per le attività proposte/svolte al pomeriggio; aggiornamento schede per la parte di propria competenza, usando apposito <i>software</i>

Al fine di sostenere la partecipazione e la condivisione sia della programmazione delle attività del servizio, che la divulgazione di quanto svolto dal servizio medesimo, sia agli ospiti, che ai familiari, Universiis propone: *Notiziario della Casa*: foglio di notizie redatto mensilmente, che informa circa le attività svolte all'interno della Struttura; *installazione di una TV* nell'atrio della RSA che tutti i giorni, fa scorrere videate riportanti il programma di animazione del giorno, i menù del giorno, fotografie di eventi particolari avvenuti nella settimana, informazioni sulla *vita* del presidio; pagina **facebook** in cui inserire eventi svolti. Per le uscite sul territorio, Universiis mette a disposizione **due pulmini** attrezzati per il trasporto di persone con disabilità. Per il **servizio di Assistente Sociale**, invece, si prevedono le seguenti principali attività:

- integrare le attività del Direttore di Struttura, del Direttore Sanitario e del Coordinatore della RSA in occasione dell'inserimento di un nuovo ospite, raccogliendo le prime informazioni e la documentazione necessaria, sostenendo un primo colloquio con i familiari o con i Servizi Sociali di riferimento;
- al momento dell'ingresso provvede all'espletamento di tutte le pratiche necessarie, in collaborazione con gli uffici amministrativi della RSA;
- cura il rapporto degli ospiti con le proprie situazioni personali, con i familiari e intrattiene rapporti con i Servizi Sociali;
- collabora con il Coordinatore di Struttura per quanto riguarda la gestione di eventuali richieste, liste d'attesa, trasferimenti da e per altre Strutture;
- svolge un servizio di segretariato sociale occupandosi di dare una prima informazione, curando le relazioni con il pubblico e indirizzandolo, ove necessario, agli organi competenti;
- partecipa alle U.O.I. quando richiesto, collaborando con le figure professionali alla redazione del P.A.I..

B. LE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

B.1 Il servizio ristorazione

B.1.1 Personale operativo impiegato, referenti del servizio e monte-ore dedicato

Universiis prevede di impiegare presso la cucina del presidio un'equipe quali-quantitativamente così composta:

Tipologia di personale	Unità di personale	Monte-ore annuo	Monte-ore settimanale
Tecnologo Alimentare	1	10 ore	Al bisogno
Dietista (si tratta della stessa figura di pag. 3)	1	50 ore	Al bisogno
Cuoco (Referente del servizio)	1	1.300 ore	25 ore
Aiuto-cuoco	3	4.784 ore	92 ore

Con riferimento ai monte-ore appena dichiarati, si provvede ora a distribuire le presenze degli addetti.

Presenze e turni di servizio del Cuoco							
Cuoco	Orario		n. ore	Turno	n. addetti	giorni/sett	Totale ore/sett
		07.30	12.30	5	C	1	5 (lun-ven)
Totale ore settimanale							25

Presenze e turni di servizio dell'Aiuto-cuoco								
Aiuto-cuoco	Orario		n. ore	Turno	n. addetti	giorni/sett	Totale ore/sett	
		07.30	13.30	6	M	1	7	42
		16.30	19.30	3	P	2	7	42
		08.00	12.00	4	MD	1	2 (sab-dom)	8
Totale ore settimanale							92	

Nella seguente tabella si riportano i piani di lavoro-tipo delle attività che ciascuna di tali figure svolgerà:

Cuoco	07.30-11.00	ricezione, controllo delle materie prime in ingresso e compilazione moduli tenuto conto delle consegne settimanali previste; inizio preparazione e cottura dei secondi e primi e piatti per il giorno; impostazione produzione pasti serali
	11.00-11.30	preparazione dei pasti monoporzione da consegnare al domicilio; preparazione dei piatti individualizzati e carrelli multiporzione per il servizio alle sale dei nuclei
	11.30-12.30	proseguimento dell'impostazione della produzione per il servizio serale; controlli come da Manuale HACCP e compilazione moduli collegati; compilazione ordini derrate secondo necessità e menù in previsione;
Aiuto - cuoco	07.30-09.30	supporto al cuoco nella preparazione delle derrate per i piatti del giorno
	09.30-10.30	lavaggio stoviglie colazioni e delle attrezzature utilizzate fino a quel momento per la preparazione piatti
	10.30-11.00	lavaggio verdura e lavaggio e preparazione della frutta da servire ai pasti
	11.00-11.30	supporto al cuoco nella preparazione dei pasti da consegnare all'esterno e per quelli individualizzati da consegnare ai piani;
	11.30-13.30	lavaggio attrezzature e pentolame utilizzati fino a quel momento; lavaggio stoviglie che arrivano dai piani; preparazione dei carrelli delle merende; sistemazione, lavaggio e sanificazione dei locali cucina;
	16.30-17.00	lavaggio stoviglie merende; e delle attrezzature utilizzate per la preparazione
	17.00-17.30	supporto nella produzione dei pasti per la cena;
	17.45-18.15	supporto nella preparazione piatti individualizzati e carrelli per servizio alle sale dei nuclei
	18.15-19.30	preparazione delle derrate per le colazioni; lavaggio attrezzature e stoviglie utilizzate a cena; lavaggio e sistemazione pentolame; sanificazione e riordino locali cucina;

Per quanto riguarda le attività del Dietista si rimanda a quanto già descritto a pag. 3.

Ulteriore professionista è il **Tecnologo Alimentare**, che sarà presente il loco con periodicità quadrimestrale, tenuto conto del monte-ore sopra dichiarato, mentre sarà sempre reperibile telefonicamente. Egli garantisce le seguenti attività:

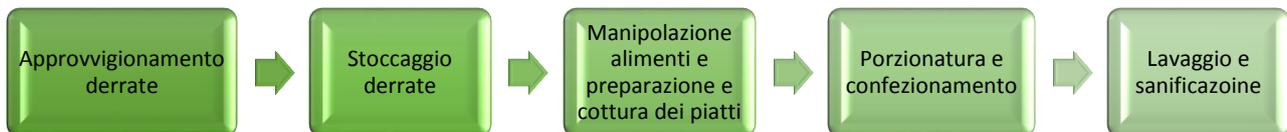
- redigere, aggiornare e supervisionare il sistema di controllo della qualità della produzione dei pasti in cucina, avendo particolare riguardo ai dispositivi di legge che normano il sistema HACCP e alla sua applicazione da parte degli addetti;
- mettere in atto e supervisionare tutte le attività necessarie alla tutela dell'aspetto igienico-sanitario del servizio di ristorazione, comprese le misure di prevenzione e di gestione dell'emergenza sanitaria da COVID19 declinate da Regione Lombardia (al bisogno), con particolare riferimento a quelle connesse alla manipolazione e somministrazione degli alimenti;
- predisporre protocolli operativi, e supervisionarne la loro attuazione, al fine di proceduralizzare le modalità operative

previste dagli allegati 1, 3, 4, 6, 7 e 8 contenuti nelle *Linee di indirizzo per la ristorazione nelle strutture residenziali extraospedaliere* allegate alla DGR Veneto n. 1556 del 17/11/2020;

- supervisionare costantemente, anche con sopralluoghi dedicati, l'intero processo di preparazione e di somministrazione dei pasti presso la cucina e in sala da pranzo, compresa l'attività di valutazione attraverso apposita *check list*;
- garantire almeno annualmente la *valutazione del risultato* (conformità del menù, registrazione delle temperature, rispetto delle grammature in fase di distribuzione dei pasti, valutazione degli scarti in cucina);
- verificare periodicamente (almeno una volta all'anno) la presenza dei requisiti igienico-nutrizionali previsti dalla norma di riferimento ed eventualmente porre in essere le azioni correttive/preventive per il loro mantenimento. Di tale verifica viene redatto il report da inviare al Responsabile Sistema Integrato della Qualità Aziendale di Universiis;
- verificare periodicamente (almeno quadrimestralmente) l'aggiornamento delle schede tecniche dei singoli prodotti alimentari normalmente in uso in cucina, così come allegate al Capitolato Merceologico definito con il Fornitore valutato e accettato, al fine di garantire la loro piena corrispondenza con la norma di riferimento, con particolare riferimento a quelle che possono provocare allergie o intolleranze, oltre che in loco la loro corretta conservazione (es. etichettatura, imballaggio);
- verificare periodicamente (almeno quadrimestralmente) la registrazione quotidiana delle schede relative alle temperature di conservazione dei prodotti, oltre che di persona in occasione dei sopralluoghi in cucina;
- far effettuare test e analisi di laboratorio previsti dalla normativa di settore;
- supervisionare le modalità di trasporto e di veicolazione dei pasti, nel pieno rispetto delle norme vigenti;
- formazione del personale addetto alla cucina e all'assistenza rispetto alle tematiche previste dalla norma di riferimento;
- prendere in carico e gestire le non conformità provenienti dal servizio attraverso apposite e mirate azioni correttive;
- garantire l'applicazione del *Decalogo contro lo spreco alimentare*, affiancando tale attività dalla promozione e dalla sensibilizzazione costanti del personale di cucina e di assistenza e dalla veicolazione di buone pratiche sul cibo.

B.1.2 Criteri di scelta dei fornitori, delle materie prime, dei menù e proposte alternative; autocontrollo igienico-sanitario, ecc e in generale modalità di gestione dei momenti dedicati all'alimentazione

Per rappresentare al meglio l'intero processo di produzione dei pasti, in sintonia con quanto attualmente previsto dal protocollo HACCP, di seguito la rappresentazione schematica delle principali fasi in cui si articola il processo medesimo:



14

Con riferimento a tale schematizzazione, si procede ora a descrivere le singole procedure, avendo cura di volta in volta precisare le modalità operative che saranno seguite per garantire il necessario autocontrollo igienico-sanitario.

APPROVVIGIONAMENTO DELLE DERRATE: esso avviene rispettando il *Piano delle consegne settimanali delle derrate presso la R.S.A.*, concordato dall'Ufficio Acquisti Universiis con il Cuoco, in qualità di Referente del servizio, e i diversi Rappresentati dei *Fornitori accreditati Universiis* per questo sito. Si tratta di fornitori storici, che hanno superato le fasi di selezione così come prevista dalla specifica **Procedura di Selezione dei Fornitori di Beni e Servizi**, allegate al Manuale Qualità UNI EN ISO 9001 in uso. La selezione e la conseguente iscrizione nell'*Elenco dei fornitori accreditati Universiis* prevede un attento esame e una serie di verifiche da parte del Responsabile Ufficio Acquisti, precisati nel documento sopra richiamato, rispetto ai seguenti principali elementi: qualità delle caratteristiche degli alimenti e loro resa, testate attraverso forniture *ad hoc* presso alcune cucine che li utilizzano per un periodo di prova, al fine di meglio definire il Capitolato merceologico che sarà successivamente adottato; rispetto rigoroso delle normative in tema di sicurezza, di imballaggi e di HACCP da parte del Fornitore in tutte le fasi; rispetto rigoroso, da parte del Fornitore, delle normative in tema di HACCP nel trasporto, uso di automezzi e magazzini; capacità del Fornitore di fornire un'ampia gamma di derrate; provenienza nazionale della maggior parte delle derrate fornite dal Fornitore; puntualità nelle consegne; economicità.

Il **Piano delle consegne** riporta i giorni e gli orari di consegna delle derrate alimentari e delle bevande presso il centro cottura; tale scadenziario viene stabilito congiuntamente di volta in volta, posto che esso tiene conto delle previsioni di lavorazione e delle capacità di stoccaggio delle aree magazzino presenti in loco, con lo scopo di garantire sempre la freschezza delle materie prime. Con riferimento alla cucina della R.S.A. di Seriate si prevedono le seguenti modalità: pane: consegna con frequenza giornaliera da Fornitore locale; latte, latticini, formaggi, salumi, derrate secche, carne, pesce e verdure surgelati: consegna con frequenza settimanale; frutta e verdura fresche: consegna con frequenza bi-settimanale. Al momento del *ricevimento delle derrate e delle bevande*, il Cuoco procede a effettuare le seguenti specifiche *verifiche*:

- *di tipo qualitativo*: controllare la corrispondenza delle derrate all'ordine: marca, integrità delle confezioni e delle etichette, data di scadenza, vita residua, conformità della temperatura dei prodotti deperibili utilizzando apposito termometro. Viene osservata, inoltre, la corrispondenza tra le caratteristiche degli alimenti e le prescrizioni del *Capitolato merceologico*;
- *di tipo quantitativo*: controllare la corrispondenza tra la quantità ordinata e quella consegnata.

In ogni caso, il Cuoco valuta la bontà delle condizioni di trasporto e il livello di pulizia del mezzo utilizzato dal Fornitore. Qualora riscontrasse delle anomalie, il prodotto sarà o reso o eliminato o isolato in appositi locali con opportuna segnaletica identificativa e saranno avviate le procedure proprie del Sistema Qualità Universiis, per la gestione della *Non Conformità*. L'immagazzinamento delle derrate avverrà entro 15 minuti dal ricevimento per prevenire possibili deterioramenti.

STOCCAGGIO DELLE MATERIE PRIME: esso avviene nel rispetto delle seguenti prescrizioni: separare le diverse categorie merceologiche al fine di prevenire possibili contaminazioni crociate; isolare i prodotti semilavorati/finiti dalle materie prime, così come il materiale non alimentare e i prodotti chimici dagli alimenti; stoccare i prodotti da utilizzare per le diete speciali in appositi e isolati spazi del magazzino; riporre i prodotti alimentari e le derrate su scaffalature lavabili e rialzate da terra e in modo ordinato e tale da visualizzare immediatamente la data di scadenza sulla confezione; identificare ogni area del magazzino con apposita cartellonistica identificativa, al fine di agevolare la rintracciabilità del prodotto presente in magazzino; procedere a un monitoraggio costante degli infestanti; utilizzare dotazioni frigorifere differenziate per categoria merceologica deperibile; rilevare e registrare 2 volte al giorno le temperature delle dotazioni frigorifere, al fine del loro monitoraggio in riferimento a quanto disposto dalla normativa vigente in tema di conservazione.

PREPARAZIONE: i locali cucina sono suddivisi e identificati in aree di lavorazione distinte e dotate di attrezzature e piani di lavoro a uso esclusivo, al fine di prevenire contaminazioni crociate e di facilitare le operazioni del personale di cucina nelle fasi di lavorazione. Nello specifico si contano: *area di preparazione delle carni*, ulteriormente suddivisa in lavorazione di carni rosse e bianche; *area di preparazione dei piatti freddi*; *area di preparazione delle verdure e dei prodotti surgelati*; *area di preparazione delle diete speciali*. Prima di utilizzare il singolo prodotto, il personale verifica la sua conformità per evitare di lavorare prodotti non idonei.

Il personale osserva scrupolosamente le fasi di lavorazione così come riportate nelle *Prassi di Manipolazione e Igieniche*, specifiche per tipologia di alimento, oltre a compiere specifici percorsi e tragitti secondo *layout* stabiliti e oggetto di approfondimenti formativi. I prodotti semilavorati/finiti saranno conservati in contenitori protetti, riposti in dotazioni frigorifere.

In tutti i casi di rilevamento di una non conformità in un prodotto, il personale è tenuto a dare avvio alla procedura di Non Conformità, così come previsto nell'apposita istruzione operativa del Sistema Integrato Qualità Universiis.

Tutto il personale presente durante la fase di preparazione è tenuto a garantire la propria idoneità igienica e a utilizzare guanti monouso in funzione del tipo di attività da svolgere oltre che camici monouso in occasione della produzione di diete speciali. Per prevenire contaminazioni crociate, invece, il personale sarà tenuto a utilizzare utensili esclusivi per il tipo di lavorazione.

COTTURA: le preparazioni dei piatti avverranno secondo la modalità di **legame fresco-caldo**, che prevede che il pasto venga preparato e veicolato per essere servito entro un breve lasso di tempo, garantendo una temperatura non inferiore ai 60-65°C per i piatti caldi e non superiore ai 10°C per i piatti freddi. Questa fase tecnicamente è rappresentata da tutti i trattamenti a caldo applicati per tempi/temperature adeguati al fine di modificare l'alimento per renderlo più digeribile, sicuro e gradevole dal punto di vista organolettico. Considerando il fatto che alcune tecniche di elaborazione degli alimenti più di altre possono influire su diversi aspetti nutrizionali ci si orienterà verso metodi di cottura che mirino maggiormente alla conservazione delle caratteristiche nutrizionali e organolettiche degli alimenti. Ciò posto, il personale si preoccuperà di evitare:

- che gli alimenti rimangano per lungo tempo sottoposti ad alte temperature, determinando così la perdita di micronutrienti. Ciò posto, saranno utilizzati sistemi di cottura alternativi, in grado di ridurre i tempi di esposizione alla fonte di calore, evitando anche l'immersione in abbondante d'acqua, evitando così la perdita di sostanze nutritive dell'alimento;
- l'utilizzo di eccessive quantità di grassi, che possono rendere l'alimento una fonte di nutrienti eccessivamente calorica e non bilanciata. Le tecniche di cottura, quindi, saranno quelle tipiche del **legame fresco-caldo** (pressione, vapore, lessatura, al forno, al tegame) e solo occasionalmente e a seguito dell'approvazione dell'ATS BG si utilizzerà la modalità di cottura per frittura di alcuni cibi, avendo cura di moderare la porzione, limitata al giorno e/o al periodo della ricorrenza.

Presso la cucina della R.S.A. è presente un operatore con mansioni e ruolo di Cuoco, al quale è affidata, fra l'altro, la responsabilità dell'organizzazione e della gestione di eventuali **diete speciali**, che seguono una **linea di cottura differenziata** rispetto a quella della produzione del vitto comune.

Le cotture sono sempre effettuate il giorno stesso della consumazione del piatto, avendo cura di garantire **cotture espresse dei primi piatti e di alcuni secondi piatti** (es. petto di pollo) immediatamente prima della loro distribuzione.

Universiis, inoltre, garantisce il divieto di qualsiasi forma di riciclo di cibo preparato nei giorni antecedenti al loro consumo. La linea di cottura sarà orientata a garantire un *preciso piano delle cotture del vitto per il domicilio (secondo le richieste che perverranno) separate da quelle del vitto per i degenti*, posto che esse saranno diversificate in funzione degli orari di servizio con lo scopo di ridurre al minimo il tempo intercorrente tra la fine della produzione e quello della somministrazione.

CONFEZIONAMENTO E TRASPORTO PASTI: i pasti preparati vengono mantenuti nella "catena del freddo" e "del caldo" con idonea attrezzatura fino al momento immediatamente antecedente la fase successiva di confezionamento.

RICEVIMENTO E SOMMINISTRAZIONE: i pasti vengono ricevuti nelle sale da pranzo del presidio nei carrelli termici. Alla loro ricezione vengono rilevate le temperature come previsto da manuale di autocontrollo.

I pasti preparati sono da distribuire e somministrare presso le sale da pranzo ed eccezionalmente nelle camere.

Il pane, la frutta e la verdura saranno trasportati in contenitori dedicati.

I pasti in legume fresco-caldo saranno posti in contenitori multiporzione, trasportati con carrelli termici atti a mantenere, per tutta la fase di somministrazione, le idonee temperature e una perfetta conservazione degli alimenti sotto il profilo organolettico.

I singoli componenti di ogni pasto saranno confezionati in contenitori diversi.

I piatti freddi (es. *roast-beef*, vitello tonnato) contenenti maionese, salumi e formaggi saranno confezionati in contenitori dotati di coperchio o coperti con un film plastico.

Eventuali diete certificate dai Medici curanti saranno confezionate e trasportate, alle adeguate temperature come previsto dalle leggi vigenti e dalle procedure già descritte, in contenitori monoporzionati identificati.

Prima del trasporto dei carrelli alla sala mensa, il personale controllerà la tipologia e le quantità di cibo e verificherà che siano conformi alle ordinazioni, quindi provvederà, mediante termometro a sonda, al controllo delle temperature degli alimenti da somministrare, i valori trovati verranno trascritti su apposita scheda di registrazione.

LAVAGGIO E SANIFICAZIONE: la pulizia e la sanificazione di utensili, attrezzature, arredi e spazi della cucina rappresentano operazioni obbligatorie, pianificate, programmate e attuate secondo uno specifico **Piano di sanificazione**, che tiene conto di: differenziare le aree in funzione delle attività svolte nella cucina e nei locali annessi; individuare i tipi di intervento di sanificazione (ordinaria/periodica) per singolo locale/area; definire la frequenza degli interventi periodici (giornaliero, mensile, trimestrale, semestrale, annuale) per locale/area; elencare i prodotti di sanificazione impiegati per ogni area e relative schede tecnica e di sicurezza; registrare gli interventi di volta in volta svolti dall'operatore, mediante apposita modulistica. Alla luce di tali premesse, le **Procedure di sanificazione quotidiane** sono rappresentate da tutte quelle azioni che saranno eseguite sia al termine di ogni singola fase del processo lavorativo, che alla fine di ogni giornata lavorativa. Al termine delle operazioni di sanificazione le attrezzature, gli utensili e i materiali saranno asciugati e riposti in appositi contenitori/locali.

Tali specifiche procedure interesseranno anche la pulizia e la sanificazione dei contenitori utilizzati per la consegna del pasto. La scopatura a umido e il lavaggio dei pavimenti avverranno avendo cura di spostare gli arredi mobili e passando sotto quelli fissi. Ogni intervento di sanificazione sarà preceduto e seguito da un adeguato arieggiamento dei locali.

Tutti i detersivi e i disinfettanti saranno utilizzati secondo le indicazioni fornite dalle case produttrici, con particolare attenzione per quanto concerne le concentrazioni e le modalità d'uso indicate sulle confezioni. I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione saranno sempre conservati in locali appositi o in armadi chiusi e saranno contenuti nelle confezioni originali, con relativa etichetta. Le procedure di pulizia e sanificazione predisposte assicureranno il rispetto delle condizioni igieniche di lavorazione delle materie prime, di preparazione e di somministrazione dei pasti.

Saranno utilizzati, ove possibile, **prodotti** per la pulizia e la sanificazione **eco-compatibili** a basso impatto ambientale.

Presso i locali della cucina, Universiis garantirà anche **specifiche procedure di disinfestazione**, che garantiranno il controllo di tutti gli agenti infestanti che costituiscono un potenziale pericolo igienico-sanitario per tutte le fasi di organizzazione e di gestione della produzione dei pasti qui descritte.

Tali controlli saranno effettuati attraverso l'insieme delle operazioni rivolte alla prevenzione, al monitoraggio e alla lotta integrata alle forme di infestanti (insetti e parassiti e roditori) o dannose che procurano danni agli ambienti e malattie all'uomo.

MENU' E PROPOSTE ALTERNATIVE: i menù utilizzati giornalmente per la preparazione dei pasti destinati agli ospiti del presidio saranno corrispondenti per caratteristiche, tipo, quantità e qualità a quelli definiti dal Dietista in collaborazione con la Direzione Sanitaria della R.S.A. e successivamente approvati dall'ATS Bergamo; si articoleranno su 4 settimane e suddivisi in menù autunno/inverno (indicativamente 01/10-30/04) e primavera/estate (indicativamente 01/05-30/09); il menù segue l'articolazione della **giornata alimentare** così composta:

- **colazione:** la preparazione delle colazioni per gli ospiti sono a cura del personale assistenziale presente nei nuclei e li distribuite; i liquidi delle colazioni saranno gestiti tramite distributore automatico installato presso ciascuna tisaneria. Le derrate secche, compresi eventuali integratori e marmellate, occorrenti per le colazioni vengono fornite quotidianamente dalla cucina;
- **idratazione di metà mattina:** gestita direttamente nei nuclei dal personale, che somministra agli ospiti le bevande che il personale di cucina fornisce quotidianamente (acqua con sciroppo di frutta, succhi di frutta per 100 cc a ospite);
- **pranzo e cena:** un primo piatto del giorno; un secondo piatto del giorno; un contorno del giorno a scelta fra due proposte (cruda/cotta); un frutto di stagione o mousse di frutta; pane o grissini; bevanda a scelta fra 0,5 litri di acqua minerale naturale o gassata. Oltre ai piatti del giorno sono previste almeno 3 alternative fisse, come da menù di seguito descritto;
- **merenda del pomeriggio:** gestita direttamente nei nuclei dal personale assistenziale, che prepara le bevande direttamente nel nucleo utilizzando i distributori automatici, mentre le derrate di conforto sono fornite dal personale di cucina;
- **idratazione serale:** tisana o altra *bevanda della buonanotte*.

Di seguito la proposta dei menù e delle alternative, strutturati in sintonia con le raccomandazioni e i menù di riferimento dell'allegato 4 alla DGR Veneto n. 1556/2020, rispettando sempre **stagionalità** e la **freschezza** della materia prima, offrendo anche preparazioni della **gastronomia locale** e/o **piatti tipici**.

Si precisa che Universiis procederà a fornire ai piani dispenser automatici e relativi prodotti liofilizzati per la preparazione delle bevande per le colazioni, le merende e le idratazioni serali.



MENU ESTIVO

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
1 ^a	Risotto ai funghi Filetto di merluzzo con olive e capperi Cavolfiore al vapore Insalata mista verde	Pasta e zucchine Polpette Erbette al burro Cetrioli e pomodori	Fusilli al pesto Cosce di pollo al forno Patate al forno Insalata di pomodori	Riso alla cantonese Vitello tonnato Fagiolini prezzemolati Insalata di cetrioli e ravanelli	Sadanini alle verdure Bastoncini di pesce Zucchine e melanzane al tegame Verdura verde mista Mezzemaniche ai frutti di mare	Pasta alla norma Fettine di arista al forno Carote al vapore Insalata di stagione	Lasagne alla bolognese Arrosti Patate prezzemolate Dolce secco/gelato
2 ^a	Risotto primavera Uova al funghetto con porri Insalata di pomodori Piselli in tegame	Tagliatelle con crema di verdure Filetto di pesce dorato Carote al vapore Insalata di stagione	Parmigiana di melanzane Cosce di pollo alle erbe Melanzane al funghetto Cetrioli e pomodori	Insalata di riso Polpettine di manzo in umido Carote grattugiate Pomodori gratinati	Merluzzo al forno con pomodorini e olive Insalata mista, cetrioli e carote Patate prezzemolate	Cannelloni casarecci con ricotta e spinaci Fettine di lonza al forno Finocchi grattugiati Zucchine e melanzane al tegame	Tortelloni con sugo alla bolognese Rotolo di pollo al forno Verdura grigliata mista Dolce secco/gelato
3 ^a	Pasta alla carbonara Frittata alle verdure Verdura cruda mista	Sedanini al pomodoro Nasello al pomodoro Insalata di pomodori Piselli in tegame	Linguine allo zafferano Involtini di tacchino ricoperti di formaggio Insalata mista verde Peperonata	Spaghetti all'amatriciana Polpettine di manzo al sugo Cetrioli e pomodori Purè di carote	Pasta gratinata Filetto di merluzzo con olive e capperi Verdura cruda mista Cavolfiore al vapore	Parmigiana di melanzane Spezzatino di vitello Insalata di cetrioli e ravanelli Spinaci in tegame	Gnocchi alla bolognese Vitello al forno Insalata verde Pomodori gratinati Dolce secco/gelato
4 ^a	Farfalle tonno e capperi Pesce al forno Zucchine e melanzane al tegame Verdura verde mista	Minestra orzo e fagioli Crocchette ai legumi Verdura cruda mista Cipolle al forno	Tortiglioni con salsa di peperoni Lonza alla pizzaioia Insalata di stagione Macedonia di verdure cotte	Penne al pesto Frittata alle verdure Verdura cruda mista Piselli in tegame	Risotto con fettuccine di seppie Filetto di trota Verdura cruda mista Patate prezzemolate	Penne al pomodoro Rotolo di coniglio in umido Zucchine e melanzane al tegame	Cannelloni ricotta e spinaci Filone di vitello al forno Verdura cruda mista Patate al forno Dolce secco/gelato

RSA Seriate

PRANZO

In stagione: prosciutto e melone; uova e asparagi.

Alternative ai pasti: pasta/riso all'olio d'oliva/burro/pomodoro; minestrina; semolino; formaggi latteria fresco, stracchino, ricotta o invecchiato; purè di patate; carne frullata; verdura cotta frullata; mele cotte.

Sempre presente, a scelta: pane tradizionale/integrale, grissini, crackers, fette biscottate; frutta cotta/cruda di stagione con almeno due scelte.

Colazione a scelta: tè, caffè, latte, biscotti, fette biscottate, marmellata.

Merenda a scelta: tè e biscotti secchi; yogurt; budino. Una volta a settimana gelato.

Dopo cena: bevanda calda a scelta tra: camomilla, tisana/infuso di frutta o erbe.



MENU ESTIVO

17

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
1 ^a	Crema di asparagi e patate Piatto di affettati e formaggi Verdura mista cruda Spinaci all'agro	Stracciatella in brodo Gateau di patate e verdure Insalata mista	Crema di zucchine e cipolle Crocchette di pesce Verdura cruda mista Broccoli al tegame	Passato di legumi misti Fettina di tacchino alla pizzaioia Insalata mista, cetrioli e ravanelli Carote al vapore	Crema di asparagi con crostini caldi Tortino salato ricotta e spinaci Insalata mista Pomodori gratinati	Crema di porri con crostini Tranci di pesce in umido Insalata di pomodori Verdure al vapore	Minestra di verdure Piatto di affettati Mista verde e cetrioli Piselli al prosciutto
2 ^a	Minestra di verdure Prosciutto cotto e mozzarella Insalata pomodori e cetrioli Peperonata	Minestrone di verdure Omelette farcite Insalata verde e pomodori Zucchine al tegame	Crema di zucchine Insalata di pomodori Bieta al vapore	Passato di verdure con crostini Mozzarella in carrozza Verdura mista Broccoli al vapore	Minestrina con pastine Piccata di pollo al limone Insalata di rucola e pomodori Peperoni al tegame	Minestra di verdure Seppioline con piselli Verdura mista e cetrioli Carote al vapore prezzemolate	Crema di legumi Involtini prosciutto e formaggio al forno Verdura mista di stagione Patate in tegame
3 ^a	Minestrina in brodo di verdure Piatto di affettati e formaggi Verdura mista Fagiolini olio e limone	Minestrone di verdure Petto di tacchino al forno alle erbe Insalata mista Finocchi gratinati	Crema di zucchine e carote Frittata con cipolla Insalata di pomodori e cetrioli Spinaci al burro	Minestra risi e patate Halibut al vapore con fagiolini Insalata mista Bieta al tegame	Crema di porri Caprese Insalata di pomodori e cetrioli	Pasta in brodo di verdure Stomato di verdure Insalata mista Bieta cotta	Vellutata di verdure Piatto di affettati e formaggi Insalata di pomodori e cetrioli Barbabietole al vapore
4 ^a	Minestrone di verdure Arrosti di tacchino Carote grattugiate Verdura cotta di stagione	Crema di asparagi Prosciutto cotto e mozzarella Insalata di pomodori e cetrioli Verdure al vapore	Minestra di farro Zucchine ripiene Insalata di pomodori e cetrioli Verdure al vapore	Minestra di legumi Gateau di patate e verdure Insalata mista Sedano rapa al vapore	Crema di zucchine Bianchetto di vitello al limone Insalata mista Fagiolini al tegame	Minestra di verdure con pasta Cosce di pollo in umido Purè di carote Insalata mista	Minestra di verdure Bresaola Purè di verdure miste Verdura cruda di stagione

RSA Seriate

CENA

Alternative ai pasti: pasta/riso all'olio d'oliva/burro/pomodoro; minestrina; semolino; formaggi latteria fresco, stracchino, ricotta o invecchiato; purè di patate; carne frullata; verdura cotta frullata; mele cotte.

Sempre presente, a scelta: pane tradizionale/integrale, grissini, crackers, fette biscottate; frutta cotta/cruda di stagione con almeno due scelte.

Colazione a scelta: tè, caffè, latte, biscotti, fette biscottate, marmellata.

Merenda a scelta: tè e biscotti secchi; yogurt; budino. Una volta a settimana gelato.

Dopo cena: bevanda calda a scelta tra: camomilla, tisana/infuso di frutta o erbe.



MENU INVERNALE

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
1 ^a	Sedanini all'amatriciana Uova in funghetto con porri Insalata di carote e cappucci Finocchi al vapore olio e limone	Risotto al pomodoro Filetto di merluzzo al forno Spinaci all'olio Insalata di stagione	Pasta alla boscaiola Polpette in umido Insalata gentile e radicchio Patate prezzemolate	Ravioli al burro Ossibuchi in umido Carote grattugiate olio e limone Broccoli al vapore	Pasta alle vongole Seppioline in umido Insalata Cavolfiori gratinati Piselli in padella	Gnocchi di zucca con burro e salvia Fettine di porchetta in umido Patate al forno Cicoria al tegame	Lasagne con ragù alla bolognese Fettine di arista agli agrumi Verdura cruda mista Erbette in agrodolce Dolce secco
2 ^a	Pennette al salmone Coniglio in umido Insalata cappuccia Cavolini di Bruxelles al tegame	Risotto all'ortolana Scaloppine di vitello al limone Spinaci al burro	Polenta pasticciata Carote grattugiate Cicoria e cipolla in pentola	Orzotto verdure Bocconcini di pollo alle verdure miste Verdura cruda mista Broccoli gratinati	Mezzeperne tonno e zucchine Filetti di sogliola alla mugnaia Patate prezzemolate	Penne al ragù di carne Lonza di suino ai funghi Cappucci grattugiati Fagioli all'uccelletto	Lasagna di pesce Rotolo di pollo al forno alle erbe Finocchi grattugiati Zucchine al forno Dolce secco
3 ^a	Risotto gorgonzola e noci Rotolo alla cacciatora Insalata mista di stagione Cavolfiore al vapore	Penne al pomodoro Picata di lonza al limone Insalata mista Fagiolini al vapore	Risotto al radicchio Filetto di halibut al forno con polenta Insalata mista Cavolini di Bruxelles	Agnolotti di carne al ragù di salciccia Polpettone di manzo Erbette in umido Tris di verdura fresca	Penne al tonno Seppia in umido con polenta Verdura cruda mista Spinaci al vapore	Gnocchetti al pomodoro e basilico Cosce di pollo al forno Verdura cruda mista Patate in tegame	Lasagne di carne Crocchette di legumi Verdura cruda mista Dolce secco
4 ^a	Sedanini al ragù Petto di pollo alla valdostana Verdura cruda mista Carote al vapore	Crema di cipolle con crostini Merluzzo alla livornese Verdura cruda mista Fagiolini al vapore	Risotto allo spumante Cotecchino Carote prezzemolate al vapore Insalata verde mista	Orzotto con salsiccia e radicchio Trippa con polenta Verdura cruda mista Cavolini di Bruxelles al tegame	Spaghetti ai frutti di mare Piatessa alla pizzaiola Verdura mista Finocchi gratinati	Lasagne di verdura Guancialetto di maiale in umido Carote grattugiate Patate al forno	Ravioloni di carne alla bolognese Costicine di maiale in umido con verze Tris di verdura di stagione Dolce secco

RSA Seriate

PRANZO

Alternative ai pasti: pasta/riso all'olio d'oliva/burro/pomodoro; minestrina; semolino; formaggi lattiera fresco, stracchino, ricotta o invecchiato; purè di patate; carne frullata; verdura cotta frullata; mele cotte.

Sempre presente, a scelta: pane tradizionale/integrale, grissini, crackers, fette biscottate; frutta cotta/cruda di stagione con almeno due scelte.

Colazione a scelta: thè, caffè, latte, biscotti, fette biscottate, marmellata.

Merenda a scelta: thè e biscotti secchi; yogurt; budino. Una volta a settimana gelato.

Dopo cena: bevanda calda a scelta tra: camomilla, tisana/infuso di frutta o erbe.



MENU INVERNALE

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
1 ^a	Minestra di verdura e legumi Affettato di tacchino e giardiniera sottolio Broccoli al vapore	Crema di ceci Piatto misto di affettati e formaggio Insalata mista gentile Bieta al tegame	Pastina in brodo di verdure miste Frittata con verdure Verze al tegame Insalata verde	Minestrone di verdura Involtini di prosciutto e formaggio Insalata pan di zucchero Purè di carote	Minestra di legumi Tortino di verdure Insalata gentile Bieta olio e limone	Passato di verdura Bocconcini di pollo alla cacciatora Broccoletti in padella	Cappelletti di carne in brodo Piatto misto di affettati e formaggio Insalata russa
2 ^a	Minestrone di legumi Caprese Carote grattugiate Bieta al vapore	Crema di lenticchie Rotolo di tacchino alle erbe Insalata gentile e radicchio Finocchi gratinati	Crema di zucca Prosciutto crudo Finocchi gratinati Pomodori in insalata	Crema di cavolfiore Piatto misto di salumi Carote olio e limone Funghi trifolati	Crema di carciofi Tonno e piselli Verdura cruda mista	Crema di sedano, patate e cipolle con crostini Polpette in umido Insalata mista gentile Bieta al vapore	Crema di porri e patate Omelette con prosciutto e formaggio Verdura cruda mista Cavolfiori gratinati
3 ^a	Pastina in brodo Fettine di maiale scaloppate Carota grattugiate Cavolfiori cotti	Straciatella in brodo Affettato di tacchino Verdura cruda mista Piselli con prosciutto in tegame	Minestrone di verdura e legumi Bocconcini di pollo e piselli Carote al vapore Insalata di stagione	Crema di verdura miste Bresaola e grana Verdura cruda mista Fagiolini al vapore	Minestrone di verdura Torta salata Insalata gentile Broccoli al forno	Crema di ceci Caprese Verdura cruda mista Funghi misti al tegame	Crema di cavolfiori e zucca Piatto misto di affettati e formaggio Verdura cruda mista Patate prezzemolate Cappelli d'angelo in brodo
4 ^a	Minestra di legumi Scaloppine di tacchino ai funghi Bieta al tegame	Zuppa orzo e zucca Piatto misto di affettati e formaggio Insalata gentile Fagiolini olio e limone	Minestrone di verdura Gateau di patate e verdure Verdura cruda mista Spinaci al burro	Passato di verdura Caprese Verdura cruda mista Finocchi olio e limone	Tortellini in brodo Fettine di lonza al forno Verdura cruda mista Cavolfiori gratinati	Crema di spinaci Bresaola e grana Insalata mista gentile e radicchio Bieta al vapore	Arrosti al forno Verdura cruda mista Patate al forno

RSA Seriate

CENA

Alternative ai pasti: pasta/riso all'olio d'oliva/burro/pomodoro; minestrina; semolino; formaggi lattiera fresco, stracchino, ricotta o invecchiato; purè di patate; carne frullata; verdura cotta frullata; mele cotte.

Sempre presente, a scelta: pane tradizionale/integrale, grissini, crackers, fette biscottate; frutta cotta/cruda di stagione con almeno due scelte.

Colazione a scelta: thè, caffè, latte, biscotti, fette biscottate, marmellata.

Merenda a scelta: thè e biscotti secchi; yogurt; budino. Una volta a settimana gelato.

Dopo cena: bevanda calda a scelta tra: camomilla, tisana/infuso di frutta o erbe.

Su segnalazione del Medico, per agevolare gli ospiti che hanno particolare difficoltà di masticazione, sarà concordata una diversificazione della consistenza del pasto valutando la possibilità di trattare gli alimenti (tritati/omogeneizzati). Al fine di *personalizzare il condimento dei cibi*, nella sala da pranzo saranno messi a disposizione dei condimenti. Universiis garantirà **giornate speciali**, durante le quali gli ospiti, assieme al servizio di animazione e ai volontari, festeggiano momenti particolari quali compleanni o ricorrenze. In tali occasioni, Universiis predispone e assicura:

- **menù mensili a tema:** una volta al mese verrà proposto un pranzo particolare con un tema conduttore che richiami la stagione e/o un particolare alimento. Le date verranno concordate annualmente con la Commissione paritetica;
- **quattro feste a tema:** nel corso di ogni anno solare, saranno organizzati merende/aperitivo con la presenza dei familiari. Tale proposta è strettamente legata, in termini di sua fattibilità, alle normative anti COVID19;
- **dolce mensile di compleanno:** mensilmente in un pomeriggio sarà preparato dalla cucina un dolce di facile consumazione per gli ospiti, per festeggiare i compleanni degli ospiti del mese in corso;
- **pizzata:** mensilmente sarà fornita alla merenda del pomeriggio la pizza margherita;
- **il dolce del mercoledì:** ogni mercoledì a pranzo viene distribuito un dolce al cucchiaio o comunque morbido.

DIETE SPECIALI: di seguito si evidenziano le principali caratteristiche delle diete speciali, che Universiis garantirà in risposta a specifiche differenti esigenze medico-nutrizionali, che ospiti della R.S.A. potranno evidenziare:

- **dieta per allergie e intolleranze:** qualora un utente evidenzia allergie o intolleranze alimentari saranno escluse dalla dieta tutte le preparazioni contenenti l'alimento responsabile o i suoi derivati. Il cuoco presterà attenzione alle modalità di preparazione e cottura per impedire le contaminazioni crociate;
- **dieta per diabetici:** il menù sarà uguale a quello *standard*, a patto che non siano aggiunti zuccheri semplici, sia contenuta la frequenza di consumo di alimenti ad alto indice glicemico (patate, riso brillato) e sia rispettata la porzione;
- **dieta in bianco:** apportare al menù *standard* le seguenti modifiche: eliminare grassi animali o limitarli per le diete ipolipidiche; utilizzare condimenti crudi per evitare la scarsa digeribilità dei grassi sottoposti a cottura; scegliere primi piatti tra: pasta o riso asciutti conditi con olio o salsa di pomodoro, polenta condita con salsa di pomodoro, riso o pastina in brodo. Scegliere secondi piatti tra: carne magra/pesce cotti al vapore, alla piastra o lessati e da condire con olio extra vergine d'oliva a crudo ed eventualmente succo di limone; prosciutto cotto; ricotta magra; proporre contorni da scegliere tra: verdura cruda o cotta condita con olio extra vergine d'oliva crudo, poco sale ed eventualmente limone; frutta alternativa tra mela e pera cotte;
- **dieta per celiaci** i menù saranno preparati utilizzando prodotti dietetici specifici, privi di glutine;
- **diete per nefropatici:** saranno ridotte le quantità di alimenti proteici soprattutto di origine animale e in misura minore di quelli ricchi di proteine vegetali mentre saranno inclusi cibi *aproteici*;
- **diete iposodiche:** che prevede: limitazione del sale da cucina e degli alimenti conservati; riduzione di almeno 1/3 di tutte le porzioni a eccezione degli ortaggi freschi o cotti, che, invece, vanno aumentati; abolizione delle carni grasse, delle uova e dei formaggi a favore di prodotti della pesca; sostituzione di condimenti o grassi saturi o idrogenati con olii vegetali;
- **dieta per motivi etico-religiosi:** si garantiranno: *dieta senza carne di maiale o senza carne di bovino o senza carne.*

PRODOTTI: premettendo che Universiis, nel rispetto delle disposizioni previste dal Capitolato, utilizzerà prodotti alimentari aventi le caratteristiche previste dalle Schede prodotto di cui alla DGR Veneto n. 1556/2020, intende utilizzare, fra gli altri, i seguenti prodotti alimentari: **prodotti d km0:** pane e pasta fresca per pizza; **prodotti BIO:** farina di mais Bramata, farina bianca, pasta di grano duro, semola di grano duro, pan grattato, sugo al pesto, gnocchi di patate, pasta integrale, riso arboreo, orzo semiperlato, tortelloni di magro, ceci, fagioli, lenticchie, preparato per zuppa del contadino; **prodotti DOP:** Grana Padano, Asiago, Montasio, fontina, taleggio, gorgonzola, toma, quartiolo lombardo, provolone dolce, pomodori pelati San Marzano; **prodotto IGP:** aceto balsamico di Modena.

Carni: potranno essere utilizzate carni fresche refrigerate e/o congelate e/o surgelate provenienti da animali nati, allevati e macellati in Italia o in Europa. In base alle disponibilità del mercato verranno impiegate nei menu carni fresche quali, a esempio, petto di pollo, lonza di suino, cappello del prete.

Prodotti ittici: congelati o surgelati in ottemperanza ai Regolamenti CE 853/2004, 854/2004 e norme collegate;

Verdure surgelate: per la preparazione di minestre/zuppe e per i contorni;

Frutta e verdura fresche: prodotti stagionali;

MODALITA' DI GESTIONE DEI MOMENTI DEDICATI ALL'ALIMENTAZIONE: un'efficace pianificazione alimentare e nutrizionale dell'anziano deve considerare come elementi fondamentali non solo il soddisfacimento delle necessità primarie nutrizionali del singolo per contrastarne la malnutrizione, quale uno dei maggiori rischi di ospedalizzazione, istituzionalizzazione e mortalità in tale età, ma anche il soddisfacimento del bisogno secondario psico-affettivo che circonda il cibo: infatti, una inadeguata alimentazione dell'anziano può anche derivare dal suo senso di infelicità nel consumare un pasto in un ambiente considerato estraneo, senza i propri punti domestici di riferimento. È normale che l'anziano abbia abitudini alimentari consolidate nel tempo e non gradisca innovazioni, e per questo è importante che il pasto sia adeguato ai gusti dell'ospite ed egli stesso sia coinvolto attivamente, ove possibile, nella scelta degli alimenti più graditi: si otterrà così l'inserimento ottimale della persona in Struttura, l'eliminazione delle sue eventuali resistenze a soggiornarvi, la sua gratificazione per la cura e l'attenzione che vengono prestate alla sua alimentazione e al suo benessere.

In sintonia con tale premessa, si descrivono ora le azioni che Universiis intende adottare per gestire al meglio il momento dell'alimentazione e realizzare appieno gli obiettivi appena sopra enunciati, avendo cura di agire sui seguenti elementi:

- **ambiente:** Universiis favorirà l'eliminazione di tutti gli ostacoli che impediscono all'ospite di poter consumare il pasto in modo adeguato, con particolare riferimento alla possibilità di raggiungere la sala da pranzo anche se non deambulante

autonomamente, ovvero avere cura di rendere piacevole l'ambiente dedicato al consumo del pasto rendendolo luminoso, gradevole, ben areato e pulito, con angoli verdi o fioriti che possono contribuire a creare un ambiente rilassante e distensivo. Per fare ciò, sarà favorito l'utilizzo di tovaglie e tovaglioli colorati e sempre puliti, di bicchieri, posate e stoviglie di ceramica anche colorate, rendendo così l'ambiente più gradevole e familiare. Sarà assicurata la presenza di spazi liberi tra i mobili (es. tavoli, sedie), per consentire il passaggio anche agli ospiti che si servono di ausili (es. carrozzina, girello). Qualora necessario, Universiis renderà disponibili stoviglie adatte a facilitare l'alimentazione autonoma dell'ospite (es. cannuce, posate con impugnature ergonomiche) e piatti termici per coloro che impiegano più tempo nel mangiare.

- **orari dei pasti:** al fine di favorire il più possibile il benessere degli ospiti e di allontanare il rischio di malnutrizione, Universiis avrà cura di garantire l'adeguatezza degli orari di consumazione dei pasti, oltre che dei tempi e delle modalità di loro distribuzione e di coinvolgere il più possibile l'ospite nella scelta del menù. Ciò posto, l'orario dei pasti sarà il più possibile rispettoso dei *tempi fisiologici* dei processi digestivi dell'anziano, garantendo pasti a orari fissi in relazione alle esigenze dell'ospite, assicurando all'ospite almeno mezz'ora di tempo per gustare il pasto tranquillamente. Negli intervalli tra colazione e pranzo e tra pranzo e cena sarà assicurata l'idratazione con l'offerta di acqua, infusi o tisane, ecc.

- **il momento del pasto:** Universiis garantirà cura nella preparazione e nella presentazione dei cibi, avendo particolare attenzione alla qualità, alla stagionalità e alla freschezza delle materie prime. Gli addetti in sala favoriranno la conversazione tra i commensali e tra questi e gli operatori, garantendo un sottofondo non rumoroso, ma distensivo e rilassante, avendo attenzione a programmare la somministrazione delle terapie almeno 20 minuti prima del pasto o a fine pasto, fatto salvo necessità.

Gli operatori saranno formati per porre particolare attenzione alla preparazione degli ospiti al pasto, con particolare riguardo a quelli non autosufficienti e/o disfacili. Nello specifico, nell'attività di preparazione dell'ospite al pasto l'operatore: informa con anticipo l'ospite che è il momento del pasto; accompagna l'ospite in bagno per l'igiene delle mani; accompagna l'ospite in sala da pranzo (per l'ospite allettato, lo posiziona in modo corretto per il pranzo).

Durante il momento del pasto, l'operatore: valuta la condizione psico-fisica dell'ospite e se del caso lo aiuta nell'assunzione del pasto; si siede a fianco a chi necessita di supporto; riduce a pezzetti gli alimenti, mantenendo nel contempo una presentazione gradevole della pietanza; controlla la temperatura dell'alimento; alterna l'assunzione del cibo con l'idratazione; incoraggia l'ospite a mantenere il più possibile le sue capacità residue, anche se con ausili *ad personam*.

- **occasioni speciali:** nelle festività, Universiis assicura un menù diverso rispetto all'offerta ordinaria, in modo tale che il pasto diventi un evento stimolante per favorire la convivialità e la socializzazione tra gli ospiti;

- **idratazione:** tenuto conto dell'importanza che l'idratazione assume nella persona anziana, Universiis ha in uso uno specifico protocollo operativo di idratazione degli ospiti a uso del personale assistenziale e favorirà l'assunzione di liquidi a ogni pasto e in tutte le occasioni del giorno, tenendo sempre a disposizione acqua;

- **igiene orale:** al fine di prevenire malattie delle gengive o infezioni in bocca o l'accidentale aspirazione nel tratto respiratorio di residui di cibo, Universiis adotta uno specifico protocollo operativo per l'igiene orale e affinché siano eseguite correttamente le procedure igieniche del cavo orale, sia al mattino al risveglio che alla fine di ogni pasto. Per i portatori di protesi, l'operatore dovrà assicurarsi che la stessa sia ben fissata, soprattutto durante i pasti e sia correttamente pulita, controllando il buon funzionamento.

B.2 Il servizio lavanderia/nolo/guardaroba

Universiis intende svolgere il servizio attraverso le seguenti modalità:

- *biancheria personale degli ospiti:* lavaggio, stiratura ed eventuale rammendo internamente con personale dedicato;
- *biancheria piana:* servizio di lavalino in subappalto con primaria Ditta del settore.

Al fine di garantire il rispetto della normativa vigente nel settore e con particolare riferimento all'applicazione di quanto previsto dalla normativa europea RABC/EN 14065, Universiis adotterà precisi protocolli operativi atti a controllare il *flusso della biancheria* (sporca e pulita) e a *garantire l'igiene*, tenuto conto che la biancheria rappresenta un potenziale veicolo di infezioni. Secondo tale riferimento normativo, pertanto, le modalità operative che saranno adottate fanno riferimento ai seguenti principali processi:

- **raccolta biancheria sporca:** tale attività viene svolta giornalmente dagli OSS ai piani avendo cura di suddividere la biancheria piana, in sacchi dedicati per grandi dimensioni e per piccole dimensioni, da quella personale degli ospiti, raccolta in sacchi differenti. Tutta la biancheria, il vestiario ed i dispositivi sporchi riutilizzabili e in uso presso le strutture che, secondo specifica indicazione dei Referenti OSS, dovessero risultare a rischio infettivo o nei cui confronti si ritiene di dovere applicare speciali precauzioni igieniche, saranno raccolti separatamente in appositi sacchi idrosolubili, facilmente distinguibili dagli altri (o per il colore o per l'indicazione su di essi riportata), a loro volta inseriti in un secondo sacco impermeabile in polietilene di colore rosso, trasportati in idonei contenitori, ermeticamente chiusi e da utilizzare solo per questo scopo. L'attività di raccolta terrà conto delle seguenti procedure:

- raccogliere i tessuti separatamente in sacchi nel modo seguente: *biancheria piana di grandi dimensioni:* in sacchi di tessuto contenenti lenzuola e traverse; *biancheria piana di piccole dimensioni:* in sacchi di tessuto contenenti federe, strofinacci, tovaglie,; *biancheria delicata:* in sacchi di tessuto contenenti tutti i tessuti delicati da lavare a basse temperature; *biancheria scura:* in sacchi contenenti indumenti colorati;

- non conservare la biancheria sporca per lunghi periodi nel piano;
- non mettere la biancheria sporca a contatto con quella pulita durante il trasporto; ogni sacco riporta l'origine del contenuto e il suo contenuto;
- ogni sacco deve essere in buone condizioni e correttamente richiuso;
- il carrello di supporto dei sacchi di raccolta è sempre pulito e disinfettato. Il trasporto della biancheria sporca dal piano al locale di stoccaggio della biancheria sporca in lavanderia sarà effettuato in un apposito contenitore, utilizzando solo ed esclusivamente il *percorso sporco*.
- **lavaggio della biancheria personale degli ospiti:** la biancheria sporca arriva ogni giorno a metà mattina presso i locali lavanderia della Struttura come appena descritto e subito preso in carico dal personale lì dedicato. Infatti, presso la lavanderia:
 - il personale addetto avvia le fasi di cernita della biancheria personale degli ospiti sporca, che così viene stoccata per un breve tempo prima di essere inserita, suddivisa opportunamente tenuto conto dello stesso ciclo di lavaggio, nelle macchine lavatrici. Il tutto viene svolto in una zona nettamente separata da quella in cui viene trattata la biancheria pulita;
 - avvio delle macchine lavatrici, tenuto conto delle indicazioni di loro utilizzo esposte al fine di non danneggiare gli indumenti degli ospiti e di ridurre gli sprechi di elettricità, acqua e detersivi;
 - avvio dell'essiccatoio una volta terminato il ciclo di lavaggio, procedendo così con le successive fasi di asciugatura e finitura, che prevedono la verifica nel processo di asciugatura delle giuste temperature, dei tempi e della corretta proporzione di riempimento del macchinario utilizzato. L'addetto ha cura di ridurre il numero di passaggi della biancheria pulita dal momento in cui viene tolta dalla lavatrice al momento in cui lascia la lavanderia per essere consegnata. Più precisamente, si svuota la lavatrice e i capi vengono direttamente inseriti in essiccatoio;
 - una volta che la fase di asciugatura è terminata, i capi vengono estratti dall'essiccatoio e piegati e conservati direttamente in apposite attrezzature, prima della loro stiratura e successivo loro posizionamento su carrelli di distribuzione ai piani, osservando i tempi di conservazione e consegna programmati e avendo la massima cura per evitare possibili rischi di contaminazione della biancheria pulita durante queste operazioni. Qualora necessario, l'addetto svolge anche piccoli lavori di sartoria/rammendo prima di consegnare l'indumento al piano. Il trasporto della biancheria personale degli ospiti pulita ai piani avviene giornalmente a metà mattina;
- **distribuzione della biancheria pulita nel piano:** la fase del trasporto al piano segue un flusso distinto e diverso da quello della biancheria sporca, evitando così qualsiasi tipo di contatto tra le due. Saranno utilizzati carrelli esclusivamente per il trasporto della biancheria pulita. Il deposito dei materiali di scorta sarà presso i locali del servizio guardaroba della Struttura e una minima dotazione al piano.

Per quanto riguarda i **prodotti** che Universiis utilizzerà, essi saranno rispettosi dei CAM e quindi eco-compatibili, biodegradabili, non tossici e non nocivi per il personale che li usa, non aggressivi nei confronti dei tessuti da trattare al fine di garantire l'inalterabilità nel tempo delle loro caratteristiche, efficaci in riferimento all'azione pulente o protettiva da svolgere e concentrati, oltre che rispondenti alle normative vigenti in materia. Nella seguente tabella si riportano i principali detersivi che saranno utilizzati, con evidenza delle loro.

Prodotto	CARATTERISTICHE PRINCIPALI
A1	Detergente alcalino per la rimozione delle macchie nel lavaggio di biancheria piana e di abiti molto sporchi
A2	Detergente tensiattivo
A3	Ammorbidente
A4	Candeggiante
A5	Sbiancante
A6	Sanificante
OXIPUR DIS+	Sistema di disinfezione termo-chimica dei tessuti (in caso di pandemia) composto da tre prodotti: un detergente completo enzimatico per il lavaggio automatico dei tessuti, un additivo alcalino sequestrante per il lavaggio automatico dei tessuti e additivo a base di acido peracetico e perossido d'idrogeno per il lavaggio automatico dei tessuti.

Per quanto riguarda, infine, il personale operativo dedicato al servizio, si prevede la seguente dotazione:

Turni, monte ore e presenze servizio di guardaroba							
Addetto lavanderia	Orario		n. ore	Turno	n. addetti	giorni/settimana	Ore/totali
		07.00	12.30	5,5	-	1	6 (lun-sab)
	09.00	12.30	3,5	-	1	6 (lun-sab)	21
Totale ore settimanale							54

Complessivamente, al servizio sono dedicati stabilmente due operatori.

In risposta a esigenze normative, oltre che di rispetto della dignità dell'ospite, al fine di garantire una puntuale identificazione del vestiario degli ospiti Universiis mette a disposizione del servizio una **termopressa per la marcatura con un'etichetta** con un codice identificativo del proprietario ai capi in ingresso degli ospiti oltre che il **kit di nastri necessari**. Le etichette saranno applicate agli indumenti degli ospiti da parte del personale del servizio.

Per quanto riguarda, invece, il **servizio di lavanolo**, il ritiro dello sporco e la consegna del pulito avverrà tre volte a settimana presso la R.S.A. a Seriate, in una fascia oraria compresa tra le 7.30 e le 11.30, utilizzando, per il trasporto della biancheria sporca e di quella pulita, automezzi idonei, rispondenti alla legislazione in materia, garantendo il contemporaneo trasporto di biancheria sporca-pulita solo se il mezzo non sia appositamente attrezzato mediante individuazione di due apposite zone di carico ermeticamente separate e aventi accesso distinto direttamente dall'esterno dell'automezzo stesso. In particolare, non saranno effettuati trasporti di biancheria pulita (nuova o ricondizionata) su contenitori o aree di carico di automezzi che abbiano trasportato biancheria sporca se non si sarà prima proceduto al loro lavaggio e disinfezione. Sarà sempre garantita l'igienicità del mezzo adibito al trasporto della biancheria pulita, provvedendo, di volta in volta, alla sua radicale pulizia e disinfezione comprovata da documentazione.

Tali procedure consentono un corretto scambio sporco/pulito tra Struttura e stabilimento, la spedizione e riconsegne esatte, oltre a una regolare programmazione dei flussi produttivi in stabilimento, che di seguito si illustrano sinteticamente:

- **lavaggio** tutte le operazioni relative al lavaggio della biancheria piana e le operazioni connesse saranno eseguite a regola d'arte, affinché i capi consegnati in RSA risultino perfettamente lavati, asciugati, stirati, piegati e impacchettati.

Il processo di lavaggio garantirà: il mantenimento della pulizia igienica di tutta la biancheria eliminando qualsiasi tipo di sporco e macchie di qualsiasi genere (materiale organico, prodotti medicamentosi, ecc.); l'idoneo trattamento di disinfezione; il più possibile l'integrità dell'aspetto estetico dei colori e la consistenza delle fibre dei capi di biancheria soggetti a usura durante il lavaggio e lo stiro; un risciacquo o trattamento idoneo sufficienti a eliminare ogni traccia di prodotti di lavaggio che possano essere responsabili di allergie, irritazioni e altri inconvenienti; l'eliminazione di tutti gli odori e la rimozione di qualsiasi elemento estraneo (oggetti, peli, capelli, ecc.); idonei requisiti di morbidezza.

La biancheria macchiata da materiale organico e da prodotti medicamentosi verrà lavata sino alla completa rimozione delle macchie; in caso contrario tale biancheria sarà essere eliminata e sostituita.

Presso lo stabilimento della Ditta incaricata saranno garantiti tutti i processi di lavorazione specializzati e differenziati per la biancheria piana e quella infetta. A tale scopo, si prevede l'opportuna suddivisione della biancheria secondo il tipo, il colore, l'uso e il grado di sporco al fine di adottare, per ogni gruppo, il trattamento di lavaggio, asciugatura, finissaggio, stiro e piegatura più idoneo ad ottenere il migliore risultato, sia dal punto di vista del lavaggio che della buona conservazione dei capi, nel pieno rispetto dell'uso corretto di detersivi con riferimento alla loro quantità, qualità e consumi.

Il ciclo di lavaggio sarà costituito dalle seguenti fasi realizzate in successione o parzialmente combinate: ammollo, prelavaggio, lavaggio, candeggio/disinfezione, risciacquo, neutralizzazione e centrifugazione/pressatura.

- **disinfezione** tutta la biancheria (piana e vestiario ospiti) che risulterà infetta o potenzialmente tale, prima del lavaggio o contestualmente allo stesso, sarà sottoposta a un'accurata disinfezione. Il processo di disinfezione avviene attraverso un trattamento di lavaggio utile a garantire la completa eliminazione o la totale inattività dei germi patogeni che si trovano all'esterno e all'interno dei prodotti contaminati, in modo tale da interrompere irreversibilmente le catene infettive. La disinfezione avviene o in apposita autoclave a vapore o attraverso un lavaggio speciale che garantisca l'eliminazione dei germi patogeni mediante la combinazione tra temperatura, tempi di lavaggio e utilizzo di sostanze chimiche a particolari concentrazioni, avendo cura di separare il prodotto che viene trattato rispetto a quelli con trattamento di lavaggio di tipo normale (biancheria non infetta). Periodicamente, saranno garantiti controlli batteriologici sulla biancheria, sulle attrezzature e mezzi impiegati per l'espletamento del servizio. Dell'esito di tali controlli, verrà data completa comunicazione alla Direzione. Tutto lo sporco verrà trattato con sistemi di lavorazione a garanzia totale di disinfezione raggiunta non solo attraverso l'ausilio delle alte temperature, ma anche e soprattutto in acqua fredda grazie all'utilizzo in via sistematica di un prodotto esclusivo per caratteristiche disinfettanti e candeggianti (P.M.C. Reg. Min. Sal.N.14160) che garantisce la completa disinfezione dei capi nel rispetto assoluto delle fibre e dei colori attivandosi, appunto, già in acqua fredda. Questo di fatto costituisce un valore aggiunto al servizio in quanto i capi verranno resi non solo puliti e sanificati, ma soprattutto disinfettati.

- **asciugatura**: sarà effettuata in modo accurato allo scopo di non lasciare un tasso di umidità residuo superiore a 4%/Kg;

- **stiro e piegatura**: saranno accurati, effettuati a regola d'arte e tali da far sì che la biancheria piana non presenti pieghe improprie. I capi confezionati saranno stirati in tutte le loro parti, senza pieghe, arricci o accorciamenti, così come i piccoli capi saranno perfetti e non presenteranno grinze sui bordi.

- **confezionamento**: al termine del processo di lavoro e in sequenza alle fasi di lavaggio e stiro seguirà il confezionamento; in particolare i capi, ripartiti per tipologia (lenzuola, teleria, bianco, ecc.), saranno confezionati in buste termosaldate in polietilene utili a garantire il mantenimento di condizioni igieniche ottimali e preservare il materiale contenuto da eventuali contaminazioni, trasparenti e contenenti un quantitativo costante e prefissato di capi con un peso che non potrà superare 5 kg/collo. Ciascuna confezione conterrà la medesima tipologia di biancheria e recherà all'esterno un tagliando di controllo che ne identifichi il contenuto (lenzuola, traverse, coperte ecc.), il quantitativo e consenta gli accertamenti del caso.

Una volta consegnata la biancheria in RSA, essi sono nuovamente gestiti dal personale Universiis, che provvede alla ricezione delle confezioni del pulito e le colloca in appositi scaffali nel locale lavanderia/guardaroba in attesa della loro distruzione. Di seguito la composizione della **biancheria da letto**, che sarà di colore bianco e con caratteristiche di *comfort* per l'ospite e di efficienza organizzativa per gli operatori in quanto riduce le operazioni di riordino letti e di vestizione *ex novo* del letto:

	Composizione	Caratteristiche
BIANCHERIA DA LETTO	lenzuola di sopra	in morbido Jersey, 100% cotone sulla pelle (interno) e 100% in poliestere all'esterno, con concetto di lavorazione simile a maglia, con avvolgimento inferiore totale unico, no stiro, peso approssimativo 600-800 gr., certificato ignifugo;
	lenzuola di sotto	in morbido Jersey, 100% cotone sulla pelle (interno) e 100% in poliestere all'esterno, con concetto di lavorazione simile a maglia, con elastico in quattro sensi per ridurre la distorsione e l'attrito quale riduzione al minimo delle lesioni da decubito, no stiro, peso approssimativo 600-800 gr., ignifugo
	federe	con le stesse caratteristiche di base delle lenzuola, stile tubolare senza cuciture, peso approssimativo 140-160 gr.; certificata ignifuga;
	traverse	tessuto spugnoso assorbente per facilitare il contenimento dei fluidi con superficie esterna a contatto con la pelle di cotone, superficie imbottita tipo a nido d'ape per ridurre l'umidità, con profilo ridotto per ridurre le piaghe da decubito, peso approssimativo 400-600gr; certificata ignifuga

Fatti salvi i cambi al bisogno, sono sempre garantiti:

	Composizione	Frequenza del cambio
BIANCHERIA DA LETTO	copriletto	bimensile, in occasione dell'igiene completa
	coperta	bimensile, in occasione dell'igiene completa
	lenzuola di sopra	settimanale, in occasione dell'igiene completa
	lenzuola di sotto	settimanale, in occasione dell'igiene completa
	federe	settimanale, in occasione dell'igiene completa
	traverse	giornaliera

Nella seguente tabella si evidenzia la composizione della **biancheria da tavola/tovagliato**, che sarà di colori chiari (in occasioni particolari il tovagliato fornito sottolineerà l'importanza della festa) e con le seguenti caratteristiche:

	Composizione	Caratteristiche
BIANCHERIA DA TAVOLA-TOVAGLIATO	tovaglie	in puro cotone 100% con buona aderenza alle superfici dei tavoli onde evitare il suo slittamento durante l'uso e misure adatte alle varie dimensioni dei tavoli
	tovaglioli	in puro cotone 100%

Il cambio tovaglie sarà garantito tre volte a settimana.

Presso la RSA sarà assicurata la costituzione di adeguate scorte e il loro continuo e diretto rifornimento, in modo che la Struttura risulti, in ogni occasione, sufficientemente fornita. Di seguito la previsione della dotazione presente in RSA:

	Composizione	Quantitativo
BIANCHERIA DA LETTO	lenzuola di sopra e di sotto, federe e traverse	220 per tipo
	tovaglie	30
BIANCHERIA DA TAVOLA	tovaglioli	300

B.3 Il servizio di pulizia

Il servizio di pulizia ha la funzione non solo di creare uno stato di *comfort* e piacevolezza, ma anche di favorire la promozione e la conservazione della salute ambientale, condizione necessaria per il raggiungimento della salute psico-fisica dell'ospite e della qualità della sua cura, oltre che della soddisfazione delle aspettative degli operatori impiegati. Coerentemente con tali finalità, il servizio si prefigge di ottenere un **ambiente igienicamente controllato**, con l'**obiettivo** di:

1. diminuire la possibilità di diffusione dei microrganismi e quindi di limitare la propagazione di infezioni, salvaguardando e tutelando, così, la salute di ospiti, visitatori e operatori, rispettando appieno le disposizioni delle norme per la fase pandemica;
2. salvaguardare l'estetica dei locali e quindi il gradimento degli ospiti, visitatori e operatori.

La strategia che sostiene il metodo e il livello organizzativo degli interventi e che caratterizza la presente offerta tecnica è fatta di azioni precise e temporizzate, che si sostanziano in un percorso logico, che prevede i seguenti *focus*:

1. suddivisione degli ambienti in aree funzionali di intervento in termini di rischio infettivo: con chiaro riferimento alla metodologia classica degli igienisti (v. documento dell'ANMDO indicato dal Capitolato) per la suddivisione delle aree per tipologia di rischio e ai locali che compongono il presidio in parola e alle sue caratteristiche, unitamente alla criticità e complessità della condizione di malattia degli ospiti ivi residenti, sono state individuate le seguenti aree di rischio: basso e medio. Allo stato attuale, alla luce delle evidenze dell'esperienza maturata nell'attuale gestione che sta terminando, non si ritiene sussistano aree di rischio alto, in quanto non presenti locali e/o ospiti a rischio infettivo. Qualora tale evenienza accadesse (v. disposizioni normative vigenti per la gestione del virus COVID19), le modalità di sanificazione di queste aree saranno sovrapponibili a quelle previste per quelle a medio rischio, con l'eccezione che esse saranno ripetute almeno tre volte al giorno, prevedendo almeno un passaggio con soluzione disinfettante prevista dalla normativa vigente su tutte le superfici;
2. enunciazione delle criticità rilevate nel corso della gestione in corso e definizione delle soluzioni appropriate per una loro pronta ed efficiente risoluzione;

3. definizione delle procedure operative per l'esecuzione delle varie attività, raggruppandole, in base alla frequenza della loro esecuzione; si individuano le seguenti tipologie di attività: ordinarie (giornaliere) e periodiche. Saranno garantite anche attività straordinarie a seguito di eventi imprevedibili, che possono essere risolte sia da attività di tipo ordinario che periodico;
4. individuazione delle risorse strumentali e umane necessarie: alla luce di quanto dichiarato al precedente p.to 3) in questa sede si vanno ad indicare i prodotti da utilizzare (suddivisi detergenti e disinfettanti); i panni diversificati per colore e tipologia di materiale, in base all'elemento da pulire; la tipologia di carrelli, attrezzature e macchinari normalmente utilizzati per il ripristino delle condizioni igienico-sanitarie degli ambienti, nonché il numero di operatori dedicati stabilmente e monte-ore settimanalmente previsto;
5. attività periodica di formazione e informazione degli operatori (v. Capitolo E);
6. attività di monitoraggio e di autocontrollo del servizio reso.

Ciò posto, si vanno ora a dettagliare le tipologie di attività previste per ogni area di rischio individuata e per classificazione dei locali, che Universiis adatterà per garantire un ambiente igienicamente controllato nella R.S.A. di Seriate.

Area rischio	Locali	Pulizia ordinarie	Pulizie periodiche
Basso	Atrio, corridoi, scale, ascensore, montalettighe, balconi/terrazzi, uffici, palestra, sala polivalente, spogliatoi, servizi religiosi, magazzini, ripostigli	Areare i locali	Deragnatura
		Svuotare e pulire i cestini e sostituzione del sacchetto a perdere	Spolveratura a umido e lavaggio delle pareti/rivestimenti
		Spolverare a umido i davanzali	Lavaggio vetri e corpi illuminanti
		Spolverare a umido arredi, porte, maniglie, suppellettili, prese e interruttori	Pulizia a umido e lavaggio termosifoni, cassonetti, tapparelle
		Scopatura a umido dei pavimenti	Lavaggio meccanico dei pavimenti cerati (ove presenti)
		Lavaggio manuale dei pavimenti	
		Lavaggio pareti dell'ascensore	Lucidatura pavimenti cerati
		Pulizia piastre, frigo, armadi, tavoli, lavandino nelle cucinette di piano	Pulizia battiscopa
Medio	Camere degenza, sale da pranzo, servizi igienici della camera, servizi igienici comuni, bagni assistiti, ambulatori	Trattare le incrostazioni di calcare	Spolveratura ringhiera scale
		Areare i locali	Deragnatura
		Svuotare e pulire i cestini e sostituzione del sacchetto a perdere	Spolveratura a umido e lavaggio delle pareti/rivestimenti
		Allontanare i rifiuti speciali dagli ambulatori secondo procedura di legge	Lavaggio vetri e corpi illuminanti
		Spolverare a umido i davanzali	Pulizia battiscopa
		Spolverare a umido arredi, porte, maniglie, suppellettili, prese e interruttori	Pulizia a umido e lavaggio termosifoni, cassonetti, tapparelle
		Scopatura a umido dei pavimenti	Lavaggio meccanico pavimenti cerati
		Lavaggio manuale dei pavimenti	Lucidatura meccanica pavimenti cerati
Lavaggio e igienizzazione di sanitari, rubinetteria, piastrelle e tubature esterne visibili			

Alla luce di tale suddivisione, di seguito si riporta la pianificazione delle frequenze delle attività ordinarie e periodiche che Universiis prevede di inserire nei propri protocolli operativi, definite nel rispetto di quelle previste dal documento redatto dall'ANMDO di cui all'art. 13 del Capitolato, alcune delle quali qui di seguito migliorate.

Ambiente	Tipologia	Prestazioni	Frequenza*				
			A	B	C	D	E
Camere di degenza 7/7 gg	Pavimentazioni	Scopatura a umido con garze monouso; lavaggio manuale con detergenti	2				
	unità letto	Disinfezione	1				
	Arredi/suppellettili/termosifoni/punti luce	Spolveratura a umido	1				
	Ambienti	Deragnatura		3			
	Porte interne, balcone, verande	Spolveratura a umido, lavaggio	1				
	Vetri, infissi, porte esterne, plafoniere, lampade	Spolveratura a umido, lavaggio			1		
Bagni camere di degenza	Pavimentazioni	Scopatura a umido con garze monouso; lavaggio manuale con disinfettante	2				

Ambiente	Tipologia	Prestazioni	Frequenza*					
			A	B	C	D	E	
7/7 gg	Sanitari, accessori, rubinetteria, piastrelle e arredi	Lavaggio, sanificazione, disinfezione, deodorazione e disincrostazione	2					
	Maniglie e porte di accesso	Lavaggio, sanificazione	1					
	Cestino	Svuotamento con eventuale sostituzione del sacchetto; pulizia/lavaggio	1					
	Rivestimenti piastrellati	Lavaggio e disinfezione			1			
	Termosifoni, corpi illuminanti	Spolveratura e lavaggio			1			
	Ambienti	Deragnatura		3				
Servizi igienici di bagni comuni, bagni assistiti, bagni ambulatori, locali antibagno, bagni degli spogliatoi	Pavimentazioni	Scopatura a umido con garze monouso; lavaggio manuale con disinfettante	2					
	Sanitari, accessori, rubinetteria, piastrelle e arredi	Lavaggio, sanificazione, disinfezione, deodorazione e disincrostazione	2					
	Maniglie e porte di accesso	Lavaggio, sanificazione	1					
	Ambienti	Deragnatura		3				
	7/7 gg	Cestino	Svuotamento con eventuale sostituzione del sacchetto; pulizia/lavaggio	1				
		Rivestimenti piastrellati	Lavaggio e disinfezione			1		
	Termosifoni, corpi illuminanti	Spolveratura e lavaggio			1			
Locali personale 7/7 gg	Pavimentazione	Scopatura a umido con garze monouso; lavaggio alternato a disinfezione	1					
	Arredi	Spolveratura a umido	1					
	Cestini	Svuotamento con eventuale sostituzione del sacchetto; pulizia/lavaggio	1					
	Corpi illuminanti	Spolveratura a umido			1			
	Maniglie e porte di accesso	Lavaggio, sanificazione	1					
	Vetri e telai interni/esterni	Lavaggio			1			
	Ambienti	Deragnatura		3				
	Rivestimenti piastrellati	Lavaggio e disinfezione			1			
Sala polivalente, palestra, fisiochinesiterapia 7/7 gg	Pavimentazioni	Scopatura a umido con garze monouso; lavaggio e disinfezione	1					
		Ceratura					1	
	Attrezzature	Spolveratura a umido	1					
	Cestini	Svuotamento con eventuale sostituzione del sacchetto; pulizia/lavaggio	1					
	Corpi illuminanti	Spolveratura a umido			1			
	Maniglie e porte di accesso	Lavaggio e disinfezione	1					
	Vetri e telai interni/esterni	Lavaggio			1			
Ambienti	Deragnatura		3					
Corridoi e spazi comuni 7/7 gg	Pavimentazioni	Scopatura a umido con garze monouso e lavaggio a macchina	2					
		Ceratura					1	
		Lucidatura con prodotto antiscivolo			1			
	Corrimano	Lavaggio e disinfezione	1					
	Cestini	Svuotamento con eventuale sostituzione del sacchetto; pulizia/lavaggio	1					
	Maniglie e porte di accesso	Lavaggio, sanificazione	1					
	Vetri e telai interni/esterni	Lavaggio			1			

Ambiente	Tipologia	Prestazioni	Frequenza*				
			A	B	C	D	E
	Ambienti	Deragnatura		3			
	Termosifoni	Spolveratura e lavaggio			1		
	Rivestimenti e piastrelle	Lavaggio e disinfezione			1		
	Corpi illuminanti	Lavaggio			1		
	Quadri elettrici e cassette idranti	Lavaggio vetri			1		
montacarichi/ ascensore 7/7 gg	Pavimentazione	Scopatura a umido	2				
		Lavaggio e disinfezione	1				
	Pareti, guide di scorrimento e vetri	Lavaggio e disinfezione	1				
Spogliatoi 7/7 gg	Pavimentazioni	Scopatura a umido con prodotti detergenti; lavaggio manuale con detergenti	1				
		Pulizia a fondo				1	
	Vetri, telai interni/esterni	Lavaggio			1		
	Armadietti	Spolveratura a umido			1		
	Corpi illuminanti	Lavaggio			1		
	Ambienti	Deragnatura		3			
	Scale interne 7/7 gg	Ovunque	Scopatura	1			
Deragnatura				3			
Lavaggio			1				
Corpi illuminanti		Lavaggio			1		
Vetri, telai interni/esterni, porte di accesso		Lavaggio			1		
Sale da pranzo, atrio, hall, servizi religiosi 7/7 gg	Pavimentazione	Scopatura a umido con prodotti detergenti; lavaggio manuale	2				
		Scopatura a umido con prodotti detergenti; lavaggio meccanico con lavasciuga	2				
		Ceratura meccanica con cera anti-sdrucchiolo				1	
		Lucidatura meccanica con cera antisdrucchiolo			1		
	Ambienti	Deragnatura		3			
	Maniglie e porte di accesso	Lavaggio, sanificazione	1				
	Termosifoni	Spolveratura e lavaggio			1		
	Rivestimenti e piastrelle	Lavaggio e disinfezione			1		
	Corpi illuminanti	Spolveratura a umido			1		
	Vetri e telai interni/esterni	Lavaggio			1		
	Cestini	Svuotamento con eventuale sostituzione del sacchetto; al bisogno pulizia/lavaggio	2				
Uffici 5/7	Pavimentazione	Scopatura a umido con prodotti detergenti	1				
		Lavaggio a mano	1				
	Cestini	Svuotamento con eventuale sostituzione del sacchetto; al bisogno pulizia/lavaggio	1				
	Arredi, attrezzature, davanzali	Spolveratura a umido	1				
	Vetri, telai interni/esterni	Lavaggio			1		
	Termosifoni	Spolveratura e lavaggio			1		
	Maniglie e porte di accesso	Lavaggio, sanificazione	1				
	Corpi illuminanti	Spolveratura a umido			1		
	Ambienti	Deragnatura		3			

Ambiente	Tipologia	Prestazioni	Frequenza*				
			A	B	C	D	E
Aree esterne	Corpi illuminanti	Lavaggio			1		
	Pavimentazione	Spazzatura		1			
	Cestini e posacenere	Svuotamento e pulizia	1				
	Scale esterne	Scopatura		1			
Raccolta rifiuti 7/7 gg	Ai piani, tisanerie,	Raccolta rifiuti e trasporto nei punti esterni	1				
	Cassonetti portarifiuti	Lavaggio e disinfezione			1		
Magazzini, depositi	Pavimentazione	Scopatura a umido con prodotti detergenti			1		
		Lavaggio			1		
	Scaffali	Spolveratura a umido					1
	Vetri, telai interni/esterni, porte	Lavaggio					1

*A=gioraliera; B=settimanale; C=mensile; D=bimensile; E=trimestrale;

Ad ogni fine-turno, l'operatore si occupa del lavaggio e riordino di tutte le attrezzature utilizzate e relativa loro sistemazione presso apposito locale. L'operatore che termina il turno di ogni giorno si occuperà di segnalare al Referente servizi alberghieri il materiale in esaurimento, previa compilazione di apposito modulo.

Gli operatori impiegati garantiranno il servizio secondo le modalità operative di seguito descritte:

- utilizzo del **sistema di pulizia codificato a colore (codice-colore)**, che impedisce di scambiare i prodotti. Per ciascuna superficie, quindi, si utilizza il panno specifico, abbinato al detergente o al disinfettante adeguato. In questo modo sarà possibile garantire risultati ottimali in particolare in questo tipo di ambienti, con maggiori necessità igieniche;
- la **sostituzione dei panni dopo ogni stanza** (ove possibile si prevede anche il panno monouso);
- utilizzo del **sistema pre-impregnato**, che prevede la preventiva preparazione dei panni che saranno utilizzati per le pulizie, eliminando così le fasi di diluizione del detergente direttamente nell'ambiente di pulizia e di risciacquo, che comportano rispettivamente, rischi per gli ospiti (i detergenti lasciati sul carrello a portata di mano) e rischi di contaminazione batterica incrociata (per lo scambio continuo tra acqua pulita e acqua di risciacquo). Questo sistema permette all'operatore di avere la soluzione detergente sempre pulita e di distribuirla uniformemente e in modo omogeneo su tutti i panni, oltre che di contenere la quantità di prodotti chimici e di acqua, rispettando così l'ambiente;
- uso di **carelli attrezzati** specifici permette di ridurre le potenziali situazioni di rischio di infezioni dovute alla proliferazione di microrganismi patogeni, tipici degli ambienti sanitari, limitandone la diffusione negli ambienti. L'utilizzo di tale sistema, accanto a protocolli operativi specifici, permette di mettere in atto misure preventive per limitare il rischio di trasmissione e riproduzione dei microrganismi patogeni dovuti alla movimentazione dell'attrezzatura tra diversi ambienti;
- utilizzo di **frange in microfibra**, che assicurano una maggiore azione pulente su pavimenti con grado di sporco medio-alto rispetto alle fibre di cotone. Infatti, esse sono in grado di penetrare nelle microporosità del pavimento, assorbendo lo sporco rimosso ed immagazzinandolo fino al momento del lavaggio, contrariamente ai tessuti di cotone che, invece, spostano le particelle di sporco lasciando la superficie parzialmente sporca e umida. Il tessuto microfibra, inoltre, non lascia scie e permette una pulizia più veloce e con minore sforzo, rispetto ai panni convenzionali;
- utilizzo dello specifico *Protocollo aziendale per la gestione delle operazioni di pulizia, igienizzazione, disinfezione e sanificazione delle strutture residenziali per anziani*, adottato, previa formazione specifica, da tutto il personale operativo. In esso sono descritte puntualmente le attività che devono essere quotidianamente svolte e aggiornato rispetto alle raccomandazioni emanate dall'Istituto Superiore della Sanità.

Gli interventi previsti, unitamente alle soluzioni metodologiche appena definite, saranno svolti in sintonia con quanto disposto dal D.M. 51 del 29/01/2021 "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di sanificazione di edifici e ambienti a uso civile, sanitario e per la fornitura di prodotti detergenti". Pertanto, Universiis si impegna fin d'ora a utilizzare prodotti che rispettano i criteri ecologici definiti per l'assegnazione di una delle eco-etichette ISO Tipo I, conformi alla norma ISO 14024, prevalentemente prodotti certificati ECOLABEL marchio comunitario di qualità ecologica.

Per le **tipologie di prodotti** per cui non esiste ancora una linea ecologica o Certificazione Ecolabel saranno utilizzate soluzioni rispondenti alla normativa vigente per quanto riguarda etichettatura, pericolosità e biodegradabilità (almeno 90%).

I prodotti utilizzati per le pulizie periodiche o straordinarie (es. cere, deceranti, decappanti, deteresolventi, cere metallizzate, smacchiatori di inchiostri) sono da intendersi come prodotti classificati superconcentrati ovvero destinati alla pulizia di ambienti interni di edifici, inclusi i detergenti per finestre e i detergenti per servizi sanitari, con elevata concentrazione di sostanza attiva, ovvero almeno pari al 30% per quelli da diluire e almeno al 15% per quelli pronti all'uso.

I detergenti superconcentrati saranno utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (es. flaconi dosatori, apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti, riducendo quindi al

minimo l'impatto ambientale derivante da un eccessivo dosaggio. Queste categorie di prodotti sono conformi al Regolamento CE 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio e ai Criteri ambientali minimi.

Con particolare riferimento al periodo storico che stiamo vivendo, e tenuto conto delle normative vigenti in merito al contrasto della diffusione del virus COVID-19, Universiis utilizzerà prodotti detergenti disinfettanti a base di cloro elettrolitico. La scelta dei prodotti da utilizzare sarà tuttavia fatta anche a seguito delle osservazioni che emergeranno dopo periodici sopralluoghi effettuati da un tecnico esperto, incarico da Universiis.

I prodotti-detergenti eco-compatibili che saranno utilizzati sono in grado di garantire prestazioni pulenti di alto livello e rapidità di esecuzione; sono a bassissimo impatto ambientale (biodegradabili al 98% nell'arco di 24 ore e privi di tossicità per i fanghi attivi delle fosse biologiche), **prodotti con materie prime rinnovabili** e in un'ottica di **riduzione degli scarti di produzione inquinanti e di consumo di energia**; il loro *packaging* deriva da materiali riciclati, mentre le loro formulazioni, efficienti ed altamente concentrate, consentono di **ridurre il consumo di acqua**. (*sostenibilità* nel pieno rispetto delle iniziative promosse dalla diffusione della *Green Public Procurement*).

Nelle seguenti tabelle la proposta Universiis.

Prodotti per servizio pulizie e igiene ambientale – PULIZIE ORDINARIE	
Prodotto	Principali caratteristiche tecniche
TANET SR15	detergente ad alte prestazioni per superfici e pavimenti
GLASS CLEANER	detergente per vetri e superfici lucide
SANET SPRAY	detergente per sanitari e bagni anticalcare
SANET PERFECT	Disincrostante per sanitari

Prodotti per servizio pulizie e igiene ambientale – PULIZIE STRAORDINARIE	
Prodotto	Principali caratteristiche tecniche
LINAX COMPLETE	decerante ad alte prestazioni
LONGLIFE COMPLETE	dispersione per pavimenti ad alte prestazioni

Prodotti per servizio pulizie e igiene ambientale – DISINFEZIONE PAVIMENTI E SUPERFICI	
Prodotto	Principali caratteristiche tecniche
DECS ambiente plus	Detergente disinfettante PMC a base di cloro ossidante elettrolitico, che garantisce un alto grado di purezza (assenza di metalli pesanti), un inferiore grado di pericolosità, di irritazione, di corrosività e pericolosità per l'ambiente, maggiore stabilità del prodotto e tempi di contatto e di utilizzo molto bassi.

Prodotti per servizio pulizie e igiene ambientale – CUCINETTE DI PIANO	
Prodotto	Principali caratteristiche tecniche
GREASE PERFECT	sgrassante ad alte performance per la cucina
CREAM cleaner	crema detergente
MANUDISH original	detergente liquido per lavaggio piatti a mano
BRILLANT	brillantante ad alte prestazioni

I **prodotti di consumo forniti** saranno conformi al Piano d'Azione Nazionale per il GPP (PAN GPP) come attestato dall'etichetta ecologica ISO Tipo I (Ecolabel e Blaue Engel), che garantisce l'utilizzo di un processo produttivo a ridotto impatto ambientale senza l'impiego di sostanze nocive per l'uomo e l'ambiente, e PEFC, che garantisce un utilizzo sostenibile delle risorse boschive per l'approvvigionamento della materia prima.

Universiis metterà a disposizione le **macchine e le attrezzature** necessarie allo svolgimento del servizio, in possesso del marchio CE, attestato da marcatura CE e dichiarazione di conformità della casa costruttrice, adeguate al lavoro da svolgere e idonee ai fini della sicurezza e della salute. Attuerà le misure tecniche e organizzative adeguate a ridurre al minimo i rischi connessi all'uso delle attrezzature e macchine di lavoro da parte degli addetti per impedire che dette attrezzature possano essere utilizzate per operazioni e secondo condizioni per le quali non sono adatte. Le macchine verranno dotate di targhetta adesiva di riconoscimento riportante: logo della Ditta, tipologia, numero di inventario interno identificativo, anno di acquisto, data dell'ultima revisione. Macchine e attrezzature dedicate esclusivamente a specifiche aree di rischio saranno identificate da targhette identificative da un codice colore abbinato in maniera univoca all'area di utilizzo. Saranno a disposizione almeno: 3 carrelli attrezzati codice-colore; un aspirapolveri/liquidi verticale; una monospazzola e una lavasciuga pavimenti, oltre alla minuteria utile allo svolgimento corretto del servizio.

Tenuto conto delle caratteristiche della Struttura e dei suoi locali, Universiis prevede di impiegare il seguente:

Presenze e turni di servizio del personale di servizio di pulizia							
Addetto al servizio pulizia	Orario		n. ore	Turno	n. addetti	giorni/sett	Totale ore/sett
	07.00	13.30					
			6,5	M	2	5 (lun-ven)	65

08.00	12.00	4	MX	1	5 (lun-ven)	20
16.00	20.00	4	P	2	7	56
07.00	12.30	5,5	MY	2	2 (sab; dom)	22
Totale ore settimanale						163

Il turno di mese-tipo è di seguito riportato; da esso si evince che il gruppo stabile di operatori impiegato è di 8 unità: Infine, Universiis adotta un sistema di autocontrollo del servizio sarà conforme a quanto previsto dal *Regolamento Attuativo del Codice dei Contratti Pubblici*. Le principali caratteristiche del sistema che Universiis intende adottare sono:

- conformità alle norme: UNI EN ISO 9001 - UNI EN ISO 14001 - SA 8000;
- informazione e formazione al Comune sul sistema di controllo e sugli strumenti adottati;
- impiego di un metodo statistico che permette di individuare i periodi di controllo e i campioni rappresentativi;
- adozione di un metodo di valutazione oggettivo mediante la definizione dei criteri di misurazione degli elementi soggetti a controllo e delle soglie di accettazione;
- individuazione di un indice globale di qualità del servizio.

Nella seguente tabella si propone la sintesi del sistema di autocontrollo del servizio che si intende adottare:

Tipo di controllo	Elementi del controllo	Descrizione
PROCESSO	<ul style="list-style-type: none"> - rispetto della metodologia degli interventi; - rispetto delle procedure previste dal Capitolato, dal progetto e dai piani di lavoro; - comportamento degli operatori; - corretto uso delle attrezzature 	I controlli di processo e risultato si basano sull'applicazione di uno specifico <i>Piano di Campionamento Statistico</i> , con lo scopo di rendere il sistema rappresentativo dell'intero Appalto, e sulla definizione di indicatori e delle relative soglie di conformità, mentre l'autocontrollo da parte degli operatori avviene in maniera sistematica al termine dell'esecuzione del servizio presso la struttura/ area di competenza.
ORGANIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - presenza in servizio del numero di operatori previsto; - puntualità degli operatori; - rispetto della programmazione degli interventi; - pronta sostituzione del personale assente 	
QUALITA'	<ul style="list-style-type: none"> - verifica delle prestazioni con idonea strumentazione 	

B.4 I servizi aggiuntivi/ulteriori che si intendono attivare

In sintonia con quanto auspicato dal Comune relativamente alla necessità di mantenere vivo lo stretto legame che la R.S.A. ha costruito negli anni con la comunità locale e di continuare così a *incidere positivamente sulla vita comunitaria*, Universiis intende consolidare sempre più la valenza assunta dalla R.S.A. di importante punto di riferimento sia all'interno della rete dei servizi socio-sanitari territoriali per la presa in carico della fragilità che del *tessuto sociale* quale valido supporto alle famiglie che hanno in carico una persona non autosufficiente, garantendo anche per il prossimo quinquennio una gamma di servizi aggiuntivi e ulteriori, in armonia con le previsioni del Capitolato e utili a realizzare uno degli obiettivi del proprio modello teorico di riferimento rappresentato in premessa, ossia la dimensione dell'inclusione.

Di seguito la loro descrizione, motivandone la scelta ed evidenziando la loro attitudine. Il loro avvio, tuttavia, sarà assoggettato alle norme vigenti e relative al contrasto della diffusione del contagio da COVID19 nelle Strutture Residenziali, oltre che preventivamente autorizzato dal Comune, in un'ottica di collaborazione e di lavoro di rete Comune-R.S.A.-territorio.

Pasti per esterni: possibilità per esterni di consumare un pasto presso la sala da pranzo della R.S.A., tutti i giorni dell'anno. Le ragioni di tale scelta sono legate alla volontà di offrire un valido supporto alle persone sole, che non sono in grado di preparare in modo adeguato un pasto equilibrato in autonomia. L'attitudine di questa proposta è principalmente legata alla possibilità di potenziare la rete sociale, sia della persona che si reca in Struttura, che così facendo trova nel momento conviviale anche un'occasione di socializzazione, che, talvolta, per gli ospiti che, attraverso il contatto con l'esterno, possono ancora avere un collegamento con la comunità, seppur solo con i racconti e le narrazioni dell'utente esterno.

Servizio pasti a domicilio: possibilità di offrire al domicilio del richiedente un pasto personalizzato, tutti i giorni dell'anno, al fine di far sì che la R.S.A. possa contribuire al benessere delle persone residenti sul territorio che, anche momentaneamente, non sono in grado di avvalersi di un pasto adeguato presso la propria abitazione. L'attitudine di questa proposta è principalmente legata alla possibilità di incrementare i profili qualificanti del Servizio, attraverso un'offerta mirata a un preciso *target* di utenza.

Servizio di lavanderia per esterni: possibilità di far lavare la propria biancheria e/o indumenti all'interno del presidio. Le ragioni di tale scelta sono legate alla volontà di supportare gli anziani, che, seppur ancora parzialmente autonomi, non sono in grado di svolgere in modo corretto l'attività in parola. L'attitudine di questa proposta è principalmente legata alla possibilità di incrementare i profili qualificanti del Servizio sul territorio in termini di sostegno alle diverse forme di domiciliarità, già garantite

Servizio di igiene personale completa per esterni: possibilità di poter accedere al servizio all'interno dei locali adibiti a ciò in R.S.A. e con il sostegno di personale qualificato. Le ragioni di tale scelta sono legate alla volontà di supportare le persone anziane, che non sono in grado di svolgere in modo corretto l'attività in parola presso la propria dimora. L'attitudine di questa proposta è principalmente legata alla possibilità di incrementare i profili qualificanti del Servizio residenziale sul territorio in termini di sostegno alle diverse forme di domiciliarità, già garantite dagli enti competenti.

Ambulatorio TNF: possibilità per utenti affetti da disturbi cognitivo-comportamentali di accedere ai laboratori di *Doll Therapy*, di Stanza tipo *Snoezelen* e di Terapia del Treno, già attivi in Struttura e condotti da professionisti qualificati. Le ragioni di tale scelta sono legate alla volontà di offrire un valido supporto agli anziani affetti da demenza, ancora assistibili al domicilio, al fine di contribuire a rallentare il loro declino cognitivo e funzionale e controllare i disturbi del comportamento, migliorando così le loro funzioni cognitive, il loro comportamento o le loro *performance* nelle attività funzionali. L'attitudine di questa proposta è principalmente legata alla possibilità di incrementare i profili qualificanti del Servizio sul territorio offrendo alla famiglia che ha in carico un congiunto affetto da demenza un valido strumento per contrastare il più possibile l'avanzare della malattia.

Ambulatorio di fisioterapia: possibilità per utenti esterni di accedere a sedute di prestazioni riabilitative individualizzate e terapie fisiche (es. magnetoterapia, ultrasuoni, infrarossi) presso locali dedicati della R.S.A. da parte di professionisti qualificati. È possibile anche usufruire della consulenza del Fisiatra per quanto riguarda la prescrizione di ausili. Le ragioni di tale scelta sono legate alla volontà di contribuire al mantenimento del benessere fisico degli utenti che accedono a questo servizio. L'attitudine di questa proposta è principalmente legata alla possibilità di incrementare i profili qualificanti del Servizio sul territorio offrendo prestazioni utili al miglioramento della qualità della vita delle persone, ma anche di potenziamento della rete sociale, posto che l'accesso di un utente esterno può rappresentare un valido momento di socializzazione con gli ospiti.

Ambulatorio infermieristico: possibilità di accedere a prestazioni infermieristiche presso locali dedicati della R.S.A. (es. monitoraggio parametri vitali, iniezioni, piccole medicazioni, controllo glicemico). Le ragioni di tale scelta sono legate alla volontà di contribuire al mantenimento del benessere fisico delle persone. L'attitudine di questa proposta è principalmente legata alla possibilità di incrementare i profili qualificanti del Servizio sul territorio offrendo prestazioni utili al miglioramento della qualità della vita delle persone anziane, ma anche di potenziamento della rete sociale, posto che l'accesso di un utente esterno in R.S.A. può rappresentare un buon motivo per uno scambio di saluti o una comunicazione con gli ospiti.

Corsi di animazione: possibilità di accedere alle attività di animazione in programma per gli ospiti della R.S.A. (es. laboratorio di pittura, di lettura animata). Le ragioni di tale scelta sono legate alla volontà di offrire un valido supporto alle persone sole, che, attraverso questi momenti ludico-ricreativi possono uscire dall'isolamento. L'attitudine di questa proposta è principalmente legata alla possibilità di potenziare la rete sociale, sia della persona anziana che si reca in Struttura, che così facendo trova nel momento animativo un'occasione di socializzazione, che per gli ospiti che, attraverso il contatto con l'esterno possono ancora avere uno scambio con il tessuto sociale di loro provenienza, seppur solo con i racconti.

Prestazioni socio-sanitarie e assistenziali contingentate nel tempo ed erogate in tempi rapidi al domicilio: possibilità di richiedere prestazioni domiciliari di tipo assistenziale, infermieristico e fisioterapico. L'attivazione del servizio è volta a prendere in carico possibili emergenze, non altrimenti gestibili dalla famiglia o da altri servizi presenti sul territorio. L'attitudine di questa proposta è principalmente legata alla possibilità di incrementare i profili qualificanti del Servizio sul territorio offrendo un valido supporto alla filiera dei servizi a favore della domiciliarità, già attivi e presenti sul territorio.

Percorsi formativi per familiari/badanti che li richiedono per acquisire abilità specifiche per il miglioramento della loro capacità assistenziale a favore di un loro congiunto non autosufficiente o affetto da demenza, per il tramite pacchetti formativi individualizzati erogati da personale qualificato, presente in R.S.A. (es. Infermiere, Psicologo, Geriatra, Nutrizionista) compresa un'attività di supervisione assistenziale al domicilio. L'attitudine di questa proposta è principalmente legata alla possibilità di incrementare i profili qualificanti del Servizio sul territorio offrendo un valido strumento per poter gestire al domicilio con competenza le possibili criticità che la malattia può presentare.

C. PRESTAZIONI ACCESSORIE SULL'IMMOBILE

C.1 Estratto del piano di manutenzione ordinaria

Nel seguente schema si riporta in sintesi il Piano delle manutenzioni ordinarie attualmente presente in R.S.A.

Elemento	Descrizione dei controlli/interventi	Frequenza
Canali di gronda e pluviali	Pulizia dei canali	Annuale
	Controlli funzionalità pluviali, guarnizioni e collegamenti	Annuale
Pompe di sollevamento	Pulizia e lubrificazione di tutto il macchinario	Annuale
Pozzetti sifonati	Controllo funzionalità guarnizioni e collegamenti	Annuale
	Pulizia con prodotti chimici adeguati	Annuale
Collettori fognari	Controllo funzionalità guarnizioni e collegamenti	Annuale
	Pulizia con prodotti chimici adeguati	Annuale
Apparecchi sanitari	Controllo funzionalità guarnizioni e collegamenti	Annuale
	Controlli sistemi di fissaggio	Annuale
	Controllo presenza calcare sulla rubinetteria e pulizia con prodotti adeguati	Mensile
Fossa biologica	Verifica consistenza del collegamento tra tubazioni e fossa	Annuale
	Spurgo con getti d'acqua compressa	Annuale

<i>Tubazioni impiantistiche</i>	Esame generale per controllo funzionalità e integrità	Annuale
	Pulizia tubazioni e filtri	Annuale
	Verifica integrità della coibentazione	Annuale
	Verifica della capacità della tenuta delle valvole e della loro manovrabilità	Annuale
<i>Rubinetti</i>	Controllo presenza calcare sulla rubinetteria e pulizia con prodotti adeguati	Mensile
	Controllo sistema chiusura/apertura, ancoraggio e guarnizioni	Biennale
	Controlli sistemi di fissaggio	Annuale
<i>Caldaie</i>	Pulizia della caldaia e dei componenti da parte di personale specializzato	Annuale
	Verifica rendimento impianto da parte di personale specializzato	Annuale
	Controllo emissioni atmosferiche dei prodotti della combustione da tecnico specializzato	Annuale
	Verifica della pressione dell'acqua dell'impianto a freddo	Mensile
<i>Impianto riscaldamento</i>	Verifica funzionamento regolare delle valvole di mandata e di ritorno	Annuale
	Controllo temperature corpo scaldante	Inizio stagione
	Ispezione con eliminazione dell'aria presente nel radiatore	Annuale
<i>Canali di scarico</i>	Verifica di: stato coibente dei comignoli, pulizia e tenuta dei condotto	Annuale
	Controllo del tiraggio	Annuale
<i>Ventilconvettori</i>	Pulizia generale (procedura anti-COVID attualmente in uso)	Semestrale
	Verifica rumorosità, corretto senso di rotazione del ventilatore e componenti di comando	Annuale
	Pulizia filtri con prodotti adeguati (procedura anti-COVID attualmente in uso)	Bimestrale
<i>Valvole termostatiche</i>	Verifica del regolare funzionamento	Annuale
	Controllo manovrabilità valvole e capacità di tenuta delle stesse	Semestrale
<i>Brucciatori</i>	Verifica generale per rispetto requisiti minimi forniti dal produttore	Annuale
	Verifica del sistema di pompaggio materiale combustibile e aspirazione bruciatore	Annuale
	Pulizia filtri con prodotti specifici	Annuale
	Controllo elettrovalvole	Annuale
<i>Dispositivi di controllo e regolazione</i>	Verifica corretto funzionamento dei vari dispositivi	Annuale
	Pulizia dei dispositivi	Mensile
<i>Unità trattamento aria</i>	Controllo generale del funzionamento e del rendimento dell'UTA	Semestrale
	Pulizia, lavaggio e disinfezione di tutti i filtri (trattamento anticovid)	Trimestrale
	Pulizia e lavaggio delle griglie di ripresa	Mensile
<i>Canalizzazioni</i>	Verifica dello stato di: condotti, flange e sostegni	Semestrale
	Pulizia delle griglie di mandata	Mensile
	Controllo con speciali apparecchiature di presenza di sporcizie all'interno dei canali	Una tantum
<i>Pompe di calore</i>	Ispezione generale dell'impianto con controllo della temperatura ambiente	Semestrale
<i>Quadri elettrici di distribuzione</i>	Controllo delle apparecchiature e del grado di efficienza dei dispositivi di chiusura	Semestrale
	Pulizia dei contatti e del quadro in generale con verifica dell'efficienza degli interruttori	Annuale
	Verifica dei tempi e delle correnti differenziali di intervento degli interruttori	Annuale
<i>Prese impianto elettrico</i>	Verifica del grado di protezione (IP 54 minimo)	Annuale
	Verifica del fissaggio e dei tempi di interventi delle correnti differenziali	Annuale
<i>Gruppi elettrogeni</i>	Verifica generale di funzionamento e della potenza di rendimento	Annuale
	Manutenzione ordinaria del generatore con cambio olio motore e sostituzione filtri	Annuale
<i>Dispersioni rete di terra</i>	Verifica funzionamento e presenza di tracce di ruggine	Annuale
	Controllo di: dispersori, serraggio morsetti e stato delle connessioni	Annuale
<i>Sistemi dispersione rete di terra</i>	Verifica generale di funzionamento	Biennale
	Verifica del rispetto dei valori di tensione	Biennale
<i>Apparecchio citofonico, videocitofonico e telefonico</i>	Controllo funzionamento apparecchio	Annuale
	Pulizia approfondita apparecchio per evitare incrostazioni	Semestrale
<i>Centrale telefonica</i>	Controllo funzionamento centrale	Annuale
	Pulizia approfondita centrale per evitare incrostazioni	Semestrale
	Controllo funzionamento corretto dell'alimentazione e dell'isolamento elettrico	Annuale
<i>Vie di corsa ascensore</i>	Controllo dello stato d'uso	Semestrale
	Pulizia e ingrassaggio dei meccanismi di leveraggio	Semestrale
<i>Cabina ascensore</i>	Controllo di: pulsantiere, serrature, leveraggi per apertura d'emergenza	Semestrale
	Lubrificazione dei meccanismi di leveraggio e delle serrature	Semestrale

	Pulizia della cabina e dei relativi meccanismi	Trimestrale
	Controllo dello stato d'uso della cabina e del paracadute annesso	Semestrale
<i>Funi sollevamento asc.</i>	Verifica di: stato d'uso, condizioni generali e del normale scorrimento delle funi	Semestrale
<i>Estintori a polvere</i>	Controllo funzionale delle parti, compresa la carica e la tenuta delle valvole	Semestrale
<i>Estintori a schiuma</i>	Controllo funzionale delle parti, compresa la carica e la tenuta delle valvole	Semestrale
<i>Idranti</i>	Prova di accensione automatica e del funzionamento di idranti e pompe	Semestrale
	Verifica della pressione in uscita dagli idranti	Semestrale
	Verifica della tenuta delle manichette degli idranti	Annuale
	Prova di accensione automatica e del funzionamento di idranti e pompe	Semestrale
	Controllo generale degli idranti	Annuale
	Verifica della pressione d'acqua e funzionamento dei rubinetti	Annuale
<i>Sistema allarme impianto antincendio</i>	Verifica dell'alimentazione elettrica e di quella a batteria	Semestrale
	Verifica del corretto funzionamento della sirena	Annuale
<i>Rilevatori impianto antincendio</i>	Verifica dell'alimentazione elettrica e di quella a batteria	Semestrale
	Verifica del corretto funzionamento dei rilevatori	Semestrale
	Pulizia dei rilevatori	Annuale
<i>Porte antincendio</i>	Verifica apertura e chiusura delle porte e del maniglione	Semestrale
<i>Alimentatore antincendio</i>	Verifica del corretto funzionamento e della potenza di rendimento	Annuale
	Verifica del livello del liquido della batteria ed eventuale rabbocco	Semestrale
<i>Avvisatore manuale antinc.</i>	Verifica del corretto funzionamento e della potenza di rendimento	Annuale
<i>Centrale di rilevazione e controllo impianto antinc.</i>	Verifica generale del corretto funzionamento e della corretta accensione spie luminose	Annuale

C.2 Descrizione del piano di manutenzione straordinaria

Nel seguente schema si riporta in sintesi il Piano delle manutenzioni straordinarie da applicare alla R.S.A.

<i>Elemento</i>	<i>Descrizione dei controlli/interventi</i>	<i>Frequenza</i>
<i>Tubazioni gas metano impianto idro-sanitario</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Ventennale
<i>Impianto riscaldamento</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Decennale
<i>Canali di scarico impianti clima/riscaldamento</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Cinquantennale
<i>Ventilconvettori</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Decennale
<i>Caldaia</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Ventennale
<i>Brucciatori</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Decennale
<i>Tubazioni impianti clima/riscaldamento</i>	Ripristino periodico della coibentazione	Decennale
<i>Unità trattamento aria</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Circa quindicennale
<i>Canalizzazioni impianto condizionamento</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Circa quarantennale
<i>Pompe di calore</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Circa quarantennale
<i>Quadri di distribuzione I.E.</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Quarantennale
<i>Prese I.E.</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Quarantennale
<i>Gruppi elettrogeni</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Quarantennale
<i>Dispensori in rame reti di terra</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Decennale
<i>Sistemi di dispersione rete di terra</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Decennale
<i>Apparecchio citofonico/videocitofonico e telefonico</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Decennale
<i>Centrale telefonica</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Ventennale
<i>Cabina ascensore</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Cinquantennale
<i>Componenti cabina ascensore</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Decennale
<i>Funi di sollevamento ascensore</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Venticinquennale
<i>Estintori a polvere e a schiuma</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Quindicennale
<i>Idranti</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Quindicennale
<i>Sirena d'allarme</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Quindicennale
<i>Rilevatori</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Quindicennale
<i>Alimentatore impianto antincendio</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Quarantennale
<i>Centrale di rilevazione e controllo impianto antinc.</i>	Sostituzione al termine del ciclo di vita	Decennale

Tra di essi, quelli che Universiis propone al Comune come interventi straordinari prioritari sono i seguenti:

<i>Descrizione dell'intervento</i>	<i>Calendarizzazione (annualità della concessione interessata)</i>
------------------------------------	--

	1°	2°	3°	4°	5°
Bonifica e Certificazione di Sicurezza del sistema aeraulico					x
Revisione/sostituzione parziale o totale di impianti di rivelazione fumi	x				
Sostituzione impianto chiamata infermieristica		x			
Sostituzione dei punti luce				x	
Sostituzione di caldaia, frigo e rete idro-termo-sanitaria			x		

Di seguito la descrizione dettagliata di ciascun intervento straordinario prioritario qui proposto.

Bonifica e Certificazione di Sicurezza del sistema aeraulico della RSA: l'intervento interessa l'impianto di distribuzione dell'aria primaria (UTA, mandata) e nr. 30 unità fan-coil (terminali) e sarà progettato secondo norme di legge vigenti. L'intervento si rende necessario, in quanto da una verifica nelle condotte di distribuzione, s'è riscontrata la presenza di materiali di cantiere (calcinacci e altro materiale) complessivamente previsto si compone di: 1) ispezione tecnica preliminare per una corretta visione delle problematiche igieniche e manutentive dell'impianto; 2) bonifica delle unità di trattamento aria e delle unità fan-coil, secondo metodologie appropriate; 3) restauro conservativo delle superfici interne alle unità di trattamento aria, finalizzato al ripristino delle ideali condizioni del sistema aeraulico; 4) Ispezione fotografica conclusiva delle parti interne: ogni parte bonificata verrà ripresa con una fotocamera digitale ad alta risoluzione. Le immagini in tal modo ottenute saranno registrate su DVD o altro supporto digitale; 5) Campionamento microbiologico conclusivo dell'acqua di umidificazione/condensa delle unità di trattamento aria, delle superfici delle unità di trattamento aria, delle unità fan-coil e delle superfici interne alle unità fan-coil, al fine di verificare, per ciascun elemento in verifica, eventuali contaminazioni microbiologiche. Tutti i campioni saranno analizzati presso uno o più Laboratori autorizzati muniti di accreditamento ACCREDIA e gli esiti riportati nei Rapporti di Prova. 6) Bonifica delle Condotte Aerauliche, che prevede la bonifica delle canalizzazioni serventi gli impianti; 7) Relazione Tecnica di Bonifica secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004, comprensiva delle seguenti attività:

Revisione/sostituzione parziale o totale di impianti di rivelazione fumi: in ottemperanza alle prescrizioni della norma UNI 11224-2019, che richiama l'obbligatorietà di revisione/sostituzione parziale o totale degli impianti di rivelazione fumi trascorsi i 12 anni dalla data di realizzazione. Nello specifico, la normativa prevede, trascorsi i 12 dalla data di realizzazione, la sostituzione o la revisione (con invio al produttore per ripristino ai valori di fabbrica) di tutti i sensori degli impianti di rivelazione fumi; qualora la centrale non disponga di parti di ricambio sarà inoltre necessario procedere con la sua sostituzione.

Alla pubblicazione della norma gli impianti esistenti presso la R.S.A. di Seriate, che presentano anzianità maggiore di 12 anni, (tra cui la centrale "Zettler LOOP 500") vengono considerati con anzianità pari a 12 anni.

Per l'attuale impianto di rivelazione fumi è stato evidenziato, da parte di tecnici incaricati, che non sono più disponibili parti di ricambio sia per la centrale che per sensori di rivelazione. Pertanto, come evidenziato nella normativa "in caso di indisponibilità delle parti di ricambio il sistema deve essere considerato non più assoggettabile a manutenzione in caso di successivo guasto", al fine di evitare tale accadimento, Universiis ritiene indispensabile la revisione/sostituzione parziale o totale di impianti di rivelazione fumi nei prossimi quinquenni.

Sostituzione impianto chiamata infermieristica: la proposta discende dal fatto che l'attuale impianto non è più assoggettabile a manutenzione a causa della obsolescenza o non disponibilità sul mercato di parti di ricambio. La presente proposta, quindi, è volta alla sostituzione integrale delle apparecchiature a favore di un nuovo sistema tipo, ora individuato nel Mod. Medicall 800 (Ditta Zettler), prevedendo, a seguito di sopralluogo eseguito da tecnici, il riutilizzo della rete cavi esistente, con la precisazione che, tuttavia, solo durante la fase di installazione potrà essere verificato se l'interno cablaggio sia adeguato o se uno o più rami dello stesso dovranno essere sostituiti. Il costo indicato in PEF, quindi, non tiene conto di tali ulteriori oneri e pertanto gli stessi saranno successivamente quantificati ed esposti al Comune.

Il sistema che si propone è un sistema di comunicazione e segnalazione interamente elettronico conforme allo stato dell'arte e alle normative attuali (DIN VDE 0834), caratterizzato da elevati standard di sicurezza. Le funzioni di monitoraggio integrate nel sistema consentono di segnalare immediatamente eventuali guasti e di provvedere rapidamente alla loro eliminazione. Al contempo si garantisce che le restanti parti del sistema non vengano influenzate da questo guasto e continuano a funzionare in modo affidabile. Le chiamate vengono segnalate o da lampade di segnalazione fuoriporta o da lampade di segnalazione in reparto, o mediante avviso di chiamata acustico. In questo modo è possibile individuare facilmente gli ospiti che hanno chiamato. Di seguito la quantificazione dell'intervento straordinario qui suggerito:

Piano	Locale	Descrizione	Quantità
interrato	bagni singoli	SET – Lampada di segnalazione a LED con elettronica; SET – tastiera tirante WC antimicotica; SET – tastiera annullo WC antimicotica	1 per ogni elemento
terra	bagni	SET – Lampada di segnalazione a LED con elettronica; SET – tastiera tirante WC antimicotica; SET – tastiera annullo WC antimicotica	4 per ogni elemento
primo	posto letto	SET VDE – tastiera di chiamata con presa 15 poli antimicrobica	71
secondo		VL – tastiera pensile per chiamata con 2 comandi luce, presa 15 poli antimicrobica	71

	camera con bagno	SET – display H1 (presenza, chiamata, consultazione) S1, bianco; SET – Lampada di segnalazione a LED senza elettronica; SET – tastiera tirante WC antimicotica; SET – tastiera annullo WC antimicotica	27 per ogni elemento
	bagno assistito	SET – display H1 (presenza, chiamata, consultazione) S1, bianco; SET – Lampada di segnalazione a LED senza elettronica; SET – tastiera tirante WC antimicotica	4 per ogni elemento
primo	locale personale con bagno	Alimentatore 27 V/9A, Ripetitore con separazione galvanica, SET – display universale, bianco; SET – Lampada di segnalazione a LED con elettronica; SET – tastiera tirante WC antimicotica; SET – tastiera annullo WC antimicotica	2 per ogni elemento
secondo	bagni singoli	SET- lampada di segnalazione a LED con elettronica; SET – tastiera tirante WC antimicotica; SET – tastiera annullo WC antimicotica	4 per ogni elemento
	locale personale	Alimentatore 27 V/9A; Ripetitore con separazione galvanica; SET – display universale, bianco	1 per ogni elemento
tutti	installazione	Installazione su rete cavi e operazioni di avviamento e programmazione sistema	1

Sostituzione dei punti luce: poiché i corpi illuminanti sono arrivati dopo 18 anni a fine vita e per potenziare l'illuminazione nel presidio, Universiis intende sottoporre al Comune la necessità dell'intervento di manutenzione straordinaria consistente nella sostituzione dei punti luce, oggi alimentati con circoline al neon, con lampade a LED, secondo le seguenti quantità: fornitura e posa di 69 LED panel da incasso e di 91 LED panel con cornice esterna e relativa dichiarazione di conformità. Universiis attiva un servizio di manutenzione, attivo 7 giorni su 7, con la presenza di due addetti per totali **69 ore/settimanali**, distribuite in orario diurno e un adeguato **servizio di reperibilità**, al fine di garantire interventi entro 12 ore dall'urgenza.

C.3 Descrizione degli apporti di beni mobili e/o attrezzature, ovvero interventi sulla struttura, funzionali all'incremento della qualità dell'ospitalità o a ridurre gli impatti ambientali

Universiis, al fine di incrementare la qualità dell'ospitalità propone di apportare le seguenti migliorie:

- **sostituzione degli apparecchi TV nelle camere di degenza**, nelle quantità di seguito indicate: nr 3 TV 50 pollici e relativi supporti e nr. 36 TV 32 pollici e relativi supporti;
- **installazione di un sistema di rilevazione alle uscite non controllate degli ospiti:** al fine di una migliore sicurezza degli ospiti, con particolare riferimento a quelli affetti da problemi di disorientamento spazio-temporale e da *wondering*, e un loro controllo più attento, pur nel rispetto delle individualità e libertà del singolo, Universiis propone di installare presso la porta di ingresso e delle uscite di emergenza della RSA un sistema antitaccheggio, composto da 2 antenne in metallo, munito di microprocessore con copertura di un passaggio fino a m. 1,8. A seconda della tipologia di ospite individuato dall'equipe, saranno utilizzate etichette rigide o bottoni (da attaccare agli indumenti), o braccialetti, che rilevano il passaggio all'esterno della persona. Sarà anche acquistato un distaccatore, al fine di rimuovere i tracciatori antitaccheggio dagli indumenti;
- **software Ancelia**, in grado di garantire alla Direzione della Struttura il monitoraggio costante delle condizioni degli ospiti più a rischio e la raccolta e l'analisi dei conseguenti dati assistenziali utili a rendicontare alle famiglie e al Comune l'attività svolta a favore degli ospiti. Questa sperimentazione avverrà a favore dei degenti del 2° piano, maggiormente compromessi, che, attraverso un apposito dispositivo saranno monitorati durante il loro stazionamento in camera, attraverso un sistema che allerta l'Infermiere o l'OSS di possibili situazioni a rischio (es. caduto, che ha scavalcato le spondine, fermo in una certa postura, in stato di wandering). A seguito di tale segnale, quindi, l'operatore interviene per verificare quanto comunicato dal sistema e attivare le azioni conseguenti. Il software registra costantemente tutte le attività accadute e svolte e origina report di rendicontazione conseguenti (nr allarmi generati, nr/tipo/durata di risposta agli interventi personalizzati); Inoltre, al fine di proseguire nella applicazione delle TNF, Universiis mantiene in uso anche le seguenti dotazioni:
- **Stanza tipo Snoezelen**, allestita al piano interrato, attrezzando l'ambiente con elementi che consentono all'ospite un approccio multisensoriale globale; egli viene accolto da un luogo avvolgente e accogliente, costituito da effetti luminosi, musicali, uditivi e tattili entro il quale viene accompagnato per la stimolazione dei sensi, generando così benessere;
- **stanza per la Terapia del Treno**, allestita, anch'essa al piano interrato, come una vera carrozza di un treno, con appositi pannelli, sedili e uno schermo in cui scorrono paesaggi come fosse un finestrino, al fine di favorire nella persona affetta da demenza benessere e la sensazione del movimento, del viaggio e del ritorno a casa.

D. ULTERIORI ASPETTI GESTIONALI

D.1 Giornata tipo

Di seguito si esplicitano le variabili tecniche, qui intese connesse al funzionamento dell'ospite, sociali, sanitarie e metodologiche, sulla base delle quali Universiis determina la scansione temporale dei momenti in cui divide la giornata in RSA.

Tempo	Momento	Variabili tecniche, sociali, sanitarie e metodologiche
07.00-09.30	Alzate	Per garantire il risveglio il più possibile naturale agli ospiti, si tiene conto delle abitudini individuali e quindi avviene in modo personalizzato: vengono innanzitutto alzati e preparati alla colazione coloro i quali sono già

		<p>svegli, successivamente si procede con chi è sveglio, ma ancora a letto e per ultimo con chi prolunga il riposo. Questa modalità prevede che l'equipe assistenziale non proceda per ordine nelle camere, ma a salti, spostandosi secondo le situazioni che di volta in volta si presentano. Anche gli addetti del servizio di pulizia seguono questa pianificazione. Tale organizzazione non viene adottata nel caso di esigenze specifiche di alcuni ospiti, evidenziate dal Coordinatore di Struttura nelle consegne (es. visite mediche all'esterno), o per coloro che devono essere sottoposti a prestazioni infermieristiche in determinate fasce orarie.</p>
	Igiene Personale e vestizione	<p>Nel rispetto della privacy dell'ospite e delle sue abitudini e preferenze, si procede con l'assistenza all'igiene personale in bagno, spugnatura a letto o bagno assistito (si garantisce almeno un bagno completo a settimana, taglio delle unghie di mani e piedi una volta al mese, un taglio capelli al mese e taglio barba 3 volte/settimana per i maschi) e successiva vestizione, tenuto conto dei gusti personali (es. indossare camicia e non maglia, spruzzare profumo). Sarà garantita una stretta collaborazione tra OSS e Infermieri per la valutazione del tipo di presidio/assorbente più adatto alla persona, mantenendo, tuttavia, un'attenzione nello stimolare gli ospiti incontinenti a mantenere il controllo sfinterico il più possibile, allontanando così l'utilizzo del presidio. L'operatore supervisiona/affianca l'ospite con ancora buone autonomie anche con interventi di educazione al mantenimento delle abilità residue nella cura di sé, mentre procede con l'esecuzione delle prestazioni per coloro i quali non sono più autonomi, stimolandoli, comunque, nel fare da solo, al fine di contrastare il più possibile la perdita totale della autonomia in queste attività.</p>
	Colazione	<p>La somministrazione avviene normalmente in sala da pranzo, raggiunta autonomamente o con il supporto del personale, in un clima calmo, conviviale e sereno. I cibi vengono serviti secondo i gusti personali e la loro consumazione avviene nel rispetto dei tempi di ognuno. Il personale (OSS e Infermiere) supervisiona l'alimentazione e l'idratazione, al fine di assicurare a ognuno il giusto apporto nutrizionale, oltre che il rispetto delle prescrizioni mediche (diete, allergie/intolleranze). Per gli ospiti allettati, la colazione viene servita a letto, nel rispetto della individualità e dei tempi di ognuno. Gli ospiti non autosufficienti saranno aiutati nell'alimentazione anche con accorgimenti e la messa a disposizione di ausili personalizzati (es. posate ergonomiche); i casi più gravi vengono imboccati, con particolare attenzione alle disfagie.</p>
09.30-11.30	Attività animative, riabilitative, sanitarie e di cura della persona	<p>Nell'arco della giornata la R.S.A. offre servizi di animazione, riabilitazione e di cura della persona, secondo quanto previsto dal P.A.I. e i principi della individualizzazione e della personalizzazione.</p> <p>Tutti gli operatori si avvicinano all'ospite in modo da rispondere prontamente alle sue richieste e ai suoi bisogni di salute, tenuto conto delle sue preferenze e desideri, gestendo eventuali imprevisti per il tramite di colloqui individualizzati di sostegno/affiancamento e coinvolgendolo attivamente in modo che possa essere costantemente stimolato a proseguire il suo cammino di recupero/mantenimento delle autonomie di base, in un clima di vita normalizzante e serena. Il più possibile gli spazi e gli ambienti saranno esteticamente piacevoli, sicuri, personalizzati e, per le visite dei familiari (sempre favorite e facilitate), riservati.</p> <p>Gli interventi di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e di cura della persona sono garantiti nel rispetto dei PAI, dei programmi di lavoro definiti dalla Direzione e nel solco dei protocolli vigenti e sono registrati in appositi diari in modo individualizzato, al fine di poterli sempre rendicontare e nel rispetto del principio di trasparenza dell'attività svolta.</p> <p>Le attività animative favoriscono la socializzazione di tutti gli ospiti, avendo cura di coinvolgere maggiormente le persone che più tendono a isolarsi. Sono organizzate quotidianamente considerando anche la cultura e i desideri dei partecipanti e rispettose delle abilità di ognuno, oltre che della stagionalità e delle ricorrenze. Esse sono integrate da tecniche specifiche volte a prevenire il processo involutivo delle condizioni cognitive, tenuto conto delle potenzialità residue di ogni ospite (TNF).</p> <p>L'operatore ha particolare attenzione agli allettati, assicurando il passaggio in camera giornalmente almeno per un saluto e breve colloquio. Il più possibile sono favorite le uscite nel quartiere, al fine di mantenere vivi i legami con il territorio da parte di tutti gli ospiti, non solo di quelli deambulanti, ma anche di quelli in carrozzina. In tutto il tempo il personale si assicura che l'ospite sia sempre coinvolto in un'attività, stimolandolo nel mantenimento delle autonomie residue, abbia una corretta idratazione, sia in sicurezza, abbia benessere e comfort e sia curato nell'aspetto fisico. Particolare attenzione è posta agli ospiti con disorientamento, che saranno costantemente osservati, al fine di evitare loro allontanamenti impropri.</p>
11.30-13.00	Pranzo	<p>Coerentemente con i principi enunciati al § B1.2, il pranzo è consumato in sala, raggiunta autonomamente o con il supporto del personale, in un clima calmo, conviviale e sereno. I cibi vengono serviti secondo il menù giornaliero, che tiene conto dei fabbisogni nutrizionali dell'anziano, della stagionalità e tradizioni locali, scelto dall'ospite, secondo i propri gusti, se non sono presenti limitazioni mediche. Il personale (OSS e Infermiere) supervisiona l'alimentazione e l'idratazione, al fine di assicurare a ognuno il giusto apporto nutrizionale, oltre che il rispetto delle prescrizioni mediche (diete, allergie/intolleranze). Per gli ospiti allettati, il pranzo viene servito a letto, nel rispetto della individualità e dei tempi di ognuno, tenuto conto di quanto viene servito in sala.</p>

		Gli ospiti non autosufficienti saranno aiutati nell'alimentazione anche con accorgimenti e la messa a disposizione di ausili personalizzati (es. posate ergonomiche, piatti colorati, bicchieri in melamina); i casi più gravi vengono imboccati, con particolare attenzione alle disfagie. Per queste ultime, nel caso di necessità di frullare il cibo, questo non viene mescolato, ma mantenuto separato al fine di salvaguardare il gusto del piatto.
13.00-15.00	Attività di relax	A seconda delle necessità e abitudini individuali è previsto, per chi lo desidera, un breve riposo pomeridiano. Per gli altri ospiti sono proposte attività di svago rilassanti.
15.00-16.00	Merenda	Dopo l'alzata secondo tempi e modo individualizzati è servita in sala da pranzo una merenda, secondo gusti personali e nel rispetto delle prescrizioni mediche.
16.00-18.00	Attività	Il pomeriggio prosegue garantendo attività animative, riabilitative, sanitari e di cura della persona, secondo le modalità sopra già descritte per quelle del mattino.
18.00-19.30	Cena	La cena viene servita secondo le medesime modalità descritte per il pranzo.
19.30-21.00	Preparazione al riposo notturno	Dopo la cena gli ospiti viene assicurata un'adeguata preparazione al riposo notturno, con particolare riferimento all'assistenza nell'igiene e svestizione, che seguiranno le modalità descritte in precedenza, e servita la bevanda della buonanotte. Le messe a letto sono fatte in modo individualizzato e personalizzato, tenuto conto delle abitudini e desideri del singolo ospite
21.00-07.00	Riposo notturno	Durante la notte è assicurata la sorveglianza a tutti gli ospiti attraverso l'assistenza infermieristica e socio-assistenziale, rispondendo tempestivamente e in modo personalizzato ai bisogni del singolo ospite. Durante questo tempo le attività seguono una programmazione di massima, posto che esse devono essere flessibili e in grado di prendere in carico e gestire immediatamente possibili criticità, per lo più legate ai bisogni di salute di singoli ospiti. Attenzione particolare, tuttavia, viene assicurata agli ospiti in osservazione e agli allettati, ai quali viene assicurato un costante cambio posture, al fine di favorire il loro comfort e benessere.

D.2 Strumenti e modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite, tempi di gestione dei reclami, indicazioni in caso di dimissioni/trasferimento per la continuità assistenziale

La R.S.A. di Seriate si prende in carico persone anziane fragili, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della loro dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti del singolo, sanciti per la generalità dei cittadini. Al fine di garantire la giusta collocazione di tali diritti inalienabili all'interno delle attività quotidianamente erogate in Struttura, Universiis, in continuità con quanto fin ora presente, ritiene necessaria l'adozione dei seguenti atti:

- **Carta dei Diritti della Persona Anziana:** in essa sono enunciati i diritti degli ospiti e i doveri della R.S.A. nei loro confronti, nel segno della dignità della persona, di un'assistenza responsabile e di una vita di relazione nel presidio;
- **Carta dei Servizi:** documento teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche del sistema e della organizzazione della RSA, in un'ottica di trasparenza dell'operato e di etica professionale;
- **Regolamento Interno:** atto che disciplina i processi gestiti all'interno del presidio, individuando attori e responsabilità;
- **Contratto di Ingresso:** contratto di fruizione del servizio;
- **Regolamento di Ospitalità:** documento che accompagna il *Contratto di Ingresso* in cui sono elencati i diritti e i doveri dell'ospite e quelli della R.S.A. nei suoi confronti.

Inoltre, presso la RSA, è istituito l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, punto di riferimento immediato e di semplice accesso per tutti quelli che necessitano di tutela, presidiato dal lunedì al venerdì da operatori per complessive 52 ore/settimana.

Al fine di garantire la tutela degli ospiti, rispetto a eventuali disservizi, coerentemente con quanto previsto dal Sistema Qualità UNI EN ISO 9001 di Universiis, presso la bacheca della R.S.A. è affissa la **Procedura di segnalazione dei reclami**, che prevede l'attivazione di un esposto sia in forma scritta che verbale. Nel primo caso, si tratta di compilare una scheda messa a disposizione del pubblico (allegata alla Carta dei Servizi, ma presente anche in copia presso l'atrio di ingresso), mentre la formula verbale implica un colloquio con il Direttore della Struttura e/o Sanitario, che provvede a compilare apposito modulo per tracciare il disservizio. Tale documento viene trasmesso al Responsabile del Sistema Qualità Universiis, che attiva l'*iter* per il trattamento del reclamo e condivide con il Direttore di Struttura le azioni correttive/migliorative da porre in essere per la sua risoluzione tempestiva. Il Direttore di Struttura si attiva per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e per fornire adeguate risposte non oltre i 7 giorni lavorativi da ricevimento.

L'ospite/familiare può accedere in qualsiasi momento alla documentazione sanitaria, previo appuntamento con il Direttore Sanitario. Può, altresì, richiedere copia cartacea della stessa tramite richiesta scritta diretta alla Direzione della Struttura, la quale provvede a evadere l'istanza entro 10 giorni lavorativi. Il documento può essere trasmesso anche via pec.

Eventuali dimissioni e/o trasferimenti in altre Strutture saranno preventivamente programmate dalla Direzione Sanitaria coadiuvata dalla Assistente Sociale, con i riferimenti esterni indicati dall'ospite/famiglia (es. Assistente Sociale di altra R.S.A., Servizio Sociale del Comune) per garantire la necessaria continuità assistenziale. In ogni caso saranno garantite le seguenti azioni:

- **sostegno da parte dello Psicologo all'ospite e alla famiglia per affrontare al meglio la transizione al nuovo Servizio;**
- **copia della Cartella personale**, contenente i dati relativi allo stato di salute dell'ospite e quant'altro necessario alla rappresentazione delle sue abilità residue, oltre che terapie in atto (**relazione di dimissione** (art. 22.2 Capitolato));

- **relazione di presentazione dell'ospite**, da parte dello Psicologo/Assistente Sociale, in cui sono descritte le caratteristiche, le abitudini e i desideri dell'ospite.

Per quanto riguarda, invece, la dimissione verso altra RSA, la continuità assistenziale sarà garantita da:

- **preventivo incontro di presentazione dell'ospite** da parte Medico e del Coordinatore di Struttura all'equipe multidisciplinare della RSA accogliente, elencando caratteristiche sanitarie, assistenziali e sociali dell'ospite oltre che abitudini e desideri;

- **affiancamento dell'Educatore all'ospite** nella prima settimana per l'ambientamento al nucleo e conoscenza degli altri ospiti.

All'ospite/familiare, infine, viene rilasciata annualmente la certificazione sulle spese sanitario-assistenziali sostenute nell'anno (ex DGR n.1298/2019), per consentire la detrazione della quota sanitaria.

D.3 Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e prestazioni usufruite e soddisfazione del personale

Tenuto conto della raccomandazione formulata dal Comune e relativa alla necessità di misurare nel tempo il grado di soddisfazione degli ospiti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite e il grado di soddisfazione degli operatori oltre il loro benessere organizzativo, Universiis intende adottare un preciso sistema di valutazione, articolato nei seguenti strumenti, modalità e tempi:

Obiettivo	Strumenti e relative modalità operative	Attori	Tempi
Soddisfazione dell'ospite	Somministrazione del <i>Questionario di soddisfazione dell'ospite</i> (ove possibile)	Coord. att. animative Ospite	Annuale
	Partecipazione agli incontri di aggiornamento periodico del proprio P.A.I. (ove possibile)	Equipe multidimensionale Ospite	Semestrale
	Colloqui periodici di valutazione del grado di soddisfazione delle cure ricevute (laddove è possibile) e relativi verbali	Psicologo Coord. att. animative Direttore Sanitario Ospite	Quotidiana dove possibile durante l'attività e in maniera più strutturata ogni quadrimestre
	<i>Scheda di valutazione periodica dell'attività proposta</i> , per valutare le dimensioni di: rilevanza, osservabilità, appropriatezza, temporalità, monitoraggio, misurabilità, realismo, autodeterminazione, inclusione delle prestazioni ricevute	Educatore Coord. att. animative Ospite	Annuale Al bisogno
	Somministrazione della <i>Scheda Emoticon</i> (misurazione del gradimento dell'attività proposta con particolare riferimento al programma delle attività del servizio animazione)	Educatore Coord. att. animative Ospite	Annuale Al bisogno
	<i>Scale Likert e Tabelle di Contingenza</i> , per misurare la partecipazione e il livello di gradimento delle attività proposte durante le attività animative	Educatore Coord. att. animative Ospite	Ogni due mesi
	Soddisfazione della famiglia	Somministrazione del <i>Questionario di soddisfazione della famiglia</i>	Coordinatore Struttura Famiglia
Partecipazione agli incontri di aggiornamento periodico del proprio P.A.I. del proprio congiunto		Equipe multidimensionale Famiglia	Semestrale
Assemblea annuale in cui vengono presentate le attività svolte e i risultati ottenuti, oltre che illustrati i programmi futuri. In tale occasione le famiglie possono esprimere la loro soddisfazione rispetto alle prestazioni usufruite		Direttore RSA Coordinatore RSA Direttore Sanitario Famiglie	Annuale
Incontro individualizzato per la discussione dello stato di salute del proprio congiunto o ricevere informazioni sul benessere dello stesso		Direttore RSA Coordinatore RSA Direttore Sanitario Psicologo Famiglia	Semestrale e al bisogno
Soddisfazione del personale	Somministrazione del <i>Questionario di soddisfazione dell'operatore</i>	Coordinatore Struttura Singolo operatore	Annuale
	Somministrazione della <i>Scheda di rilevazione delle criticità e dei punti di forza</i> allo scopo di evidenziare sia gli elementi che più di altri incidono sulla qualità del lavoro e quindi poterli supportare durante i momenti di verifica e confronto, che le risorse e abilità dimostrate durante la pratica professionale in un'ottica di continua restituzione e di <i>feed-back</i>	Psicologo Singolo operatore	Semestrale
	Somministrazione del <i>Questionario dell'assertività per</i>	Psicologo	Annuale

	avere consapevolezza delle caratteristiche del proprio stile lavorativo e nel caso poter lavorare per poterle ricalibrare	Singolo operatore	
	Incontro con la Direzione in cui conoscere gli obiettivi raggiunti e discutere criticità e punti di forza incontrati	Direttore RSA Operatori	Annuale
Benessere organizzativo	Supervisione sugli aspetti di benessere organizzativo	Psicologo Operatori	Mensile e al bisogno
	Supervisione tecnica	Coordinatore di Struttura Operatori	Mensile e al bisogno
	Somministrazione del Test <i>Multidimensionale della Salute Organizzativa</i> (MOHQ) dell'INAIL per la valutazione del benessere organizzativo	Psicologo Singolo operatore	Annuale
	Misurazione del livello di apprezzamento della qualità della formazione ricevuta, attraverso somministrazione di questionari di valutazione (tematiche e docenti)	Responsabile Formazione Operatori	Al termine del singolo percorso formativo
	Somministrazione della Scheda di valutazione e di autovalutazione delle competenze acquisite	Coordinatore di Struttura Operatori	Semestrale
	Somministrazione della Scheda di rilevazione delle competenze e degli aspetti di personalità (es. T.A.S.) e relazionali del neo-assunto	Coordinatore di Struttura Psicologo Operatore	All'atto della selezione
	Presenza e partecipazione ai momenti di riunione, di supervisioni e formativi	Operatori	Mensili/quindicinale/annuale
	Somministrazione della <i>Caregiver Difficulty Scale</i> (monitoraggio del <i>burn-out</i>)	Psicologo Operatore	Semestrale

D.4 Sistema di valutazione degli obiettivi, delle attività e dei risultati attesi annuali

La R.S.A. di Seriate, al termine di un percorso preparatorio terminato all'inizio del corrente anno con il superamento della fase ispettiva, ha ottenuto la **certificazione UNI 10881**. Tale dispositivo prevede, fra l'altro, che la Direzione della Struttura definisca e garantisca specifici obiettivi per ciascuno dei processi di cui si compone l'erogazione dell'assistenza agli ospiti, oltre che un sistema di monitoraggio sia del servizio complessivamente erogato che di ogni singolo intervento, al fine di assicurare all'esterno trasparenza del proprio operato ed etica professionale. A tal fine, raccomanda il riferimento ad alcuni modelli di cui agli allegati A) e B). Ciò posto e tenuto conto del merito della certificazione in essere, Universiis propone al Comune di Seriate di adottare i seguenti indicatori di performance contrattuale (KPI). Tale proposta si suggerisce venga preliminarmente visionata anche dalla Commissione Paritetica, al fine di rendere tali indicatori adeguati anche per le finalità di controllo proprie di tale istituzione.



Obiettivi	Attività	Indicatori	Valori di riferimento
Promozione della qualità	La Direzione ha definito e documentato la propria <i>mission</i> della R.S.A.	Stesura della Carta dei Servizi e sua diffusione	La Carta dei Servizi è presente presso il URP e in bacheca della Struttura Il 100% dei famigliari ha ricevuto la Carta dei Servizi
	La Direzione ha diffuso la propria <i>mission</i> della R.S.A	Incontri con il personale in cui si illustra la <i>mission</i> del Servizio	Almeno un incontro all'anno
	La Direzione somministra ogni anno il questionario di gradimento alle famiglie	Nr questionari somministrati/totale famiglie	90% di questionari restituiti
	La Direzione somministra ogni anno il questionario di gradimento agli operatori	Nr questionari somministrati/totale operatori	90% di questionari restituiti
Centralità dell'ospite	Il PAI tiene conto della salute, dei desideri e delle aspettative dell'ospite	Presenza dell'ospite in occasione della definizione del PAI e suoi aggiornamenti	Almeno il 75% degli ospiti è presente
		Misurazione dell'indice di soddisfazione degli ospiti/famiglie	Almeno una volta all'anno per il 100% degli ospiti
	L'ospite/famiglia viene informato/a sul suo stato di salute	L'ospite/famiglia viene informato sugli esiti delle valutazioni multidimensionali	Almeno il 95% degli ospiti riceve informazioni

Partecipazione della famiglia	La famiglia viene coinvolta nella definizione del processo di cura del proprio congiunto	La famiglia è presente in occasione della definizione del PI e del PAI e nei suoi aggiornamenti	Almeno il 95% dei familiari è presente
	La famiglia viene coinvolta nella <i>vita della Struttura</i>	Organizzazione di riunioni plenarie	Almeno una riunione/anno
		Organizzazione di momenti di festa	Almeno 3 eventi/anno
	La famiglia viene affiancata da un responsabile del caso	Nomina di un <i>case manager</i> dell'ospite	100% degli ospiti hanno un <i>case manager</i>
	La famiglia viene coinvolta nel monitoraggio del Servizio (qualità percepita)	Somministrazione del questionario di gradimento	90% di questionari restituiti
Integrazione con il territorio	Viene favorita la partecipazione della famiglia alla vita della RSA	Costituzione e mantenimento di Comitato Parenti e Referenti dei familiari	Presenza Comitato Parenti Almeno un incontro/anno con staff Direzione RSA
		Stesura di protocolli d'intesa/accordi	Almeno 10 nuovi protocolli/anno
Qualità di processi assistenziali	È favorita la partecipazione delle realtà del territorio alle attività della RSA	Eventi organizzati con Associazioni	Almeno 4 eventi/anno
	È favorita la partecipazione di volontari	Registro dei Volontari della RSA	Almeno 5 nuove persone/anno
	Tasso di cadute	Nr tot. cadute/nr. posti letto	Non superiore al 3%
	Tasso di invii al Pronto Soccorso (PS)	Nr di invii al P.S./nr. posti letto	Non più di 2 all'anno
	Tasso di lesioni gravi su cadute	Nr totale di lesioni gravi/nr. cadute	Non superiore al 2%
	Tasso di lesioni non gravi su cadute	Nr totale di lesioni non gravi/nr. cadute	Non superiore al 10%
	% di cadute senza lesioni su cadute	Nr cadute senza lesioni/nr. cadute	Non superiore al 20%
	Valore di insorgenza di nuove lesioni da decubito (Idd) in RSA	Nr di nuove Idd	Inferiori a 10 all'anno
	Tasso di Idd su posti letto	Nr Idd/posti letto	Non superiore al 10%
Tasso di Idd di 1° stadio su p.l.	Nr Idd 1° stadio/posti letto	Non superiore al 2%	
Tasso di Idd di 2° stadio su p.l.	Nr Idd 2° stadio/posti letto	Non superiore al 2%	
Qualità dei processi infermieristici	Esecuzione di un bagno/settimana/ospite	Nr bagni eseguiti/tot. bagni in programma	100%
	Tasso di errore nella somministrazione della terapia	Nr errori/nr prescrizioni	Non superiore al 2%
	% errata identificazione ospite su totale errori di somministrazione terapia	Nr errori di identificazione ospite/nr totale errori di somministrazione	Non superiore al 2%
	Tasso di errore di identificazione del farmaco su totale errori di somministrazione terapia	Nr errori di identificazione farmaco/nr totale errori di somministrazione	Non superiore al 2%
	Tasso di errore di dosaggio su totale errori di somministrazione terapia	Nr errori di dosaggio/nr totale errori di somministrazione	Non superiore al 2%
	Tasso di errore di inizio terapia su totale errori di somministrazione	Nr errori di inizio terapia/nr tot. errori somministrazione	Non superiore al 2%
Qualità dei processi sanitari	Tasso di errore di fine terapia su totale errori di somministrazione	Nr errori di fine terapia/nr tot. errori somministrazione	Non superiore al 2%
	Frequenza delle visite mediche	Nr di visite mediche/anno per ospite	Almeno 10 visite/anno/ospite
	Specialità mediche presenti in struttura	Nr di medici specialisti/anno	Almeno 5 tipologie
Qualità dei processi riabilitativi	Presenza del medico anche durante i fine-settimana e i festivi	Tot. gg. festivi e fine settimana con medico/totale fine settimana e festivi nell'anno	Almeno il 90%
	Rispetto dei cicli individuali	Nr cicli effettuati/tot. cicli in programma	Almeno il 98%
Qualità della socializzazione	Copertura dei servizi fisioterapici	Nr ospiti in trattamento/tot. ospiti	Almeno il 98%
	Coinvolgimento degli ospiti nelle attività programmate	nr ospiti coinvolti nelle attività programmate/totale ospiti presenti in struttura	Almeno l'90% ogni giorno
	Tutti gli ospiti sono seguiti da un programma	nr ospiti con programma di attività di animazione/ nr ospiti presenti in RSA	Almeno l'90% nell'anno
	Rispetto del calendario delle feste	nr eventi realizzati/ nr eventi in programma	Almeno il 98% all'anno
	Attivazione di attività specialistiche	nr attività realizzate/ nr attività programmate	Almeno il 98% nell'anno

	Rispetto del calendario di uscite/gite	nr uscite realizzate/ nr uscite programmate	Almeno il 98% nell'anno
Qualità dei servizi alberghieri	Rispetto della somministrazione dei menù giornalieri approvati dalla ATS	nr controlli con risultato conforme/ nr controlli effettuati	Almeno il 98% nell'anno
	Rispetto del piano di lavoro del servizio di pulizia camere di degenza	nr camere risultate pulite per giorno/ nr totale camere	100%
	Corredo dell'ospite conforme alla lista stilata all'ingresso	Nr di controlli degli armadi conformi/ nr totale di armadi controllati	100%
	Servizio di manutenzione continuativo	Presenza 7/7 giorni di operatori Interventi urgenti entro 12 ore	Tutti i giorni dell'anno coperti 90% dei casi
Monitoraggio della salute dell'ospite	Redazione del primo PAI entro 5 giorni lavorativi dall'ingresso	nr PAI formalizzati entro 5 giorni dall'ingresso/nr ingressi periodo	100%
	Redazione del PAI con frequenza almeno semestrale	nr PAI redatti entro 6 mesi dal precedente/nr PAI redatti nel periodo	98%
	PAI frequenza aggiornamento	nr verifiche PAI per ospite/anno	100%
	Registrazione nella cartella ospite delle valutazioni effettuate	Nr di Cartelle controllate compilate correttamente/totale ospiti	Almeno il 98% nell'anno
Cura delle risorse umane	Presenza di un piano di formazione annuale	nr ore formazione svolte/ore complessive programmate nell'anno	Almeno l'80% nell'anno
	Valutazione del clima organizzativo	Nr questionari somministrati/tot. operatori	100%
	Psicologo per counseling	Nr ore/anno erogate	Almeno 40 ore/anno
	Adeguatezza dei DPI	nr di infortuni registrati	Meno di 3/anno
	Assenteismo	Ore di assenza per maternità, malattia, infortunio, permessi/monte ore totale	Inferiore al 10%
	Turn-over	nr persone assunte + uscite/ nr persone in servizio alla data finale	Inferiore al 10%
	Questionario di gradimento	Giudizi positivi	Almeno il 70%

D.5 Soluzioni operative per rendicontare e documentare le attività svolte nei confronti del Concedente

In caso di affidamento, Universiis intende utilizzare i seguenti strumenti operativi in grado, fra l'altro, di rendicontare e documentare al Comune di Seriate le attività svolte. Nello specifico, si propone:

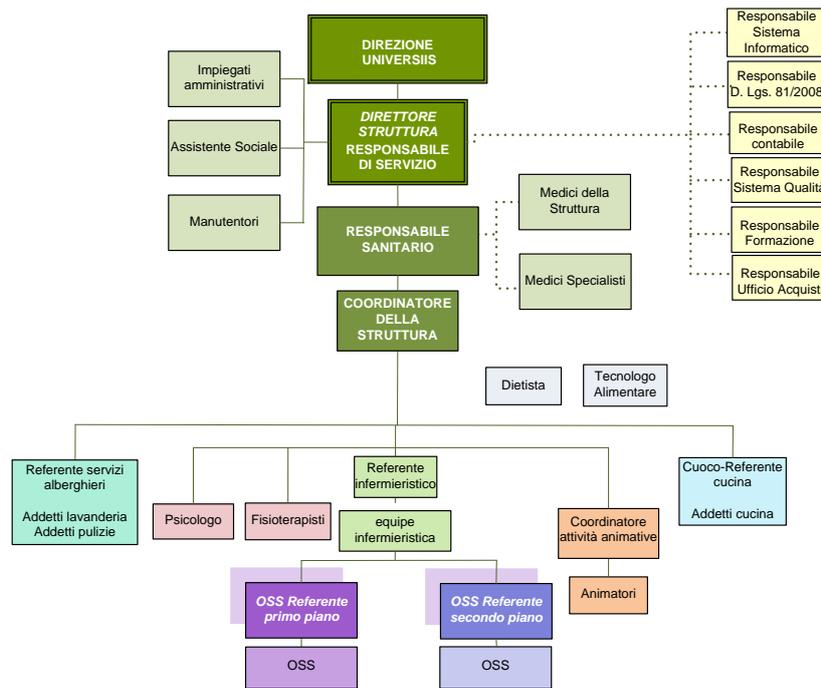
- **Cartella informatizzata** nella versione per i servizi residenziali denominata **e-Personam**, in grado di prevedere al proprio interno programmi allineati al modello di cui alla presente offerta tecnica e capace di ricavare dati statistici e grafici che documenteranno le singole prestazioni erogate agli ospiti e gli esiti relativi, in un'ottica *evidence based*;
- **Report** generati dal **software Ancelia** con particolare riferimento a numero/tipo/durata/tempo di risposta degli interventi assistenziali per singolo ospite, da poter mostrare non solo al Comune, ma anche alle famiglie, certificando così le misure adottate e l'assistenza effettivamente erogata al singolo ospite;
- **software dedicato alla rilevazione delle presenze e timbratore elettronico**, che permette di conoscere in tempo reale le effettive presenze in servizio, così da poter intervenire immediatamente con azioni correttive in caso di anomalie tra quanto programmato e reso. Tale *software* è operativo per il tramite dell'installazione in loco di un timbratore. Entrambi le dotazioni consentiranno di registrare le presenze del personale suddividendole per prestazione e quindi rendicontare al Concedente sia la tipologia delle prestazioni fornite che la loro quantità (minutaggio) giornaliera, settimanale, mensile.

E. PERSONALE

A fronte dell'articolazione e della complessità dei servizi necessari al buon funzionamento della R.S.A., come fin qui descritti, il modello organizzativo che Universiis adatterà per l'eventuale gestione della presente concessione fa riferimento al modello teorico di struttura organizzativa di tipo **funzionale** (Serpelloni; 2014), capace di assicurare un buon grado di formalità, il decentramento di compiti/funzioni, l'efficienza gestionale e un adeguato monitoraggio della qualità erogata. Tale modello suddivide l'assetto dei diversi livelli di responsabilità in 3 livelli gerarchici, di seguito elencati:

- ① livello gerarchico di **direzione** (Rappresentante della Direzione Centrale Universiis, Direttore della Struttura);
- ② livello gerarchico di **linea intermedia** (Direzione Sanitaria, Coordinatore della Struttura, Referente infermieristico);
- ③ livello gerarchico di **nucleo operativo** (Coordinatore attività animative, Referente OSS di piano, Referente servizi alberghieri, Referente ristorazione).

In sintonia con i costrutti di tale modello teorico, nel seguente grafico si rappresenta l'organigramma della concessione:



Ciò posto, di seguito si presentano i profili deputati al coordinamento generale e si dettagliano le strategie operative che si intende porre in essere, rappresentando i compiti riferiti a ciascuno dei ruoli che presidiano i tre livelli di coordinamento individuati a garanzia di una gestione della R.S.A. adeguata, coordinata e integrata, immersa in un percorso univoco in cui la persona sta al centro e la struttura organizzativa interviene sui suoi bisogni in modo dinamico e multi-professionale.

E.1 Profilo professione ed esperienza del Direttore di Struttura. Metodologia operativa e strategie di coordinamento della struttura, avuto riguardo anche a eventuali deleghe a sub-coordinatori delle diverse aree

In segno di continuità e alla luce della positiva esperienza fino a ora maturata, si propone la nomina a **Direttore di Struttura** il Sig. **Tiberio Foadelli** (v. curriculum vitae allegato), in possesso del seguente profilo:

Titoli di studio: Diploma di istruzione secondaria di secondo grado; Diploma di Infermiere Professionale;

Formazione specialistica: Certificato di abilitazione a Funzioni Direttive nell'Assistenza Infermieristica; *Master* in Direzione Residenziale; Abilitazione al coordinamento del personale; Corso di perfezionamento Universitario sulla Riforma del Terzo Settore Gestionale nel settore socio-sanitario.

Esperienza specifica maturata: 10 anni (2000-2010) di Direttore di R.S.A. di Spirano di 38 p.l.; 18 anni (2004 a oggi) di Direttore di R.S.A. di Seriate di 70 p.l.; 17 anni (2005 a oggi) di Direttore di R.S.A. di Predore di 25 p.l..

Il Direttore di Struttura sarà presente per **25 ore settimanali**, migliorando così lo standard di Capitolato. La sua presenza in servizio sarà dal lunedì al venerdì, preferibilmente in fasce orarie del mattino, seppur sempre reperibile telefonicamente nelle fasce orarie di non presenza in Struttura e nelle giornate pre-festive e festive/domenicali, garantendo il raggiungimento del presidio in loco in caso di necessità entro 15 minuti dalla chiamata. In caso di assenza, egli sarà sostituito dal Direttore Sanitario o dal Coordinatore di Struttura.

In mente delle attività previste dal Capitolato per questa figura e delle riunioni periodiche indicate, si descrivono ora le modalità e le strategie che egli metterà in campo per assicurare un coordinamento generale del presidio, collegando ciascuna di esse allo strumento principale di loro realizzazione e al destinatario al quale il Direttore farà riferimento:

Modalità operativa/strategia	Strumento	Destinatario
Interfaccia con la Direzione Generale Universiis, con particolare riferimento allo sviluppo di linee strategiche di coordinamento generale in obiettivi operativi per i singoli servizi erogati dal presidio	Riunione semestrale di Direzione , in cui discutere e valutare gli esiti dell'unitarietà della gestione dei servizi erogati dalla R.S.A. ed eventualmente definire le azioni correttive/migliorative da intraprendere, con particolare riferimento al contenuto del <i>Documento Organizzativo</i>	Rappresentante della Direzione Generale Univers
Interfaccia con il Comune, con particolare riferimento alla verifica del buon funzionamento dei servizi erogati	Riunione annuale della Commissione paritetica , in cui valutare, fra l'altro, l'allineamento dei servizi garantiti ai costrutti fondanti la gestione della concessione, così come rappresentati in sede di gara	Commissione Paritetica
Programmazione delle attività e organizzazione delle risorse necessarie, tenuto conto delle indicazioni ricevute	Stesura entro il primo trimestre di ogni anno del <i>Piano di Lavoro</i> e conseguente <i>Piano Organizzativo</i> , in cui calendarizzare le attività	Consiglio di Amministrazione di Universiis

dalla Direzione Generale Universiis e delle richieste del Capitolato	previste per i fabbisogni rilevati, indicare le risorse necessarie prevede, fra l'altro, il sistema di loro coordinamento. Il tutto tenuto conto anche degli esiti delle precedenti riunioni con il personale	
Coordinamento complessivo dei servizi erogati, tenuto conto della programmazione annuale approvata dalla Direzione Generale Unviersiis	Riunioni mensili di coordinamento di Struttura , in cui discutere eventuali criticità nei diversi servizi; porre in essere strategie correttive, analizzare dati della gestione; valutare possibili azioni di miglioramento; organizzare il lavoro dei diversi servizi sia in termini di attività che di personale impiegato tenuto conto dei fabbisogni degli ospiti, dei piani di lavoro/protocolli e dei monte-ore da garantire; valutare <i>in itinere</i> il personale anche per la definizione di piani formativi/supervisione, premi/incentivi, avanzamenti di carriera	Direttore Sanitario Coordinatore di R.S.A. Coord. att. animative Referente inferm. Referenti OSS, servizi alberghieri e ristorazione Amministrativo
Gestione delle relazioni con il personale operativo in Struttura, al fine di garantire la stabilità delle equipe e il buon funzionamento dei servizi erogati dalla R.S.A.	Riunione annuale con il personale , in cui discutere eventuali criticità che complessivamente interessano il presidio, valutare il clima organizzativo del gruppo di lavoro, raccogliere suggerimenti di miglioramento, definire assieme possibili azioni correttive	Personale impiegato in R.S.A.
Supervisione della corretta pianificazione, organizzazione e gestione dei singoli servizi	Riunione mensile di piano , in cui discutere eventuali criticità emerse nel piano, valutare il clima organizzativo, monitorare <i>in itinere</i> gli esiti delle prestazioni erogate, raccogliere suggerimenti di miglioramento, definire assieme possibili azioni correttive dei piani di lavoro al fine di renderli armonici tra loro	Direttore Sanitario Coordinatore di R.S.A. Coord. att. animative Referente inferm. Infermiere e OSS Referenti servizi alberghieri e ristorazione Fisioterapista
	Riunione trimestrale servizi ausiliari , in cui discutere eventuali criticità emerse nel singolo servizio, valutare il clima organizzativo, raccogliere suggerimenti di miglioramento, definire possibili azioni correttive al fine di rendere sempre allineati i servizi alberghieri con quelli sanitari, monitorare <i>in itinere</i> gli esiti delle prestazioni erogate	Coordinatore di R.S.A. Referente inferm. Referenti servizi alberghieri e ristorazione
Tenuta delle relazioni con i soggetti sul territorio, che a vario titolo interagiscono con la R.S.A.	Riunione annuale con il Territorio , in cui analizzare gli esiti delle attività svolte e il loro livello di coordinamento con i servizi erogati; analizzare la programmazione delle attività accessorie/innovative al fine di renderle aderenti e mirate ai bisogni; valutare eventuali criticità e definire congiuntamente azioni correttive; definire il programma delle attività del prossimo anno e risorse necessarie	Coord. att. animative Rappresentanti del Volontariato
Contatto diretto con gli ospiti e le famiglie	Incontro annuale con le famiglie , in cui analizzare e discutere gli esiti di customer e rappresentare le attività svolte e quelle future	Assemblea famiglie Ospite (ove possibile)
	Incontro individualizzato al fine di ascoltare e prendere in carico le necessità espresse	Direzione Sanitaria IP Case Manager Coord. att. animative

Con riferimento al sistema di deleghe a sub-coordinatori e facendo riferimento all'impianto organizzativo, in grado di presidiare i diversi livelli di coordinamento individuati nelle diverse aree, Universiis prevede le seguenti figure:

- **Coordinatore della Struttura**, figura individuata nella Dott.ssa R. Cogliano, che, a seguito di un'indennità di funzione aggiuntiva, e tenuto conto della particolare funzione a essa affidata (v. § A.5), supporta il Direttore di Struttura, affiancandolo nello svolgimento di alcuni processi del presidio, in segno di un loro coordinamento gestionale, con particolare riferimento a: organizzare la programmazione delle attività, degli spazi e delle risorse umane impiegate, supervisionando il rispetto di quanto stabilito dalla normativa di riferimento, dai protocolli, dalle procedure e dai piani di lavoro adottati; coordinare le risorse umane impiegate nei servizi, in linea con quanto previsto dal Capitolato e dall'offerta tecnica, in un'ottica di integrazione operativa funzionale e secondo logiche di collaborazione; mantenere vive le relazioni con le famiglie e le realtà del territorio; supervisionare il clima organizzativo, al fine di evitare fenomeni di *burn-out*; concorrere alla presa in carico nuovo ospite, assicurando le finalità dell'approccio olistico; favorire il collegamento tra le equipe e la Direzione della Struttura, garantendo la circolarità delle informazioni; promuovere il coinvolgimento delle famiglie nella vita della Struttura;
- **Referente infermieristico**, ruolo ricoperto, a turno, da uno degli Infermieri in servizio, che supporta il Coordinatore della Struttura nell'attività di coordinamento e monitoraggio delle prestazioni sanitarie, oltre a rappresentare il punto di contatto equipe infermieristica-Direzione per tutte le necessità. Egli sostituisce il Coordinatore della Struttura in caso di assenza;

- **Referente OSS**, scelto tra gli OSS con almeno due anni di esperienza di lavoro in Struttura, profondi conoscitori dei processi che compongono, nominato con la volontà di rafforzare le responsabilità e i ruoli all'interno dell'area assistenziale, oltre che di promuovere un'assistenza sempre più individualizzata e personalizzata. Assume e svolge la funzione di referente assistenziale di piano, supportando il Direttore di Struttura nell'area delle responsabilità gestionali per le seguenti mansioni: organizzare e monitorare il servizio di assistenza; coordinare l'equipe di piano; curare la fase di inserimento di neo-assunti; programmare i turni OSS/ASA; partecipare in modo propositivo alle riunioni d'equipe e, se richiesto, alla valutazione multidimensionale, alla stesura del PAI; supervisionare la corretta compilazione e conservazione della documentazione del servizio nel proprio piano; tenuta e aggiornamento della documentazione HACCP al piano; verificare che quotidianamente siano osservate le indicazioni definite nei PAI; prendere parte alle fasi di ammissione di ospiti; proporre aggiornamenti di procedure/protocolli/piani di lavoro/modulistica; monitorare e rendicontare gli esiti dei PAI di competenza;
- **Referente ristorazione**, nominato tra gli operatori in servizio, assume e svolge la funzione di referente del servizio, garantendo le seguenti funzioni: coordina e gestisce il magazzino, il personale e gli ordini alimentari; si occupa di tutti i controlli e incombenze previste dal Piano HACCP; svolge funzioni operative di preparazione dei pasti come da piano di lavoro; valuta la qualità del servizio effettivamente svolto, in particolare per quanto riguarda il rispetto degli orari di distribuzione dei pasti, qualità dei piatti e l'igiene di attrezzature, stoviglie e locali di pertinenza; supporta la Direzione nell'attività di monitoraggio e valutazione degli scarti alimentari e la qualità del cibo servito;
- **Referente servizi alberghieri**, nominato tra gli operatori in servizio, assume e svolge la funzione di referente dei servizi pulizia e lavanderia/guardaroba, assicurando le seguenti funzioni: collabora con la Direzione nella programmazione e nella gestione di turni di lavoro e sostituzioni; supervisiona il corretto utilizzo e l'adeguatezza delle scorte, attrezzature e strumenti utili per ciascun servizio, occupandosi di preparare gli ordini mensili; garantisce la corretta esecuzione delle singole attività, così come pianificate dal piano di lavoro o programma settimanale/mensile; controlla quotidianamente la qualità dei servizi svolti, tenuto conto della programmazione giornaliera e periodica delle attività, così come riportata nel piano di lavoro; si occupa dei controlli previsti dalla normativa e dal relativo protocollo in caso di pandemia.

E.2 Profilo professione ed esperienza del Direttore Sanitario di Struttura. Metodologia operativa e strategie di supervisione della componente sanitaria del servizio

In segno di continuità e alla luce della positiva esperienza fino a ora maturata, si propone la nomina a **Direttore Sanitario di Struttura** della Dott.ssa **Roberta Cirelli** (v. curriculum vitae allegato), in possesso del seguente profilo:

Titoli di studio: Laurea in Medicina e Chirurgia; iscrizione Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri (Prov. BG);

Esperienza specifica maturata: 5 anni (da febbraio 2017 a oggi) di Direttore Sanitario di R.S.A. di Spirano di 38 p.l.; 2 anni (da gennaio 2020 a oggi) di Direttore Sanitario di R.S.A. di Seriate di 70 p.l.; 2 anni (da gennaio 2020 a oggi) di Direttore Sanitario di R.S.A. di Predore di 25 p.l.; 2 anni (da maggio 2018 a dicembre 2020) di Direttore Sanitario di R.S.A. di Trescore Balneario di 61 p.l.; 3 anni (da settembre 2017 a dicembre 2020) di Direttore Sanitario di R.S.A. di Azzano San Paolo di 58 p.l.

In mente delle attività che il Capitolato prevede di specifica competenza del Direttore Sanitario, di seguito, si descrivono le modalità operative e le strategie che egli metterà in campo per garantire la supervisione dell'attività sanitaria del presidio:

Modalità operativa/strategia	Strumento	Destinatario
Monitoraggio dell'allineamento dei servizi sanitari con gli altri erogati dal presidio, tenuto conto delle linee-guida annualmente approvate dalla Direzione Generale Unversiiis	Riunioni mensili di coordinamento di Struttura (v. § E1)	v. § E1
Supervisione della corretta gestione della documentazione socio-sanitaria degli ospiti	Unità Operative Interne quindicinali, al fine di monitorare la valutazione multidimensionale dell'ospite da parte dei professionisti dell'area sanitaria e gli operatori afferenti a quelle assistenziale e sociale e stendere così un P.A.I. completo, ovvero di verificarne gli esiti o aggiornarlo	Medico Referente inf. Coord. att. animative Assistente Sociale Infermiere, Fisioterapista, Animatore Referente OSS
Supervisione della corretta presa in carico dell'ospite sia dal punto di vista sanitario, che assistenziale e sociale	Unità di Valutazione Geriatrica, in cui valutare le istanze di ingresso di nuovi ospiti secondo norme vigenti e definire i più efficaci e idonei processi di inserimento in RSA della persona	Direttore Sanitario e di Struttura; Referente inf.; Coordinatore RSA. Ass. Soc. Comune e di RSA

Supervisione delle attività sanitarie, riabilitative, assistenziali e sociali a favore degli ospiti	<i>Incontri settimanali</i> in cui analizzare l'andamento generale delle attività sanitarie, evidenziando aree di miglioramento; definire azioni correttive ai piani di lavoro per renderli armonici tra loro e in linea con le norme e bisogni sanitari degli ospiti; valutare possibili integrazioni di ore di servizio in funzione del carico assistenziale e degli ospiti presenti; verificare gestione di farmaci e stupefacenti e il rispetto delle direttive igienico-sanitario	Direttore Sanitario Referente infermieristico
	<i>Incontri mensili</i> in cui discutere eventuali criticità di carattere sanitario, assistenziale, riabilitativo e sociale emerse nel presidio e individualmente per ospite, valutare lo stato di salute di casi in osservazione e monitorare gli esiti degli interventi sanitari attuati, affinché siano sincroni il più possibile con quelli generati dagli interventi riabilitativi e assistenziali; raccogliere suggerimenti di miglioramento da porre in essere in futuro	Direttore Sanitario Medici Referente infermieristico Direttore di Struttura Coord. att. animate Coordinatore Struttura

E.3 Piano annuale della formazione e aggiornamento del personale (primo anno)

Il processo di *analisi del bisogno formativo* pianificato da Universiis si compone dei seguenti passaggi:

- *analisi dei bisogni formativi espressi dall'operatore*: prevede la richiesta agli operatori, attraverso colloqui individuali Responsabile-operatore o *focus-group*, di come essi si percepiscono in riferimento alle loro competenze;
- *analisi dei bisogni formativi determinati dalla valutazione della persona fragile*: questo tipo di informazione si compone di due momenti di valutazione: ① sul PAI per comprendere se le richieste emerse dalla valutazione multidimensionale sono già presenti nelle competenze degli operatori o richiedono percorsi formativi specifici; ② del servizio, a seguito degli esiti degli incontri annuali di verifica con le famiglie, ovvero dai questionari di soddisfazione (*customer satisfaction*);
- *analisi dei bisogni formativi espressi dalla Direzione della Struttura* considerando i bisogni di cura degli ospiti accolti;
- *analisi dei bisogni formativi determinati dalle normative in vigore*.

Ciò posto, il piano formativo relativo alla concessione si strutturerà secondo le seguenti principali fasi e relative tempistiche:

- *esame della proposta formativa di gara*: il Direttore prende in carico la proposta formativa presentata in sede di gara e la esamina assieme allo staff di coordinamento per adeguarla alle necessità (a 3 mesi dall'avvio della concessione);
- *programmazione dei moduli formativi annuali*: il Responsabile Ufficio Formazione, che assume la funzione di Referente della formazione (art. 23.2 del Capitolato) riceve dal Direttore i contenuti della formazione da svolgere nell'anno a venire e ne programma dettagliatamente i contenuti, concordando con i docenti, le ore e la replicabilità dei moduli, nel rispetto dei precedenti accordi intercorsi tra il Direttore di Struttura e staff di coordinamento (entro aprile di ogni anno);
- *valutazione complessiva degli esiti della formazione svolta*: il Responsabile Ufficio Formazione Universiis procede alla verifica della formazione svolta rispetto alle seguenti dimensioni: livello di apprendimento da parte degli operatori, ricadute sul campo lavorativo, competenza dei docenti, organizzazione dei corsi (fine anno formativo);
- *predisposizione di una relazione annuale sul piano formativo*: il Responsabile Ufficio Formazione redige tale documento e lo trasmette alla Direzione Generale Universiis allo scopo di rendicontare gli esiti formativi e di far emergere possibili strategie attivabili negli anni futuri (entro gennaio dell'anno successivo alla formazione svolta).

Universiis intende organizzare percorsi formativi, con oneri a proprio carico (ore di frequenza e costo docenti), secondo le modalità di seguito presentate, rendendosi disponibile ad *aprire i momenti formativi ai volontari, senza oneri aggiunti*.

Obiettivi formativi: Il piano della formazione è articolato in una *formazione trasversale*, con l'obiettivo di rafforzare i costrutti assunti a riferimento (v. premessa), le tematiche suggerite dal Capitolato (v. art. 23.2) e le finalità che Universiis intende garantire con la gestione e in una *specificata*, al fine di far acquisire ulteriori potenzialità di miglioramento professionale.

Di seguito si presentano i singoli percorsi formativi per il primo anno della gestione per tipologia di figura professionale.

Ciascun modulo sarà affidato a docenti, esperti della materia, professionisti esterni alla Cooperativa.

Compatibilmente con le disposizioni sanitarie vigenti al tempo, i singoli momenti formativi si terranno in aula, quindi in presenza, per gruppi di operatori, costruiti tenuto conto delle necessità di continuità assistenziale dei servizi in RSA.

Ai frequentanti saranno forniti materiali a supporto delle lezioni di volta in volta trattate.

Piano di formazione trasversale	Ore
	Primo anno
<i>Corso di addestramento iniziale sui diversi servizi in concessione (sintesi del Capitolato e dell'offerta tecnica; analisi della normativa nazionale e regionale richiamata dalla concessione; modelli teorici di riferimento)</i>	1
<i>Terapie Non Farmacologiche a supporto dell'assistenza: Doll Therapy, Terapia del viaggio e Snoezelen Room</i>	2
<i>Team building e team working: strategie per potenziare il lavoro in equipe</i>	1
<i>Tecniche di comunicazione e di relazione con gli ospiti, con particolare riferimento all'anziano affetto da demenza</i>	1
Totale ore	5

Piano di formazione specifica per Infermieri	Ore
	Primo anno
<i>La Cartella infermieristica per l'assessment e la pianificazione del trattamento</i>	5
<i>La valutazione del dolore nella persona in condizioni di grave non autosufficienza</i>	5
<i>Buone pratiche per la prevenzione della contenzione</i>	3
<i>La gestione del rischio clinico e l'incident reporting</i>	2
Totale ore	15

Piano di formazione specifica per OSS	Ore
	Primo anno
<i>Supporto nella gestione delle principali emergenze sanitarie nel presidio</i>	3
<i>Utilizzo delle terapie non farmacologiche a supporto dell'attività assistenziale</i>	3
<i>Assistenza all'ospite lungodegente, terminale e gestione del fine vita</i>	3
<i>Aspetti di rilievo nell'osservazione quotidiana dell'ospite con problemi di disfagia e sua gestione</i>	3
<i>La gestione integrata dei decubiti</i>	3
Totale ore	15

Piano di formazione specifica per Fisioterapista	Ore
	Primo anno
<i>Fratture del femore prossimale: approfondimento sui percorsi riabilitativi attuabili</i>	4
<i>Valutazione riabilitativa dell'anziano con polipatologie degenerative</i>	4
<i>La riabilitazione dell'ospite cardiologico: il punto di vista del Fisioterapista per costruire un percorso in equipe</i>	4
<i>Gestione riabilitativa dell'anziano affetto da malattie cerebrovascolari</i>	3
Totale ore	15

Piano di formazione specifica per Animatore/Educatore	Ore
	Primo anno
<i>Percorsi di arte-terapia in RSA</i>	4
<i>Approcci e metodologie per favorire l'approccio attivo e maieutico</i>	4
<i>L'efficacia dell'approccio capacitante nella cura degli anziani fragili</i>	4
Totale ore	12

Piano di formazione specifica per addetti ai servizi ausiliari (pulizie e lavanderia/guardaroba)	Ore
	Primo anno
<i>I contenuti saranno dettagliati specificatamente per le due tipologie di servizi</i>	
<i>Caratteristiche dei prodotti, macchinari e attrezzature a minor impatto ambientale/ecologici</i>	3
<i>Corretta modalità d'uso in relazione al dosaggio dei prodotti</i>	2
<i>Gestione dei rifiuti e raccolta differenziata nella Struttura e all'esterno</i>	2
<i>Norme comportamentali e relazioni degli addetti con ospiti/visitatori</i>	2
Totale ore	9

Piano di formazione specifica per addetti al servizio ristorazione	Ore
	Primo anno
<i>Preparazioni e tecniche di base per la produzione dei pasti per anziani non autosufficienti</i>	2
<i>Principi nutrizionali nelle diete tipiche delle persone non autosufficienti</i>	2
<i>Criteri di scelta degli ingredienti e di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari</i>	2
<i>Procedure e prodotti di pulizia dei meccanismi degli elettrodomestici, degli utensili e degli ambienti di cucina</i>	3
Totale ore	9

Alla luce di quanto fin qui dichiarato, di seguito si evidenzia l'offerta formativa in ore proposta.

Figura	Offerta Universiis
Infermiere, OSS, Fisioterapista	20 ore pro/capite
Animatore/Educatore	17 ore pro/capite
Addetti al servizio ristorazione, pulizia e guardaroba	14 ore pro/capite

Il Direttore e i Coordinatori frequenteranno corsi sulla *leadership* per 15 ore/anno, presso enti esterni.

I liberi professionisti consegneranno annualmente la documentazione attestante il percorso formativo svolto nell'anno.

Ogni modulo si concluderà con un esame finale che valuterà il livello di competenze acquisite. Oltre a questo, si prevede la compilazione di questionari di: gradimento del corso; valutazione del formatore; valutazione delle competenze acquisite. Tali dati, opportunamente elaborati, verranno discussi per ricalibrare contenuti e modalità del piano formativo successivo.

Sarà compito del Direttore di Struttura, in accordo con il Datore di Lavoro, il R.S.P.P., il R.L.S. ed il Medico competente definire il **Piano di Informazione e Formazione annuale della sicurezza per il personale**, come di seguito illustrato.

Adempimenti	Avvio	Trim.	Sem.	Anno	Periodicità
Corso di formazione HACCP (ove richiesto)	X				Triennale
Informazione e Addestramento sulla mansione specifica	X				Alla bisogna
Formazione generale della sicurezza	X				Una tantum
Formazione sui rischi generici del comparto	X				Quinquennale
Formazione specifica mansione: movimentazione del paziente parte pratica		X			Alla bisogna
Formazione specifica mansione - rischio aggressione		X			Alla bisogna
BLSD per infermieri (ove richiesto)		X			Biennale
Formazione primo soccorso		X			Triennale
Formazione antincendio rischio elevato; esame idoneità tecnica presso VV.F.		X			Quinquennale
Formazione gestione delle emergenze e prova di evacuazione			X		Annuale
Formazione del Preposto		X			Biennale

F. GESTIONE DEI RAPPORTI CON I TERZI

F.1 Sinergie attivate e attivabili con il Terzo Settore, il territorio o altri servizi specialistici

I numerosi e radicali cambiamenti che attraversano la nostra epoca (invecchiamento della popolazione, contrazione della popolazione giovanile, nuovi modelli di famiglia, flessibilità del lavoro, crescita delle disuguaglianze, immigrazione, ecc.) stanno rivoluzionando sia i sistemi di *welfare* fino a oggi conosciuti, ormai non più contemporanei, inadeguati e insostenibili, sia l'approccio della presa in carico, che da assistenziale e custodialistica si è evoluta verso il costruito della centralità della persona, secondo strategie di inclusione e di coesione sociale.

Alla luce di tali assunti e con l'intento di non disperdere l'esperienza ricca e attiva fin ora maturata, ma di adeguarla ai cambiamenti in atto, Regione Lombardia invita tutti a riflettere sulle possibili evoluzioni di crescita dei sistemi locali di *welfare* ricavabili dall'impiego di *nuove* possibilità (collaborazione pubblico-privato, valorizzazione delle relazioni tra i membri della società, ecc.) in grado di fronteggiare le continue crisi che segnano il nostro tempo e che, da un lato, accentuano le necessità primarie (casa, salute, lavoro, istruzione, ecc.) e dall'altro fanno emergere nuovi bisogni essenziali (appartenenza, stima e autorealizzazione), da soddisfare secondo logiche di benessere e di qualità della vita.

Assumendo tale quadro concettuale come guida valoriale, Universiis ha progettato la presente offerta tecnica, che, pur in continuità con l'attuale gestione, viene immersa ora in una visione più ampia, che valorizza l'approccio del **lavoro di comunità** (Martina, Torti; 2003), costruito al quale Universiis da tempo sta aderendo, attraverso la promozione, fra l'altro, di collaborazioni con diverse realtà locali. Fra tutte le progettualità attivate in questo solco, si desidera citare quella che si ritiene più rappresentativa, conseguente all'adesione in qualità di *partner* al Progetto *Invecchiando s'impara...a vivere*, finanziato da Fondazione CARIPLO. Esso ha contribuito in modo decisivo a sviluppare, sul territorio dell'Ambito di Seriate, una nuova concezione di *welfare* di comunità che ben si associa con due dei cardini che, fin dall'inizio, Universiis ha posto come base del proprio modello organizzativo generale di gestione della R.S.A., ossia la **partecipazione del volontariato** e l'**apertura del presidio al territorio**. Il costruito del lavoro di comunità, infatti, è in grado di sostenere progettazioni, anche innovative, attivando pratiche di reciprocità, capaci di produrre contemporaneamente valore economico e sociale e di generare una *crescita inclusiva*.

In piena sintonia con tali premesse e con riferimento agli obiettivi fondamentali indicati dal Comune di Seriate per la gestione della R.S.A. (v. art. 2 del Capitolato), in particolare l'auspicata assunzione di un ruolo di riferimento culturale in materia di problematiche sull'anziano da parte del presidio e il potenziamento della rete e degli accordi con le realtà territoriali esistenti, di seguito si vanno a dettagliare le sinergie, che Universiis intende garantire in segno di continuità, allo scopo di:

- rafforzare la fruizione di attività ulteriori da parte degli ospiti della R.S.A.;
- favorire l'attivazione della comunità attraverso forme di volontariato;
- sensibilizzare il territorio alle tematiche proprie della terza età.

La ricca partecipazione del territorio agli eventi organizzati dalla R.S.A. è frutto anche dell'adesione di Universiis, come membro ufficiale, al **Raggruppamento delle Associazioni di Volontariato**, ciò ha permesso di sviluppare e di rafforzare, nel tempo, con molte di esse accordi per scambi, supporti reciproci e attività aggregative. Partendo da tali sinergie e con l'intento di rafforzarle in caso di aggiudicazione, di seguito si elencano le attività che si intende garantire, precisando che la loro collocazione all'interno dell'organizzazione della vita della Struttura sarà meglio calibrata in occasione della stesura del più ampio Programma annuale (v. art. 21.2 del Capitolato).

Ente	Finalità	Piano delle sinergie attive/attivabili in R.S.A.
AUSER <i>Mimosa</i>	Favorire l'invecchiamento attivo degli anziani e valorizzare il loro	Trasporto con automezzi idonei degli ospiti non autosufficienti in occasione di uscite sul territorio

	ruolo nella società	
Circolo Artistico Bergamasco	Iniziative volte a far progredire l'interesse per l'arte nelle sue varie espressioni	Prosecuzione del progetto di <i>arte-terapia emozionale</i> attraverso momenti di illustrazione di opere di pittori famosi, contestualizzandone il periodo anche con spiegazione di usi e costumi del tempo
Ospiti del progetto di <i>housing sociale</i> "Il Germoglio"	Progetto gestito da Universiis e volto a fornire abitazioni in affitto anziani che necessitano di supporti	Partecipazione degli anziani degli alloggi protetti alle attività ludico-ricreative organizzate dalla R.S.A., ovvero ai laboratori specifici per la stimolazione cognitiva
Centro Servizi <i>La Bottega della Domiciliarità</i>	Servizio gestito da Universiis. Sostegno a persone fragili che necessitano di supporti qualificati a domicilio	Attività di sensibilizzazione dei familiari degli ospiti affetti da demenza, attraverso momenti di formazione/informazione, anche per il tramite del Gruppo <i>La Fenice</i>
		Supporto alle famiglie per una corretta gestione delle pratiche amministrative connesse all'istituzionalizzazione del congiunto
		Collaborazione nella realizzazione di un evento formativo aperto alla cittadinanza in occasione della <i>Giornata dell'Alzheimer</i>
		Eventi formativi/informativi rivolti ai caregiver del territorio su temi specifici della demenza, disfagia, incontinenza, ecc.
Istituto Comprensivo De Amicis di Bergamo	Ente scolastico statale	Co coinvolgimento degli alunni della Scuola dell'Infanzia <i>Celadina</i> in eventi di scambio intergenerazionale e/o di festa in RSA in collaborazione con il servizio di animazione
		Co coinvolgimento degli alunni in eventi di scambio intergenerazionale e/o di festa in RSA in collaborazione con il servizio di animazione
Scuola dell'Infanzia Paritaria Carla Levati	Ente scolastico	Co coinvolgimento degli alunni in eventi di scambio intergenerazionale e/o di festa in RSA in collaborazione con il servizio di animazione
I.S.I.S.S. <i>Majorana</i>	Ente scolastico statale	Accoglienza di studenti sospesi per infrazione comportamentale
		Co coinvolgimento di alunni in eventi di scambio intergenerazionale e/o di festa in RSA in collaborazione con il servizio di animazione
I.S.I.S.S. <i>Majorana</i> , Comune di Seriate, Associazioni di Volontariato	Progetto "Volontari Seriate" per promuovere una cultura della solidarietà nella cittadinanza	Stage di volontariato per studenti delle Scuole Secondarie di Secondo Grado presso la R.S.A.
<i>Humanitas University</i>	Formazione specialistica	Inserimento in tirocinio pratico previsto dall'ordinamento didattico presso la R.S.A. di studenti del Corso di Laurea in infermieristica
Singoli Medici Specialisti del territorio	Attività specialistica	Consulenza specialistica (Psichiatra, Dermatologo, Odontotecnico) al bisogno per alcuni particolari consulti
Gruppo Mediazione Didattica	Diffusione della cultura e delle arti in genere proprie del bergamasco	Adesione di piccoli gruppi di ospiti agli eventi organizzati sul territorio (es. mostre), tenuto conto di interessi e desideri culturali dei singoli
Associazione Nazionale Bersaglieri – Sez. Bergamo	Fra le altre diffondere la cultura della solidarietà, dell'assistenza e del volontariato	Contribuire, in particolare attraverso la fanfara, alla realizzazione di momenti di festa e di convivialità presso la R.S.A.
Associazione Nazionale Alpini – Sez. Seriate	Fra le altre diffondere la cultura della solidarietà, dell'assistenza e del volontariato	Contribuire, in particolare attraverso il Coro degli Alpini, alla realizzazione di momenti di festa e di convivialità presso la R.S.A. (es. grigliate, caldarroste)
Protezione Civile Nazionale A.N.B. - Seriate	Fra l'altro diffondere solidarietà, assistenza e del volontariato	Contribuire, in particolare attraverso un supporto logistico, alla realizzazione di momenti di festa e di convivialità presso la R.S.A.
Parrocchia <i>Santissimo Redentore</i> di Seriate	Fra le altre diffondere la cultura della solidarietà, dell'assistenza e del volontariato	Contribuire alla realizzazione di momenti di festa e di convivialità presso la R.S.A. in occasione di festività religiose, attraverso anche la realizzazione di momenti religiosi (es. recita del rosario, messa)
Associazione Volontari Ospedalieri - Sez. Seriate	Servizio organizzato, qualificato e gratuito per assicurare una presenza amichevole in ospedale, offrendo ai malati, durante la loro degenza, calore umano e dialogo	Contribuire alla realizzazione di momenti di festa e di convivialità presso la R.S.A. in supporto al servizio educativo
		Supporto e sostegno agli ospiti con particolare riferimento alla necessità di compagnia e di socializzazione
AVIS – Sez. Seriate	Fra le altre diffondere la cultura della solidarietà, dell'assistenza e del volontariato	Collaborazione con la RSA in occasione delle Giornate delle Associazioni del Volontariato con attività di socializzazione e di compagnia a favore degli ospiti
AIDO – Sez. Seriate	Fra le altre diffondere la cultura della solidarietà, dell'assistenza e	Collaborazione con la RSA in occasione delle Giornate delle Asso-

	del volontariato	azioni del Volontariato con attività di socializzazione e di compagnia a favore degli ospiti
Casa dei ragazzi Il Mandorlo – Associazione <i>Tempo di Agire</i>	Appartamento che ospiti ragazzi con disabilità per l'avvio di percorsi di vita indipendente	Collaborazione con il servizio animativo nella organizzazione e nello svolgimento di attività di svago e di socializzazione con gli ospiti della R.S.A. (es. canto, feste)
UNITALSI - Seriate	Organizzazione di trasporti per pellegrinaggi	Contribuire, in particolare attraverso un supporto logistico, alle uscite sul territorio degli ospiti della RSA
CRI – Comitato Bergamo e Hinterland	Diffondere la cultura della solidarietà e del volontariato	Trasporto di ospiti non autosufficienti con mezzo attrezzato Partecipazioni a dimostrazioni di Primo Soccorso o gestione calamità

Inoltre, presso la R.S.A. sono stabilmente presenti circa una trentina di singoli cittadini, che Universiis ha registrato come **soci volontari** e iscritto all'INAIL per la corrispondente copertura assicurativa. Ogni volontario è sottoposto alla sorveglianza sanitaria periodica e partecipa a corsi di formazione sia obbligatoria che specialistica rispetto al ruolo ricoperto. Essi sono attivamente impiegati in attività di supporto al servizio di animazione, oltre alle attività di socializzazione e di aiuto nelle attività di base degli ospiti (es. deambulazione), il tutto, però non in sostituzione del personale addetto a tali mansioni. In considerazione della ricchezza di tali risorse, Universiis intende proseguire con tali collaborazioni. Infatti, al fine di regolamentare tali attività, Universiis ha istituito il **Registro dei volontari**, in cui vengono iscritti i singoli soggetti dopo aver superato il colloquio con il Direttore della Struttura, oltre che annotate le loro presenze e le attività quotidianamente svolte. Universiis, inoltre, ha redatto il **Regolamento del Volontariato in RSA**, in cui sono state disciplinate le modalità che devono essere seguite sia da parte dei volontari che della RSA per la corretta loro presenza nel presidio.

Da ultimo si elencano anche le progettualità *Nipoti di Babbo Natale* e *Nipoti di penna*, in corso da anni e che si intende promuovere anche in futuro, che vedono coinvolti cittadini particolarmente sensibili, che inviano alcuni doni agli ospiti a Natale. Le strategie di *engagement* che Universiis intende porre in essere anche per il futuro sono principalmente collegate alla prosecuzione della sua partecipazione, in qualità di membro ufficiale e per il tramite del proprio Direttore di Struttura, agli incontri periodici che il raggruppamento delle Associazioni di Volontariato di Seriate organizza durante l'anno, in modo da inserirsi in modo armonico con le diverse attività che vengono organizzate, garantendo il proprio supporto e portando propri contributi, collaborando alla diffusione, il più possibile, sia della conoscenza della singola iniziativa e quindi assicurarne la sostenibilità nel tempo, che della cultura della solidarietà, che vede la comunità impegnata a generare risorse e opportunità capaci di rispondere ai bisogni di cura dei suoi componenti più fragili. Nello specifico, si propone di:

- *sensibilizzare, coinvolgere e co-responsabilizzare* le risorse istituzionali e non della comunità, che possono prevedere la costruzione di nuove reti solidali in connessione con quelle esistenti in una logica di loro implementazione, la promozione di iniziative di aggregazione e di socializzazione e attività formative e informative (es. serate a tema, dibattiti, convegni) volte a presentare l'invecchiamento come risorsa e opportunità in una logica di ampliamento degli eventi già avviati;
- porre in essere azioni di *people raising*, volte al reclutamento di sempre nuovi volontari;
- porre in essere attività di *fundraising* finalizzate ad alimentare le risorse necessarie all'attivazione delle diverse iniziative.

Infine, con lo scopo di mantenere la visibilità delle proprie iniziative sul territorio, oltre che reclutare/coinvolvere volontari/Associazioni negli eventi, Universiis, anche per il futuro, intende mantenere attiva la pagina **facebook** *La nostra casa – RSA Giovanni Paolo I Seriate*, ove pressochè quotidianamente riportare i vari progetti a favore degli ospiti, diffondendone la conoscenza.

Allo scopo di monitorare la capacità della R.S.A. di produrre servizi inclusivi, Universiis, propone l'avvio di un percorso di autovalutazione del servizio attraverso l'utilizzo, da parte del Coordinatore delle attività animative, dello strumento **ACISD** (Vadalà, Medaghini; 2013), in grado di identificare i punti di forza e le criticità nella relazione della R.S.A. con il territorio e nell'applicazione dei presupposti inclusivi. Gli ambiti che vengono indagati dallo strumento sono:

- *partecipazione al servizio e al territorio* (items: condizioni di partecipazione; superamento delle barriere comunicative e linguistiche; superamento delle barriere alla partecipazione e all'apprendimento lungo la vita; clima collaborativo);
- *organizzazione* (items: cultura della partecipazione, clima collaborativo interno/esterno; *location*, caratteristiche e accessibilità al servizio; spazi e tempi; attività interne/esterne; formazione e ruoli nella prospettiva inclusiva);
- *progettazione* (items: personalizzazione competenze del singolo; linguaggi; valutazione complessiva e inclusiva).

F.2 Gestione dei rapporti con le famiglie degli ospiti e azioni a sostegno delle medesime

Si ritiene che uno degli elementi distintivi della gestione Universiis della concessione che ora sta terminando sia stato la valorizzazione del ruolo della famiglia nella dimensione della presa in carico e della cura dell'ospite. A conferma di ciò, si richiama l'avvio e il consolidamento nel tempo del **Comitato Parenti degli Ospiti della RSA**, istituito che Universiis ha sempre sostenuto e tenuto in considerazione nelle attività di valutazione del servizio erogato e in quelle di socializzazione e per tali ragioni, in caso di affidamento, intende confermare per il futuro. Ciò nella convinzione che, a ogni nuovo ingresso corrisponde, nella quasi totalità dei casi, anche l'ingresso psicologico del parente, con la sua storia strettamente connessa con quella dell'ospite e ne influenza la sua permanenza.

L'aspettativa della famiglia, in situazioni di residenzialità, è quella che il presidio possa diventare il luogo dove il proprio

congiunto trovi la possibilità di vivere in un clima familiare, accogliente e protetto. Per questi motivi, Universiis intende promuovere una collaborazione molto stretta con le figure di riferimento dell'ospite, allo scopo di raccogliere informazioni utili, aspettative e desideri, che entrano a pieno titolo nella definizione e realizzazione del PI e PAI, incoraggiandole a prendere parte attiva nei momenti di loro predisposizione e verifica, al fine di costruire progettualità di cura e di assistenza condivise nei contenuti e nelle modalità operative. La relazione di collaborazione con la famiglia troverà spazio entro la definizione del *Contratto d'Ingresso*, che definisce gli impegni rispettivamente della RSA e della famiglia per garantire il rispetto dei diritti e della dignità dell'ospite attraverso un corretto dialogo, che fornisca tempestivamente le informazioni sul suo stato di salute e sulle attività poste in essere a suo favore.

Al fine di sostenere il coinvolgimento e la collaborazione delle famiglie, le figure impiegate in R.S.A. saranno orientate a garantire:

- **riunioni:** si prevedono almeno: riunione annuale assembleare tenuta dal Direttore della Struttura in cui si presenta la programmazione annuale futura e si illustrano e si discutono gli esiti della *customer satisfaction* relativa all'anno appena concluso; partecipazione dei Rappresentanti dei familiari a una parte della riunione annuale della Commissione Paritetica per contribuire, con il proprio punto di vista, alla verifica delle attività e degli obiettivi del Servizio, per esprimere le proprie aspettative di cambiamento o l'apprezzamento per le attività offerte, ovvero per evidenziare nodi critici della gestione. In questa sede Universiis propone al Comune di Seriate di allargare la composizione della Commissione Paritetica con i Rappresentanti del *Comitato Parenti della R.S.A.*, al fine di arricchire i contributi di tale istituzione;

- **colloqui:** articolati in: colloquio individualizzato in sede di nuovo ingresso per l'analisi dei desideri, bisogni e preferenze dell'ospite secondo il punto di vista del familiare (somministrazione Scala POS eterodiretta) alla presenza almeno del Direttore di Struttura, del Direttore Sanitario, dell'Assistente Sociale e dello Psicologo; un colloquio individuale all'anno con Psicologo, Assistente Sociale e Direttore Sanitario per condividere l'andamento del PAI; colloqui individuali periodici in base alle esigenze che emergono dai familiari/ospiti con una figura dell'equipe alla presenza almeno del Coordinatore di Struttura; colloqui al bisogno con il Direttore Sanitario e l'Infermiere Case Manager per discutere lo stato di salute del proprio congiunto;

- **altre modalità di comunicazione, gestione contatti con gli ospiti e visite:** saranno garantiti anche: telefonate con il Direttore di Struttura per verificare l'andamento quotidiano e la gestione di eventuali problemi; visite anche concordate con il Coordinatore delle attività animative per salutare il proprio congiunto, ampliando il più possibile l'orario di accesso in presidio, tenuto conto, tuttavia, delle possibili restrizioni, al tempo vigenti, per il contenimento del contagio da pandemia, applicando, quindi, quanto previsto dal *Vademecum per la prevenzione e la gestione dell'infezione da SARS-cov2* di ATS Bergamo o eventuali altri documenti emanati dai Soggetti competenti; telefonate quotidiane/settimanali con il proprio congiunto anche in videochiamata; partecipazione a feste ed eventi organizzati dalla R.S.A. in occasione di ricorrenze particolari (es. festa di Natale), tenuto conto delle eventuali restrizioni normative volte a contenere il contagio da pandemia; compilazione annuale dei questionari di customer satisfaction; segnalare lamentele ovvero esprimere apprezzamenti, attraverso la compilazione dell'apposito modulo; attività informativa costante attraverso comunicazioni scritte e/o telefoniche per ogni necessità; organizzazione, all'interno della Struttura, di almeno tre momenti formativi/informativi all'anno, aperti alle famiglie, ma anche al territorio, su tematiche proprie dell'età anziana (es. gestione della disfagia, della contenzione).

Nella cura della dimensione familiare, Universiis intende offrire un sostegno alla famiglia durante la fase di accoglienza e per il periodo di residenzialità dell'ospite attraverso le singole figure professionali che compongono l'equipe multiprofessionale ivi impiegata, arricchita dalla **presenza dello Psicologo**, in termini di comunicazione chiara e costante, conoscenza e vicinanza, formazione sulle strategie di approccio, educazione sull'avanzamento della malattia e supporto psicologico. Nello specifico, la presenza dello Psicologo va a potenziare il sostegno della famiglia nelle seguenti fasi:

- *pre-ingresso:* egli affianca il Direttore nel momento di prima conoscenza dell'ospite e delle aspettative della famiglia;
- *ingresso:* egli supporta il Responsabile del caso (v. art. 8.1 del Capitolato) nella presa in carico iniziale dell'ospite valutandone la condizione cognitiva, emotivo-relazionale, i bisogni e le peculiarità, rapportandosi con i familiari con i quali condivide gli obiettivi programmati per il loro congiunto. In questa occasione egli agisce per instaurare un rapporto di fiducia reciproca tra la famiglia e la Struttura, avendo come obiettivo unico il benessere dell'assistito. Per fare ciò, è disponibile a una serie di colloqui individualizzati con i familiari, entro il primo mese di inserimento, oltre ad affiancare l'equipe e accompagnare la famiglia in occasione della somministrazione di test/schede di valutazione (v. art. 8.1 del Capitolato);

- *durante la permanenza:* lo Psicologo opererà per favorire il benessere psichico dell'anziano, supportare la famiglia durante la residenzialità del parente sul fronte della conoscenza e del sostegno emotivo, con particolare riferimento ai momenti di aggiornamento/revisione del PAI, accompagnandola nella comprensione della malattia, al fine di rafforzare l'alleanza terapeutica con la stessa. Per tali ragioni, è disponibile mensilmente a incontri con le famiglie che ne faranno richiesta.

- *accompagnamento al fine vita:* riconoscendo la centralità dell'anziano come persona fino alla morte e l'importanza della sua rete relazionale e affettiva anche in questo ultimo periodo di vita, lo Psicologo affiancherà la famiglia nell'elaborazione del lutto e della perdita, avviando e sostenendo un lavoro individualizzato di graduale accettazione del vuoto che il familiare si trova a vivere. Lo Psicologo è disponibile a incontri settimanali, fino al primo mese dal decesso dell'ospite.

Lo Psicologo, in queste attività, sarà affiancato anche dall'Assistente Sociale, figura richiesta dal Capitolato (v. art. 28.8). Entrambi sono già descritti/presentati rispettivamente al § A.1 e al § A.5, richiamando quindi qui i minutaggi lì dedicati.

G. MIGLIORIE/SOLUZIONI MIGLIORATIVE SENZA ONERI AGGIUNTIVI

G.1 Descrizione delle migliorie/soluzioni migliorative rispetto ai mandati del Capitolato e non già trattate

Alcuni saggi sull'argomento (Maino; 2017), sostengono che l'**innovazione sociale**, che fa chiaro riferimento alla capacità delle persone di connettersi in reti e di identificare soluzioni condivise, rappresenta lo strumento strategico per promuovere inclusione sociale e favorire la partecipazione attiva dei cittadini nella progettazione di servizi e interventi sperimentali. Con riferimento a tale costrutto, quindi, Universiis intende affiancare il ruolo istituzionale di *luogo di cura e di promozione della salute degli anziani* non più autosufficienti del territorio, che la R.S.A. di Seriate ha assunto all'interno della comunità, con *nuove soluzioni* volte a sostenere il benessere dei suoi ospiti e delle loro famiglie, a rafforzare la visibilità del servizio complessivamente erogato e a consolidare le politiche sociali che il Comune di Seriate ha assunto a favore degli anziani. In armonia con il modello teorico e le finalità appena citati, nel solco di alcune progettualità innovative in cui si è già inserita la R.S.A. di Seriate, Universiis intende proporsi quale *partner* proattivo del sistema di politiche sociali attivate dal Comune di Seriate a favore degli anziani, attraverso azioni costanti di collegamento con la rete di soggetti coinvolti nella promozione dell'invecchiamento attivo (v. Progetto *Invecchiando si impara...a vivere*), oltre che nella valorizzazione della persona anziana, custode di conoscenze storiche e culturali. Ben consapevole degli sforzi necessari per mantenere vive tali intenzioni, Universiis intende affidare al **Direttore di Struttura (budget extra di 676 ore/anno)** il compito di programmare, pianificare e gestire le progettualità che di seguito si esplicitano, realizzabili anche con un importante *lavoro di comunità*, al fine di stimolare relazioni sociali e risorse della comunità (solidarietà, fiducia reciproca, capitale sociale) e di organizzare luoghi e spazi comunitari, aperti e di socialità diffusa per rendere il *Servizio inclusivo e incluso* nella comunità. In particolare si prevedono: **Laboratorio di Biblioterapia**: utilizzando lo strumento del *book crossing*, si identifica uno spazio della R.S.A. come luogo di riferimento per la cittadinanza per diffondere la cultura e sensibilizzare alla lettura. Qui si possono trovare libri (per partire Universiis doterà la struttura di una piccola biblioteca), ma anche metterli a disposizione. In questo modo il laboratorio diventa un volano per far conoscere alla cittadinanza le attività della R.S.A., oltre che per organizzare appuntamenti culturali e di approfondimento (es. serate a tema) a favore della cittadinanza anche in collaborazione con la biblioteca comunale o le Associazioni, che potranno essere coinvolte nella realizzazione di una o più di queste attività: *pomeriggi di letture animate*, a cui possono accedere bambini e ospiti; *serate di lettura di brani scelti da libri di narrativa noti*, dai quali poi far scaturire un dibattito, a cui può accedere un pubblico esterno e anche gli ospiti; *presentazione di libri o corsi di scrittura creativa*, a cui può accedere un pubblico esterno e ospiti; incontro tipo *Caffè d'autore*. Si prevede di organizzare almeno 4 appuntamenti/anno; **Organizzazione di mostre o eventi a tema all'interno della RSA** (es. mostra del presepe) i cui manufatti esposti sono costruiti dagli ospiti, con l'ausilio di artigiani locali, i quali possono esporre anche proprie opere; in tal modo oltre a rendere visibile quanto prodotto dal Servizio, è possibile co-costruire percorsi sociali che generano relazioni e nuove esperienze inclusive. Si prevede di organizzare almeno un evento all'anno;

Progetti di cittadinanza attiva, per poter mantenere vivo il collegamento dell'ospite con la comunità. Ciò avverrà non solo con il costante reclutamento di volontari, a supporto del gruppo già presente, ma anche con l'organizzazione di iniziative con il singolo che possano costituire un filo conduttore RSA-territorio. In particolare, si prevede la continuità del progetto *Amici di scrittura* con il quale alcuni ospiti della Struttura si tengono in contatto per corrispondenza con bambini, narrando momenti della loro vita. Le modalità per sostenere la presenza di volontari nel Servizio sono state declinate al § F.1. Inoltre, con le scuole di ordine superiore si intende proseguire con il coinvolgimento di singoli studenti per promuovere la sensibilizzazione nei giovani i temi della terza età, dell'accoglienza dell'anziano e della valorizzazione dei suoi saperi e storia come già rappresentati al § F.1.

Laboratori intergenerazionali, al fine di garantire la continuità nella messa in rete delle attività animative Asilo Nido e Scuola dell'Infanzia *Carla Levati*, Scuola dell'Infanzia *Celadina* e RSA di Seriate. Questa sinergia troverà concreta attivazione nell'organizzazione di frequenti incontri tra i vari attori coinvolti, organizzati dal Coordinatore delle attività animative e dagli Educatori, appositamente preparati per gestire in modo appropriato il gruppo composito di volta in volta interessato dalle attività. I gruppi bambini-anziani possono essere coinvolti nella realizzazione di laboratori di varia natura (es. pittura, cucina, giardinaggio, lettura), ma anche per merende o feste a tema o di compleanno. In queste occasioni, tuttavia, possono essere coinvolte anche le famiglie dei bambini, che possono portare propri contributi, facendo diventare così il singolo laboratorio *punto educativo e socialmente rilevante* per la comunità locale;

Inoltre, si prevede l'avvio di una sperimentazione di un **Gruppo di Auto-Mutuo-Aiuto (AMA) della RSA**, considerando anche i positivi riscontri del Gruppo *La Fenice* presso la *Bottega della Domiciliarità*, quale valido sostegno per i familiari nella delicata fase di inserimento del proprio congiunto, esito di un lungo, faticoso e doloroso percorso, che vede come tappe finali la decisione combattuta del ricovero e la nuova funzione di *caregiver* presso la RSA. Si prevede che nel tempo questa progettualità possa rafforzarsi per essere poi attiva con cadenza mensile. Per l'avvio, Universiis inserisce uno **Psicologo per 30 ore/anno** (extra minutaggio di cui al § A.1);

Con lo scopo di valorizzare l'intera cornice tecnico-organizzativa che regola la concessione della gestione della RSA di Seriate, Universiis mantiene per il quinquennio la **certificazione UNI 10881 della RSA**, garanzia che il proprio modello organizzativo per la gestione della concessione è aderente ai requisiti normativi di qualificazione del servizio residenziale per anziani.

Intestazione dell'offerente

UNIVERSIIS
 Società Cooperativa Sociale
 Partita IVA 01818390302
 via Cividina, 41/a Udine (UD)

Spett. Comune di Seriate
C/O PIATTAFORMA Sintel

OGGETTO: OFFERTA GARA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELLA RSA PAPA GIOVANNI PAOLO I

CIG 92099291D8

il sottoscritto Andrea Della Rovere

in qualità di (titolare, legale rappresentante, procuratore, altro) Legale Rappresentante

dell'operatore economico offerente: UNIVERSIIS Società Cooperativa Sociale

codice fiscale: 01818390302 che partecipa alla gara

in forma singola; **quale capogruppo mandatario del _____⁽ⁱ⁾ di operatori economici:**

- già costituito con scrittura privata autenticata, come da documentazione / dichiarazione allegata alla domanda;⁽ⁱⁱ⁾** **da costituirsi, come da atto di impegno irrevocabile ai sensi dell'art. 48, comma 8, del decreto legislativo n. 50 del 2016, allegato agli atti / riportato nel seguito;⁽ⁱⁱⁱ⁾**

SI IMPEGNA AD ADEMPIERE

a tutte le obbligazioni previste negli atti di gara

DICHIARA

- Di offrire i seguenti rialzi percentuali sui diversi canoni annui posti a base di gara:

ANNO 1	ANNO 2	ANNO 3	ANNO 4	ANNO 5
€ 170.000,00	€ 203.000,00	€ 220.500,00	€ 227.000,00	€ 232.500,00

Base d'asta	Rialzo offerto
Canone anno 1: € 170.000,00	17,65000% diciassettevirgolasessantacinquezerozerozero%
Canone anno 2: € 203.000,00	14,29000% quattordicivirgolaventinovezerozerozero%
Canone anno 3: € 220.500,00	12,70000% dodicivirgolasettantazerozerozero%
Canone anno 4: € 227.000,00	11,01000% undicivirgolazerounozerozerozero%
Canone anno 5: € 232.500,00	8,60000% ottovirgolasessantazerozerozero%
Cui corrisponde il seguente rialzo medio ponderato (valore da indicare in Sintel)	
Vedasi l'allegato file excel per il computo di detto valore	
In cifre 12,53503%	

- che i propri costi Aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro sono pari a € 94.603,86 (costi diversi rispetto a quelli relativi a rischi interferenziali stimati pari a zero dalla stazione appaltante) (indicare il valore QUINQUENNALE al netto delle opzioni solo eventuali).
- che i propri costi Aziendali per la manodopera da impiegare nella concessione sono pari a € 9.236.046,73 (indicare il valore QUINQUENNALE al netto delle opzioni).
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione di tutte le clausole e condizioni riportate nei documenti di gara e, comunque, anche attraverso il sopralluogo, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare la sottomissione dell'offerta, e che di tali circostanze ha tenuto conto nella produzione dell'offerta, la quale è pertanto stata ritenuta remunerativa;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come circostanze contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dal Capitolato;

NB: Il documento dovrà essere sottoscritto digitalmente dal legale rappresentante del concorrente (o persona munita di già comprovati poteri di firma)

(solo in caso di raggruppamento temporaneo non ancora costituiti formalmente)

I sottoscritti, agenti in nome e per conto dei relativi operatori economici, ai sensi e per gli effetti dell'art. 48, comma 8, del decreto legislativo n. 50 del 2016, con la presente

DICHIARANO DI IMPEGNARSI IRREVOCABILMENTE

in caso di aggiudicazione, a conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza all'operatore economico come sopra individuato nella presente offerta economica, qualificato come capogruppo mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dell'/gli operatore/i economico/i mandante/i (iv).

SOTTOSCRIVONO IN SOLIDO L'OFFERTA CHE PRECEDE

in qualità di mandanti, i seguenti operatori economici:

il sottoscritto in qualità di (v)
dell'operatore economico: cod. fiscale:
che partecipa al raggruppamento con una quota del: %

Sottoscrive l'atto di impegno e la dichiarazione di offerta:

.....
il sottoscritto in qualità di
dell'operatore economico: cod. fiscale:
che partecipa al raggruppamento con una quota del: %

Sottoscrive l'atto di impegno e la dichiarazione di offerta:

.....
il sottoscritto in qualità di
dell'operatore economico: cod. fiscale:
che partecipa al raggruppamento con una quota del: %

Sottoscrive l'atto di impegno e la dichiarazione di offerta:

.....

NB: Il documento dovrà essere sottoscritto digitalmente dai legali rappresentanti dei concorrenti (o persone munita da già comprovati poteri di firma)

- i *Completare con le parole «Raggruppamento temporaneo» oppure «Consorzio ordinario».*
- ii *Cancellare la parte che non interessa.*
- iii *Cancellare la parte che non interessa.*
- iv *Adattare a seconda che vi sia un solo mandante oppure più mandanti.*
- v *Indicare il ruolo, la carica o la figura giuridica rivestita nell'ambito del concorrente (es. titolare, legale rappresentante, procuratore, amministratore unico ecc.).*



Patto d'integrità in materia di contratti pubblici

(approvato con deliberazione di giunta comunale n. 216 del 17 dicembre 2018)

Art. 1. Finalità

Il presente patto d'integrità stabilisce la reciproca e formale obbligazione, tra il comune di Seriate e gli operatori economici, di improntare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza.

Il patto d'integrità costituisce parte integrante di qualsiasi contratto assegnato dal comune di Seriate a seguito di procedura di affidamento.

Nelle fasi successive all'aggiudicazione, gli obblighi previsti dal patto d'integrità, in quanto parte integrante del contratto, si intendono riferiti all'aggiudicatario, il quale, a sua volta, avrà l'onere di pretenderne il rispetto anche dai propri subcontraenti.

Art. 2. Sottoscrizione e accettazione

Il sindaco del comune di Seriate sottoscrive il documento e lo pubblica sul sito istituzionale del comune di Seriate nella sezione "Amministrazione trasparente" affinché tutti gli operatori economici possano prendere visione degli impegni assunti.

Gli operatori economici, tramite il titolare o rappresentante legale, devono dichiarare di accettare i contenuti del patto d'integrità del comune di Seriate. La dichiarazione deve essere consegnata congiuntamente ai restanti documenti previsti in sede di gara. La mancata consegna comporta l'esclusione dalla gara, a norma dell'art. 1 comma 17 della L. 6 novembre 2012 n. 190.

Per i consorzi ordinari o raggruppamenti temporanei l'obbligo di accettazione e di sottoscrizione della dichiarazione riguarda tutti i consorziati o partecipanti al raggruppamento o consorzio.

Art. 3. Obblighi dell'operatore economico

L'operatore economico, per partecipare alla procedura di gara/affidamento:

1. dichiara di non avere influenzato il procedimento amministrativo diretto a stabilire il contenuto del bando, o di altro atto equipollente, al fine di condizionare le modalità di scelta del contraente da parte del comune di Seriate e di non aver corrisposto né promesso di corrispondere a alcuno - e s'impegna a non corrispondere né promettere di corrispondere a alcuno - direttamente o tramite terzi, ivi compresi i soggetti collegati o controllati, somme di denaro, regali o altra utilità finalizzate a facilitare l'aggiudicazione e/o gestione del contratto;
2. si obbliga a non ricorrere a alcuna mediazione o altra opera di terzi finalizzata all'aggiudicazione e/o gestione del contratto;

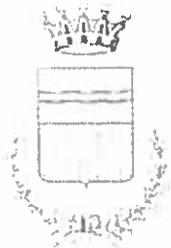


Città di Seriate



3. assicura che non si è accordato e non si accorderà con altri partecipanti alla procedura, e, con riferimento alla specifica procedura di affidamento, assicura di non avere in corso né di avere praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della vigente normativa;
 4. si impegna a segnalare al responsabile della prevenzione della corruzione del comune di Seriate, secondo le modalità indicate sul sito istituzionale comunale nella sezione "Amministrazione trasparente / disposizioni generali / codice disciplinare", qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della procedura o durante l'esecuzione del contratto, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla procedura, comprese illecite richieste o pretese dei dipendenti del comune di Seriate stesso. Al segnalante per quanto compatibili, si applicano le tutele previste per il dipendente pubblico che segnala illeciti;
 5. si obbliga a informare puntualmente tutto il personale, di cui si avvale, del presente patto d'integrità e degli obblighi in esso contenuti e a vigilare affinché gli impegni sopra indicati siano osservati da tutti i collaboratori e dipendenti nell'esercizio dei compiti loro assegnati;
 6. assicura di collaborare con le forze di polizia, denunciando ogni tentativo di estorsione, intimidazione o condizionamento di natura criminale (richieste di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di subappalti a determinate imprese, danneggiamenti/furti di beni personali o in cantiere, etc.);
 7. si obbliga a acquisire con le stesse modalità e gli stessi adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di subappalto, preventiva autorizzazione da parte del comune di Seriate, anche per i subaffidamenti relativi alle seguenti categorie:
 - A. trasporto, anche transfrontaliero, e smaltimento rifiuti per conto terzi;
 - B. estrazione, fornitura e trasporto terra e materiali inerti;
 - C. confezionamento, fornitura e trasporto di calcestruzzo e di bitume;
 - D. noli a freddo di macchinari;
 - E. forniture di ferro lavorato;
 - F. noli a caldo;
 - G. autotrasporti per conto di terzi

 - H. guardiania dei cantieri.
 8. si obbliga altresì a inserire identiche clausole di integrità e anticorruzione nei contratti di subappalto di cui al precedente paragrafo, e è consapevole che, in caso contrario, le eventuali autorizzazioni non saranno concesse.
-



Città di Seriate



Art. 4. Obblighi del comune di Seriate

Il comune di Seriate si obbliga a rispettare i principi di lealtà, trasparenza e correttezza e a attivare i procedimenti disciplinari nei confronti del personale a vario titolo intervenuto nel procedimento di affidamento e nell'esecuzione del contratto in caso di violazione di detti principi e, in particolare, qualora riscontri la violazione dei contenuti dell'art. 4 "Regali, compensi e altre utilità", dell'art. 6 "Comunicazione degli interessi finanziari e conflitti d'interesse", dell'art. 7 "Obbligo di astensione", dell'art. 8 "Prevenzione della Corruzione", dell'art. 13 "Disposizioni particolari per i dirigenti" e dell'art. 14 "Contratti e altri atti negoziali" del D.P.R. 16.04.2013, n. 62, Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici e delle integrazioni del comune di Seriate al codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvate con deliberazione di giunta comunale n. 93 del 20 maggio 2014.

In particolare il comune di Seriate assume l'espresso impegno anticorruzione di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell'assegnazione del contratto e/o al fine di distorcerne la relativa corretta esecuzione.

Il comune di Seriate è obbligato a rendere pubblici i dati più rilevanti riguardanti l'aggiudicazione, in base alla normativa in materia di trasparenza.

Art. 5. Violazione del patto d'integrità

Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 2, la violazione da parte dell'aggiudicatario di uno o più degli impegni previsti dall'articolo 3, può comportare, secondo la gravità della violazione accertata:

1. la risoluzione del contratto per grave inadempimento e in danno dell'operatore economico;
2. l'escussione e incameramento della cauzione definitiva presentata dall'operatore economico per la stipula del contratto a garanzia della buona esecuzione del contratto, impregiudicata la prova dell'esistenza di un danno maggiore;
3. la responsabilità per danno arrecato al comune nella misura del 10% del valore del contratto (se non coperto dall'incameramento della cauzione definitiva sopra indicata), impregiudicata la prova dell'esistenza di un danno maggiore;
4. l'esclusione del concorrente dalle gare indette dal comune per un periodo di tempo non inferiore a un anno e non superiore a 5 anni, determinato dall'Amministrazione comunale in ragione della gravità dei fatti accertati e dell'entità economica del contratto;
5. la segnalazione del fatto all'autorità nazionale anticorruzione e alle competenti autorità.



Città di Seriate



Art. 6. Efficacia del patto d'integrità

Il patto d'integrità e le sanzioni applicabili restano in vigore sino alla completa esecuzione del contratto assegnato a seguito della procedura di affidamento.

Ogni controversia relativa all'interpretazione e esecuzione del presente patto d'integrità fra comune e gli operatori economici e tra gli stessi operatori economici partecipanti alla medesima gara è devoluta all'autorità giudiziaria competente.

Seriate, 17 dicembre 2018



Il Sindaco
Cristian Vezzoli