



GARA A PROCEDURA APERTA
PER LA GESTIONE DEI SERVIZI RESIDENZIALI
PRESSO IL CENTRO SERVIZI “POLICELLA”
UBICATO NEL COMUNE DI CASTEL D’AZZANO (Vr)
– CIG: 8951295A4E –

CAPITOLATO SPECIALE



INDICE:

1.	GENERALITÀ	4
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3.	DEFINIZIONI	5
4.	OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO	5
4.1	OGGETTO DELL'APPALTO	5
4.2	DURATA DELL'APPALTO, OPZIONI E RINNOVI	6
5.	CARATTERISTICHE ED ARTICOLAZIONI DEL CENTRO SERVIZI "POLICELLA"	7
5.1	AUTORIZZAZIONE ED ACCREDITAMENTO	7
6.	ONERI A CARICO DELL'AFFIDATARIA NEL TRATTAMENTO DEL PERSONALE E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E ONERI A CARICO DEGLI I.CI.S.S.	8
6.1	CLAUSOLA SOCIALE	10
6.2	ARREDI E CORREDI A DISPOSIZIONE DELL'AFFIDATARIA	10
6.3	ONERI A CARICO DEGLI I.CI.S.S.	10
7.	TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO E REQUISITI PROFESSIONALI	11
7.1	SERVIZIO DI COORDINAMENTO: IL COORDINATORE UNICO DEI SERVIZI	12
7.2	L'OPERATORE SOCIO-ASSISTENZIALE (O.S.S.)	13
7.3	SERVIZIO INFERMIERISTICO	15
7.4	SERVIZI EDUCATIVI-ANIMATIVI	16
7.5	SERVIZIO FISIOTERAPICO	16
7.6	SERVIZIO PSICOLOGICO	17
7.7	SERVIZIO LOGOPEDICO	17
7.8	SERVIZIO DI ASSISTENTE SOCIALE	18
7.9	U.O.I. – UNITÀ OPERATIVA INTERNA	18
7.10	SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E BARBIERE	19
7.11	SERVIZIO DI PODOLOGO	19
8.	SERVIZI DI RISTORAZIONE	19
8.1	PERSONALE	20
8.2	REQUISITI MINIMI DEI PASTI	20
8.3	UTILIZZO PRODOTTI DA AGRICOLTURA BIOLOGICA	22
8.4	MENU	23
8.5	CARATTERISTICHE MERCEOLOGICHE	25
8.6	DIETE SPECIALI	33
8.7	VARIAZIONI AL MENU	33
8.8	PREVENZIONE E GESTIONE DELLE ECCEDENZE ALIMENTARI	33
8.9	ETICHETTATURA DELLE DERRATE	33
8.10	RINTRACCIABILITÀ	33
8.11	CONSERVAZIONE DELLE DERRATE	33
8.12	CONTROLLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	34
8.13	ORGANISMI PREPOSTI AL CONTROLLO	34
8.14	IGIENE E SISTEMA H.C.C.P. DI AUTOCONTROLLO	35
8.15	ONERI A CARICO DELL'AFFIDATARIA	36
8.16	SMALTIMENTO DEI RIFIUTI	36
9.	SERVIZIO DI PULIZIA	37
9.1	METODOLOGIE E RISPETTO DEI CRITERI MINIMI AMBIENTALI (C.A.M.)	38



9.2	FORMAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO	40
9.3	SISTEMA DI QUALITÀ	40
9.4	GESTIONE DEI RIFIUTI	40
9.5	RAPPORTI SUI PRODOTTI CONSUMATI	40
9.6	VERIFICHE	41
10.	MODIFICHE CONTRATTUALI	41
11.	SEGRETO D'UFFICIO	41
12.	ASSICURAZIONI ED OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO	41
12.1	MODALITÀ DI GESTIONE DEI SINISTRI	42
13.	PERSONALE REFERENTE	42
14.	DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	43
15.	GARANZIA DEFINITIVA	43
16.	SPESE DI PUBBLICITÀ E CONTRATTUALI	44
17.	MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI	44
18.	DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO	45
19.	LICENZE, AUTORIZZAZIONI ED OBBLIGHI DI LEGGE	45
20.	FALLIMENTO, LIQUIDAZIONE, TRASFORMAZIONE, SCIoglIMENTO, CESSAZIONE, MORTE DELL'APPALTATORE	45
21.	CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DEI SERVIZI	45
22.	PENALI APPLICABILI	46
23.	RISOLUZIONE E RECESSO	48
24.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	48
25.	FLUSSI FINANZIARI	49
26.	CONTROVERSIE	49



1. GENERALITÀ

Gli I.Ci.S.S. – ISTITUTI CIVICI DI SERVIZIO SOCIALE sono nati dal concentramento, in un unico Ente, di diverse Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza della città di Verona. Alcune di queste realtà pubbliche erano già state amministrate dal disciolto E.C.A. (Ente Comunale di Assistenza) ed altre, invece, operavano da tempo in raggruppamenti “informali”.

L’unificazione, avvenuta con il procedimento di fusione ex art. 62 della Legge 6972/1890, è stata approvata con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto 24 novembre 1994, n. 2932 ed ha permesso di valorizzare i rispettivi consistenti patrimoni nonché di concentrare, integrare ed aggiornare le singole finalità statutarie.

Le finalità istituzionali sono esplicitate all’art. 2 dello Statuto che le individua nello svolgimento diretto o indiretto delle seguenti attività:

- socio-assistenziali ed educative a favore di minori, con particolare attenzione a quelli che si trovano in situazioni di difficoltà familiare;
- socio-assistenziali a favore di anziani e di persone portatrici di handicap.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- ✓ D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 “Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull’aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d’appalto degli enti erogatori nei settori dell’acqua, dell’energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi ai lavori, servizi e forniture” e successive modifiche ed integrazioni, per quanto applicabile ai contratti di cui al Capo II, Titolo VI, Parte II dello stesso decreto legislativo (artt. 142 ss.) e comunque per quanto richiamato nel presente Capitolato ed in tutti gli ulteriori documenti di gara;
- ✓ Decreto 24 settembre 2021 del Ministro della Transizione Ecologica “Modifica del decreto del Ministro dell’ambiente e della tutela del territorio e del mare del 29.01.2021, recante «Criteri ambientali minimi per l’affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti»;
- ✓ D.M. 29 gennaio 2021, n. 51 “Criteri Ambientali Minimi l’affidamento del servizio di servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti”;
- ✓ Decreto del Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare D.M. del 10 marzo 2020 recante “Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari”;
- ✓ Linee di indirizzo del Ministero della Salute del 16/04/2018 rivolte agli enti gestori di mense scolastiche, aziendali, ospedaliere, sociali e di comunità, al fine di prevenire e ridurre lo spreco connesso alla somministrazione degli alimenti.
- ✓ Legge 28 dicembre 2015, n. 221, recante “Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell’uso eccessivo di risorse naturali” (c.d. “collegato ambientale” alla Legge di stabilità 2016);
- ✓ D.lgs. 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”) e successivi aggiornamenti nonché la relativa normativa collegata;
- ✓ D.lgs. 06/11/2007 n. 193 del 6 novembre 2007 in materia di “Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore”;
- ✓ D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285 “Approvazione del regolamento di polizia mortuaria” e successive integrazioni ed aggiornamenti
- ✓ D.G.R. Regione del Veneto 17 novembre 2020, n. 1556 ed in particolare l’allegato A) che dispone “Linee di indirizzo per la ristorazione nelle strutture residenziali extraospedaliere”;
- ✓ Legge Regionale 4 marzo 2010, n. 18 in materia funeraria;
- ✓ D.G.R. della Regione del Veneto n. 84 del 16 gennaio 2007 avente ad oggetto: Legge Regionale 16 agosto 2020, n. 22, “Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali” di approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l’accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali;
- ✓ Legge Regione Veneto 16 agosto 2002, n. 22 “Autorizzazione e accreditamento delle Strutture sanitarie socio-sanitarie e sociali”;
- ✓ Normativa vigente Nazionale e Regionale in materia di gestione delle Pandemia da SARS-Cov-19;



3. DEFINIZIONI

Al fine di maggior chiarezza nella lettura del presente Capitolato Speciale dei Servizi si definisce quanto segue:

- a) per “**Istituti**”, s’intendono gli I.Ci.S.S. – Istituti Civici di Servizio Sociale di Verona (di seguito anche “Stazione appaltante”) i quali affidano la gestione dei servizi oggetto del presente capitolato;
- b) per “**Affidataria**”, s’intende l’impresa, il raggruppamento temporaneo di impresa ovvero il consorzio a favore del quale è aggiudicato l’appalto dei servizi;
- c) per “**Centro**” s’intende il Centro Servizi “Policella” a favore del quale dovranno essere erogati i servizi oggetto di appalto;
- d) per “**Giornata Alimentare**”, s’intende la somministrazione di due pasti al giorno (pranzo e cena) oltre alla colazione, idratazione e merenda pomeridiana.

4. OGGETTO E DURATA DELL’APPALTO

4.1 OGGETTO DELL’APPALTO

Il presente capitolato speciale ha per oggetto l’affidamento dei servizi di seguito elencati che dovranno essere svolti presso il Centro Servizi “Policella”, ubicato nel Comune di Castel d’Azzano (Vr), e con le modalità e contenuti previsti nei successivi articoli:

- a) **coordinamento unico dei servizi**, l’Affidataria dovrà nominare il “coordinatore unico dei servizi” che dev’essere individuato tra soggetti con comprovata esperienza nel coordinamento di Centri Servizi per persone non autosufficienti, in prevalenza affette da demenza anche di tipo Alzheimer, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti assistenziali continui con prestazioni sanitarie e di recupero funzionale e riattivazione psico-sociale. Il servizio di coordinamento dovrà essere svolto per 36 ore settimanali e secondo quanto proposto in sede di offerta dall’Affidataria con orario diurno dal lunedì al venerdì e nella fascia oraria tra le 9:00 e le 17:00;
- b) **servizi socio-assistenziali**, da svolgersi in fascia diurna e notturna 7 giorni su 7, feriali e festivi e secondo quanto proposto in sede di offerta dall’Affidataria;
- c) **servizi infermieristici**, da svolgersi in fascia diurna e notturna, 7 giorni su 7, feriali e festivi e secondo quanto proposto in sede di offerta dall’affidataria.
- d) **servizi educativi-animativi**, da svolgersi in fascia diurna, dal lunedì al venerdì e secondo quanto proposto in sede di offerta dall’Affidataria ma con esclusione degli orari pomeridiani dedicati al riposo (13:00-14:00);
- e) **servizi fisioterapici**, da svolgersi dal lunedì al sabato, in fascia diurna e secondo quanto proposto in sede di offerta dall’Affidataria ma con esclusione degli orari pomeridiani dedicati al riposo (13:00-14:00);
- f) **servizio psicologico**, da svolgersi in fascia diurna e secondo quanto proposto in sede di offerta dall’Affidataria ma con esclusione degli orari dedicati al riposo (13:00-14:00);
- g) **servizio logopedico**, da svolgersi in fascia diurna e secondo quanto proposto in sede di offerta dall’Affidataria ma con esclusione degli orari pomeridiani dedicati al riposo (13:00-14:00);
- h) **servizio di assistenza sociale** da svolgersi in fascia diurna almeno su cinque giorni la settimana, secondo quanto proposto in sede di offerta dall’Affidataria ma con flessibilità di gestione delle attività che pertanto dovranno essere garantire anche presso gli uffici sede legale amministrativa degli Istituti in accordo con quest’ultimi;
- i) **servizi di parrucchiera/barbiere e podologo** da effettuarsi secondo le modalità e calendario proposti in sede di offerta tecnica dall’operatore partecipante ma con esclusione degli orari dedicati al riposo (13:00-14:00);
- j) **servizio di ristorazione**: il servizio dovrà essere svolto 7 giorni su 7, feriali e festivi e secondo i termini e le modalità esplicitate al paragrafo 8. come integrate dall’offerta formulata dall’Affidataria. Le prestazioni si sostanziano:
 - nella produzione dei pasti (pranzo e cena);
 - nell’acquisto e l’adeguata conservazione nei magazzini e nelle celle frigorifere delle derrate alimentari necessarie;
 - nella pulizia delle attrezzature e degli ambienti cucina e altre aree di pertinenza;
 - smaltimento degli oli e rifiuti;
- k) **servizio di pulizia ambienti, sanificazione ed igienizzazione**, da svolgersi 7 giorni su 7 feriali e festivi con orari compresi tra le ore 6:30 e le ore 15:00 e secondo le modalità esplicitate al paragrafo 9. come integrate dalla proposta formulata dall’Affidataria

L’Affidataria dovrà garantire la gestione unitaria dei singoli servizi nel rispetto delle misure minime indicate dal presente capitolato.



L'offerta, la gestione e l'esecuzione dei servizi oggetto del presente affidamento dovranno riferirsi alle disposizioni regionali vigenti in materia di servizi a favore di anziani non autosufficienti. In particolare, l'offerta, la gestione e l'esecuzione del servizio di assistenza dovrà fare riferimento alle disposizioni di cui alla Legge Regionale del Veneto 16.02.2002, n. 22, e successivi provvedimenti regionali di attuazione, modificazione ed integrazione.

L'offerta, la gestione e l'esecuzione dei servizi oggetto del presente affidamento dovranno, inoltre, essere orientati alle finalità generali definite dalla predetta normativa ed i servizi dovranno svolgersi sia sotto l'osservanza delle norme contenute nel capitolato sia secondo modalità idonee a garantire igiene e salubrità dei luoghi nonché la sicurezza del personale impiegato.

L'organizzazione dei servizi dovrà assicurare un'assistenza personalizzata a ciascun ospite secondo le esigenze ed i bisogni individuali tramite l'attivazione di piani assistenziali individualizzati (P.A.I.) che dovranno essere costantemente aggiornati e verificati attraverso una valutazione multidisciplinare.

Il programma assistenziale individualizzato, infatti, ha una valenza sanitaria, assistenziale e sociale con l'obiettivo di potenziare, o mantenere non solo il livello residuo di autonomia dell'ospite non autosufficiente, ma anche tutte le potenzialità orientabili all'obiettivo ultimo della massima riabilitazione.

Prendersi cura dell'ospite significa, per gli I.Ci.S.S., valorizzare le sue capacità residue affinché partecipi come soggetto attivo al processo di aiuto. Per perseguire tale filosofia è necessario assicurare:

- un buon livello di formazione a tutto il personale impiegato nel progetto;
- uno standard gestionale, inteso come ore complessive erogate, superiore alle richieste normative e rispondente, invece, ai bisogni effettivi dell'ospite;
- prestazioni tese a salvaguardare l'autonomia dell'ospite e la sua indipendenza;
- un ruolo di parte attiva del Centro Servizi "Policella" nel territorio in cui è inserito allo scopo di facilitare ed accompagnare la continuità delle relazioni amicali e familiari tra gli utenti e la comunità, anche mediante l'apertura della struttura all'esterno promuovendo attività di animazione socializzanti (**prospettiva, quest'ultima, che dovrà essere, necessariamente, valutata alla luce delle disposizioni attuali e future in materia di contenimento del fenomeno di pandemia che ancora oggi interessa il nostro Paese**).

Tutto il personale impiegato nelle attività oggetto di affidamento dovrà, inoltre, collaborare alla predisposizione ed attuazione di programmi individuali di "cura" nel rispetto massimo dei ritmi della normale quotidianità così da garantire alle persone non autonome un proprio "abitare". Quest'ultimo, rappresenta, infatti, anche l'obiettivo comune e di primaria importanza sia per l'assistenza tutelare, sia per nursing infermieristico, sia per l'assistenza medica.

Gli I.Ci.S.S. si riservano, comunque, l'attività di indirizzo, di programmazione, di costante verifica e di controllo sul livello qualitativo/quantitativo delle prestazioni e sul grado di soddisfacimento degli ospiti e dei loro familiari.

Inoltre, si riservano, di modificare temporaneamente l'organizzazione del servizio sia in termini quantitativi che logistici (escludendo trasferimenti extra Residenza) al fine di consentire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria da effettuarsi sull'immobile e/o sugli impianti.

4.2 DURATA DELL'APPALTO, OPZIONE E RINNOVI

La durata dell'appalto (esclusa la facoltà di rinnovo di cui al punto 5.2) è di anni 3 (tre) decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto o, se antecedente, dalla data di avvio anticipato del servizio.

Ai sensi dell'art.8 comma 1 lett. a) D.L. 76/2020, è autorizzata l'esecuzione del contratto in via d'urgenza, antecedentemente alla stipula del contratto, nelle more della verifica dei requisiti di cui all'art. 80 del medesimo decreto legislativo, nonché dei requisiti di qualificazione previsti per la partecipazione alla procedura.

Rinnovo. La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per anni 1 (uno) per un valore complessivo massimo stimato pari ad € 2.035.428,00 al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. La Stazione Appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del contratto originario

Opzione di proroga tecnica: La durata del contratto in corso di esecuzione potrà comunque essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente e per una durata non superiore a 6 (sei) mesi e per un importo non superiore a € 1.017.714,00. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi – o più favorevoli – prezzi, patti e condizioni.



5. CARATTERISTICHE E ARTICOLAZIONE DEL CENTRO SERVIZI “POLICELLA”

Il CENTRO SERVIZI “POLICELLA”, è di proprietà degli I.Ci.S.S. – ISTITUTI CIVICI DI SERVIZIO SOCIALE di Verona. È situato nel Comune di Castel d’Azzano (Vr) in località. Scopella.

La struttura è stata realizzata in conformità alla normativa di cui alla Legge Regionale n. 22/2002 e pertanto si tratta di una struttura residenziale socio-sanitaria extra-ospedaliera destinata a persone non autosufficienti, in prevalenza affette da demenza anche di tipo Alzheimer, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti assistenziali continui con prestazioni sanitarie e di recupero funzionale e riattivazione psico-sociale.

Il Centro Servizi è strutturato su tre piani e la tipologia di nuclei ad oggi ospitati fa riferimento ai parametri della scala sulla Stadiazione clinica della Demenza (Clinical Dementia Rating Scale, CDR).

Complessivamente la superficie utile funzionale è di mq. 2.381,36 per un totale di 60 ospiti (superficie utile funzionale per utente mq. 39,69) così strutturata, come da planimetrie **allegate sub A)**:

- **Piano Terra** ingresso, spogliatoio personale, cappella del commiato, ambulatorio, direzione, cura della persona, segreteria, sala da pranzo-soggiorno di nucleo, cucina, locale termico.
Nucleo da 15 posti letto strutturato per accogliere ospiti nel 3° stadio di gravità, con disturbi comportamentali prevalentemente di vagabondaggio; superficie utile funzionale mq. 868,33
- **Piano Primo** connettivo d’ingresso, cucinotto, ufficio coordinamento, sala da pranzo-soggiorno, lava-padelle, bagno assistito, spazio attività polifunzionale;
Nucleo da 14 posti letto strutturato per accogliere ospiti nel 3° e 4° stadio di gravità per i quali non è presente un significativo disturbo comportamentale del vagabondaggio. **Nucleo da 19** posti letto strutturato per accogliere ospiti del 5° stadio di gravità; superficie utile funzionale mq 763,33
- **Piano Secondo** connettivo d’ingresso, cucina ausiliaria, sala da pranzo-soggiorno, ufficio coordinamento, palestra, deposito ausili palestra, bagno assistito, magazzini; superficie utile funzionale mq. 749,70
Nucleo da 12 posti letto strutturato per accogliere ospiti del 3° stadio di gravità privi del disturbo del comportamento e del vagabondaggio con discrete abilità cognitive residue.

La struttura dispone di un ampio giardino con accesso protetto da cancello automatico e sistema di videosorveglianza.

Il Centro Servizi “Policella” **è inserito nel Piano di Zona per le seguenti unità di offerta:**

- casa di riposo per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale – 1° livello, n. 30 posti letto;
- casa di riposo per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale – 2° livello – n. 30 posti letto.

5.1. AUTORIZZAZIONE ED ACCREDITAMENTO

Il CENTRO SERVIZI “POLICELLA”, è di proprietà degli I.Ci.S.S. – ISTITUTI CIVICI DI SERVIZIO SOCIALE ed è stato concesso in gestione alla Fondazione Pia Opera Cicarelli Onlus di San Giovanni Lupatoto (Vr) che ad oggi è titolare di autorizzazione ed accreditamento. Il rapporto convenzionale con l’attuale gestore scade il 31.12.2021. A partire dal 01.01.2022, gli I.Ci.S.S. subentreranno alla Fondazione nella gestione e conseguentemente anche nella titolarità dell’autorizzazione e dell’accreditamento per le predette unità di offerta.

A tal fine si precisa che, gli Istituti: hanno già ottenuto parere preventivo positivo dalla Direzione Generale dell’Azienda ULSS 9 Scaligera.

Alla data di trasmissione alla GUCE del bando relativo alla presente procedura di gara la struttura ospita n. 40 utenti.

Il valore complessivo dell’appalto, posto a base di gara (cfr. Bando e Disciplinare di gara) è stato calcolato in relazione alla tipologia d’utenza e capacità ricettiva della struttura che è di n. 60 posti.

Gli Istituti procederanno all’affidamento anche in presenza di un numero di utenza già presente nella struttura che sia inferiore a quanto sopra indicato e pertanto l’Operatore aggiudicatario della procedura s’impegna alla sottoscrizione del contratto indipendentemente dal numero degli utenti presenti.



6. ONERI A CARICO DELL’AFFIDATARIA NEL TRATTAMENTO DEL PERSONALE E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

L’Affidataria è tenuta ad assumere il personale con contratto di lavoro dipendente subordinato e prevalentemente a tempo indeterminato. Essa organizza a propria cura e spese le risorse umane e strumentali necessarie all’esecuzione e al buon funzionamento dei servizi, predisponendo la gestione secondo i profili organizzativi previsti nel presente capitolato con le integrazioni progettuali presentate in sede di offerta, uniformandosi a tutte le norme e disposizioni di servizio comunque impartite dagli Istituti (ad esempio: P.A.I., adozione di lavoro per progetti, valutazione e verifica degli obiettivi raggiunti sia individuali che di nucleo, specifiche modalità di assistenza diretta all’ospite).

Entro 30 giorni dall’avvio del servizio l’Affidataria dovrà inviare agli Istituti, l’organigramma del servizio con nome e cognome del dipendente, qualifica professionale, titolo di responsabilità, inquadramento, orario di lavoro, livello di anzianità attribuito, tipologia di contratto (determinato o indeterminato). A corredo, dovrà allegare, per ogni dipendente, il *curriculum* formativo in europass, copia del titolo di studio necessario per la professione, abilitazioni dovute per legge (HACCP, Addetto alla sicurezza, Addetto al primo soccorso ecc...). Inoltre, per gli infermieri, l’assistente sociale, l’educatore, il logopedista e lo psicologo, dovrà, inoltre, allegare l’iscrizione all’albo professionale e crediti formativi ECM acquisiti. **Successivamente, con periodicità mensile dovrà inviare solo le variazioni all’organigramma** con relativi titoli e per tutto il personale (quando previsto) gli aggiornamenti formativi e/o di iscrizione albo.

Quanto espresso allo scopo anche di poter esercitare gli interventi sostitutivi previsti per legge in caso di omissione contributiva o retributiva.

Con periodicità mensile (precisamente il primo giorno di ogni mese) l’Affidataria dovrà comunicare il turno del personale impiegato nel servizio suddiviso per nucleo e per qualifiche e con l’indicazione delle fasce orarie di servizio.

L’Affidataria dovrà conservare presso il Centro Servizi “Policella” l’elenco nominativo dei soggetti impiegati nell’espletamento del servizio con relativi titoli e idoneità alla mansione, avendo cura di comunicare tempestivamente agli Istituti eventuali variazioni.

L’Affidataria dovrà provvedere alla immediata sostituzione del personale che non dovesse essere idoneo allo svolgimento del servizio.

Nell’ipotesi d’inserimento di nuovo personale, l’Affidataria dovrà assicurare, a propria cura e spese, idonea formazione circa le attività da svolgere e i luoghi dove andrà ad operare con un necessario affiancamento (almeno tre turni di lavoro). **Dai turni di lavoro dovrà risultare l’unità di tutor e l’unità di nuovo inserimento.**

In relazione alle modalità di svolgimento del servizio, in generale l’Affidataria dovrà provvedere all’istruzione e formazione del proprio personale dipendente, sia di quello stabilmente adibito, sia di quello preposto alle sostituzioni.

L’Affidataria è responsabile, esclusiva, del proprio personale che dovrà essere dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia e di divisa di foggia comoda, decorosa, nei colori che saranno convenuti con gli Istituti e rispondente a quanto previsto dalle norme antinfortunistiche; oltre alla fornitura del vestiario l’affidataria si farà carico del lavaggio e della consegna dello stesso.

Il personale addetto alle pulizie dovrà indossare una divisa diversa dal personale addetto ad altri servizi.

Oltre ai presidi richiesti a tutela e protezione dal rischio da SARS-COVID 19, l’affidataria dovrà fornire al proprio personale tutti i materiali e presidi di autotutela dei rischi professionali in ottemperanza alle disposizioni di cui al D.lgs n. 81/2008, provvedendo agli adeguamenti previsti da citata normativa. Dovrà, inoltre, ottemperare agli obblighi sulla formazione (e periodico aggiornamento della stessa) previsti dal D.lgs. 81/08 e dall’accordo Stato Regioni del 21.11.2011, in particolare in riferimento alla formazione in ambito sanitario sulla sicurezza dei lavoratori “generale” e “specificata”. Sarà cura dell’Affidataria provvedere, ove previsto, affinché tutto il personale sia sottoposto ai controlli sanitari periodici.

Entro 15 gg dall’avvio del servizio, l’Affidataria deve inviare un prospetto con l’indicazione del personale addetto alla sicurezza ed in possesso del titolo di addetto all’antincendio in strutture a rischio elevato, nonché il personale addetto al primo soccorso aziendale. In caso di modifica delle squadre ne dovrà essere data immediata comunicazione agli Istituti.

Tutta la documentazione comprovante l’attuazione della normativa in materia di sicurezza dovrà essere tenuta a disposizione sia degli I.Ci.S.S. sia delle autorità presso il Centro Servizi, in ogni momento.



Al fine di garantire la migliore qualità dei servizi prestati l'affidataria s'impegna ad assicurare la continuità del rapporto operatore/servizio assegnato per l'intera durata del periodo di vigenza del contratto; gestirà autonomamente i turni di lavoro e garantirà, altresì, la sostituzione immediata di operatori assenti con altro personale di pari qualità professionale.

L'Affidataria dovrà sempre e comunque garantire la gestione dei servizi affidati in fase di appalto. Nei casi di assenza del proprio personale a qualunque titolo, è tenuta all'immediata sostituzione a proprie spese, così d'assicurare l'effettiva prestazione delle ore previste dalla normativa vigente nonché dal presente capitolato e dall'offerta.

L'Affidataria è a conoscenza che i servizi di cui al presente capitolato speciale rientrano tra quelli che prevedono l'applicazione della Legge n. 146 del 1990, così come modificata dalla Legge n. 83/2000, in materia di diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e si fa carico della sua applicazione, così come delle eventuali modifiche, in particolare per ciò che attiene alla garanzia di godimento del diritto costituzionale alla salute ed ai conseguenti oneri di informazione nei confronti degli utenti e dell'Ente ai quali l'Affidataria è tenuta a garantire preventiva e tempestiva comunicazione di ogni evento pregiudizievole.

L'Affidataria, ancorché non aderente ad associazioni firmatarie, relativamente al trattamento salariale, normativo, previdenziale, assicurativo, nonché all'accantonamento per T.F.R. s'impegna al rispetto, nei confronti del proprio personale, dei vigenti contratti nazionali di lavoro di riferimento, sottoscritti dalle OO.SS. maggiormente rappresentative a livello nazionale, nonché all'applicazione degli accordi integrativi sottoscritti in sede territoriale.

L'Affidataria collabora con gli Istituti per l'attuazione dei programmi finalizzati alla corretta acquisizione di tutte le informazioni ritenute utili per la programmazione ed il controllo delle attività oggetto dell'intervento, nel pieno rispetto della legge sulla privacy, nominando un responsabile per il trattamento dei dati. In particolare, l'Affidataria dovrà, costantemente, aggiornare la situazione di erogazione dei servizi con l'indicazione del personale assegnato e delle ore stabilite. L'orario giornaliero di svolgimento delle prestazioni dovrà essere determinato con criteri funzionali ai servizi assegnati che dovranno, comunque, corrispondere a quanto specificato in merito nel progetto presentato in fase di gara, ferma restando la facoltà per gli Istituti di chiedere variazioni degli orari e delle turnazioni.

L'Affidataria dovrà prevedere modalità di controllo dell'orario di lavoro ed istruire il proprio personale affinché si attenga alle seguenti disposizioni:

- a) tenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agisca in ogni occasione con diligenza professionale;
- b) mantenga un contegno decoroso e irreprensibile, corretto e disponibile alla collaborazione con altri operatori ed in particolare riguardo all'utenza;
- c) provveda alla riconsegna delle cose, indipendentemente dal valore e dallo stato, che dovesse rinvenire nel corso dell'espletamento del servizio;
- d) si adegui tassativamente alle disposizioni impartite dal datore di lavoro sulla sicurezza del lavoro;
- e) comunichi immediatamente al Coordinatore Unico dell'Affidataria qualsiasi evento accidentale che dovesse accadere nell'espletamento del servizio. Sarà cura di quest'ultimo informare con nota scritta gli Istituti;
- f) mantenga il segreto su tutto ciò che, per ragioni di servizio, possa venire a conoscenza in relazione ad atti, documenti, fatti o notizie in genere riguardanti gli Istituti o gli ospiti;
- g) assicuri una corretta esecuzione del servizio, economizzando l'uso di energia elettrica, spegnendo le luci non necessarie, chiudendo le finestre e imposte al termine del lavoro, nonché provvedendo al controllo e alla chiusura degli accessi, dove previsto nella struttura.
- h) s'uniformi a tutte le norme di comportamento di carattere generale e speciale emanate dagli Istituti rese note attraverso comunicazioni scritte;
- i) assicuri il passaggio delle consegne nell'intercambio di turno: periodo necessario a trasferire quelle conoscenze legate all'assistenza personalizzata dell'utente al fine di garantire la continuità e il benessere dell'Ospite

Tutte le modifiche organizzative apportate dall'Affidataria, che implicano cambiamenti nell'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, dovranno essere, preventivamente, concordate tra il Coordinatore Unico dei Servizi dell'Affidataria e la Direzione degli Istituti.

È fatto divieto al personale all'Affidataria di ricevere qualsiasi tipo di compenso e di intrattenere rapporti privatistici con gli utenti beneficiari dei servizi.



Per effetto dell'appalto nessun rapporto di lavoro autonomo o subordinato, né a tempo determinato né indeterminato, viene instaurato tra gli Istituti ed il personale dell'Affidataria, la quale, con il presente contratto solleva gli Istituti da ogni e qualsiasi pretesa che possa essere avanzata.

Le tipologie di servizio richieste sono quelle indicate nei paragrafi che seguono.

Annualmente sarà convenuto tra gli Istituti e l'Affidataria un piano di aggiornamento e formazione di tutto il personale. Il piano dovrà soddisfare gli standard qualitativi di assistenza che gli Istituti riterranno necessari per soddisfare l'accreditamento regionale ed il proprio sistema di qualità.

Con periodicità mensile l'Affidataria dovrà rendicontare l'attività svolta con particolare attenzione agli indicatori previsti dalla legge sull'accreditamento regionale e secondo quanto indicato dalla stessa nell'offerta.

6.1 CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale, nel rispetto dei principi dell'Unione Europea e ferma restando la necessaria armonizzazione sia con l'organizzazione dell'Affidataria subentrante, sia con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'Affidataria è tenuta ad assorbire, prioritariamente, nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'Operatore uscente (La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS, con sede a San Giovanni Lupatoto – Verona) così come previsto dall'art. 50 del D.lgs 50/2016, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

Il personale attualmente in organico dell'Operatore uscente è indicato nel prospetto **allegato sub B** al presente capitolato speciale dei servizi.

6.2 ARREDI E CORREDI A DISPOSIZIONE DELL'AFFIDATARIA

Per consentire l'assolvimento dei servizi di cui al presente capitolato, gli I.Ci.S.S. mettono a disposizione dell'Affidataria, in comodato precario e gratuito, oltre all'immobile denominato Centro Servizi "Policella", l'arredo, le suppellettili, le attrezzature fisse mobili allacciate agli impianti elettrici e tecnologici necessari al loro funzionamento come da inventario **allegato sub C**);

Al momento dell'avvio del servizio sarà sottoscritto tra gli Istituti e l'Affidataria il verbale di consegna, corredato di inventario, per la presa in carico dell'immobile e di tutti i beni facenti parte della dotazione della sua dotazione finalizzata all'esercizio dell'attività.

Nell'ipotesi di rotture, malfunzionamenti ecc. di quanto dato in consegna, l'Affidataria deve inviare, tempestivamente, la segnalazione ai competenti uffici degli Istituti utilizzando la modulistica che gli stessi Istituti metteranno a disposizione.

L'Affidataria è responsabile delle chiavi del Centro nonché degli arredi, ambienti e dei complementi che gli I.Ci.S.S. mettono a disposizione dei servizi oggetto di affidamento.

L'Affidataria è responsabile, pertanto, della custodia, della diligente e curata tenuta dei beni, mobili e dell'immobile di proprietà degli Istituti rispondendo, pertanto, di ogni deterioramento, (fatto salvo il normale deperimento dovuto all'uso).

Al fine del pagamento dell'eventuale danno e delle spese sostenute dagli Istituti per il ripristino della normale funzionalità, gli I.Ci.S.S. fattureranno all'Affidataria le spese sostenute, e nel caso in cui il pagamento non avvenga, gli Istituti, fatta comunque salva la possibilità di detrazione dalla fatturazione mensile per i servizi oggetto del presente appalto, avranno la facoltà di rivalersi anche sulla garanzia definitiva.

È esclusa la possibilità da parte dell'Affidataria di procedere alla riparazione in autonomia di quanto assegnato in custodia. Si considerano assegnati in custodia anche i beni in uso relativamente ai servizi di ristorazione.

Tutti i locali, impianti ed attrezzature dovranno essere accessibili in qualunque momento ai rappresentanti degli Istituti per le opportune verifiche.

6.3 ONERI A CARICO DEGLI I.Ci.S.S.

Sono a totale carico degli Istituti le spese relative alla fornitura di acqua, energia elettrica, gas, utenze telefoniche all'interno del Centro Servizi, smaltimento rifiuti, spurghi biologiche, manutenzione impianti fissi della struttura, spese di riscaldamento e raffrescamento dell'immobile.

È fatto obbligo all'Affidataria di garantire un consumo rispettoso delle forniture e beni sopra specificati.

Sono escluse dall'appalto e rimangono a carico degli I.Ci.S.S.:



- il servizio di guardaroba degli ospiti e noleggio/lavaggio della biancheria piana del Centro;
- le prestazioni costituenti le attività da medici di medicina generale dell'ambito territoriale e da medici specialisti dipendenti del SSN come da disposizioni vigenti nella Regione Veneto, mediante una convenzione in essere tra l'Ente e l'Azienda ULSS di riferimento;

Sono inoltre a carico degli I.Ci.S.S.: i seguenti oneri:

- manutenzione degli impianti fissi (elettrici, antincendio, porte rei e uscite di emergenza, estintori-manichette ed idranti, impianti telefonici e dati, ecc.);
- adeguamento dell'immobile e/o attrezzature eventualmente necessarie anche a seguito norme e direttive, sia nazionali che regionali;
- acquisto di arredi;
- acquisto di prodotti per il trattamento dell'incontinenza e l'igiene personale degli Ospiti;
- fornitura di presidi igienico sanitari e di incontinenza;
- acquisto dei prodotti farmaceutici e dei parafarmaci;
- servizio di smaltimento rifiuti speciali sanitari;
- tenuta del fascicolo sociale degli Ospiti;
- pratiche amministrative relative agli Ospiti;
- rapporti economici con famigliari e altri enti;
- rapporti con istituzioni pubbliche (azienda ULSS, Comuni, Regioni del Veneto, ecc.);
- fornitura, installazione, manutenzione di personal computer connessi alla rete intranet degli I.Ci.S.S.;
- fornitura di account di posta elettronica per le comunicazioni interne;
- imposte e tasse sull'immobile e tariffa sui rifiuti solidi urbani;
- manutenzioni programmate periodiche sugli impianti;
- servizio spurghi;
- prevenzione e igiene ambientale, disinfestazione e derattizzazione di tutta la struttura e dell'area esterna di pertinenza;
- manutenzione del giardino e taglio piante d'alto fusto;
- manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile e degli impianti;

Gli I.Ci.S.S., inoltre si riservano i seguenti compiti e/o funzioni:

- a) attività di indirizzo, programmazione, verifica e controllo sul livello qualitativo/quantitativo delle prestazioni e sul grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari anche tramite quanto previsto dalla vigente Carta dei Servizi e sue successive modificazioni;
- b) ammissione, dimissione degli utenti e tenuta del registro generale presenze;
- c) riscossione retta (fatturazione ospite – quote sanitarie);
- d) pubblica tutela/gestione reclami;
- e) rapporti Comitato dei Familiari;
- f) stipula di specifiche convenzioni, programmazione e organizzazione, all'interno delle strutture per le attività di formazione, di tirocinio relativo a Scuole, Università e praticantati nonché direttive per l'organizzazione della presenza del volontariato;
- g) rapporti con l'Azienda ULSS 9 Scaligera e stipula delle relative Convenzioni nonché con le altre strutture del territorio;

7. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO E REQUISITI PROFESSIONALI.

Il Centro Servizi "Policella" è una struttura residenziale socio-sanitaria extra-ospedaliera destinata a persone non autosufficienti, in prevalenza affette da demenza anche di tipo Alzheimer, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti assistenziali continui con prestazioni sanitarie e di recupero funzionale e riattivazione psico-sociale. Da questo deriva l'aspettativa di un alto standard qualitativo e la richiesta di un progetto di gestione che miri ad un ambiente avulso il più possibile da forme "istituzionali" e il più possibile rievocativo di un luogo familiare come casa propria.

Il personale dell'Affidataria deve uniformare il proprio comportamento ai valori di riferimento degli I.Ci.S.S. contenuti nello Statuto (pubblicato sul sito degli Istituti nella sezione Statuto) e nella Carta dei Servizi (pubblicata sul sito degli Istituti nella sezione "Strutture", sotto sezione "Centro Servizi Policella")

Il servizio deve essere svolto tutti i giorni dell'anno, senza interruzione di continuità. Tutte le prestazioni devono essere espletate in modo da garantire un elevato livello qualitativo dei servizi, assicurando agli ospiti una risposta

residenziale coerente ai bisogni espressi dai medesimi. La frequenza individuale delle prestazioni è, pertanto, determinata in rapporto alle necessità di ciascun ospite e ciascun servizio.

Le prestazioni richieste dal presente capitolato speciale devono essere effettuate da personale in possesso dei requisiti professionali di seguito precisati per ogni tipologia di servizio oggetto di affidamento.

Fatto salvo quanto previsto al punto 6.1 (*“Clausola Sociale”*) del presente Capitolato, l’Affidataria è tenuta ad assumere il personale necessario per la gestione dei servizi con contratto di lavoro subordinato nonché ad inquadrarlo nei seguenti livelli minimi previsti dal CCNL applicato alle Cooperative, Settore socio-sanitario assistenziale, educativo e di inserimento lavorativo:

Qualifica	Livello
Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)	C2
Infermieri dipendenti	D2+IP
Animatore/Educatore	D2
Fisioterapista	D2+IP
Psicologo	E2
Assistente Sociale	D2
Coordinatore Unico dei Servizi – Infermiere	F1+IP
Logopedista	D2+IP
Parrucchiera/barbiere/podologo	C1
Ausiliario addetto al servizio di pulizia	A1
Cuoco – Responsabile funzionale organizzativo	C3
Aiuto Cuoco	B1

Il personale impiegato nell’esecuzione dei servizi oggetto di affidamento deve essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

1. adeguata conoscenza della lingua italiana (sia parlata, sia scritta) sufficiente a sostenere una relazione di aiuto ed una corretta padronanza di vocaboli tecnici propri dell’assistenza (livello minimo A2 certificato – oppure 5 anni di permanenza in Italia da verificare dal curriculum professionale);
2. possedere il diploma o qualifica professionale idonea a svolgere le attività a cui è stato preposto;
3. attestati di “idoneità tecnica per l’espletamento dell’incarico di addetto antincendio” a seguito della frequenza del corso per attività a rischio incendio elevato ai sensi dell’art. 37, comma 9, del D.Lgs 81/2008 in base al disposto dell’art. 17, comma 5, del Dlgs 139/06 e del D.M. 10/03/1998;
4. attestato HCCP;
5. attestato di addetto al primo soccorso (se compone la squadra);

Per il personale di cittadinanza diversa da quella italiana deve essere dimostrato il possesso dei titoli riconosciuti ed equivalenti a quelli previsti per i cittadini italiani e una buona conoscenza della lingua italiana.

Il personale utilizza gli strumenti informatici (P.C.) ed il software messi a disposizione dagli Istituti. **In particolare, il personale impiegato nei servizi socio-assistenziali e di cura della persona deve utilizzare il software di gestione (comprensivo di catalogo Farmadati) “CARTELLA SANITARIA e APP 2.0” installato sul P.C.** ed acquistato dagli Istituti dalla Ditta CBA Informatica Srl di Rovereto (Tn). Al fine di un corretto utilizzo del software gli Istituti mettono a disposizione, a proprie spese, un pacchetto di formazione di n. 20 ore. L’ulteriore formazione che si dovesse rendere necessaria è a carico dell’Affidataria.

Di seguito sono elencate e descritte le figure professionali che concorreranno alla gestione dei servizi socio-assistenziali e sanitari.

7.1 SERVIZIO DI COORDINAMENTO: IL COORDINATORE UNICO DEI SERVIZI

Al fine di garantire efficienza ed efficacia dei servizi, l’Affidataria deve individuare una figura di **Coordinatore Unico dei Servizi** con comprovata esperienza nel coordinamento di Centri Servizi per persone non autosufficienti, in prevalenza affette da demenza anche di tipo Alzheimer e non assistibili a domicilio.

Il servizio di Coordinamento dev’essere garantito per 36 ore settimanali, con orario diurno, dal lunedì al venerdì e nella fascia oraria dalle 9:00 alle 17:00.

Il Coordinatore Unico dei Servizi, inoltre:

- è responsabile del coordinamento di tutto il personale del Centro;
- definisce la pianificazione e programmazione degli orari, ferie, permessi, ecc;



- cura l'attuazione dei piani individualizzati ed è garante della qualità dell'assistenza e del benessere dei soggetti accolti;
- assicura il coordinamento, la pianificazione, l'organizzazione ed il controllo delle attività della struttura;
- coordina il personale, favorendo il lavoro di gruppo e l'autonomia tecnica degli operatori, individuando compiti, responsabilità e linee guida di comportamento;
- sostiene la motivazione al lavoro degli operatori e favorisce la formazione del personale;
- cura i rapporti in struttura con i familiari e con i servizi territoriali,
- assicura continuità e puntualità nell'erogazione dei vari servizi (guardaroba ristorazione magazzino...);
- supervisiona e concorre al controllo della distribuzione del vitto in termini di congruità, varietà e quantità e per quanto previsto da diete individualizzate, evidenziando eventuali disservizi quali-quantitativi;

Il Coordinatore Unico deve essere in possesso del titolo di infermiere oltre a comprovate competenze di tipo gestionale; in particolare deve aver maturato l'esperienza di almeno 3 (tre) anni in analoghe mansioni, comprovabile tramite curriculum. Anche nelle ipotesi di R.T.I., Consorzi, Reti di Imprese e G.E.I.E. deve essere nominato un solo Coordinatore Unico.

Il Coordinatore Unico sovrintende, coordina ed è responsabile delle attività degli operatori, adeguatamente selezionati e formati, in modo da garantire il corretto e continuo svolgimento delle attività previste nel contratto e risponde del personale a qualsiasi titolo impiegato nei servizi.

A prescindere dalle modalità e tipologia dei rapporti contrattuali instaurati con il personale addetto alle prestazioni oggetto dell'appalto, deve, comunque, essere garantito, attraverso il Coordinatore Unico, il coordinamento di tutte le attività, comprese quelle effettuate da tutti gli operatori facenti parte dell'eventuale Raggruppamento o Consorzio.

Il Coordinatore Unico deve rapportarsi direttamente con il Direttore del Centro. In nessun modo gli Istituti coordineranno o impartiranno direttive e ordini al personale dell'Affidataria.

Tutte le esigenze che dovessero sopraggiungere devono essere rappresentate al Coordinatore Unico il quale ha, esclusivo, titolo a coordinare il personale impiegato per l'esecuzione dell'appalto.

Il Coordinatore Unico deve essere reperibile telefonicamente al fine di risolvere tempestivamente gli eventuali problemi che insorgessero. In caso di sua assenza dal servizio, a qualsiasi titolo, deve essere individuato un sostituto a cui fare riferimento; di ciò dovrà essere data tempestiva comunicazione alla Direzione del Centro.

7.2. L'OPERATORE SOCIO-ASSISTENZIALE (O.S.S.)

Il servizio deve essere svolto tutti i giorni dell'anno, senza interruzioni di continuità.

Nell'organizzazione d'equipe del Centro Servizi, l'Affidataria deve assicurare la presenza di n. 1 **“Operatore di Continuità per ogni Nucleo”** al fine di garantire la continuità armonica del servizio assistenziale ed alberghiero nelle 24 ore, attraverso la gestione del PAI e del personale operativo. Detto operatore, inoltre, ottempera alle funzioni di sicurezza e di prevenzione dei rischi.

Inoltre, l'Affidataria deve individuare, per ogni Nucleo, un Responsabile che non deve, necessariamente, coincidere con l'Operatore di Continuità.

Il personale adibito al servizio deve essere in possesso dei seguenti titoli:

- diploma di istruzione secondaria di primo grado (licenza media) o l'assolvimento dell'obbligo scolastico, ovvero provvedimento di equipollenza del titolo conseguito all'estero e rilasciato dagli organi competenti;
- attestato di **qualifica di O.S.S.** – Operatore Socio-Sanitario¹, rilasciato a seguito del superamento del corso di formazione di durata annuale, previsto dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano del 22.02.2001, recepito dalla Regione Veneto con L.R. 16.08.2001, n. 20.

¹ Come disposto dalla Delibera di Giunta Regionale del Veneto n. 2230 del 09.08.2002, sono equipollenti all'Attestato di Operatore Socio Sanitario i seguenti titoli:

- gli attestati di qualifica di Operatore Addetto all'Assistenza (O.A.A.) e Operatore Tecnico Addetto all'Assistenza (O.T.A.A.) rilasciati dalla Regione del Veneto a seguito di percorsi formativi anche disgiunti, ma con una formazione complessiva superiore a 1000 ore;
- gli attestati di qualifica di Operatore Addetto all'Assistenza (O.A.A.) rilasciati dalla Regione del Veneto a seguito di percorsi formativi superiori a 1000 ore;
- gli attestati di qualifica di Operatore Addetto all'Assistenza (O.A.A.) e di Operatore Tecnico Addetto all'Assistenza (O.T.A.A.) rilasciati dalla Regione del Veneto a seguito di percorsi formativi ricompresi tra 550 e 1000 ore (ai soli fini dell'accesso all'impiego);
- attestati di qualifica conseguiti a seguito di percorso formativo da 150 a 550 ore, resi equipollenti all'attestato di operatore socio-sanitario a seguito di percorso formativo integrativo di 50 ore d'aula con colloquio di verifica finale, ai sensi della D.G.R. Veneto n. 1778 del 05.07.2002 (ai soli fini dell'accesso all'impiego).

Come disposto dalla Regione del Veneto con Delibera di Giunta n. 3973 del 30.12.2002, sono equipollenti al titolo di Operatore Addetto all'Assistenza (O.A.A.) i seguenti titoli:



L'O.S.S. esercita le funzioni proprie della figura professionale ricoperta.

Il servizio deve essere svolto tutti i giorni dell'anno, senza alcuna interruzione di continuità.

Tutte le prestazioni vanno espletate in modo da garantire un elevato livello qualitativo dei servizi, assicurando agli ospiti una risposta residenziale coerente ai bisogni espressi dai medesimi.

La frequenza individuale delle prestazioni è determinata in rapporto alle necessità di ciascun ospite e ciascun servizio.

L'assistenza diurna è finalizzata, in via prioritaria, a garantire il soddisfacimento dei bisogni primari degli Ospiti, sopperendo alle difficoltà che la persona incontra per la propria ridotta autonomia. Comprende, pertanto, l'insieme delle attività di aiuto alla persona e strumentali della vita quotidiana, da effettuarsi in base a specifici strumenti di pianificazione e di controllo.

Risultano compiti dell'OSS le seguenti funzioni che costituiscono integrazione del progetto personalizzato:

- la cura personale dell'igiene dell'ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al recupero dell'autonomia funzionale, secondo direttive per ciascun ospite;
- il controllo e la variazione delle posture, in particolare durante il servizio notturno, secondo le prescrizioni impartite;
- aiuto all'ospite per il cambio di posizione a letto, posizionamento ausili, nonché collaborazione per il mantenimento di posture corrette;
- l'esecuzione di tecniche dirette alla prevenzione e alla cura delle lesioni da pressione, delle dermatiti da incontinenza, delle skin cares degli ospiti individuati con elevato rischio;
- effettuazione bagni/docce quotidiani e settimanali per ogni ospite;
- esecuzione del cambio dei presidi per l'incontinenza e dell'igiene intima degli ospiti incontinenti durante i vari momenti della giornata;
- vestizione, rispettando, per quando possibile, il desiderio degli ospiti;
- preparazione carrelli con l'occorrenza per l'igiene personale degli ospiti e quelli per la biancheria;
- rifacimento e pulizia del letto e cambio biancheria;
- cura dell'armadio guardaroba e di tutti gli effetti personali dell'ospite;
- pulizia e/o sanificazione delle carrozzine, delle apparecchiature e degli ausili;
- accompagnamento degli ospiti al bagno ed assistenza all'espletamento delle necessità fisiologiche;
- accompagnamento degli ospiti nella sala ristorazione e negli altri locali;
- sostegno e sorveglianza nell'alimentazione, porzionamento e preparazione idonea delle pietanze da servire nel piatto, aiuto parziale o totale nell'alimentazione/idratazione dell'ospite;
- segue le indicazioni date dalla logopedista per alimentazione/idratazione di ospiti disfagici, mettendo in atto tutte le tecniche necessarie all'alimentazione del paziente disfagico in sicurezza;
- sorveglianza degli ospiti, con particolare riguardo ai disorientati;
- risposta alle chiamate degli ospiti;
- mobilizzazione, all'alzata, alla messa a letto;
- aiuto all'ospite ad alzarsi e a deambulare, anche per mezzo di ausili, con accompagnamento negli spazi di vita collettiva e in quelli esterni, avendo cura del decoro dell'abbigliamento;
- collaborazione con il personale sanitario nell'assistenza al malato, anche terminale;
- segnalazione agli infermieri dei cambiamenti riscontrati nelle condizioni di salute degli assistiti e di ogni altra notizia rilevante;
- controllo e segnalazione di eventuali anomalie delle attrezzature/locali utilizzati per la propria attività;
- provvedere all'esecuzione di ogni altro intervento, finalizzato al benessere ed all'armonica e completa assistenza degli ospiti;
- composizione della salma e vestizione (quest'ultima nell'ipotesi in cui non sia delegata ai servizi funebri);
- collaborazione alla raccolta e stoccaggio corretto dei rifiuti;

-
- assistente all'infanzia di durata triennale;
 - assistente per comunità infantile di durata quinquennale;
 - dirigente di comunità di durata quinquennale;
 - diploma di "cura per gli anziani nelle Case di Cura" rilasciato dall'Istituto nazionale insegnamento delle professioni per la cura ed il servizio – organo nazionale – istituito dal Ministero delle scienze e dell'insegnamento dell'Olanda;
 - attestato di "assistente geriatrico e familiare" rilasciato dalla provincia autonoma di Bolzano;
 - diploma di "tecnico dei servizi sociali" conseguito contestualmente all'attestato regionale di qualifica di collaboratore socio-assistenziale o di collaboratore socio-assistenziale addetto all'assistenza.



- segnalazione immediata, verbale o scritta, di qualsiasi guasto o anomalia nella struttura o negli impianti che possono pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose;
- collaborazione con altre figure professionali finalizzata alla realizzazione della metodologia di lavoro multi-professionale;
- in collaborazione con le altre figure professionali per la parte di competenza redige il P.A.I. Uvmd;
- partecipa a momenti di verifica, delle attività e dei risultati da queste derivanti;
- la messa in atto di relazioni-comunicazioni di aiuto con l'ospite e la famiglia (coadiuvato in questo dagli infermieri e da altri professionisti operanti nel servizio) al fine di realizzare l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero dell'identità personale degli ospiti;
- partecipa alle procedure di evacuazione della struttura secondo quanto riportato nel Piano di emergenza;
- collabora alla realizzazione e alla verifica della qualità del servizio.

Nell'ambito dell'assistenza alla persona si ritiene inoltre opportuno sottolineare, in particolare, alcuni criteri da osservare:

- l'igiene personale deve comprendere cura e attenzione all'aspetto esteriore ed all'estetica (taglio delle unghie, cura dei capelli);
- l'abbigliamento dell'utente dev'essere costituito da indumenti personali;
- la consumazione del pasto deve avvenire possibilmente in condizioni da favorire la socializzazione degli ospiti;
- il monitoraggio e la sorveglianza continua degli ospiti affetti da deficit cognitivo e problemi comportamentali, sia negli spazi comuni che all'interno della loro stanza;
- il corretto posizionamento il monitoraggio e la documentazione delle contenzioni in uso;
- la mobilitazione è intesa nel senso che gli ospiti vanno sempre alzati quotidianamente al mattino, eventualmente messi a letto per il riposo pomeridiano, salvo diversa prescrizione medica contingente;

7.3. SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio è gestito da infermieri e dev'essere garantito tutti i giorni dell'anno senza interruzione di continuità.

L'infermiere dev'essere in possesso dei seguenti titoli:

- a) Laurea in Scienze Infermieristiche, appartenente alla classe delle lauree nelle professioni sanitarie infermieristiche SNT/1; ovvero Diploma universitario di infermiere, conseguito ai sensi del D.M. n. 739/1994; ovvero titoli equipollenti così come individuati dal D.M. 27/07/2000 e s.m.i.;
- b) Iscrizione all'Albo professionale. L'iscrizione al corrispondente albo professionale di uno dei Paesi dell'Unione Europea, ove prevista, fermo restando l'obbligo dell'iscrizione in Italia prima dell'assunzione in servizio.

Il personale esercita le funzioni proprie della figura professionale ricoperta e previste dal proprio codice deontologico e profilo professionale.

In particolare:

- redige le consegne infermieristiche ed effettua le registrazioni prescritte;
- prende in carico gli utenti e identifica i loro bisogni;
- provvede alla formulazione della diagnosi infermieristica e dei problemi collaborativi, provvede alla loro documentazione e per far ciò utilizza strumenti di valutazione validati scientificamente individuando all'interno dell'unità operativa gli utenti a rischio;
- provvede alla puntuale documentazione dell'attività assistenziali negli appositi strumenti;
- provvede alla corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico terapeutiche;
- provvede all'inserimento delle richieste per esami di laboratorio degli Ospiti;
- esercita la sorveglianza degli utenti e risponde alle chiamate;
- prepara la terapia farmacologica e provvede alla somministrazione della stessa;
- esegue gli interventi programmati;
- gestisce le visite specialistiche;
- effettua le prestazioni di urgenza;
- è responsabile della gestione dei farmaci e dei farmaci stupefacenti; della richiesta ordinaria e straordinaria per l'approvvigionamento dei farmaci;
- nel passaggio di consegne si avvale anche di modalità verbale attivando e creando momenti di briefing e debriefing al cambio turno con il personale di assistenza;
- partecipa attivamente alle riunioni settimanali di reparto;
- esegue le prestazioni secondo protocolli e procedure interne alla residenza (decessi, ricoveri, visite specialistiche);



- in collaborazione con le altre figure professionali per la parte di competenza redige il P.A.I - UVMD;
- per l'effettuazione delle prestazioni si avvale e supporta l'attività del personale di assistenza;
- comunica al medico del nucleo, ai professionisti, agli operatori di assistenza ogni situazione degna di essere segnalata;
- fornisce supporto e assistenza al personale medico della struttura;
- partecipa alle procedure di evacuazione della struttura secondo quanto riportato nel Piano di emergenza;
- provvede alla gestione dei rifiuti speciali;
- contribuisce all'addestramento/formazione del personale di supporto;
- provvede all'aggiornamento del proprio profilo professionale;
- effettua ogni altra prestazione richiesta e di competenza della figura dell'infermiere;
- cura l'osservanza delle tabelle dietetiche prescritte dal medico, dell'igiene degli ospiti, del comportamento del personale specie in rapporto con gli ospiti;
- rileva il peso, la temperatura corporea e controllo l'alvo e la diuresi dell'ospite;
- sostituisce il responsabile di nucleo in caso di assenza breve o impedimento temporaneo, per le sole funzioni attinenti all'organizzazione e gestione ordinaria del reparto non rinviabili.

7.4 SERVIZI EDUCATIVI-ANIMATIVI

L'Educatore-Animatore dev'essere in possesso dei seguenti titoli:

- a) Laurea in Educazione professionale abilitante alla professione sanitaria di Educatore professionale – classe delle lauree delle professioni sanitarie della riabilitazione L/SNT2 di cui al D.I. 19.02.2009; ovvero diploma universitario di Educatore professionale di cui al DM 8/10/98 n. 520; ovvero diplomi e attestati conseguiti in base al precedente ordinamento riconosciuti equipollenti, ai sensi delle vigenti disposizioni, al Diploma universitario, ai fini dell'esercizio dell'attività professionale e dell'accesso ai pubblici concorsi (D.M. 27.07.2000 e D.M. 29.03.2001, n. 182).
- b) Iscrizione al relativo Albo Professionale. L'iscrizione al corrispondente albo professionale di uno dei Paesi dell'Unione Europea fermo restando l'obbligo dell'iscrizione all'albo in Italia prima dell'assunzione in servizio.

Il personale esercita le funzioni proprie della figura professionale ricoperta e prevista dal proprio codice deontologico.

Il servizio dev'essere svolto in fascia diurna, dal lunedì al venerdì e secondo quanto proposto in sede di offerta dall'Affidataria ma con esclusione degli orari pomeridiani dedicati al riposo.

Il servizio dovrà svolgersi dal lunedì al venerdì con flessibilità di presenza in alcune ricorrenze quali la festa del Natale, la festa dei nonni ed altre che potranno essere organizzate nel Centro.

Le spese per i materiali da utilizzarsi per le attività sono a carico dell'Affidataria. Il personale programma le proprie attività coordinandosi con l'équipe in generale ed in particolare con il Coordinatore Unico dei Servizi.

In particolare, l'Educatore:

- collabora per l'espletamento delle attività dirette ai fini di animazione o al perseguimento di obiettivi terapeutico-educativi;
- promuove e sollecita l'attuazione della formazione personale e sociale dell'ospite alla vita comunitaria;
- programma e realizza attività espressive, culturali, occupazionali e di proficuo utilizzo del tempo libero;
- concorre al generale buon andamento dei servizi sociali con riferimento alle attività organizzative, addestramento del personale, rapporti con i parenti degli ospiti e con Enti esterni agli Istituti;
- coordina le attività del volontariato;
- partecipa ai lavori di gruppo e all'attività dell'U.O.I.;
- collabora con le altre professionalità (operatori socio-assistenziali, fisioterapista, logopedista, assistente sociale, etc.) partecipando alla realizzazione della metodologia di lavoro multiprofessionale;
- partecipa a momenti di verifica delle attività e di risultati da queste derivanti;
- mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con ospiti e familiari, coadiuvato in questo dagli operatori socio-assistenziali e da altri professionisti operanti nel servizio, al fine di realizzare l'integrazione sociale e il mantenimento e recupero dell'identità personale degli ospiti;
- collabora alla realizzazione e alla verifica della qualità del servizio.

7.5. SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il Fisioterapista adibito al servizio deve essere in possesso dei seguenti titoli:

- a) Laurea in Fisioterapia abilitante alla professione sanitaria di Fisioterapista – classe delle lauree in professioni sani-

tarie della riabilitazione L/SNT2 di cui al D.I. 19.02.2009; ovvero diploma universitario di Fisioterapista di cui al D.M. del Ministro della Sanità 14.09.1994, n. 741; ovvero diplomi e attestati conseguiti in base al precedente ordinamento riconosciuti equipollenti, ai sensi delle vigenti disposizioni, al Diploma universitario, ai fini dell'esercizio dell'attività professionale e dell'accesso ai pubblici concorsi (D.M. 27.07.2000);

b) Iscrizione al relativo Albo Professionale. L'iscrizione al corrispondente albo professionale di uno dei Paesi dell'Unione Europea fermo restando l'obbligo dell'iscrizione all'albo in Italia prima dell'assunzione in servizio. Il personale esercita le funzioni proprie della figura professionale ricoperta e previste dal proprio codice deontologico.

Il servizio dev'essere svolto dal lunedì al sabato, in fascia diurna e secondo quanto proposto, in sede d'offerta, dall'Affidataria ma con esclusione degli orari dedicati al riposo.

Le spese per i materiali da utilizzarsi per le attività sono a carico dell'Affidataria.

Il Fisioterapista deve programmare le proprie attività coordinandosi con il Coordinatore Unico dei Servizi.

Il fisioterapista, in particolare:

- gestisce assieme alle altre figure professionali del nucleo, ove necessita, programmi di riabilitazione e riattivazione funzionale, attività di ginnastica di mantenimento o specifica e tutte le altre forme di terapia fisica anche con l'utilizzo di specifici ausili utili alle patologie dell'anziano;
- cura, anche con fase di addestramento ed istruzione agli operatori, la mobilitazione, le posture e i trasferimenti ed in generale la tutela dei livelli di autonomia degli anziani nelle operazioni di vita quotidiana in stretta collaborazione con il Responsabile di nucleo, gli infermieri e il personale medico;
- partecipa ai lavori di gruppo, alle attività dell'UOI e PAI;
- collabora con le altre professionalità (operatori socio-assistenziali, assistente sociale, educatore animatore, uffici, etc.) partecipando alla realizzazione della metodologia di lavoro multi professionale;
- partecipa ai momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti;
- collabora alla realizzazione e alla verifica della qualità del servizio;
- cataloga e gestisce gli ausili presenti nei nuclei ed in dotazione agli ospiti;
- gestisce gli ausili necessari agli ospiti;
- verifica la qualità del servizio.

7.6. SERVIZIO PSICOLOGICO

Lo Psicologo adibito al servizio deve essere in possesso del diploma di laurea in psicologia e iscrizione all'albo dell'ordine professionale italiano o corrispondente di uno dei Paesi dell'Unione Europea.

Lo Psicologo le funzioni proprie della figura professionale ricoperta e prevista dal proprio codice deontologico.

Il servizio dev'essere svolto in fascia diurna e secondo quanto proposto, in sede d'offerta, dall'Affidataria con esclusione degli orari dedicati al riposo.

Le spese per i materiali da utilizzarsi per le attività sono a carico dell'Affidataria.

Lo Psicologo programma le proprie attività coordinandosi con il Coordinatore Unico.

In particolare, lo Psicologo:

- redige programmi riabilitativi ed effettua valutazioni psico-diagnostiche;
- si occupa del sostegno psicologico di ospiti e familiari sia a livello individuale che di gruppo e valuta le abilità cognitive dell'ospite;
- cura i rapporti ospite-ospite ed i rapporti ospite/familiare-operatore;
- cura i rapporti con i familiari ed il territorio in collaborazione con l'assistente sociale;
- partecipa a lavori di gruppo e alle attività dell'UOI;
- collabora con le altre professionalità (operatore socio-sanitari, fisioterapista, logopedista, assistente sociale, etc.) partecipando alla realizzazione della metodologia di lavoro multi professionale;
- partecipa a momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti;
- collabora alla realizzazione e alla verifica della qualità del servizio.

7.7. SERVIZIO LOGOPEDICO

Il personale adibito al servizio logopedico deve essere in possesso dei seguenti titoli:

c) Laurea in Logopedia abilitante alla professione sanitaria di Logopedista, classe delle Lauree in professioni sanitarie della riabilitazione L/SNT2 di cui al D.M. 19.02.2009; ovvero diploma universitario di Logopedista (D.M.



n. 742 del 14.09.1994) ovvero diplomi e attestati conseguiti in base al precedente ordinamento riconosciuti equipollenti, ai sensi delle vigenti disposizioni, al Diploma universitario, ai fini dell'esercizio dell'attività professionale e dell'accesso ai pubblici concorsi (D.M. 27.07.2000 così come modificato dal D.M. 9.10.2002).

d) Iscrizione al relativo Albo Professionale. L'iscrizione al corrispondente albo professionale di uno dei Paesi dell'Unione Europea fermo restando l'obbligo dell'iscrizione all'albo in Italia prima dell'assunzione in servizio.

Il personale esercita le funzioni proprie della figura professionale ricoperta e prevista dal proprio codice deontologico. Il servizio dov'essere svolto in fascia diurna e secondo quanto proposto, in sede d'offerta, dall'Affidataria ma con esclusione degli orari pomeridiani dedicati al riposo.

Le spese per i materiali da utilizzarsi per le attività sono a carico dell'Affidataria.

Il personale programma le proprie attività coordinandosi con il Coordinatore Unico dei Servizi.

In particolare, il logopedista:

- partecipa ai lavori di gruppo, alle attività dell'UOI;
- collabora con altre professionalità (operatori socio-assistenziali, assistente sociale, educatore animatore, uffici, altro) partecipando alla realizzazione della metodologia di lavoro multi professionale;
- collabora con le altre figure professionali impegnate nei nuclei esternalizzati per la realizzazione di risultati di salute globale;
- partecipa a momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti;
- collabora alla realizzazione e alla verifica della qualità del servizio;
- cura anche gli aspetti psicologici dell'ospite incapace totalmente o parzialmente di comunicare con gli altri, attivando ogni iniziativa idonea ad evitare il progressivo isolamento del medesimo dal contesto sociale in cui è inserito.

7.8. SERVIZIO DI ASSISTENTE SOCIALE

Il personale adibito al servizio di assistente sociale dev'essere in possesso dei seguenti titoli:

a) Laurea in Scienze del Servizio Sociale, classe 6, *ovvero*;

- Laurea in Servizio Sociale, classe L-39, *ovvero*
- Laurea specialistica in Programmazione e Gestione delle Politiche e dei Servizi Sociali, classe 57-S, *ovvero*;
- Laurea Magistrale in Servizio Sociale e Politiche Sociali; *ovvero*
- Diploma Universitario in Assistente Sociale conseguito ai sensi dell'art. 6 del D.lgs 30.12.1992, n. 502 e s.m.i; o altro titolo sostitutivo ai sensi del DPR 15.01.1987, n. 14 e della Legge 23.03.1993, n. 84 e s.m.i.

b) Iscrizione al relativo Albo Professionale. L'iscrizione al corrispondente albo professionale di uno dei Paesi dell'Unione Europea fermo restando l'obbligo dell'iscrizione all'albo in Italia prima dell'assunzione in servizio.

Il personale esercita le funzioni proprie della figura professionale ricoperta e prevista dal proprio codice deontologico.

Il servizio deve essere garantito nella fascia oraria diurna, almeno 5 giorni la settimana secondo quanto proposto nell'offerta dall'Affidataria ma con flessibilità di sede; in tal senso l'Affidataria deve garantire l'espletamento del servizio anche presso gli uffici sede legale amministrativa degli Istituti ed in accordo con la Direzione degli stessi.

L'assistente sociale ha, tra l'altro, il compito di supportare, per la parte di competenza, gli Istituti nella gestione della fase informativa e di accoglienza degli ospiti nonché nelle fasi successive di permanenza in struttura.

7.9 U.O.I. – UNITÀ OPERATIVA INTERNA

L'U.O.I. è l'équipe multi-professionale composta da figure con competenze specialistiche e figure con competenze gestionali, che garantisce flessibilità e attenzione ai bisogni dell'ospite e del territorio di riferimento e che ha il compito di definire i piani individualizzati (PAI), proponendo eventuali modifiche strutturali e organizzative ed effettuando opportune verifiche.

In particolare, ha la responsabilità di:

- recepire le indicazioni e/o decisioni dell'UVMD e verificarne l'adeguatezza;
- effettuare la valutazione multidimensionale dell'ospite, valutando le necessità di disporre eventuali approfondimenti;
- stilare i piani assistenziali e terapeutico-riabilitativi individualizzati (P.A.I.) ed analizzare l'efficienza e l'efficacia degli stessi;



- analizzare eventuali scostamenti del PAI rispetto al risultato atteso, individuandone cause e proponendo soluzioni;
- ridefinire, nel caso di raggiungimento o meno dei risultati attesi, il nuovo progetto individualizzato;
- definire, al bisogno, lo schema di dimissione protetta;
- pianificare l'attività di progettazione assistenziale a livello di moduli e nuclei;

All'U.O.I. devono partecipare le varie professionalità richieste (in particolare infermiere, educatore, O.S.S., fisioterapista, logopedista e assistente sociale). Gli incontri si effettuano indicativamente due volte al mese.

7.10. SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E BARBIERE

L'Affidataria deve garantire il servizio di parrucchiere e barbiere per tutti gli utenti. Il servizio dev'essere effettuato da personale in possesso di idonea qualifica e sarà svolto all'interno del Centro Servizi in locali dedicati secondo le modalità e calendario proposto, in sede d'offerta, dall'Affidataria ma con esclusione degli orari dedicati al riposo. Le attrezzature sono messe a disposizione dagli Istituti mentre i prodotti sono a carico dell'Affidataria.

Il personale programma le proprie attività coordinandosi con il Coordinatore Unico dei Servizi.

7.11. SERVIZIO DI PODOLOGO

L'Affidataria deve garantire il servizio di podologo per tutti gli utenti. Il servizio deve essere effettuato da personale in possesso di idoneo titolo professionale e sarà svolto all'interno del Centro Servizi in locali dedicati e secondo le modalità e calendario proposto, in sede d'offerta, dall'Affidataria ma con esclusione degli orari dedicati al riposo.

Le spese per i materiali da utilizzarsi per le attività sono a carico dell'Affidataria.

Il personale programma le proprie attività coordinandosi con il Coordinatore Unico dei Servizi.

8. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio consiste nella gestione completa – dall'acquisto delle materie prime alla realizzazione del prodotto finale – del ciclo della ristorazione per gli utenti del Centro Servizi "Policella". In particolare, comprende:

- a) l'approvvigionamento sia delle materie prime (derrate alimentari) ed il controllo della qualità delle stesse, sia dei materiali e delle attrezzature occorrenti per l'esecuzione del servizio (ove non sufficienti quelle in dotazione);
- b) la gestione della cucina presso il Centro Servizi "Policella" che viene messa a disposizione dagli Istituti in comodato e nello specifico:
 - la preparazione, la cottura ed il confezionamento dei pasti;
 - la pulizia della cucina, delle pentole, dei corredi alla stessa assegnati;
- c) la messa a disposizione e la manutenzione di n. 3 distributori automatici per le colazioni (un distributore per ogni piano del Centro);
- d) manutenzione ordinaria dei locali di pertinenza del servizio (cucine, dispense, antibagni, bagni, spogliatoi, locali annessi e zone di pertinenza) e degli impianti;
- e) manutenzione ordinaria dei macchinari, delle attrezzature e degli arredi;
- f) la ripulitura e l'igienizzazione dei locali cucina (annessi i bagni per il personale e il locale dispensa) e degli spazi pertinenti (magazzino di stoccaggio, celle frigo inclusi i serramenti, le porte e le finestre) e delle attrezzature utilizzate per la preparazione e per la somministrazione

La presente parte di capitolato fa espresso ed integrale rinvio ed applica quanto previsto dal Decreto 10 marzo 2020 del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare "*Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari*".

Gli Istituti procederanno alle verifiche di cui al medesimo decreto all'avvio e durante l'esecuzione del servizio.

L'Affidataria deve adeguarsi alle disposizioni di cui al suddetto decreto e produrre la documentazione richiesta.

Il servizio deve essere erogato 7 giorni su 7, feriali e festivi e la preparazione dei pasti deve avvenire nella cucina del Centro Servizi, attrezzata e potenzialmente sufficiente a soddisfare le esigenze del Centro a regime ricettivo (60 utenti). La dotazione della cucina è contenuta dell'inventario dei beni a disposizione dell'Affidataria, allegato sub D) al presente capitolato.

Nell'ipotesi in cui si verifichi l'impossibilità d'utilizzo (totale o parziale) della cucina messa a disposizione dagli Istituti, l'Affidataria deve, comunque, garantire il servizio nei termini contrattuali. Il centro di cottura sostitutivo deve essere in grado di garantire la totalità dei pasti relativa all'appalto in oggetto. L'Operatore concorrente deve,



pertanto, fornire idonea documentazione in proposito. Nello specifico l'Operatore concorrente deve dichiarare di avere il possesso o la disponibilità o impegnarsi ad avere il possesso o la disponibilità di un centro cottura autorizzato alla produzione e alla veicolazione dei pasti situato in un raggio che consenta la consegna dei pasti in tempo non superiore ai 60 minuti dal momento di fine cottura.

Il servizio deve essere eseguito secondo le modalità specificate nel presente capitolato, tenuto conto inoltre di quanto previsto nella normativa vigente in materia di igiene e sicurezza e di quanto previsto in materia di sicurezza del personale impiegato dall'appaltatore, anche se socio di cooperativa. Sono, inoltre, a carico dell'Affidataria, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri, i rischi e le spese relative al servizio, comprensivi di eventuali spese di trasporto, viaggio, trasferta per il personale addetto all'esecuzione contrattuale, nonché ogni attività che si renda necessaria o comunque opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste. L'Affidataria deve garantire l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle normative vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, nell'offerta e nel contratto di appalto.

Tutte le prestazioni non espressamente demandate all'Affidataria all'interno del presente capitolato Speciale dei Servizi sono a carico degli Istituti.

Il servizio deve, comunque, essere adeguato sotto il profilo dietetico nutrizionale e della sicurezza alimentare, che rappresenta un presupposto di basilare importanza sia per il mantenimento che per il recupero delle condizioni di salute degli ospiti, qualità e varietà dei cibi che si concreta anche con la possibilità di scelta e l'adozione di menu personalizzati.

In ogni caso la scelta alimentare va prevalentemente orientata su cibi freschi, di stagione, provenienti dal territorio in modo da poter consentire, attraverso il recupero del vissuto dell'anziano la rievocazione di sensazioni e di ricordi, importante contributo al mantenimento dell'equilibrio psico-fisico e di freno ai processi di invecchiamento e di decadimento delle funzioni cognitive.

8.1. PERSONALE

Per assicurare le prestazioni contrattuali l'Affidataria si avvale di proprio personale qualificato che impiegherà sotto la propria esclusiva responsabilità. In particolare, dev'essere inserito un **Responsabile funzionale ed organizzativo**, "Cuoco" in possesso del diploma di maturità professionale in ambito enogastronomico e di esperienza, almeno biennale, nella gestione della ristorazione collettiva.

Il Responsabile deve mantenersi costantemente in contatto con gli incaricati preposti dagli Istituti per la verifica dell'andamento del servizio.

L'Affidataria deve indicare nell'offerta il nominativo del Responsabile Funzionale ed Organizzativo ed allegare la documentazione comprovante i requisiti richiesti dal presente Capitolato Speciale. Ogni variazione deve essere comunicata alla Direzione degli Istituti entro 3 giorni dall'inizio del servizio del nuovo operatore.

È onere dell'Affidataria:

- provvedere alla dotazione del vestiario di lavoro per il proprio personale dipendente nonché tutti i dispositivi di sicurezza;
- controllare che tutte le norme igieniche, anche quelle relative al vestiario, vengano rigorosamente rispettate dal personale dipendente.

Tutto il personale dipendente deve portare, in modo visibile, il cartellino con l'indicazione del nome, qualifica dell'Operatore di appartenenza.

Nell'offerta deve, inoltre, essere precisata l'Unità Operativa Minima che sarà impiegata nel servizio di Ristorazione.

8.2 REQUISITI MINIMI DEI PASTI

a) Preparazione dei pasti. I pasti devono essere preparati con materie prime di ottima qualità e le porzioni devono rispettare le grammature minime di seguito precisate. È comunque facoltà degli Istituti chiedere all'Affidataria di provvedere alla modifica dei menù per migliorare la qualità e la gradibilità dell'utenza e ciò senza che vi sia variazione del prezzo offerto.

L'Affidataria, in condivisione con gli Istituti, deve offrire una dieta mediterranea, in sintonia con i principi della Linea Guida per la promozione di uno stile di vita favorevole allo sviluppo sostenibile di cui al documento UNI-PdR25-2016 e ciò compatibilmente con le relative condizioni cliniche dei singoli ospiti.

I pasti devono essere cucinati "a vista", secondo il sistema della "cucina tradizionale". Non è ammesso l'utilizzo



di cibi precotti. Durante la preparazione dei pasti deve essere privilegiato l'impiego di olio extra vergine di oliva allo stato crudo, mentre l'utilizzo di altri grassi (burro, panna, pancetta, ...) deve avvenire con moderazione.

I pasti devono essere confezionati nella stessa mattinata/pomeriggio del consumo e il tempo che intercorre tra il termine della cottura e l'inizio della distribuzione non deve superare i 60 minuti per i secondi piatti e i 20 minuti per i primi piatti, al fine di garantire la conservazione delle temperature e delle proprietà organolettiche dei cibi.

b) Norme per la salvaguardia dell'ambiente (impatto ambientale) e risparmio energetico

L'Affidataria deve dimostrare l'adozione di tecniche metodologiche, procedure ecc... finalizzate all'effettivo intervento in materia di salvaguardia dell'ambiente e risparmio energetico. A puro titolo esemplificativo, ma non esaustivo, di seguito si riportano alcune linee generali:

- piano di formazione specifico del personale impiegato nel servizio in materia di salvaguardia dell'ambiente e risparmio energetico nel settore della ristorazione e più specificatamente nell'abito della residenzialità per anziani non autosufficienti;
- miglorie tecniche e di utilizzo della strumentazione tecnica messa a disposizione dagli Istituti;
- utilizzo dell'acqua fornita dalla rete idrica con l'inserimento di opportuni e idonei accorgimenti tecnici finalizzati al miglioramento della stessa in fase di somministrazione (microfiltrazione, temperatura, ecc...);
- utilizzo di ulteriori tecniche miglorative nello smaltimento differenziato dei rifiuti, rispetto a quelle in uso nel Comune di Castel d'Azzano;
- utilizzo di tecniche e procedure per il risparmio idrico, energetico e di contenimento nella produzione di rifiuti; tali tecniche e procedure devono essere dimostrabili e verificabili,

c) Caratteristiche generali per tutte le materie prime utilizzate. Le derrate alimentari devono essere conformi ai requisiti previsti dalle leggi vigenti e di prima qualità.

Per qualità s'intende: qualità igienica, merceologica, nutrizionale, compresa la gradevolezza del gusto.

Tutti i prodotti alimentari trasformati e non, utilizzati per le forniture in oggetto, non devono derivare o contenere alimenti transgenici (OGM) o sostanze indesiderate. L'Affidataria dovrà, perciò, acquistare prodotti alimentari presenti sul mercato con indicazione in etichetta "non contiene OGM" o "OGM FREE" e con certificazione di tutte le materie prime attestante tale assenza.

I parametri generali cui far riferimento per le derrate alimentari sono:

- Riconosciuta e comprovata serietà professionale del fornitore (ad es. appartenenza ad un ente o associazione per la produzione, garante della qualità e tipicità dell'alimento, presenza di un laboratorio per il controllo di qualità all'interno dello stabilimento di produzione);
- fornitura regolare e peso netto al crudo;
- completa ed esplicita compilazione dei documenti di trasporto e delle fatture;
- precisa denominazione di vendita del prodotto secondo quanto stabilito dalla legge;
- corrispondenza delle derrate a quanto stabilito nel foglio delle condizioni;
- etichette con indicazioni esaurienti secondo quanto previsto dal Reg. UE 1169/2011 e dalle norme specifiche per ciascuna classe merceologica. Non sono ammesse etichettature incomplete o non in lingua italiana; per quanto riguarda i prodotti allergenici, devono essere obbligatoriamente indicati in etichetta secondo il D.lgs. 114/2006 e successive modifiche e integrazioni e Reg. (UE)1169/2011;
- termine minimo di conservazione o di scadenza dei prodotti, ben visibile su ogni confezione e/o cartone;
- imballaggi integri senza alterazioni manifeste, lattine non bombate, non arrugginite né ammaccate, cartoni non lacerati, ecc...;
- integrità del prodotto consegnato (confezioni chiuse all'origine, prive di muffe, parassiti, difetti merceologici, odori e sapori sgradevoli, ecc...);
- caratteri organolettici specifici dell'alimento (aspetto, colore, odore, sapore, consistenza ecc...);
- mezzi di trasporto impiegati, igienicamente e tecnologicamente idonei e in perfetto stato di manutenzione e a norma;
- provenienza da filiere produttive certificate, secondo le vigenti normative in materia, e come indicato dal Regolamento CE n. 178 del 28.01.2002 che rende obbligatoria a partire dal 1° gennaio 2005 la rintracciabilità agroalimentare definita come la possibilità di ricostruire e seguire il percorso di un alimento attraverso tutte le fasi della produzione, della trasformazione e della distribuzione. Nel caso in cui la normativa nazionale o comunitaria, relativa ai prodotti alimentari e/o alle materie prime impiegate, preveda l'origine del prodotto (es. ortofrutta, carne bovina), sia data preferenza alle produzioni locali e/o regionali, secondo il criterio dell'accorcia-



mento della filiera e nel rispetto delle specifiche di qualità individuate per tali prodotti o materie prime. I prezzi di acquisto devono essere conformi a quelli praticati nel mercato (locale e/o regionale e/o nazionale).

d) **Prodotti DOP e IGP.** L’Affidataria, in conformità a quanto proposto in sede di offerta, deve impiegare prodotti DOP e IGP, che dovranno provenire da fornitori operanti all’interno del regime di controllo previsto dal Regolamento CE 1898/2006 della Commissione del 14.12.2006 di applicazione del Regolamento CE 510/2006 del 20.03.2006, che siano assoggettati ad uno degli Organismi di controllo e certificazione riconosciuti dal Ministero delle Politiche Agricole e Forestali. Tutti i prodotti DOP e IGP in mensa dovranno essere accompagnati da documento identificativo della qualità e origine del prodotto.

8.3. UTILIZZO PRODOTTI DA AGRICOLTURA BIOLOGICA

L’Affidataria nella preparazione dei pasti può utilizzare anche prodotti derivati da agricoltura biologica, secondo quanto proposto in sede di offerta.

Per alimento biologico s’intende quel prodotto derivato da coltivazioni biologiche, garantite e certificate, vale a dire realizzato, in tutte le fasi di produzione, con l’impiego di metodi di produzione rispettosi delle norme di seguito riportate:

- ✓ Regolamento CE n. 834/2007 del Consiglio del 28.06.2007,
- ✓ Regolamento CE n. 889/2008 della Commissione del 05.09.2008,
- ✓ Regolamento CE n. 1235/2008 della Commissione del 08.12.2008 (regime di importazione di prodotti biologici da Paesi Terzi),
- ✓ Decreto Ministeriale n. 18354 del 27.11.2009 concernente “Disposizioni per l’attuazione dei regolamenti (CE) n. 837/2007, n. 889/2008, n. 1235/2008 e successive modifiche riguardanti la “produzione biologica e l’etichettatura dei prodotti biologici”.

Ne consegue che, un prodotto può definirsi biologico a condizione che:

- a) provenga da coltivazioni esenti da prodotti chimici di sintesi (diserbanti, insetticidi, anticrittogamici, ecc...);
- b) sia caratterizzato da un tenore in nitrati inferiore rispetto agli altri prodotti provenienti da agricoltura convenzionale.

A tal fine si prescrive che, i prodotti biologici siano reperiti, esclusivamente, presso aziende che operano obbligatoriamente all’interno del regime di controllo e certificazione previsto dai Reg. CE n. 834/2007 e n. 889/2008 e che sono assoggettati ad uno degli Organismi di controllo e certificazione riconosciuti dal Ministero delle Politiche Agricole e Forestali.

Le confezioni dei prodotti certificati a norma del Reg. CE 837/2007 e successive modifiche ed integrazioni, devono essere munite di etichetta riportante le seguenti informazioni:

- lotto, o partita di prodotto, a partire dal quale, nel caso di trasformatori e di confezionatori, si possono rintracciare i produttori delle materie prime;
- produttore e luogo di produzione, o diverso operatore e luogo di trasformazione o di confezionamento;
- ente certificatore con il numero di riconoscimento come previsto dalla normativa vigente;
- codice produttore o del diverso operatore;
- numero dell’etichetta;
- data di scadenza o termine ultimo di conservazione nei casi previsti dalla legge.

Gli imballaggi dev’essere di materiale riciclabile e nello specifico:

- per orto frutta, cassette di legno o cartone per alimenti;
- per oli e altre conserve, vetro verde e latte per alimenti;
- per cereali, carta o altro materiale idoneo per alimenti;
- per pasta, materiale idoneo per alimenti.

Nell’ipotesi di utilizzo di prodotti biologici, l’Affidataria deve, inoltre, inviare al Responsabile del procedimento e al DEC, i menù redatti su base settimanale con le informazioni sulla presenza, nelle pietanze somministrate durante ciascuna settimana, di prodotti biologici, da difesa integrata volontaria, a marchio, o altrimenti qualificati. Inoltre, entro tre mesi dall’aggiudicazione del contratto, l’Affidataria condivide con il DEC le procedure attuate per garantire la separazione dei flussi di alimenti convenzionali, biologici o altrimenti qualificati.

Il DEC provvede alle verifiche attraverso controlli documentali su base campionaria e sopralluoghi *in situ*.

Su richiesta del DEC, l’Affidataria deve trasmettere per via telematica la documentazione fiscale (bolle di trasporto, fatture relative ad una macrocategoria di derrata alimentare) relativa ad un periodo rappresentativo dell’appalto (es consegnata nel corso di un trimestre).

Le verifiche *in situ* sono effettuate dal DEC senza preavviso, in orari utili e nei locali rilevanti per la verifica della conformità delle clausole contrattuali.

8.4 MENU

I menu devono rispettare i principi di cui alla lett. a) del punto 8.2 del presente Capitolato, nonché delle linee guida nazionali e regionali per la ristorazione delle Case di Riposo e le raccomandazioni nutrizionali contenute nelle linee guida per una sana popolazione italiana (ed. 2020) e nell'ARN 2014, in particolare per quanto riguarda:

- la varietà e la stagionalità dei prodotti ortofrutticoli;
- la varietà e l'alternanza delle fonti proteiche;
- la scelta dei condimenti e dei metodi di cottura. Andranno privilegiati a questo proposito la cottura a vapore, brasata e al forno; il condimento elettivo deve essere l'olio extravergine di oliva, usato prevalentemente a crudo e/o a fine cottura;
- i piatti compresi nel menù dovranno contemplare piatti tipici della cultura locale e piatti specifici per le festività;
- vanno preferiti i prodotti freschi, rispetto a quelli surgelati e/o conservati;
- deve essere prevista la fornitura di diete speciali per particolari condizioni patologiche ed esigenze dietetiche, anche individuali, inclusi menù ad alta intensità energetica e a consistenza modificata, realizzati con prodotti alimentari freschi, secondo ricette concordate con il medico Dietista incaricato dagli Istituti;
- all'interno di questi ultimi deve essere prevista la disponibilità di piatti e prodotti dietetici (ivi compresi gli omogeneizzati, ed addensanti) per ospiti con problemi di disfagia secondo le indicazioni fornite dalla dietista incaricata dagli Istituti.

L'Affidataria deve predisporre quattro menu settimanali da presentare con rotazione mensile e con le seguenti variazioni:

- ✓ autunno/inverno (da novembre a marzo),
- ✓ primavera/estate (da aprile a ottobre),

e devono essere corredati dalla valorizzazione nutrizionale dettagliata in calorie, proteine, grassi e zuccheri, sia giornaliera che settimanale.

Le porzioni devono essere garantite nelle grammature di seguito esplicitate e rispettare le prenotazioni richieste dagli O.S.S., le porzioni si riferiscono all'alimento curdo e senza scarti, tranne per gli alimenti contrassegnati da asterisco che s'intendono "sul piatto":

ALIMENTO	Grammatura Minima
Pasta, riso per primo piatto asciutto	80
Pasta di semola per pasticciata (piatto unico) + besciamella*	60+40
Tortellini o agnolotti freschi o surgelati per piatti liquidi	50
Tortellini o agnolotti freschi da fare asciutti	100
Pastina/riso/orzo/crostini per brodi, passati, minestre e zuppe	40
Pastina/riso/orzo/crostini/semolino	40
Polenta	40 (farina di mais)
Patate da abbinare alle giornate con primo "liquido"	200
Purea di patate*	150
Gnocchi di patate*	200
Pasta per pizza da farcire	100
Fettina di carne (pollo, tacchino, suino, bovino o cavallo)	110
Arrosto carne (pollo, tacchino, suino, coniglio, bovino)	120
Bollito di carne	120
Spezzatino/bocconcini	120
Pesce fresco o congelato	140
Tonno sott'olio sgocciolato	80
Formaggi freschi pasta molle	80-100
Formaggi pressati (semiduri)	80
Grana padano grattugiato per primi piatti	5
Prosciutto cotto magro	70
Prosciutto crudo magro	60



Altri salumi e insaccati	70
Uova medie	1 e mezza
Verdura cruda tipo pomodori, carote, finocchi, cetrioli ...	150
Verdura cruda tipo insalata, radicchio ..	100
Verdura cotta	200
Olio extra vergine d'oliva (per l'intero pranzo o l'intera cena)	30
Frutta di stagione	160-180

Giornate festive (civili e religiose riconosciute). In occasione delle principali festività nazionali e locali (Santo Natale, Santo Stefano, Capodanno, Epifania, Santa Pasqua, Pasquetta, Santo Patrono, festa dei nonni ed eventuali altre festività da convenire con gli I.Ci.S.S. ma comunque sino ad un massimo di 10 all'anno) l'Affidataria deve predisporre, senza alcun onere aggiuntivo per gli Istituti, dei menù speciali con prodotti e pietanze particolari, tipiche della festività, del periodo, della ricorrenza e della tradizione locale, al fine di ricreare tra gli ospiti un ambiente il più possibile familiare.

Senza alcun onere aggiuntivo a carico degli Istituti, per queste ricorrenze e per le giornate festive (domenica e festività infrasettimanali) il menu deve essere comprensivo di dolce (e/o gelato nella stagione estiva).

Inoltre, senza alcun onere aggiuntivo a carico degli Istituti:

- con cadenza mensile dovrà essere preparato un dolce da porzionare per festeggiare il compleanno degli utenti;
- nella giornata del lunedì antecedente il martedì grasso, per la merenda degli ospiti dovranno essere preparate frittelle e/o castagnole;
- in occasione della Santa Pasqua, l'Affidataria dovrà fornire, per ciascun utente in struttura, un uovo di cioccolato al latte (di almeno 200 gr. Cad.).

La giornata alimentare deve essere così articolata:

COLAZIONE

La colazione è preparata e gestita dagli O.S.S. Operatori Socio Sanitari in turno con l'utilizzo di distributori automatici messi a disposizione dall'Affidataria e dei prodotti forniti dalla stessa.

La prima COLAZIONE deve prevedere la scelta fra:

- ❖ bevande (tazza da 350 cc): latte, caffè d'orzo, caffelatte, thè anche deteinato
- ❖ alimenti: biscotti (frollini almeno 30 gr), fette biscottate (almeno 30 gr), marmellate e miele monoporzione (almeno n. 2 monoporzioni da 25 gr.)

MERENDA (Idratazione di metà mattina)

La MERENDA di metà mattina, deve prevedere:

- ❖ bevande (bicchiere da 250 cc): succo di frutta o spremuta di agrumi, caffè d'orzo, thè anche deteinato;

PRANZO

Il PRANZO deve prevedere la scelta fra:

- ❖ primo piatto: a scelta tra 4 alternative (piatto del giorno, minestra in brodo, riso in bianco, pasta in bianco). Per gli ospiti che hanno difficoltà di masticazione o disfagia il piatto del giorno dev'essere omogenizzato;
- ❖ secondo piatto: a scelta tra 4 alternative (piatto del giorno, bollito, 2 alternative di affettato, 2 alternative di formaggio). Per gli ospiti che hanno difficoltà di masticazione o disfagia il piatto del giorno dovrà essere omogenizzato.
- ❖ contorno: scelta tra le seguenti alternative: purè, patate lessate/al forno, verdura cotta e cruda (di stagione). Per gli ospiti che hanno difficoltà di masticazione o disfagia la verdura cotta dev'essere omogenizzata.

Il pranzo deve essere accompagnato da pane (comune almeno 50gr, pane integrale almeno 60gr, pane senza sale almeno 50gr, oppure grissini o fette biscottate per almeno 30gr.) acqua o bevande a richiesta vino (¼ di litro) e caffè.

MERENDA (Idratazione del pomeriggio)

La prima MERENDA di metà pomeriggio deve prevedere:

- ❖ bevande (tazza da almeno 250cc): caffè d'orzo, thè anche deteinato oppure succo di frutta;
- ❖ alimenti: frutta di stagione, oppure macedonia con frutta di stagione o mousse di frutta, oppure budino o gelato oppure uno yogurt (vasetto da 125gr).

Prima di coricarsi: a piacere, almeno 250cc di latte (su richiesta con miele), oppure di camomilla o infuso.

Tutte le bevande devono essere fornite nella versione zuccherata e senza zucchero.



Per gli anziani affetti da disturbi della masticazione, da disfagia o da altre limitazioni della capacità di assunzione, i piatti devono essere omogeneizzati e, salvo diversa indicazione, devono essere preparati secondo il menù del giorno ove possibile, e realizzati con prodotti alimentari freschi, secondo ricette concordate con il Dietista incaricato dagli Istituti; inoltre devono essere serviti in piatti compartati per ogni portata, nel carrello pasti, ed essere separati ed individuabili.

L’Affidataria deve, inoltre, garantire formaggio grana grattugiato (che sarà aggiunto alle pietanze dagli operatori su richiesta degli ospiti) olio, aceto, sale e zucchero.

8.5 CARATTERISTICHE MERCEOLOGICHE

a) pasta di semola di grano duro

Pasta alimentare prodotta esclusivamente con impasto di semola di grano duro e acqua sottoposto a estrusione, essiccazione, taglio e confezionamento. Le caratteristiche della pasta fornita dovranno corrispondere a quanto previsto dalle leggi vigenti in materia. In particolare, si richiedono le seguenti caratteristiche:

- umidità max 12%;
- ceneri max 0,83%;
- sostanze azotate max 13%;
- acidità < 4.

Saranno da preferire le paste ottenute da semola di grano duro che dopo il processo di estrusione, vengono essiccate a temperatura di 40 ÷ 80 gradi con tempi di essiccazione di 6 ÷ 28 ore.

Inoltre, la pasta dovrà essere sana, non adulterata o sofisticata, senza spezzature, esente da impurità e parassiti animali o vegetali, dovrà avere odore e sapore gradevole e dovrà soddisfare i seguenti requisiti:

- alla pressione delle dita la pasta dovrà rompersi con suono secco e frattura vetrosa;
- dovrà possedere particolare resistenza alla cottura e comunque non dovrà disfarsi o dar luogo a collosità.

Le confezioni dovranno essere sigillate, integre, indenni da infestanti, parassiti e muffe, e comunque dovranno attenersi anche per quanto riguarda l’etichettatura alla legislazione vigente in materia.

b) pasta all’uovo

Prodotta con semola di grano duro e con aggiunta di uova di gallina.

Deve essere fornita in confezioni chiuse di materiale idoneo per l’imballaggio di alimenti, può essere essiccata o fresca confezionata in atmosfera modificata; deve essere in quantitativo tale da soddisfare le necessità giornaliere senza avanzare parte del prodotto sfuso. Il prodotto deve risultare indenne da insetti, muffe e alterazioni di tipo microbiologico.

c) gnocchi di patate freschi

Devono essere confezionati con patate, farina di grano tenero, sale e acqua e devono presentare le seguenti caratteristiche:

- essere esenti da odori o sapori anomali dovuti a inacidimento e/o errate tecniche di conservazione;
- avere buone caratteristiche microbiche;
- essere esenti da conservanti, coloranti, antiossidanti ed emulsionanti di qualsiasi genere.

Il prodotto dev’essere confezionato preferibilmente in atmosfera modificata ed in un quantitativo tale da soddisfare le necessità giornaliere senza avanzare parte del prodotto sfuso.

d) riso

Deve rispondere ai requisiti di legge vigenti e non deve essere quindi trattato con sostanze non consentite. Deve possedere caratteristiche merceologiche definite per ogni gruppo di appartenenza e varietà. Il prodotto deve risultare indenne da insetti, muffe e alterazioni di tipo microbiologico. Non deve presentare difetti tipici di striatura e vaiolatura interna. Il riso della varietà superfino tipo Roma è indicato per la preparazione di minestre.

Le confezioni devono rispondere ai requisiti legislativi, devono essere sigillate, non devono presentare né insudiciamento esterno né rotture, devono riportare le indicazioni di etichettatura conformi al D.Lgs. 109/92 3 s.m.i..

e) orzo perlato

Può essere usato come alternativa al riso o alla pasta. L’orzo in grani deve avere granella uniforme, integra e pulita; non deve presentare semi e/o sostanze estranee, muffe o attacchi da parassiti animali. I granelli devono essere arrotondati, di colore bianco-giallo paglierino.

Le confezioni non devono presentare né insudiciamento esterno né rotture.



f) farine

Tipo 00, tipo 0, tipo 1, tipo 2, secondo le caratteristiche individuate dall'art.1 del D.P.R. 09.02.2001 n. 187. Il prodotto deve risultare indenne da larve, frammenti di insetti, e corpi estranei, non deve essere trattata con agenti o altri additivi non consentiti dalla legge. Le confezioni devono essere sigillate, senza difetti o rotture e devono riportare le indicazioni di etichettatura conformi al D.lgs n. 109/92 sue modifiche e integrazioni.

g) farina di mais

Ottenuta mediante macinazione di mais di buona qualità. La farina non deve contenere parassiti animali o essere invasa da crittogame, non deve essere avariata per eccesso di umidità o altra causa, non deve contenere sostanze estranee che ne alterino le caratteristiche di odore e sapore. Le confezioni devono essere integre, senza difetti o rotture e devono riportare tutte le indicazioni previste dalla Legge.

h) pane

Pane comune tipo 0, tipo 1, tipo integrale ottenuto dalla cottura di una pasta convenientemente lievitata preparata con sfarinati di grano, acqua, lievito, con o senza aggiunta di sale. Deve essere fresco di giornata, lievitato a lungo con lievito naturale e cotto adeguatamente, avere odore e sapore gradevoli, avere la crosta uniforme, di giusto spessore, priva di fessure, avere la mollica asciutta, non attaccaticcia.

Il pane integrale deve essere ottenuto con farina integrale, non da farina bianca addizionata di crusca e deve avere le seguenti caratteristiche:

- crosta dorata e croccante;
- la mollica deve essere morbida ma non collosa;
- alla rottura con le mani (o al taglio) deve risultare croccante con crosta che si sbriciola leggermente, ma che resta ben aderente alla mollica;
- il gusto e l'aroma non devono presentare anomalie tipo gusto eccessivo di lievito di birra, odore di rancido, di farina cruda, di muffa o altro.

i) crackers non salati in superficie

Devono essere ottenuti con farina di grano tenero tipo "0", sale, lievito naturale, olio vegetale specificato, preferibilmente olio extravergine di oliva. Non devono contenere additivi, devono essere privi di odori e sapori anomali e sgradevoli, devono essere freschi, friabili e croccanti. Le confezioni devono essere ben chiuse e sigillate con data di scadenza sufficientemente lontana dalla data di consegna.

j) fette biscottate

Fette biscottate con farina bianca o integrale, meglio se in monoporzioni. Ingredienti consigliati: farina di grano tenero tipo integrale o tipo 0, lievito naturale, olio vegetale non idrogenato, preferibilmente olio extravergine di oliva, destrosio, sale, estratto di malto. Le confezioni devono presentarsi chiuse e sigillate e riportare tutte le indicazioni previste dalla legge. La fragranza del prodotto, l'odore, il sapore ed il colore devono essere tali da garantire la freschezza del prodotto.

k) biscotti frollini

Il prodotto deve essere fresco e fragrante e deve possedere i requisiti propri dei prodotti da forno avente una perfetta lievitazione e cottura.

Deve essere ottenuto dai seguenti ingredienti: farina di grano tenero tipo "0" o tipo "00", zucchero o miele, materie grasse, uova, latte, polvere lievitante, aromi. Le materie grasse accettate sono: burro, oli vegetali (non sono concessi olio di palma e/o cocco). Non sono accettati additivi antiossidanti, strutto, oli e grassi vegetali idrogenati, coloranti. Sono ammessi gli aromi naturali. Il prodotto dev'essere confezionato in sacchetto termosaldato, integro, con etichettatura a norma ed i biscotti devono risultare integri.

l) carni bovine

Carni fresche o congelate, ottenute dal sezionamento del quarto posteriore di vitellone o manzo al di sotto dei 24 mesi. I tagli anatomici previsti ed i pesi richiesti sono i seguenti:

- scamone 4,5 - 6 kg;
- fesa 7,8 - 10 kg;
- sottofesa 6 - 8 kg;
- girello 2 - 3,5 kg;
- noce 5 - 6,5 kg;
- filetto 2 - 3,5 kg;
- lombo 9 - 12 kg.



Il tessuto muscolare deve presentare tutti i caratteri organolettici tipici della carne di bovino adulto giovane (vitellone), senza segni di invecchiamento, di cattiva conservazione o di alterazioni. Tutte le carni devono provenire da animali abbattuti in stabilimenti abilitati CEE preferendo i bovini allevati e macellati in Italia.

Il sezionamento, il confezionamento e l'eventuale congelamento, devono essere effettuati in stabilimenti riconosciuti idonei dalla CEE, nei quali sussiste l'obbligo, secondo la vigente normativa (D.lgs. 286/1994, e Regolamenti CE n. 852, 853, 854 e 882 del 2004, loro modifiche ed integrazioni), della realizzazione di piani di autocontrollo per il monitoraggio permanente della qualità microbiologica e chimica delle produzioni.

Saranno rinviate all'origine tutte le carni bovine congelate che all'atto della consegna o durante la permanenza presso le dispense, evidenzino le seguenti anomalie:

- segni di un pregresso scongelamento;
- tracce anche lievi di muffa sulle superfici;
- stato di congelamento superiore ai 18 mesi;
- ossidazione del tessuto adiposo;
- estese e profonde bruciature da freddo;
- odori anomali ed impropri, sia di origine esterna che interna, che si evidenziano dopo il processo di scongelazione.

Saranno inoltre respinte quelle confezioni sottovuoto nelle quali venga riscontrata:

- la perdita anche parziale del sottovuoto per difetto di materiale o per eventuali lacerazioni dell'involucro presistenti alla consegna;
- la presenza all'interno dell'involucro di un eccessivo deposito di sierosità rosso bruna solidificata.

Devono essere riportate sugli imballaggi le seguenti indicazioni, indelebili, facilmente visibili, chiaramente leggibili:

- ✓ denominazione della specie e relativo taglio anatomico;
- ✓ stato fisico;
- ✓ categoria commerciale degli animali da cui le carni provengono;
- ✓ data di scadenza;
- ✓ modalità di conservazione.
- ✓ nome o ragione sociale o marchio depositato e sede sociale del produttore/confezionatore;
- ✓ sede dello stabilimento di produzione/confezionamento;
- ✓ riproduzione del bollo sanitario CEE che identifica il macello ("M") o il laboratorio di sezionamento ("S");
- ✓ data di confezionamento;
- ✓ peso netto;
- ✓ stato di nascita e di allevamento;
- ✓ stato di macellazione e sezionamento;
- ✓ codice di identificazione dell'animale.

m) carni avicole

Si richiedono, freschi o congelati, polli a busto, cosce di pollo, petti di pollo, petti di tacchino, tacchino per spezzatino, non carni ottenute da riproduttori maschi o femmine delle rispettive specie animali sopra citate. I polli a busto e gli altri tagli anatomici da questi derivati debbono presentare inequivocabili caratteristiche di freschezza derivanti da una recente macellazione e devono inoltre evidenziare nettamente le caratteristiche organolettiche dei tessuti che li compongono siano essi ricoperti o privati della propria pelle.

Pertanto, la cute, se presente, avrà colorito giallo-rosa, consistenza elastica, risulterà asciutta alla palpazione digitale, non dovrà evidenziare segni di traumatismi patiti in fase di trasporto degli animali vivi o durante la macellazione; la pelle inoltre sarà priva di bruciature e penne e piume residue.

I tessuti muscolari avranno colorito bianco rosa se riferito ai pettorali oppure colore cuoio-castano per quelli appartenenti agli arti posteriori; i muscoli avranno consistenza sodo-pastosa, spiccata lucentezza, assenza di umidità; se sottoposti alla prova della cottura non porranno in risalto odori o sapori anomali dovuti ad una irrazionale alimentazione del pollame.

Le carni di pollame e di tacchino debbono essere di provenienza nazionale o comunque del territorio comunitario, macellati e lavorati in stabilimenti riconosciuti idonei CE.

Le carni pertanto debbono corrispondere a tutte le prescrizioni di ordine igienico sanitario e di autocontrollo definite dalle vigenti disposizioni che regolano la produzione, il commercio, il trasporto delle carni avicole; conformemente pertanto, a quanto riportato dal D.P.R. 10.12.1997, n. 495, in quanto applicabile, e dai Regolamenti CE n. 852, 853, 854 e 882 del 2004, loro mm.ii.



Per quanto riguarda l'etichettatura le seguenti indicazioni, indelebili, facilmente visibili, chiaramente leggibili, devono essere riportate direttamente sugli imballaggi primari (involucri per sotto vuoto) o su una etichetta inseritavi o appostavi in forma inamovibile:

- ✓ denominazione della specie dei relativi tagli e classe di appartenenza (Regolamento n. 1538/1991/CE);
- ✓ stato fisico;
- ✓ data di scadenza;
- ✓ nome o ragione sociale o marchio depositato e sede sociale del produttore/confezionatore;
- ✓ sede dello stabilimento di produzione/confezionamento;
- ✓ riproduzione del bollo sanitario CEE che identifica il macello ("M") o il laboratorio di sezionamento ("S");
- ✓ data di confezionamento.

n) carni suine

Si richiede carne fresca di suino e lombi disossati (filoni). Il tessuto muscolare deve presentare tutti i caratteri organolettici tipici della carne suina fresca (colore rosa chiaro, consistenza pastosa, tessitura compatta, grana fina), senza segni di invecchiamento, di cattiva conservazione e di alterazioni patologiche. I grassi presenti devono avere colorito bianco e consistenza soda.

Saranno respinti all'origine i lombi che presentino sierosità esterna unitamente a flaccidità del tessuto muscolare, segni di imbrunimento della sezione, colorito giallorosa slavato con evidente sierosità.

Le carni di suino devono provenire da animali abbattuti in stabilimenti abilitati CEE; le lombate di peso 4-5 kg devono provenire da suini di peso morto non inferiore ai 130 kg, devono essere prive di osso, senza grassi solidi in superficie (mondatura zero) e la sezione del lombo deve essere corrispondente esclusivamente a muscoli che hanno per base ossea le vertebre lombari e le ultime 11 vertebre toraciche, con i corrispondenti segmenti di costole.

I lombi suini freschi, dovranno essere conferiti confezionati sottovuoto secondo le norme di cui D.lgs. n. 286/1994, in quanto applicabile e dai Regolamenti n. 852, 853, 854 e 882 del 2004, loro modifiche ed integrazioni e dal Regolamento n. 1935/2004/CE, sue modifiche ed integrazioni. I suddetti tagli anatomici saranno confezionati utilizzando involucri e materiali d'imballaggio conformi alle disposizioni vigenti che ne regolano il loro impiego

Le seguenti indicazioni, indelebili, facilmente visibili, chiaramente leggibili, devono essere riportate direttamente sugli imballaggi primari (involucri per sottovuoto) o su una etichetta inserita o apposta in forma inamovibile:

- denominazione della specie dei relativi tagli e classe di appartenenza;
- stato fisico;
- data di scadenza;
- nome o ragione sociale o marchio depositato e sede sociale del produttore/confezionatore;
- sede dello stabilimento di produzione/confezionamento;
- riproduzione del bollo sanitario CEE che identifica il macello ("M") o il laboratorio di sezionamento ("S");
- data di confezionamento.

o) carni cunicole

Carni fresche o congelate di posteriori interi, sezionati all'altezza dell'ultima costola (1° vertebra lombare), macellati e completamente eviscerati, senza frattaglie, senza pelle e con zampe prive della parte distale.

Gli animali devono avere un'età compresa fra gli 80/100 giorni ed un peso morto variante da 1,2 kg a 1,5 kg; non possono appartenere alla categoria dei riproduttori maschi e femmine.

I posteriori devono presentare solo nella cavità del bacino ed attorno al rene il tessuto adiposo di deposito naturale che sarà di colorito bianco latte, di consistenza soda e di dimensioni modeste; i tessuti muscolari devono avere colorito rosa chiaro lucente.

I grossi gruppi muscolari delle cosce devono essere ben scolpiti e mostrare profili rotondeggianti; i fasci muscolari costituenti la lombata devono uguagliare il profilo della linea longitudinale costituita dalle apofisi spinose delle vertebre toraciche e lombari. Le carni di coniglio debbono provenire da animali allevati preferibilmente in territorio nazionale e comunque sul territorio comunitario, macellati e lavorati in stabilimenti riconosciuti idonei CE.

p) prosciutto crudo di Parma disossato DOP

Il prodotto deve possedere tutte le caratteristiche qualitative relative alla tutela della denominazione di origine. Il peso deve essere tra gli otto e i dieci kg e comunque non deve essere inferiore ai 7 kg. La forma della confezione può essere variabile. Il periodo di stagionatura deve essere tra i dieci e i dodici mesi. L'umidità, calcolata sulla parte magra, deve essere del 55-58 %. La carne deve essere di sapore delicato e dolce, poco salata e con aroma fragrante e



caratteristico. Non deve presentare difetti di colore, odore o altro genere, dovuti a una scorretta maturazione. La porzione di grasso non deve essere eccessiva e non deve essere giallo o avere odore o sapore di rancido.

q) prosciutto crudo di San Daniele del Friuli DOP

Deve essere conforme al disciplinare di produzione. Le specifiche caratteristiche merceologiche a stagionatura ultimata sono:

- la forma esteriore a chitarra compresa la parte distale (piedino);
- la tenerezza al taglio;
- la presenza della parte grassa perfettamente bianca, in giusta proporzione col magro di colore rosato e rosso con qualche nervatura;
- il sapore dolce delle carni;
- l'aroma caratteristico.

r) prosciutto cotto senza polifosfati di prima qualità

Il prodotto deve essere ottenuto dal posteriore di un suino con peso vivo non inferiore ai kg 120, pertanto la pezzatura del prodotto finito conferito deve essere compresa tra i 7 ed i 10 kg. Il prosciutto cotto deve essere di prima qualità, confezionato sottovuoto e proveniente da stabilimenti autorizzati nei quali si applichino le normative vigenti (D.lgs. 537/92 e Regolamenti CE n. 852, 853, 854 e 882 del 2004, loro modifiche ed integrazioni), senza aggiunta di polifosfati né caseinati, né lattati, né proteine vegetali (soia), di cottura uniforme, pressato, privo di parti cartilaginee, senza aree vuote (bolle, rammollimenti); avere carni di colore rosa-chiaro, compatte, grasso bianco, sodo e ben refilato. Il prosciutto deve presentare assenza di difetti esterni ed interni anche lievi di lavorazione.

Inoltre:

- il grasso di copertura deve essere compatto, senza parti ingiallite o sapore e odore di rancido e non deve essere in eccesso;
- la quantità di grasso interstiziale deve essere limitata; il rapporto acqua/proteine della frazione magra deve essere il più simile a quello della carne cruda (70/20);
- la fetta deve essere compatta di colore roseo senza eccessive parti connettivali e grasso interstiziale; non sbriciolabile, magra, non deve presentare alterazioni di sapore, odore o colore né iridescenza, picchiettatura, alveolatura o altri difetti.

s) bresaola

Prodotto tipico stagionato della Valtellina ottenuto da fesa, sotto fesa e dalla noce di bovini adulti; sottoposto a procedimento di salatura per un periodo di circa 15 giorni per la fesa, 12- 13 giorni per la sotto fesa e di 10 giorni per la noce. Dopo lavatura e asciugatura le bresaole vengono rivestite con budello naturale o artificiale e quindi stagionate in apposite impianti per il tempo necessario alla maturazione. Confezionata sottovuoto, con stagionatura minima di 30 giorni. Il prodotto deve risultare uniforme, senza parti esterne eccessivamente essiccate e con la parte interna completamente matura. La consistenza deve essere soda, senza zone di rammollimento. Il prodotto deve risultare sufficientemente compatto ed adatto ad essere affettato. L'umidità, calcolata sulla parte magra, deve essere sul 58-62%. I grassi devono essere il 2-4%.

t) yogurt

Sono richiesti yogurt intero naturale o alla frutta, magro naturale o alla frutta.

Con tale termine si indica quel prodotto liquido o semiliquido ottenuto esclusivamente con latte fresco vaccino in seguito a sviluppo di particolari microrganismi (*Lactobacillus bulgaricus* e *Streptococcus thermophilus*) in determinate condizioni. Il latte impiegato deve essere intero o parzialmente scremato o totalmente scremato; il contenuto in sostanza grassa deve corrispondere a quello del tipo di latte impiegato, fatta eccezione per lo yogurt magro che può avere un contenuto in sostanza grassa fino all'1%. Inoltre deve presentare un'acidità lattica non inferiore allo 0,6%. Non deve essere stato coagulato con mezzi diversi da quelli che risultano dall'attività dei microrganismi utilizzati, in particolare non deve contenere caglio.

Le confezioni devono essere da 125 g e relativamente alla tipologia "alla frutta" devono essere esclusi i prodotti tra i cui ingredienti figurino aromi diversi dagli aromi naturali.

u) ricotta

Derivato del latte per coagulazione delle proteine del siero di latte vaccino. Il prodotto deve contenere i seguenti ingredienti: siero vaccino, latte vaccino, sale.



La confezione deve riportare in etichetta il nome dell'azienda produttrice, gli ingredienti, il peso netto, la temperatura di conservazione, la data di scadenza.

Si richiedono:

- un tenore di grasso s.t.q. 17% ca.;
- un'umidità non superiore a 60-65%;
- additivi conservativi assenti, unica eccezione per il correttore di acidità, acido citrico.

v) **robiola**

Formaggio fresco a pasta molle, ottenuto da puro latte vaccino fresco. Grasso minimo sulla sostanza secca 50%. Si richiede un prodotto che non presenti aggiunte di conservativi ed inoltre assenza di difetti di aspetto, sapore o altri dovuti a fermentazione anomale o ad altre cause.

w) **asiago D.O.P**

Deve corrispondere ai requisiti previsti dal D.P.R. 21.12.1978 e successive integrazioni, peso medio della forma kg 12. La stagionatura è di circa 60 giorni.

x) **Parmigiano reggiano D.O.P.**

Caratteristiche:

- di prima qualità, prodotto nelle zone tipiche e cioè nelle province di Parma, Reggio Emilia, Bologna; formaggio a denominazione di origine, D.P.R. n. 1269 del 30 ottobre 1955 e successive modifiche;
- non deve presentare difetti esterni tipo marcescenza o altro, difetti di aspetto, di sapore o altro, dovuti a fermentazioni anomale o altre cause; aroma e sapore della pasta caratteristici, fragrante, delicato, saporito ma non piccante;
- deve avere stagionatura di 18-24 mesi e riportare la dichiarazione riguardante il tempo di stagionatura; deve essere idoneo ad essere grattugiato al momento;
- deve riportare sulla crosta il marchio a fuoco Parmigiano Reggiano di origine del consorzio, relativa matricola e anno di produzione

y) **grana padano D.O.P.**

Formaggio a denominazione di origine D.P.R. n. 1269 del 30.10.1955, stagionato 12-18 mesi, di forma non inferiore a kg. 24, aroma e sapore fragrante e delicato, pasta finemente granulosa, frattura radiale a scaglia, occhiatura appena visibile, spessore della crosta da 4 a 8 mm, grasso sulla sostanza secca minimo 32%, grado di umidità tra 25-30%. Uso: formaggio da tavola o da grattugiare al momento. Il Grana non deve contenere formaldeide residua.

z) **formaggio latteria**

Formaggio da tavola, a pasta bianca, fondente in bocca, con piccolissimi occhi sparsi, prodotto esclusivamente con latte vaccino, sale e caglio. Sapore dolce e caratteristico, a pasta morbida. Peso medio di una forma kg. 5-6; Stagionatura 25-30 giorni; grasso sulla sostanza 32%. Umidità: 40-45%. Su ogni forma viene apposto il marchio indicante il mese di produzione e origine.

aa) **burro**

Burro centrifugato nazionale, estratto da puro latte vaccino. Di qualità, ottenuto per centrifugazione e con modalità di produzione, composizione e qualità merceologica nel rispetto delle norme della legge n. 1256 del 23.12.1956 e successive modificazioni. Prodotto unicamente con crema del latte vaccino con aggiunta solamente di sale da cucina, con esclusione assoluta di quello ricavato dalla lavorazione succedanea del latte. Non deve essere sottoposto a congelamento, non deve essere in alcun modo alterato, non deve avere gusto di rancido né presentare alterazioni di colore sulla superficie, deve essere esente da difetti, sofisticazioni e adulterazioni, non deve contenere additivi e coloranti, deve risultare di consistenza solida, spalmabile, di aspetto omogeneo e di sapore gradevoli. La colorazione più giallastra, non solo superficiale, ma dell'intero panetto, è da considerarsi normale se il burro è stato prodotto nei mesi estivi e proveniente da animali alimentati con foraggi freschi. Deve presentare buone caratteristiche microbiche.

bb) **olio extra vergine di oliva**

Di produzione italiana, deve essere ottenuto dal frutto dell'olivo mediante processi meccanici o altri processi fisici, che non causino alterazione del prodotto. Le olive non devono aver subito alcun trattamento diverso dal lavaggio, dalla sedimentazione, dalla centrifugazione e dalla filtrazione. Sono esclusi gli oli ottenuti mediante solvente o con processi di riesterificazione e qualsiasi miscela con oli di altra natura.

Il prodotto deve avere un gusto perfettamente irreprensibile ed assolutamente esente da difetti; in particolare il colore giallo con toni di verde più o meno intenso, odore fruttato di oliva, sapore piacevole, gusto pieno e equilibrato con richiamo a fragranze erbacee con sensazione piccante, retrogusto amarognolo piccante. I prodotti devono essere



confezionati, trasportati e conservati in confezioni chiuse ed opache alla luce, bottiglie in vetro e lattine in banda stagnata da lt. 1 o da 5. L'etichettatura deve essere confacente alle vigenti disposizioni di legge, i contenitori non devono presentare difetti quali ammaccature, arrugginimento, corrosione ed altro.

cc) olio di semi di arachide

L'olio di semi di arachide deve essere limpido, di colore giallo più o meno intenso, di odore e sapore lievissimi ricordanti quello delle arachidi e corrispondere alle caratteristiche previste dalla normativa vigente. Deve essere utilizzato solo per la preparazione di besciamelle o per ungere le placche da forno.

dd) uova fresche di gallina

Uova fresche di gallina di produzione nazionale, di categoria qualitativa A, di peso 60-65 g. Nell'etichettatura e nella marchiatura delle uova dovrà essere indicato:

- il codice del produttore con la sigla dello stato di produzione, sigla provincia, codice istat del Comune e codice allevamento;
- la tipologia di allevamento: 0 biologico, 1 all'aperto, 2 a terra, 3 in gabbia;
- la classificazione A (uova fresche per il consumatore);
- la categoria: extra (imballaggio entro 3 giorni dalla deposizione) o fresche (imballaggio entro 10 giorni dalla deposizione) oppure con la data di deposizione se coincide con l'imballaggio;
- la data da consumarsi preferibilmente entro o in alternativa la data di deposizione.

Le uova devono presentare le caratteristiche seguenti:

- guscio e cuticola normali, netti, intatti;
- camera d'aria non superiore a mm 6, immobile;
- albume chiaro, limpido, di consistenza gelatinosa, esente da corpi estranei di qualsiasi natura;
- tuorlo visibile alla speratura solamente come ombra, senza contorno apparentemente, che non si allontani sensibilmente dal centro dell'uovo in caso di rotazione di questo ed esente da corpi estranei di qualsiasi natura;
- sviluppo impercettibile del germe;
- esente da odori estranei.

ee) ovoprodotti

Ovoprodotti a base di uova di gallina intere sgusciate e pastorizzate, confezionate in idonee confezioni (es. tetrapak da 1 litro) che devono presentarsi integre, prive di ammaccature, di sporcizia superficiale e da conservarsi ad una temperatura non superiore a +4°C, in forma di liquidi pastorizzati, liquidi pastorizzati disidratati granulari, liquidi pastorizzati surgelati granulari.

Ne è consentito l'uso solo per le preparazioni culinarie.

ff) pomodori pelati

I frutti dovranno presentarsi sani, interi, maturi al punto giusto, di produzione annuale, privi di pelle o peduncolo. Dovranno avere colore, odore, sapore caratteristici del pomodoro sano e maturo e non dovranno contenere coloranti artificiali, antifermantativi, acidi correttori e metalli tossici.

I frutti devono essere conservati in contenitori di banda stagnata a norma di legge, immersi nel liquido di conservazione. L'etichettatura deve essere conforme al D.lgs 27.01.1992 n. 109 sue modifiche ed integrazioni.

gg) passata di pomodoro

Ottenuta da pomodori pelati freschi, sani, integri, maturi, privi di additivi, aromatizzanti artificiali, di sostanze conservanti, di condimenti grassi e di coloranti, nel rispetto del D.M. 27.02.1996, n. 209, sue modifiche ed integrazioni. Il prodotto deve essere pastorizzato o sterilizzato secondo la vigente normativa e confezionato in contenitori di vetro. Ogni contenitore deve riportare le seguenti indicazioni: denominazione e tipo di prodotto, peso netto, nome della ditta produttrice e confezionatrice, termine minimo di conservazione, luogo di produzione.

hh) tonno all'olio di oliva e al naturale

Tonno di prima scelta, a tranci interi, di produzione nazionale od estera, confezionato in scatole di banda stagnata o vetro. Si richiede un tonno di qualità: poco salato, di gusto delicato, di consistenza soda ma tenera, non stopposo, compatto e non sbriciolato, di colore omogeneo, con fasce muscolari integre derivanti da un unico trancio di pesce, assenza di parti estranee e di acqua.

Il prodotto deve avere almeno sei mesi di maturazione e deve rispondere alla vigente normativa. L'olio di governo deve essere di oliva, meglio extravergine e di produzione nazionale.



I valori di istamina e metalli pesanti non devono superare i limiti prescritti nell'Allegato I del Regolamento n. 2073/2005/CE e dal Reg. CE n. 1881/2006 del 19.12.2006 e s.m.

ii) pesce surgelato o congelato

Il pesce surgelato o congelato deve provenire da stabilimenti comunitari autorizzati ed iscritti nelle liste di riconoscimento CEE, essere in buono stato di conservazione, deve presentare caratteristiche organolettiche e di aspetto paragonabili a quelle presenti nella medesima specie allo stato di buona freschezza. Il prodotto non deve essere sottoposto a trattamento con antibiotici o antisettici oppure aver subito fenomeni di scongelamento.

La glassatura deve essere sempre presente e deve formare uno strato uniforme e continuo.

Allo scongelamento i pesci non devono sviluppare odore di rancido e la consistenza della carne deve essere soda ed elastica. La tipologia delle merci dovrà essere in filetti e tranci (sogliola, platessa, merluzzo, palombo, nasello, cernia, persico, halibut, seppioline) che devono essere accuratamente tolettati e privati di spine, cartilagini, pelle, non devono presentare:

- grumi di sangue;
- pinne o resti di pinne, spine;
- residui di membrane/parete addominale;
- colorazione anormale;
- attacchi parassitari.

Parametri fisici: glassatura 5%, calo di peso 10%.

jj) prodotti ortofrutticoli freschi

Prodotti ortofrutticoli di qualità extra o di prima qualità, commercialmente esenti da difetti e di presentazione accurata. Gli ortaggi devono essere vegetali di stagione, freschi, puliti e selezionati, devono essere maturi fisiologicamente, di recente raccolta, integri delle qualità nutritive tali da garantire il miglior rendimento alimentare e presentare le precise caratteristiche merceologiche di specie. Gli ortaggi devono essere turgidi senza segni di ammolimento, privi di germogli, privi di additivi aggiunti anche per la conservazione.

Il grado di maturazione dei prodotti, siano essi verdura, ortaggi e frutta, deve essere tale da consentire il trasporto e le operazioni connesse e rispondere alle esigenze commerciali del luogo di destinazione; inoltre i prodotti devono essere di ottima qualità, presentare la caratteristica tipica delle varietà, tenuto conto del periodo di raccolta e delle zone di produzione.

Sono esclusi dalla fornitura i prodotti ortofrutticoli che:

- ❖ abbiano subito una conservazione eccessiva, che abbia pregiudicato i requisiti organolettici e merceologici;
- ❖ portino tracce di appassimento, alterazione, guasti, fermentazione anche incipiente, ulcerazione, ammaccature, abrasioni, o screpolature non cicatrizzate, terra e materiale eterogeneo;
- ❖ siano attaccati da parassiti animali o vegetali (larve in attività biologica nell'interno della frutta, scudetti di cocilli aderenti all'epicarpo, tacche crostose, spacchi semplici o radicali derivanti dalla ticchiatura, ecc.);
- ❖ presentino distacco prematuro dal peduncolo (sgambatura) o morfologia irregolare dovuta a insufficienza di sviluppo;
- ❖ non siano privati dai torsoli e dalle parti inutilizzate.

Devono essere preferiti ortaggi freschi; è ammesso l'utilizzo di verdure surgelate/congelate che devono rispondere a queste caratteristiche:

- ✓ risultare accuratamente puliti, mondati e tagliati;
- ✓ non si devono rilevare scottature da freddo o altri difetti dovuti al trattamento subito, attacchi fungini, o attacchi di insetti né malformazioni;
- ✓ non vi devono essere corpi estranei di alcun genere né insetti o altri parassiti;
- ✓ devono apparire non impaccati, ossia i pezzi devono essere separati, senza ghiaccio sulla superficie;
- ✓ l'odore e il sapore devono essere rilevabili e propri del prodotto di origine;
- ✓ la consistenza non deve essere legnosa né apparire flaccida;
- ✓ il calo di peso dopo lo scongelamento deve essere inferiore al 20%.

Possono essere utilizzati fagiolini fini, fagioli borlotti, piselli fini o finissimi, verdura per minestrone, carciofi, bietole, spinaci, asparagi punte.

kk) legumi secchi

I legumi secchi devono essere:

- ✓ puliti;



- ✓ di pezzatura omogenea (sono ammessi leggeri difetti di forma);
- ✓ sani e non devono presentare attacchi di parassiti vegetali o animali;
- ✓ privi di muffe, di insetti o altri corpi estranei (frammenti di pietrisco, frammenti di steli, etc.);
- ✓ privi di residui di pesticidi usati in fase di produzione o stoccaggio.

Il prodotto deve avere subito al massimo un anno di conservazione dopo la raccolta.

8.6. DIETE SPECIALI

Tutti i giorni, e senza oneri aggiuntivi per gli Istituti, dev'essere assicurata l'osservanza di eventuali diete "speciali" **per motivi di salute**: il pasto è costituito da alimenti definiti di volta in volta.

Per gli utenti affetti da "celiachia" devono essere forniti alimenti etichettati "senza glutine" ai sensi del Reg. 828/2014". Per la produzione di diete per celiachia ed altre intolleranze o allergie alimentari l'Affidataria deve utilizzare flussi produttivi e attrezzature separate (per conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti). L'offerta, dovrà, pertanto precisare le modalità di confezionamento, consegna e distribuzione.

Ogni dieta speciale deve essere personalizzata in modo tale da essere inequivocabilmente riconducibile al destinatario salvaguardando la privacy. Le diete speciali devono essere confezionate in piatti monoporzione con coperchio e con il nominativo dell'utente destinatario. Nel caso di pasti trasportati, devono essere usate vaschette monoporzione chiuse con apposito coperchio riportante il nominativo del destinatario. Tali vaschette devono essere inserite in contenitori termici idonei a mantenere la temperatura adeguata fino al momento del consumo.

8.7. VARIAZIONI AL MENU

Le variazioni al menu devono essere di volta in volta concordate con gli Istituti.

Nessuna variazione può essere apportata senza preventiva e specifica autorizzazione del Direttore del Centro; è possibile, invece, modificare la preparazione dei piatti che non dovessero incontrare il gradimento dell'utenza. In questo caso, previa valutazione del Dietista incaricato dagli Istituti, i piatti non graditi saranno sostituiti con preparazioni che non dovranno essere diverse per contenuto nutrizionale.

8.8. PREVENZIONE E GESTIONE DELLE ECCEDENZE ALIMENTARI

L'Affidataria deve, per ogni nucleo del Centro Servizi, monitorare le eccedenze alimentari distinguendo tra primo e secondo piatto, contorno, frutta e piatto unico. Inoltre, semestralmente e con l'ausilio di appositi questionari ovvero attraverso intervista, deve eseguire indagini per appurare il gradimento del cibo e comprendere le motivazioni alla base dello speco alimentare. I report corredati delle relative misure correttive e le soluzioni attuate sono trasmessi al DEC al quale dev'essere, anche, comunicato il nominativo del responsabile della qualità al quale segnalare eventuali criticità del servizio alle quali è chiamato a porre, prontamente, rimedio.

Il DEC provvede alle necessarie verifiche attraverso sopralluoghi e l'analisi delle informazioni acquisite dai report.

8.9. ETICHETTATURA DELLE DERRATE

Le derrate devono avere confezione ed etichettature conformi alle vigenti leggi (D.lgs 231/2017 – Reg. CE 1169/2011). Non sono ammesse etichettature incomplete e non in lingua italiana.

8.10. RINTRACCIABILITÀ

In base all' art. 18 del Reg. (CE) 28-1-2002 n. 178/2002 Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare, che istituisce l'Autorità europea per la sicurezza alimentare e che fissa procedure nel campo della sicurezza alimentare, deve essere garantita in tutte le fasi della produzione, della trasformazione e della distribuzione la rintracciabilità degli alimenti.

Devono essere adottati a tal fine adeguati sistemi e procedure per individuare le imprese che hanno fornito i propri prodotti. Tutti gli alimenti devono essere adeguatamente etichettati.

8.11. CONSERVAZIONE DELLE DERRATE

Le derrate devono essere conservate nel rispetto della normativa vigente e del piano di autocontrollo. La buona conservazione delle derrate depositate e conservate è onere dell'Affidataria, alla quale sarà imputato ogni responsabilità in merito.

L'Affidataria deve adottare le seguenti misure igienico-sanitarie:

- a) non congelare le materie prime acquistate fresche;



- b) non congelare il pane;
- c) curare il rifornimento e la rotazione delle materie prime in modo da garantire sempre la freschezza soprattutto dei vegetali a foglia, frutta, latte, yogurt;
- d) evitare scorte e stoccaggi eccessivi: e. non scongelare le derrate all'aria o sotto acqua corrente;
- e) non detenere e non usare i prodotti posteriormente alla data indicata.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere accompagnati dall'etichetta. L'etichettata deve sempre riportare il luogo di provenienza e/o produzione, sotto forma di sigla, l'organismo di controllo (tre lettere) a norma della Circolare Ministeriale G.L. 842 del 27.04.1993, anch'esso sotto forma di sigla, il codice del produttore, il numero della confezione preceduto dalla lettera T (prodotto trasformato) o F (prodotto fresco).

I prodotti privi di etichettatura a norma con il Reg. CE 889/2008 non saranno accettati.

L'Affidataria deve assicurarsi che i prodotti agricoli acquistati, siano essi vegetali o animali, freschi o trasformati, siano certificati ai sensi del Reg. CE 834/2007 e s.m.i.

Durante tutto il processo di trasformazione deve essere permesso, nel rispetto delle norme d'igiene e sicurezza, ai rappresentanti degli Istituti nonché a quanti autorizzati al controllo, l'accesso alla cucina nonché ai luoghi di stoccaggio.

In ogni caso, quando le derrate non risultassero rispondenti ai requisiti del Capitolato, gli Istituti richiederanno l'immediata sostituzione e l'Affidataria dovrà provvedere con un menu di emergenza, tale da consentire il servizio.

8.12. CONTROLLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

È facoltà degli Istituti, effettuare, in qualsiasi momento senza preavviso e con le modalità che riterrà opportune, controlli per verificare la corrispondenza del servizio fornito dall'Affidataria alle prescrizioni contrattuali.

L'Affidataria, pertanto, deve garantire l'accesso agli spazi cucina e accessori agli incaricati degli I.Ci.S.S. per effettuare i controlli igienico sanitari, di conformità agli standard di qualità previsti dal presente capitolato nonché verificare l'efficienza e la regolarità di esecuzione del servizio.

8.13. ORGANISMI PREPOSTI AL CONTROLLO

Gli organismi preposti al controllo sono:

- i componenti Servizi di Igiene Pubblica Ambientale dell'Azienda U.L.S.S. 9 Scaligera;
- l'Ufficio preposto degli I.Ci.S.S., nonché eventuali altre strutture specializzate incaricate.

Metodologia del controllo qualità. I tecnici incaricati dagli I.Ci.S.S., effettueranno i controlli secondo la metodologia che riterranno più idonea, anche, pur nel rispetto della privacy del personale addetto, con l'ausilio di macchina fotografica, riprese video, prelievi e asporto di campioni da sottoporre successivamente ad analisi.

L'ispezione non dovrà comportare interferenze nello svolgimento della produzione.

Le qualità di derrate prelevate di volta in volta saranno quelle minime e comunque rappresentative della partita oggetto dell'accertamento.

Nulla potrà essere richiesto agli Istituti per le quantità di campioni prelevati.

Tipologia dei controlli I controlli saranno articolati in:

a) controlli a vista del servizio, a titolo esemplificativo si indicano come oggetto di controllo:

- modalità di stoccaggio nelle celle;
- temperatura di servizio delle celle;
- controllo della data di scadenza dei prodotti;
- modalità di lavorazione delle derrate;
- modalità di cottura;
- modalità di distribuzione;
- lavaggio e impiego dei sanificanti;
- modalità di sgombero rifiuti;
- verifica del corretto uso degli impianti;
- caratteristiche dei sanificanti;
- modalità di sanificazione;
- stato igienico degli impianti e dell'ambiente;
- stato igienico-sanitario del personale addetto;
- stato igienico dei servizi;



- organizzazione del personale;
 - controllo dell'organico;
 - professionalità degli addetti;
 - controllo delle quantità delle porzioni, in relazione alle Tabelle Dietetiche - Menù;
 - modalità di manipolazione;
 - controllo del funzionamento degli impianti tecnologici;
 - controllo degli interventi di manutenzione;
 - controllo delle attrezzature;
 - controllo del comportamento degli addetti nei confronti degli utenti;
 - controllo dell'abbigliamento di servizio degli addetti;
 - controllo delle modalità di trasporto dei pasti e delle derrate;
 - controllo igienico e manutentivo dei mezzi di trasporto dei pasti da centro di cottura a sale di ristorazione ecc.
- b) **Controlli analitici** nel corso dei quali i tecnici incaricati dagli I.Ci.S.S. effettueranno prelievi di campioni alimentari e non alimentari, che verranno successivamente sottoposti ad analisi di laboratorio.
- c) **Blocco delle derrate.** I controlli potranno dar luogo al "blocco di derrate".
I responsabili della Commissione di controllo o i tecnici incaricati provvederanno a far custodire in un magazzino o in cella frigorifera (se deperibile) ed a far apporre un cartellino con la scritta "in attesa di accertamento". Gli Istituti provvederanno entro 2 giorni a fare accertare le condizioni igieniche e merceologiche dell'alimento e darne tempestiva comunicazione all'Affidataria; qualora i referti diano esito positivo, all'Affidataria verranno addebitate le spese di analisi.
- d) **Conservazione campioni (c.d. "rintracciabilità dei prodotti consumati").** Al fine di individuare più celermente le cause di eventuali tossinfezioni alimentari, l'Affidataria deve prelevare, prima del confezionamento dei pasti presso la cucina del Centro Servizi "Policella", almeno gr 150 di ogni prodotto somministrato giornalmente, riporlo in sacchetti sterili con indicata la data di confezionamento e conservarli in frigorifero a temperatura di + 4°C per le 72 ore successive. Sui sacchetti dovrà essere riportata un'etichetta contenente il luogo, la data, l'ora di prelievo e la denominazione del prodotto.
- e) **Rilievi dei tecnici.** I tecnici sono tenuti a non muovere nessun rilievo al personale alle dipendenze dell'Affidataria. Il personale dell'Affidataria non deve interferire sulle procedure di controllo degli organismi incaricati dagli Istituti.
- f) **Contestazioni.** Gli Istituti faranno pervenire all'Affidataria eventuali prescrizioni alle quali essa dovrà uniformarsi entro 5 giorni (o in caso di motivata urgenza anche in un termine inferiore) decorrenti dal ricevimento della nota di contestazione e con possibilità, entro predetti termini, di presentare controdeduzioni che, nel caso, interrompono la decorrenza del termine sino a nuova comunicazione. L'Affidataria è tenuta a fornire giustificazioni scritte e documentate. Nel caso in cui la Stazione Appaltante non ritenesse valide le controdeduzioni dell'Affidataria, ovvero la stessa non presentasse, entro i termini consentiti, alcuna controdeduzione sanno applicate le penali previste dal presente Capitolato Speciale.

8.14. IGIENE E SISTEMA H.A.C.C.P. DI AUTOCONTROLLO

L'Affidataria ha l'obbligo di garantire il rispetto delle disposizioni della legislazione comunitaria in materia di sicurezza alimentare e rintracciabilità di filiera agro-alimentare (Direttiva CE 41/2004 e relativo D.lgs. di attuazione n. 193 del 06.11.2007 – Reg. CE n. 178/2002 – Reg. CE n. 852/2004 – Reg. CE n. 853/2004 – Reg. CE 625/2017 – Reg. CE 625/2017 – Reg. CE 1169/201).

Con l'introduzione dei sistemi H.A.C.C.P. di autocontrollo, viene sancito il principio della responsabilità del gestore del servizio nell'analisi e nel monitoraggio continuo dei punti critici per la sicurezza e per la qualità.

In tale contesto, dalla logica del semplice controllo si è passati a quella di garantire il controllo sistematico di processo, attraverso la piena conoscenza e padronanza del sistema. Nell'ambito di questo sistema s'inquadrano il potenziamento della professionalità degli operatori e la messa a punto di un manuale della qualità che preveda la gestione ed il monitoraggio delle criticità in tutte le fasi del processo.

L'Affidataria ha, quindi, i seguenti obblighi, inderogabili:

- presentare all'Amministrazione degli Istituti il "Piano di autocontrollo" adottato in base alle caratteristiche del servizio, secondo il sistema H.A.C.C.P., conforme alle prescrizioni vigenti in materia, entro il termine di 15 giorni dall'inizio dell'attività;



→ predisporre, prima dell'inizio dell'attività, un piano per la tutela della sicurezza fisica dei lavoratori, ai sensi del D.lgs. n. 81 in data 9/04/2008.

8.15. ONERI A CARICO DELL'AFFIDATARIA

Fermo quanto specificato in altre parti del presente Capitolato, sono a completo carico dell'Affidataria:

- il coordinamento e l'organizzazione complessiva del servizio di ristorazione;
- il confezionamento dei carrelli contenenti i pasti da distribuire agli ospiti del Centro,
- l'acquisto degli attrezzi e dei prodotti per l'esecuzione delle pulizie;
- la periodica disinfezione, disinfestazione, e sanificazione degli ambienti in uso;
- la raccolta differenziata dei rifiuti con le modalità in vigore nel Comune di Castel d'Azzano;
- il trasporto dei rifiuti di cucina al punto di raccolta ubicato all'esterno dei locali;
- la custodia e la manutenzione ordinaria dei locali e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio;
- il ritiro, pulizia e disinfezione (sanificazione), a refezione ultimata, dei contenitori termici usati e di ogni altro utensile utilizzato per il trasporto e la distribuzione;
- l'approvvigionamento, stoccaggio e conservazione delle derrate a rischio di deterioramento o di calo del peso e ogni altra spesa connessa.

Per la pulizia dei locali e delle altre superfici dure e nei lavaggi in lavastoviglie, l'Affidataria deve utilizzare prodotti dotati dell'etichetta Ecolabel (VE) assegnata in base ai criteri ecologici stabiliti dalla seguente normativa o equivalenti etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024:

- per i prodotti in "tessuto-carta" (che comprende fogli o rotoli di tessuto-carta idoneo all'uso per l'igiene personale, l'assorbimento di liquidi e/o la pulitura di superfici): Decisione della Commissione 2009/568/CE del 09.7.2007, come modificata dalla Decisione 2013/295/UE del 17.6.2013 e dalla Decisione 2015/877/UE del 4.6.2015;
- per i prodotti detergenti: Regolamento CE 648/2004 e DPR 6.2.2009 n. 21);
- per i prodotti disinfettanti o disinfestanti: D.Lgs. 25.2.2000 n. 174 e D.P.R. 6.10.1998 n. 392.

Il Piano di sanificazione dovrà essere inserito nel Piano di autocontrollo.

Prima di procedere al lavaggio ad umido, i condimenti, i grassi e oleosi devono essere rimossi a secco dalle stoviglie, pentole e dalle altre attrezzature.

Durante le operazioni di preparazione e cottura dei pasti è assolutamente vietato detenere detersivi nelle zone di preparazione e cottura.

Il DEC provvede alla verifica attraverso dei sopralluoghi per la presa in visione dei prodotti, delle scorte e dei relativi imballaggi primari. Inoltre, se richiesto, deve essere trasmessa al DEC tutta la documentazione probatoria pertinente.

8.16. SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

La raccolta e lo smaltimento dei rifiuti è onere a carico dell'Affidataria, secondo percorsi separati in entrata ed in uscita, con assoluto rispetto della disciplina generale e comunale in materia.

Nessun disservizio o danno potranno essere addebitati agli Istituti per mancato o errato smaltimento dei rifiuti. Nello specifico, rientrano tra i compiti dell'Affidataria la rimozione, il trasporto ed il conferimento dei rifiuti e degli imballaggi nei contenitori posti nel punto di raccolta esterno, con l'osservanza, in materia di raccolta differenziata, del sistema vigente in ambito del Comune di Castel d'Azzano e delle relative modalità gestionali.

Sono inoltre a carico dell'Affidataria le spese per l'acquisto di contenitori e relativi sacchi per il conferimento in modalità differenziata dei rifiuti, e per le eventuali sanzioni connesse alla gestione del sistema di raccolta e conferimento.

I rifiuti solidi e i materiali di risulta provenienti dalle cucine, dai locali di consumo e dalle relative pertinenze, devono essere raccolti negli appositi sacchetti secondo la normativa vigente e convogliati presso gli appositi contenitori.

Resta inteso che gli oneri per la raccolta, il trasporto, il conferimento a discarica e lo smaltimento dei rifiuti comunque prodotti nell'effettuazione del servizio sono a carico degli I.Ci.S.S.

Le sostanze grasse (oli esauriti) provenienti dalla separazione fatta a monte dello scarico e dal disoleatore devono essere trattate come rifiuti non pericolosi, in conformità alle normative vigenti.

È tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico, ecc.).



Ai sensi di quanto previsto dai CAM, l’Affidataria deve scegliere, ove disponibili, prodotti ricaricabili o che utilizzino imballaggi «a rendere» o costituiti da materiali riciclabili, riutilizzabili, biodegradabili e compostabili o a ridotto volume. Non devono inoltre essere utilizzate le confezioni monodose (per zucchero, maionese, ketchup, senape, olio e salse da condimento, etc.) e le monoporzioni ove non altrimenti imposto ex lege oppure ove non motivato da esigenze tecniche legate a menù o a esigenze specifiche (per celiaci, etc.).

9. SERVIZIO DI PULIZIA

Fermi restando i livelli minimi di seguito esplicitati, l’operatore economico concorrente dovrà redigere la propria offerta presentando un programma di pulizia nel quale si contempli oltre alle modalità di esecuzione della pulizia/sanificazione/disinfezione, il rispetto delle regole dell’utilizzo di materiale separato per aree diverse e la opportuna successione delle operazioni al fine di evitare la contaminazione delle superfici.

Le operazioni di pulizia, sanificazione e disinfezione dovranno essere in linea con le disposizioni e linee guida legate all’emergenza SARS-COVID 19.

Il servizio dovrà essere svolto tutti i giorni dell’anno anche festivi infrasettimanali, senza interruzioni di continuità, con orari di norma compresi tra le 06:00 e le 15:00.

Tutte le operazioni di pulizia si intendono condizionate dal regolare svolgimento delle operazioni di diretta assistenza agli ospiti, che assumono carattere prioritario e vincolante. Le pulizie dovranno pertanto essere organizzate in modo da non ostacolare dette operazioni e da arrecare il minimo disturbo alla vita del Centro Servizi.

L’Affidataria deve effettuare, con strumentazione propria e prodotti di consumo a proprio carico, tutti i trattamenti di pulizia e disinfezione con la diligenza necessaria ad assicurare il decoro dovuto al tipo di servizio specifico e comunque a regola d’arte per il raggiungimento dei seguenti fini:

- a) assicurare uno standard igienico di sicurezza attraverso la validazione del processo di sanificazione attuato con specifiche procedure di autocontrollo, compreso il monitoraggio periodico della carica batterica;
- b) salvaguardare lo stato igienico - sanitario dell’ambiente sia interno che esterno alla struttura con un sistema antibatterico (materiali, prodotti e carrelli) che elimini il rischio di contaminazione crociata e quella biologica, chimica e fisica mediante l’utilizzo di panni monouso diversificati per colore a seconda del tipo di sanificazione da effettuare;
- c) mantenere integro l’aspetto estetico ambientale dei locali;
- d) salvaguardare le superfici sottoposte alle pulizie.

Tutti i prodotti acquistati direttamente dall’Affidataria devono essere, pertanto, adeguati alle varie strutture utilizzando prodotti detergenti ed igienizzanti biodegradabili per i quali dovranno essere prodotte le schede di sicurezza nel rispetto della vigente normativa. L’Affidataria s’impegna a garantire l’aggiornamento delle suddette schede, in base ai prodotti che saranno eventualmente introdotti successivamente all’aggiudicazione.

L’Affidataria deve garantire il rispetto dei seguenti parametri:

- pulizie ordinarie di carattere giornaliero e continuativo dei locali, delle attrezzature, dei mobili e degli arredi;
- pulizie a fondo periodiche;
- pulizie straordinarie da effettuarsi nel corso di eventuali opere di manutenzione straordinaria del fabbricato, nonché in occasione di eventi imprevedibili quali (a titolo indicativo e non esaustivo): lavori di imbiancatura o muratura, raccolta acqua per allagamenti e quant’altro determini l’insorgere della necessità di pulizie non ordinarie, manifestazioni organizzate all’interno della struttura;
- utilizzo di materiali di pulizia a norma, avvalendosi di fornitori in grado di produrre idonee garanzie, nel rispetto delle normative vigenti in materia;
- gestione dei rifiuti effettuata garantendo la raccolta differenziata degli stessi, secondo le procedure previste dalla locale azienda specializzata per lo smaltimento rifiuti, ed attivazione delle procedure obbligatorie per lo smaltimento di ogni tipo di rifiuto (normale e speciale);

L’Affidataria, con cadenza quotidiana, deve garantire:

- vuotatura di cestini porta-carta, cestini porta-rifiuti;
- spolveratura ad umido degli stipiti, bocchette d’areazione e davanzali;
- eliminazione di orme e pulitura con panni adeguati su vetri e specchi;
- spolveratura a umido di letti, comodini, scrivanie, poltrone, tavoli sedie e mobili di ogni tipo;
- pulitura con panni imbevuti di sostanze detergenti e disinfettanti di tutte le superfici e gli oggetti soggetti all’uso comune, comprese le pulsantiere degli ascensori, gli interruttori, maniglie ecc.;
- pulizia, lavaggio, disinfezione con speciali prodotti ad azione germicida dei servizi igienicosanitari



- più volte nell'arco delle 24 ore;
 - ✓ pulizia e lavaggio delle pareti dei servizi;
 - ✓ pulizia dei rubinetti, porta-salviette ed accessori;
 - ✓ pulizia di divani e di tutte le sedute;
- lavaggio dei pavimenti di tutti i locali anche con l'ausilio di appositi macchinari, compatibilmente
- con la logistica degli spazi, con sostanze detergenti e disinfettanti ed eliminazione di eventuali macchie o incrostazioni;
- lavaggio e ripristino ogni qual volta si renda necessario e quindi anche più volte nell'arco della giornata, dei locali di maggiore frequenza quali bagni, corridoi, sale da pranzo sale di soggiorno;
- lavaggio delle scale con sostanze detergenti-disinfettanti, con particolare cura alla pulizia degli angoli e del corrimano; pulizia delle mensole.

Con cadenza periodica, secondo le necessità con programmi differenziati tra pulizie ordinarie, periodiche e straordinarie e comunque al bisogno, dovrà essere effettuata la pulizia a fondo di tutti i locali arredi ed attrezzature presenti nella struttura compresi infissi interni ed esterni, avvolgibili, vetrate, tende, ecc.

Tutto il personale dipendente dovrà essere dotato di divisa e dovrà portare, in modo visibile, il cartellino con l'indicazione del nome, qualifica e Ditta Affidataria di appartenenza.

9.1. METODOLOGIE E RISPETTO DEI CRITERI MINIMI AMBIENTALI (CAM)

In attuazione dell'art. 34 del D. Lgs. 50/2016 nonché del D. M. 29.01.2021 come modificato dal Decreto 24 settembre 2021 del Ministro della Transizione Ecologica, l'Affidataria è tenuta a fornire prodotti ecologici a basso impatto ambientale nel rispetto delle normative vigenti (biodegradabilità, dosaggi, avvertenze di pericolosità).

In particolare, i detergenti utilizzati nelle pulizie ordinarie, periodiche e straordinarie devono essere conformi alle specifiche caratteristiche indicate nell'Allegato 1 al DM 29.01.2021 e nello specifico:

a) i detergenti utilizzati nelle PULIZIE ORDINARIE, ossia

- detergenti multiuso destinati alla pulizia abituale di superficie dure quali pareti, pavimenti ed altre superfici specifici fisse;
- detergenti destinati alla pulizia abituale e allo sgrassamento delle superfici delle cucine, piani di lavoro, piani cottura, acquai e superfici di elettrodomestici da cucina;
- detergenti destinati alla pulizia abituale di finestre, vetro ed altre superfici lucide
- devono rispettare i requisiti fissati dal Regolamento (CE) n. 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio e devono avere il marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o di una equivalente etichetta ambientale conforme alla norma tecnica UNI EN ISO 14024 (es. Nordic Ecolabel, la Dear Blauer Engel...) Possono essere utilizzati, anche, prodotti privi delle suddette etichette purché si tratti di prodotti concentrati ossia da diluire prima dell'uso e con un tasso di diluizione minimo 1:100 (1%) per le pulizie "a bagnato"; in alternativa può essere utilizzato un prodotto concentrato con tasso di diluizione fino a 1:2.

I detergenti devono essere usati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature che evitino che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio.

b) i detergenti utilizzati nelle PERIODICHE E STRAORDINARIE (ad es. ceranti, agenti impregnanti e protettivi, deceranti, prodotti per la manutenzione di mobili, del cuoio e della pelle ecc...) devono rispettare i requisiti previsti dal Regolamento (CE) n. 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio e devono essere almeno conformi al CAM sub E) lett. a) dal punto n. 1 al punto n. 8 dell'Allegato) al DM 29.01.2021 ed in possesso del rapporto di prova rilasciato da un laboratorio accreditato UNI EN ISO 17025 qualora non siano in possesso di etichetta ambientale conforme alla UNI EN ISO 14024;

c) i macchinari per la pulizia utilizzati (lavasciuga ed altre macchine eventualmente utilizzate) devono essere ad alimentazione elettrica via cavo o batteria. Le macchine utilizzare dall'Affidataria devono essere munite di scheda tecnica redatta dal produttore e contenete tutte le informazioni necessarie a garantire il rispetto dei CAM (dati completi del produttore, sede e luogo di fabbricazione, emissione acustiche espresse in pressione sonora e se, nelle parti in plastica, sia usata plastica riciclata e in quale percentuale rispetto al peso della plastica complessivamente presente nel macchinario).

L'Affidataria deve rendere disponibile nei luoghi ove la macchina viene usata il manuale d'uso ed il libretto di manutenzione. L'Affidataria deve effettuare le manutenzioni come suggerito dal produttore al fine di garantire la massima durata ed efficienza in uso e deve tenere aggiornato e a disposizione del DEC un registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato alle stesse;



d) **prodotti ausiliari per l'igiene; negli spazi ove sono effettuati i servizi non possono essere usati:**

- prodotti con funzione, esclusivamente, deodorante o profumante;
- piumini di origine animale (salvo le eccezioni previste dal legislatore con riferimento alle opere artistiche) e la segatura del legno;
- attrezzi e prodotti non riparabili, se nel mercato vi sono alternative con pezzi di ricambio;
- elementi tessili a frange ("spaghetti") per le pulizie del bagnato;

Gli elementi tessili impiegati per le pulizie ordinarie a bagnato di pavimenti, altre superfici, vetri, specchi e schermi devono essere riutilizzabili, piatti (lavaggio a piatto) ed in microfibra, con titolo o denaturatura dTex ≤ 1 .

Tali elementi tessili e le attrezzature con elementi tessili devono essere provvisti di schede tecniche indicanti il titolo o denaturatura espressa in dTex della microfibra utilizzata e le modalità di lavaggio idonee a preservarne più a lungo le caratteristiche prestazionali. Per almeno il 30% tali prodotti in microfibra devono essere in possesso di un'etichetta conforme alla UNI EN ISO 14024, quale l'Ecolabel (UE), o altra etichetta equivalente (Nordic Ecolabel, Der Blauer Engel etc.). Per le operazioni di spolveratura devono essere usati elementi tessili riciclati. Gli elementi tessili riutilizzabili usurati (ovvero che hanno perso parte delle loro proprietà funzionali) non possono essere impiegati. L'impregnazione degli elementi tessili per il lavaggio dei pavimenti, anche quelli monouso (usa e getta), con soluzioni detergenti e/o disinfettanti è condotta sulla base di procedure e sistemi che evitino la discrezionalità degli operatori in merito al grado di impregnazione dei tessili e che siano efficienti sotto il profilo dell'uso delle risorse idriche e il consumo di prodotti chimici. A tal fine devono pertanto essere usati elementi tessili impregnati prima dello svolgimento del servizio o direttamente sul carrello. Fanno eccezione esigenze specifiche, come lo sporco bagnato e di grossa pezzatura (ad esempio negli ingressi di edifici nei giorni di pioggia), oppure lo sporco grasso o incrostato dove è previsto il risciacquo (ad esempio nelle cucine) per le quali è appropriato, e dunque consentito, l'uso di carrelli con strizzatore a due secchi o a secchio con doppia vasca, per tenere separata l'acqua pulita dall'acqua sporca. L'acqua di risciacquo deve essere cambiata con l'appropriata frequenza. Qualora inoltre, per documentati motivi di sicurezza, stabiliti e condivisi con la stazione appaltante, dovesse essere necessario l'uso di prodotti monouso in carta, tali prodotti devono essere costituiti da carta in possesso del marchio Programme for Endorsement of Forest Certification Schemes (PEFC) o equivalenti, o dell'etichetta Remade in Italy, che attesti che il prodotto sia in classe A o A+, o del marchio di qualità ecologica Ecolabel UE o equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024. Le attrezzature per le pulizie manuali usate devono essere costituite da carrelli con secchi e altri eventuali contenitori di plastica riciclata almeno al 50% in peso, con colori diversi a seconda della destinazione d'uso (risciacquo degli elementi tessili in acqua pulita; impregnazione con la soluzione detergente/disinfettante o ad azione combinata diluita secondo i dosaggi raccomandati dal produttore).

e) **prodotti disinfettanti:** devono essere utilizzati solo prodotti conformi al Regolamento (CE) n. 528/2012 del Parlamento e del Consiglio del 22 maggio 2012 (così come modificato dal Regolamento UE n. 334/2014) relativo alla messa a disposizione sul mercato e all'uso dei biocidi. Tali prodotti sono autorizzati:

- dal Ministero della Salute come presidi medico-chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998; in questa ipotesi devono riportare in etichetta le seguenti diciture: presidio medico-chirurgico e registrazione del Ministero della salute n.;
- come prodotti biocidi, ai sensi del Regolamento CE n. 528/2012. In questa ipotesi devono riportare in etichetta le seguenti diciture: prodotto biocida e autorizzazione/registrazione del Ministero della Salute n.; oppure devono essere in possesso dell'autorizzazione dell'Unione Europea (si veda il capo VIII, sezione 1 del Regolamento CE n. 528/2012).

I disinfettanti devono essere utilizzati in maniera ambientalmente responsabile ossia secondo le appropriate modalità d'uso in termini di frequenza, dosaggi, formulati ed esposizione nonché attraverso la scelta di prodotti più idonei a garantire la sicurezza e la tutela dell'ambiente.

f) **fornitura di materiali igienico-sanitari per servizi igienici e detergenti per l'igiene delle mani:** i prodotti di carta tessuto forniti (carta igienica, salviette monouso etc.) devono essere in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024. I saponi eventualmente forniti devono essere liquidi ed in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024. Laddove non siano già impiegati distributori per l'erogazione di saponi per le mani in forma schiumosa, questi, che devono essere in grado di trasformare il prodotto in schiuma senza l'uso di gas propellenti, devono essere forniti. Tali apparecchiature possono essere anche "mobili", ovvero non necessariamente da fissare alla parete.



9.2. FORMAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

L’Affidataria dovrà adeguatamente formare il personale addetto al servizio ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs 81/2008 e, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi della richiamata normativa, assicura che siano stati trattati, anche, i seguenti argomenti:

- a) differenze tra detersione e disinfezione;
- b) proprietà e condizioni di utilizzo dei prodotti detergenti, disinfettanti, ad azione combinata detergente-disinfettante anche con particolare riferimento al loro dosaggio ed ai tempi minimi di azione meccanica da dedicare alle varie azioni di pulizia/disinfezione;
- c) modalità di stivaggio e conservazione dei prodotti;
- d) precauzioni d’uso dei prodotti soprattutto per quanto concerne al divieto di mescolare, manipolare;
- e) corretta lettura delle schede di sicurezza e caratteristiche dei prodotti;
- f) corretto utilizzo delle macchine ed attrezzatura messe a disposizione e ciò sia ai fini della sicurezza, sia ai fini dell’ottimizzazione delle prestazioni;
- g) corretta gestione dei cicli di ricarica delle batterie delle macchine;
- h) classificazione dei rifiuti prodotti negli spazi in cui il servizio viene reso e procedure per la gestione dei rifiuti urbani prodotti;
- i) caratteristiche dei prodotti per la pulizia, inclusi quelli ausiliari, a minori impatti ambientali, requisiti ambientali delle etichette ecologiche conformi alla UNI EN ISO 14024 e di altre certificazioni ambientali richiamati nei CAM, lettura e comprensione delle informazioni riportate nelle etichette dei prodotti detergenti;
- j) classificazione dei rifiuti prodotti nei locali in cui si rende il servizio e procedure per la gestione dei rifiuti urbani prodotti;
- k) modalità di impregnazione, modalità di impiego e di lavaggio dei prodotti e degli elementi tessili
- l) costituiti da microfibra, per consentire di mantenerne le caratteristiche funzionali e per estendere la durata della vita utile. Procedure di impiego delle differenti tipologie di elementi.

In relazione a predetti argomenti, al personale dedicato alle operazioni di pulizia devono essere erogate almeno 16 ore di formazione e 8 ore di affiancamento in situ. Il personale assunto in corso di esecuzione contrattuale dev’essere formato prima di essere immesso in servizio. L’Affidataria può verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi.

L’Affidataria, entro 60 giorni dall’inizio del servizio, deve presentare il proprio piano formativo con l’indicazione:

- date e luogo dei corsi, ore di formazione (minimo 16) e nominativi dei partecipanti;
- nominativi dei docenti con sintetico profilo curriculare;
- modalità di valutazione dell’apprendimento, test di verifica effettuati e i risultati conseguiti.

9.3. SISTEMA DI QUALITÀ

L’Affidataria deve nominare un Responsabile del Sistema di Qualità. Inoltre, nel piano di lavoro deve identificare, quotidianamente, l’operatore che esegue gli interventi al fine di rendere più efficaci l’autocontrollo. Periodicamente l’Affidataria deve effettuare il monitoraggio sul livello di igiene conseguito e controllare la corretta attuazione delle procedure di pulizia o di sanificazione. Oltre al protocollo di pulizia l’Affidataria deve descrivere i metodi di valutazione delle procedure di pulizia nonché le, eventuali, misure premianti che intende mettere in atto in caso di esiti sempre positivi dei controlli eseguiti sulle operazioni svolte dagli operati impiegati nel servizio.

Entro 15 giorni dall’attivazione del servizio, deve comunicare al DEC il nominativo del Responsabile del Sistema di Qualità e inviare una relazione descrittiva dei metodi di valutazione delle procedure di pulizia e delle eventuali misure premianti previste.

9.4. GESTIONE DEI RIFIUTI

I rifiuti prodotti durante l’esecuzione del servizio devono essere raccolti in maniera differenziata e nel rispetto delle regole previste in materia dal Comune di Castel d’Azzano. Tali rifiuti, compresi quelli urbani prodotti dal Centro, devono essere conferiti nel rispetto delle modalità stabilite dal Comune di Castel d’Azzano.

9.5. RAPPORTI SUI PRODOTTI CONSUMATI

Con cadenza annuale l’Affidataria deve trasmettere al DEC un rapporto in formato elettronico sui detergenti ed ausi-



liari di microfibra acquistati e consumati per l'esecuzione dei servizi nel periodo di riferimento. Per ogni prodotto l'Affidataria deve precisare:

- produttore e denominazione commerciale del prodotto;
- quantità consumata (litri di prodotto se trattasi di detersivi o disinfettanti; numero dei pezzi se trattasi di elementi tessili)
- funzioni d'uso;
- caratteristiche ambientali possedute.

Le fatture e i documenti di trasporto, che l'Affidataria deve esibire prontamente se chieste dal DEC, devono riportare l'indicazione della Stazione Appaltante a cui è destinato il servizio.

9.6. VERIFICHE

Il DEC dispone periodici controlli (attraverso dei sopralluoghi) per verificare l'attuazione delle procedure per il conseguimento della qualità e l'efficacia del servizio e per la presa in visione dei prodotti, delle scorte e dei relativi imballaggi primari.

Inoltre, deve essere trasmessa al DEC tutta la documentazione dallo stesso richiesta al fine di consentire adeguato controllo e verifica dei prodotti impiegati e del rispetto delle procedure.

10. MODIFICHE CONTRATTUALI

Per quanto attiene alle modifiche/varianti al contratto, trova applicazione quanto previsto dall'art. 106, D.lgs. n. 50/2016, commi 1, 2, 3, 4, 7, 12 e 13, per quanto non diversamente disciplinato nel presente Capitolato ed in tutti gli ulteriori documenti di gara.

Le modifiche/varianti sono valutate ai prezzi di contratto ma se comportano prestazioni non previste dal contratto e per le quali non risulta fissato il prezzo contrattuale, si provvede alla formazione di nuovi prezzi. I nuovi prezzi sono valutati: a) ragguagliandoli a quelli di prestazioni consimili compresi nel contratto; b) quando sia impossibile l'assimilazione, ricavandoli totalmente o parzialmente da nuove analisi effettuate avendo a riferimento i prezzi alla data di formulazione dell'offerta, attraverso un contraddittorio tra il DEC e l'Affidataria, ed approvati dalla Stazione Appaltante. Se l'Affidataria non accetta i nuovi prezzi così determinati e approvati, la Stazione appaltante può ingiungerle l'esecuzione delle prestazioni sulla base di detti prezzi; ove l'esecutore non iscriva contestazione secondo il termine e le modalità di cui all'art. 13, secondo capoverso del presente Capitolato, i prezzi si intendono definitivamente accettati.

Ai fini della determinazione del quinto di cui al comma 12 dell'art. 106, D.lgs. n. 50/2016, l'importo dell'appalto è formato dalla somma risultante dal contratto originario, aumentato dell'importo degli atti relativi alle varianti già intervenute, nonché dell'ammontare degli importi, diversi da quelli a titolo risarcitorio, eventualmente riconosciuti all'Affidatario.

Nessuna modificazione alle prestazioni oggetto di contratto può essere introdotta dall'esecutore se non è concordata con il DEC e preventivamente approvata dalla Stazione appaltante.

11. SEGRETO D'UFFICIO

Il personale impiegato dell'Affidataria nell'esecuzione dell'appalto, dovrà mantenere il segreto d'ufficio su tutti i fatti, le circostanze o i dati concernenti l'organizzazione e l'andamento dei servizi e degli uffici degli Istituti appresi durante l'espletamento del servizio.

È fatto d'obbligo all'Affidataria ed al personale impiegato il rispetto assoluto della normativa di cui al D.lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e al Regolamento UE 2016/679 del 27.04.2016 (GDPR).

Il personale inoltre dovrà essere reso edotto che qualsiasi informazione riguardante i dati del personale o degli utenti delle strutture, di cui potrà venire a conoscenza durante lo svolgimento del servizio, saranno sottoposti a vincolo di riservatezza e non potranno in alcun caso essere comunicati o divulgati. La violazione di tali obblighi costituisce infrazione grave agli effetti contrattuali ed è suscettibile di sanzione (penale).

12. ASSICURAZIONI ED OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO

L'Affidataria è responsabile per qualsiasi danno arrecato, durante lo svolgimento del servizio e per cause a questo inerenti, agli immobili, alle persone ed alle cose. Ogni responsabilità penale, civile e patrimoniale per danni che, in



relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse, derivassero agli Istituti Civici di Servizio Sociale o a terzi, cose o a persone, sono senza riserve ed eccezioni a carico dell'Affidataria, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti degli I.Ci.S.S.

L'Affidataria è pure responsabile dell'operato e del contegno dei propri dipendenti, e degli eventuali danni che da detto personale o dall'uso dei mezzi possano derivare agli Istituti o a terzi.

L'Affidataria, a copertura dei rischi del servizio, deve stipulare apposita assicurazione mantenendola in vigore per tutta la durata dell'appalto.

La polizza assicurativa dovrà tener conto specificatamente della responsabilità civile verso terzi, ritenendosi tale anche la Stazione Appaltante, per tutti i rischi, nessuno escluso, derivanti dall'esecuzione dei servizi di cui al presente capitolato speciale e per ogni altro danno, anche se qui non menzionato, e dovrà prevedere massimali d'importo non inferiore a quelli di seguito indicati:

a) R.C.T.

- € 5.000.000,00 per ogni sinistro;
- € 5.000.000,00 per persona deceduta o ferita;
- € 5.000.000,00 per danni alle cose, anche se appartenenti a più persone.

b) R.C.O.

- per ogni sinistro € 5.000.000,00
- ma con il limite per ogni persona deceduta o ferita di € 5.000.000,00

c) SEZIONE R.C. PROFESSIONALE MEDICA

- Relativamente alla responsabilità degli infermieri il massimale s'intende limitato a euro 1.000.000,00 per sinistro e per anno assicurativo.

La polizza dovrà prevedere e coprire per tutta la durata del rapporto, tra l'altro:

- ✓ danni per interruzione e/o sospensione del servizio;
- ✓ danni materiali diretti a cose di terzi;
- ✓ danni materiali verificatesi durante l'esecuzione dei lavori e/o servizi presso terzi;
- ✓ danni alle cose di terzi in consegna e custodia all'assicurato a qualsiasi titolo o destinazione, compresi quelli conseguenti ad incendio e furto;
- ✓ danni derivanti da comportamenti, compresi quelli omissivi, del proprio personale per tutte le attività ed i servizi in gestione;
- ✓ smarrimento di oggetto degli ospiti (es. protesi).

Nel caso in cui l'Affidataria avesse già provveduto a contrarre polizza assicurativa per il complesso delle sue attività, è necessaria la produzione di copia autentica, ai sensi di legge, della stessa con allegata specifica appendice della Compagnia Assicuratrice contenente l'estensione della polizza al servizio oggetto del presente appalto, comprensiva delle succitate clausole ed estensioni. L'Affidataria si assume, sin d'ora, l'obbligo di comunicare per iscritto agli I.Ci.S.S. qualsiasi variazione al testo della polizza.

La mancata comunicazione, così come la mancata reintegrazione della polizza, costituisce per gli Istituti Civici di Servizio Sociale titolo per la risoluzione immediata del contratto ex art. 1456 c.c. Inoltre, l'Affidataria s'impegna a fornire, ad ogni scadenza annuale del contratto assicurativo, prova dell'avvenuto pagamento del premio di polizza.

12.1. MODALITÀ DI GESTIONE DEI SINISTRI

Al verificarsi del sinistro, il danneggiato indirizza, formalmente, all'Affidataria la richiesta di apertura dello stesso e di rimborso. L'Affidataria deve, comunicare, tempestivamente agli I.Ci.S.S. l'avvenuta apertura del sinistro.

L'Affidataria deve, inoltre, relazionare, periodicamente, agli I.Ci.S.S. sia la "statistica sinistri", sia in merito alla situazione di tutti i fascicoli inerenti i sinistri occorsi nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Speciale (fascicoli aperti, chiusi, liquidati, senza seguito, etc...)

13. PERSONALE REFERENTE

L'Affidataria dovrà designare una persona con funzioni di "Supervisore-Responsabile dei Servizi", il cui nominativo e recapito telefonico di servizio dovranno essere notificati, prima della data di inizio dell'appalto agli I.Ci.S.S.

Il Supervisore ha il compito di programmare, coordinare, controllare e far osservare al personale impiegato, le funzioni ed i compiti stabiliti, di intervenire, decidere e rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che



dovessero sorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni appaltate ed all'accertamento di eventuali danni.

Pertanto, tutte le comunicazioni e le contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con detto Supervisore, che dovrà essere munito di delega espressa da parte dell'Affidataria, dovranno intendersi fatte direttamente all'Affidataria stessa.

Detto Supervisore deve, durante le ore di servizio, essere a disposizione degli Istituti ed essere comunque facilmente rintracciabile dalle ore 8.00 alle 19.00 di ogni giorno ferial e festivo, mediante telefono cellulare che dovrà essere fornito dall'Affidataria.

L'Affidataria, inoltre, dovrà rendere disponibile per le necessità di collaborazione con l'Ente le seguenti figure:

- referente per gli aspetti nutrizionali (dietista iscritta/o all'Albo);
- referente per l'autocontrollo igienico-sanitario;
- referente per gli adempimenti in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008).

14. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Le prestazioni oggetto del presente contratto saranno gestite dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (di seguito DEC) che sarà nominato dagli I.Ci.S.S. L'Affidataria è tenuta a conformarsi a tutte le disposizioni e direttive impartite dal DEC nel corso dell'appalto nei tempi e modi che saranno definiti negli atti e prescrizioni assunti/impartite dallo stesso.

L'Affidataria, a pena di decadenza, è tenuta formalizzare eventuali contestazioni in ordine all'esecuzione del contratto (ivi comprese quelle inerenti alle disposizioni impartite dal DEC o riguardo alla interpretazione delle clausole contrattuali) entro 15 (quindici) giorni da quando i fatti che motivano dette contestazioni si sono verificati o sono venuti a sua conoscenza, mediante Raccomandata A.R o PEC (protocollo@pec.iciss.vr.it), indirizzata al Legale Rappresentante degli I.Ci.S.S. - Istituti Civici di Servizio Sociale – via Carso n. 9 – 37134 Verona.

15. GARANZIA DEFINITIVA

A garanzia degli impegni assunti, l'Affidataria presta apposita garanzia fidejussoria (cauzione definitiva), con le forme di cui allo schema tipo di cui al D.M. MISE 19 gennaio 2018, n. 31, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso superiore al dieci per cento la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento. Ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento. La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. La garanzia cessa di avere effetto nei termini previsti dall'art. 102 del Codice. La Stazione appaltante può richiedere all'Affidataria la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'Affidataria. Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7 D.lgs. n. 50/2016 per la garanzia provvisoria.

La Stazione appaltante ha il diritto di valersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento dei servizi nel caso di risoluzione del contratto o comunque di esecuzione anche parziale dello stesso disposto in danno dell'Affidataria ed ha il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Affidataria 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 prestato il servizio. La Stazione appaltante può incamerare la garanzia per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Affidatario 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 addetti all'esecuzione dell'appalto.

La mancata costituzione della garanzia di cui al presente articolo determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della garanzia provvisoria presentata in sede di offerta da parte della Stazione appaltante, che potrà aggiudicare il contratto al concorrente che segue nella graduatoria.



La garanzia fideiussoria di cui al presente articolo a scelta dell'appaltatore può essere rilasciata dai soggetti di cui all'art. 93 comma 3 D.lgs. 50/2016. La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art.1957 comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La garanzia di cui al presente articolo è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo della cauzione definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di verifica di conformità delle prestazioni eseguite, o comunque fino a dodici mesi dalla data di ultimazione delle prestazioni contrattuali risultante dal relativo certificato. Lo svincolo è automatico, senza necessità di nulla osta della Stazione appaltante, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'Affidatario, di documento, in originale o in copia autentica, attestanti l'avvenuta esecuzione.

16. SPESE DI PUBBLICITÀ E CONTRATTUALI

Le spese di pubblicità preventiva e post aggiudicazione, ammontanti ad € 2.200,00 sono a carico dell'Affidataria, che dovrà provvedere al rimborso entro 60 giorni dalla data dell'aggiudicazione su richiesta degli I.Ci.S.S..

Sono carico dell'Affidataria, altresì, tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula e alla registrazione del contratto e le altre eventuali imposte e tasse, se dovute.

17. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

All'Affidataria non sarà riconosciuta alcuna anticipazione sui pagamenti inerenti le prestazioni oggetto di affidamento.

L'emissione della fattura dovrà avvenire previa specifica autorizzazione della Stazione Appaltante e comunque dopo che la stessa avrà effettuato le verifiche della seguente documentazione che mensilmente dovrà essere presentata dall'Affidataria, nello specifico: schede di rendiconto (giornate alimentari), tabulati mensili delle presenze degli operatori (per tutte le figure professionali), prospetti mensili delle presenze degli utenti.

Per i Servizi socio-assistenziali, infermieristici, specialistici, di cura della persona la fatturazione mensile sarà effettuata sulla base delle ore effettivamente erogate da ogni figura professionale; il corrispettivo sarà determinato applicando, per ogni figura professionale, l'importo orario indicato al punto 4) del Disciplinare, al netto del ribasso offerto dall'Affidataria con riferimento a suddetta categoria di servizi (Tab. 1, Mod. D – Offerta economica Art. 18 Disciplinare);

Per il servizio di pulizia ambienti, sanificazione ed igienizzazione, la fatturazione mensile sarà effettuata sulla base delle ore effettivamente erogate; il corrispettivo sarà determinato applicando il prezzo orario indicato al punto 4) del Disciplinare al netto del ribasso offerto dall'Affidataria con riferimento a suddetta categoria di servizi (Tab. 2, Mod. D – Offerta economica, Art. 18 Disciplinare);

Per il servizio di Ristorazione la fatturazione sarà effettuata sulla base del numero di giornate alimentari effettivamente erogate; il corrispettivo sarà determinato applicando il prezzo unitario della giornata alimentare indicato al punto 4) del Disciplinare al netto del ribasso offerto dall'Affidatari con riferimento a suddetta categoria di servizi (Tab. 3, Mod. D – Offerta economica, Art. 18 Disciplinare);

In relazione alle caratteristiche peculiari del contratto, il pagamento delle fatture verrà corrisposto entro 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura elettronica che, come già precisato, dovrà essere emessa previa autorizzazione della Stazione Appaltante.

Il pagamento dei corrispettivi per le prestazioni oggetto del contratto è subordinato all'acquisizione d'ufficio del documento unico di regolarità contributiva in corso di validità relativo all'Affidataria.

Sull'importo netto progressivo delle prestazioni mensilmente contabilizzate è operata una ritenuta dello 0,50%; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

Qualora siano accertate irregolarità retributive e/o contributive da parte dell'Affidataria o di eventuali subappaltatori, l'Amministrazione provvederà conformemente a quanto stabilito dagli artt. 30, co. 5 e 6, del Codice. e, ove occorra, anche incamerando la garanzia definitiva di cui all'art. 14 del presente Capitolato. Ai fini del pagamento, è obbligatorio che la fattura indichi:

→ Codice Univoco Ufficio dell'Ente: UF7JD8

→ Il codice CIG della gara: 8951295A4E.



18. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

È vietata, a pena di nullità, la cessione del contratto.

In ragione alla natura del contratto ed alla peculiarità delle prestazioni di seguito indicate è vietato il subappalto dei servizi socio-assistenziali per quanto attiene: il servizio di coordinamento (par. 7.1), i servizi O.S.S. (par. 7.2), il servizio infermieristico (par. 7.3), i servizi educativi-animativi (par. 7.4), il servizio fisioterapico (par. 7.5), il servizio psicologico (par. 7.6), il servizio logopedico (par. 7.7), il servizio di assistente sociale (par. 7.8).

Il subappalto è ammesso per le ulteriori prestazioni oggetto di affidamento.

Trova applicazione quanto previsto dall'art. 105, comma 2 primo, secondo, terzultimo, penultimo ed ultimo periodo, nonché dai successivi commi 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 18, 19, 20, D.lgs. n. 50/2016, per quanto non diversamente disciplinato o comunque compatibile con il presente Capitolato speciale e con tutti gli ulteriori documenti di gara.

19. LICENZE, AUTORIZZAZIONI ED OBBLIGHI DI LEGGE

L'Affidataria dovrà richiedere, a sua cura e spese e ottenere, prima dell'assunzione del servizio, tutte le autorizzazioni, nullaosta e benestare necessari per l'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto ed in particolare del servizio di ristorazione. Con riferimento a quest'ultimo l'Affidataria deve, in particolare, procedere sia con l'avvio d'attività secondo quanto indicato dai competenti organi dell'Azienda ULSS 9 Scaligera, sia con la validazione del menù; inoltre deve dotarsi di manuale HCCP.

Le licenze e le autorizzazioni saranno intestate al Legale Rappresentante dell'Affidataria. Una copia autentica delle licenze deve essere, all'atto dell'affidamento dell'appalto, consegnata agli I.Ci.S.S. mentre una copia deve essere mantenuta presso il Centro Servizi Policella ed esibita a richiesta del personale preposto ai controlli.

I nullaosta e i benestare dovranno essere rinnovati anche in base alle nuove disposizioni di legge in materia, che potrebbero essere emanate nel corso dell'espletamento dell'appalto.

L'Affidataria dovrà, altresì, attuare l'osservanza delle norme, che si intendono tutte richiamate, derivanti dalle vigenti Leggi e Decreti relativi alla prevenzione infortuni sul lavoro, all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, alle malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela dei lavoratori.

L'Affidataria dovrà, in ogni momento, a semplice richiesta degli I.Ci.S.S. dimostrare di avere provveduto a quanto sopra.

20. FALLIMENTO, LIQUIDAZIONE, TRASFORMAZIONE, SCIOGLIMENTO, CESSAZIONE, MORTE DELL'APPALTATORE

In caso di:

- a) fallimento dell'Affidataria, il contratto si intenderà senz'altro risolto dal giorno precedente alla pubblicazione della sentenza dichiarativa di fallimento salve tutte le ragioni ed azioni degli I.Ci.S.S. verso la massa fallimentare, anche per danni, con privilegio, a titoli di pegno, sul deposito cauzionale;
- b) liquidazione dell'Affidataria o di cambiamento della ragione sociale; in tal caso gli I.Ci.S.S. avranno diritto tanto di pretendere la continuazione del contratto, da parte della ditta in liquidazione quanto di pretendere la continuazione da parte dell'eventuale nuova ditta che subentrerà così come gli stessi I.Ci.S.S. riterranno di decidere sulla base dei documenti che l'Affidataria sarà tenuta a fornire.

21. CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DEI SERVIZI.

Fatte salve le modalità di controllo esplicitate relativamente al servizio di ristorazione (si veda paragrafo 7.2.14) gli I.Ci.S.S. attraverso il DEC si riservano la facoltà:

- di effettuare tutti gli accertamenti e controlli che ritiene opportuno, con qualsiasi modalità ed in qualsiasi momento, anche per tramite di specifici audit, per assicurare che da parte dell'Affidataria siano scrupolosamente osservate tutte le pattuizioni contrattuali;
- di controllare la validità delle prestazioni eseguite, portando tempestivamente a conoscenza dell'Affidataria gli inadempimenti relativi all'applicazione del contratto;



- per mezzo dei suoi incaricati, ed eventualmente qualora lo ritenga necessario alla presenza del Coordinatore Unico dei Servizi dell’Affidataria, di esercitare la facoltà di controllo in merito all’esecuzione del servizio, che si esplicherà mediante la verifica di quanto indicato nel piano di lavoro e, più in generale, in tutta la documentazione presentata in sede di offerta;
- di far pervenire per iscritto all’Affidataria le osservazioni e le eventuali prescrizioni alle quali la stessa dovrà uniformarsi nei tempi prescritti dalla stessa Stazione appaltante. Entro 15 (quindici) giorni solari consecutivi (o in caso di motivata urgenza anche in un termine inferiore) decorrenti dal ricevimento della nota di contestazione, l’Affidataria sarà tenuta ad ottemperare a quanto prescritto e presentare le proprie controdeduzioni, pena l’applicazione delle sanzioni / penalità previste dall’art. 22 del presente Capitolato. Nel caso in cui la Stazione Appaltante non ritenesse valide le eventuali controdeduzioni dell’Affidataria, ovvero la stessa non presentasse alcuna controdeduzione nei tempi consentiti, la suddetta penalità sarà immediatamente applicata con decurtazione dell’importo, dal primo pagamento da effettuarsi o dalla garanzia definitiva, che dovrà essere ricostituita nell’importo originario entro il mese successivo;
- di ordinare, senza ulteriore compensazione, l’esecuzione immediata o la ripetizione dei servizi necessari per il regolare andamento del servizio, in caso di inadempimenti o deficienze nell’esecuzione degli obblighi contrattuali, verbalizzati in contraddittorio con il Coordinatore Unico dei Servizi dell’Affidataria: ove ciò non fosse possibile o non fosse conveniente per la Stazione Appaltante, la stessa, provvederà a quantificare l’importo delle prestazioni non eseguite, che verrà portato in detrazione dal canone in prima scadenza;

22. PENALI APPLICABILI

In caso di azioni e comportamenti non corretti da parte dell’affidataria, ed in generale da parte dei lavoratori dalla stessa impiegati nella gestione dell’appalto, verrà applicata una penale diversificata da € 200 (duecento/00) ad € 1000 (mille/00) a seconda della gravità dell’azione.

Con riferimento a tutti i servizi:

- a) in caso di impiego di personale inadeguato per qualifica e/o insufficiente per numero per turno, rispetto dell’offerta tecnica presentata, a garantire un adeguato livello di efficienza dei servizi, verrà applicata una penale di € 500 (cinquecento/00) per ogni evento;
- b) per le prestazioni rese in modo insoddisfacente sino ad un massimo di € 500 (cinquecento/00) per ogni evento;
- c) mancate applicazioni delle procedure interne del sistema di gestione della qualità € 500,00 (cinquecento/00) per ogni evento;
- d) mancata o ritardata reperibilità del Supervisore Referente dei Servizi € 300 (trecento/00) per ogni evento;
- e) mancato aggiornamento dell’elenco dei dipendenti impiegati presso i nuclei con relativi titoli abilitanti e attestati formativi (titolari e sostituti) € 500 (cinquecento/00) per ogni evento;
- f) carenti condizioni igieniche delle attrezzature in uso al personale (armadi farmaci, carrelli farmaci/terapia, armadietti spogliatoi, ausili, carrozzine, sollevatori attivi e passivi, sedi e barelle doccia, apparecchi aerosol, aspiratori chirurgici, etc.) € 300 (trecento/00) per ogni evento;
- g) in caso di sospensione, abbandono o mancata effettuazione del servizio, totale o parziale, tale da costringere la Stazione Appaltante a provvedere in altro modo, verrà applicata una penale pari al 10% dell’importo dei servizi fatturati nell’ultimo mese per ogni giorno di sospensione o mancata effettuazione del servizio, oltre all’addebito degli oneri connessi all’affidamento del servizio non eseguito ad altro operatore economico, anche a prezzo superiore, e alla trattenuta di mancato servizio calcolata su un turno di lavoro;

Con riferimento al servizio socio-assistenziale e infermieristico:

- a) ritardo nello svolgimento delle attività programmate giornaliere € 200,00 (duecento/00) per ogni evento;
- b) mancata registrazione nel sistema informatico della Stazione Appaltante € 500,00 (cinquecento/00) per ogni evento;
- c) non corretta o parziale registrazione nel sistema informatico dell’Ente € 300,00 (trecento/00) per ogni evento;
- d) comportamenti in servizio non adeguati al ruolo (uso privato delle attrezzature e prodotti della Stazione Appaltante, linguaggio non professionale, danni a beni della Stazione Appaltante di Ospite, di terzi in genere) per singola rilevazione, oltre al rimborso dei danni, € 300,00 (trecento/00);
- e) al di fuori dei casi sopra richiamati, in caso di eventuali, ulteriori prestazioni non conformi a quanto indicato nelle modalità di espletamento descritte nel capitolato o nell’offerta presentata dall’Affidataria, verrà applicata una penale variabile tra i € 200,00 (duecento/00) e € 1.000,00 (mille/00), per ogni inadempimento e a seconda della gravità del medesimo.



Con riferimento al servizio di ristorazione:

- f) per ogni utilizzo o fornitura di alimenti non rispondenti alle caratteristiche merceologiche indicate nel presente Capitolato: penale di € 2.000,00 (duemila/00);
- g) per ogni utilizzo o fornitura di alimenti contaminati chimicamente, batteriologicamente o parassitologicamente: penale di € 5.000,00 (cinquemila/00);
- h) per ogni fornitura di menù non rispondente a quanto validato dall'Azienda ULSS 9 Scaligera: penale di € 500,00 (cinquecento/00);
- i) per condizioni igieniche carenti verificate in produzione nonché preparazione e confezionamento: penale di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni evento;
- j) rinvenimento corpi estranei organici e inorganici: penale € 500,00 (cinquecento/00);
- k) rinvenimento di parassiti: penale € 500,00 (cinquecento/00);
- l) rinvenimento di prodotti alimentari scaduti: penale € 500,00 (cinquecento/00) per ogni evento;
- m) per il ritardo nella consegna dei pasti, eccedente i 15 minuti: penale di € 100,00 (cento/00) per nucleo;
- n) per la mancata corrispondenza alla normativa vigente delle temperature previste per lo stoccaggio, per la preparazione, per il trasporto o per la distribuzione: penale di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni evento;
- o) per ogni ora di ritardo o di mancato servizio nell'assegnazione del personale o di uscite anticipate del personale: penale di € 50,00 (cinquanta/00); In caso di mancata sostituzione verrà applicata la penale di € 100,00 (cento/00);
- p) per ogni non conformità delle diete speciali: penale di € 1.000,00 (mille/00);
- q) menù non corrispondente a quello previsto, in mancanza di preventivo accordo: penale di € 900,00 (novecento/00);
- r) preparazione di pasti scadenti (per cottura e/o sapore): penale di € 400,00 (quattrocento/00);
- s) mancata preparazione delle pietanze relative a diete differenziate: penale di € 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni evento;
- t) non corrispondenza, in difetto, dei singoli piatti rispetto alle grammature previste: penale di € 300,00 (trecento/00);
- u) presenza non autorizzata/evidenziata di merci non conformi alle previsioni di capitolato nei magazzini: penale di € 500,00 (cinquecento/00);
- v) non salubrità, ritualmente constatata, dei pasti serviti: penale di € 2.000,00 (duemila/00);
- w) mancata consegna dei pasti: penale di € 700,00 (settecento/00);
- x) mancato prelievo di campioni rappresentativi dell'intero pasto: penale di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni evento;
- y) condotta non conforme a principi di correttezza, disponibilità e buona educazione verso gli utenti: penale di € 150,00 (centocinquanta/00);
- z) negligenza dei dipendenti dell'Affidataria nell'esecuzione dei compiti/disposizioni inerenti il servizio: penale di € 200,00 (duecento/00);
- aa) numero inadeguato, formazione carente dei dipendenti: penale di € 1.000,00 (mille/00) per ogni evento;
- bb) inosservanza degli obblighi in materia di prevenzione degli infortuni, di sicurezza e di igiene sul lavoro: penale di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni evento;
- cc) carente od irregolare esecuzione delle pulizie dei locali e delle attrezzature utilizzate: penale di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni evento;
- dd) utilizzo di prodotti non appropriati nell'esecuzione delle pulizie dei locali e delle attrezzature: penale di € 400,00 (quattrocento/00) per ogni evento;
- ee) negligenza nella conduzione dei locali e delle attrezzature, carente manutenzione ordinaria: penale di € 800,00 (ottocento/00) per ogni evento;
- ff) mancata/carente esecuzione di ordini di servizio impartiti dal Coordinatore Unico dei Servizi: per ogni fatto di inadempimento, penale di € 400,00 (quattrocento/00).

Con riferimento al servizio di pulizia:

- a) mancata comunicazione preventiva in caso di variazione o sostituzione di personale rispetto all'elenco iniziale approvato, verrà applicata una penale € 200,00 (duecento/00) per ogni giorno di mancata comunicazione applicabili dal 1° giorno di sostituzione;
- b) impiego di personale non addestrato, verrà applicata una penale pari a € 200,00 (duecento/00) per ogni incaricato che sia risultato non adeguato all'esperimento delle attività;
- c) uso di macchine e prodotti non a norma e fuori dalle indicazioni presentate in sede di offerta, verrà applicata una penale pari a € 150 (centocinquanta/00) per ogni non conformità;



- d) mancato rispetto delle fasce orarie convenute, verrà applicata una penale pari a € 500,00 (cinquecento/00) per ogni fascia oraria non rispettata;
- e) inefficienza nella gestione del servizio di raccolta rifiuti, verrà applicata una penale pari a € 500,00 (cinquecento/00) per ogni rilevata inefficienza;
- f) inefficienza nella gestione del servizio di distribuzione e rifornimento del materiale igienico sanitario, verrà applicata una penale pari a € 150,00 (centocinquanta/00) per ogni rilevata mancanza o inadeguata fornitura;

L'operatore economico dovrà indicare nell'offerta tecnica il sistema di controllo e monitoraggio della qualità del servizio. La documentazione utilizzata (o altro sistema), in qualunque momento, potrà essere visionata dal DEC. L'Affidataria potrà anche concordare le modalità di predisposizione di un questionario da sottoporre ai referenti, Ospiti e familiari, d'intesa con la Stazione Appaltante.

23. RISOLUZIONE E RECESSO

Trova applicazione per la risoluzione del contratto quanto previsto dall'art. 108, D.lgs. n. 50/2016.

Sono, inoltre, cause di risoluzione del contratto:

- l'accertamento in capo all'operatore economico aggiudicatario di una delle cause interdittive di cui all'art. 67 ovvero dell'art. 84, comma 4 del D.lgs. 159/2011;
- il mancato utilizzo nelle transazioni derivanti dal presente contratto del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010, n. 136;
- la sospensione senza giustificato motivo, anche di un giorno, dell'attività;

In caso di risoluzione anticipata del contratto e fino al perfezionamento di un novo affidamento, l'Amministrazione addebiterà all'operatore economico aggiudicatario il maggior onere derivante dalla necessità di far gestire il servizio ad altro operatore.

La risoluzione non si estende alle prestazioni già eseguite.

Per qualsiasi ragione si addivenga alla risoluzione del contratto, la ditta affidataria, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuta al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti subiti dagli Istituti.

L'Amministrazione, in piena autonomia, può recedere dal contratto, in qualunque tempo e fino al termine della prestazione, previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti limitatamente ad un periodo pari a 3 (tre) mesi.

24. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli articoli 12 e 13 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) si provvede all'informativa di cui al comma 1 dello stesso articolo facendo presente che i dati personali forniti dagli offerenti saranno raccolti presso gli I.Ci.S.S. – ISTITUTI CIVICI DI SERVIZIO SOCIALE, per le finalità inerenti alla gestione delle procedure previste dalla legislazione vigente per l'attività contrattuale e la scelta del contraente.

Il trattamento dei dati personali (registrazione, organizzazione, conservazione), svolto con strumenti informatici e/o cartacei idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, potrà avvenire sia per le finalità correlate alla scelta del contraente e all'instaurazione del rapporto contrattuale che per le finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo. Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della partecipazione alla procedura di gara, pena l'esclusione; per l'aggiudicatario il conferimento è, altresì, obbligatorio ai fini della stipulazione della convenzione e dell'adempimento di tutti gli obblighi conseguenti ai sensi di legge.

Il trattamento dei dati conferiti a soggetti pubblici sarà effettuato con le modalità di cui all'art. 18 del D.lgs. n. 196/2003, così come modificato e/o integrato dal GDPR. In relazione al trattamento dei dati conferiti l'interessato gode dei diritti di cui agli articoli da 15 a 23 del GDPR tra i quali figura il diritto d'accesso ai dati che lo riguardano, il diritto di rettificare, aggiornare, completare i dati erronei, incompleti, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi. Tali diritti potranno essere esercitati nei confronti degli ISTITUTI CIVICI DI SERVIZIO SOCIALE, titolare del trattamento nella persona del Legale Rappresentante.

Ai sensi dell'art. 6, comma 1, lettera b) del GDPR, il consenso non è dovuto in quanto il trattamento dei dati conferiti è necessario per l'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali.

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è stato nominato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento UE 2016/679 ed è IDEAPUBBLICA Srl nella persona del dott. Braccini Paolo. I contatti sono i seguenti: Telefono: 3355230774, email: rdp@iciss.vr.it.

25. FLUSSI FINANZIARI

L'Affidataria si assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche. Inoltre, s'impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo della provincia di Verona della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

La violazione degli obblighi previsti dall'art. 3 della L. n. 136/2010, determina la risoluzione di diritto del contratto.

26. CONTROVERSIE

Per tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto sarà competente il Foro di Verona. È fatta salva la facoltà della Stazione Appaltante, oltre che di risolvere le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto mediante transazione, di applicare l'art. 206, D.lgs. n. 50/2016.

Allegati:

- Allegato A – Planimetrie,
- Allegato B – Elenco personale,
- Allegato C1 – Inventario beni mobili struttura,
- Allegato C2 – Inventario beni mobili cucina.