



REGIONE TOSCANA  
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

## **CAPITOLATO SPECIALE**

### **PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI ASSISTENZIALI PER SOFFERENTI PSICHICI ZONA DISTRETTO LIVORNESE**

**CIG LOTTO UNICO:** \_\_\_\_\_

**ART. 1 OGGETTO E FINALITA’ DELL’APPALTO**

**ART. 2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

**2.1. NORMATIVA GENERALE E SPECIFICA**

**2.2. NORMATIVA GENERALE SU AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO**

**ART. 3 DURATA CONTRATTUALE**

**ART. 4 –LOTTO, VALORE STIMATO DELL’APPALTO E IMPORTO CONTRATTUALE**

**4.1 LOTTO DI GARA**

**4.2 VALORE STIMATO ED IMPORTO RIFERITO ALLA DURATA  
CONTRATTUALE**

**ART. 5 DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E DELLE ATTIVITA’**

**5.1. DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE**

**5.2. ATTIVITA’ CARATTERIZZANTI LA PRESTAZIONE**

**5.3 ATTIVITA’ E PRESTAZIONI DI SUPPORTO**

**5.4 STRUTTURA E PRESTAZIONI RELATIVE AL SUO UTILIZZO**

**ART. 6 SPECIFICA DELLE ATTIVITA’ E PRESTAZIONI DI SUPPORTO**

**6.1. SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

**6.2. FORNITURA DI BENI DI CONSUMO**

**6.3. INTERVENTI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE**

**6.4. FORNITURA BIANCHERIA E LAVAGGIO - GUARDAROBA**

**6.5. DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE**

**6.6 SMALTIMENTO RIFIUTI URBANI/SPECIALI**

- 6.7. MESSA A DISPOSIZIONE DI AUTOMEZZI IDONEI E SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO**
- 6.8. ATTIVITA' E SOSTENIMENTO DELLE SPESE LEGATE ALL'ESPLETAMENTO DI ATTIVITA' ESSENZIALI**
- 6.9. TENUTA DELLA DOCUMENTAZIONE**
- 6.10. IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO**

**ART. 7 RICHIESTA STRUTTURA DESTINATA ALLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

**ART. 8 PRESTAZIONI RELATIVE ALLA STRUTTURA**

- 8.1. MANUTENZIONE**
- 8.2. UTENZE, TARIFFE E TASSE RELATIVE ALLA STRUTTURA, IMPIANTI E ATTREZZATURE**
- 8.3. FORNITURA INIZIALE ARREDI E ATTREZZATURE - SOSTITUZIONE E REINTEGRO**

**ART. 9 ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE E QUALITA'**

- 9.1. ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE**
- 9.2. SISTEMA DI QUALITA'**

**ART. 10 CRITERI AMBIENTALI MINIMI**

**ART. 11 – FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE E DELL'APPALTATORE**

- 11.1 FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AZIENDA USL**
- 11.2 FUNZIONI E COMPETENZE DELL'APPALTATORE**

**ART. 12 – REFERENTI AZIENDALI E DELL'APPALTATORE**

- 12.1 REFERENTI AZIENDALI**
- 12.2 REFERENTE APPALTATORE**

**ART. 13 – PERSONALE**

- 13.1 FIGURE PROFESSIONALI, QUALIFICHE E COMPETENZE RICHIESTE**
- 13.2 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**
- 13.3 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**
- 13.4 RILEVAZIONE ED ARTICOLAZIONE DELL'ORARIO**
- 13.5 NORME IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO**
- 13.6 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI SCIOPERO**
- 13.7 PRESTAZIONI OPZIONALI RICHIESTE ALL'APPALTATORE**

**ART. 14 – STANDARD PRESTAZIONALI – INDICATORI – MONITORAGGIO E CONTROLLO**

- 14.1 STANDARD PRESTAZIONALI E INDICATORI**
- 14.2 MONITORAGGIO E CONTROLLO**

**ART 15 – SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

**ART. 16 – RESPONSABILITA' PER DANNI E POLIZZA ASSICURATIVA**

**ART. 17 - INCOLUMITA' PUBBLICA**

**ART. 18 - ACCERTAMENTO DANNI**

**ART. 19 - INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E PENALI**

**ART. 20 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

**ART. 21 – RECESSO UNILATERALE**

**ART. 22 – FATTURAZIONE DELLE PRESTAZIONI E PAGAMENTI**

**ART. 23 - DISPOSIZIONI FINALI E RINVIO ALLA NORMATIVA**

**\*\*\*\*\***

**ALLEGATI**

- Scheda Tecnica “A” *Struttura Residenziale Psichiatrica SRP3.1* per Interventi Socio-Riabilitativi

## **ART. 1 OGGETTO E FINALITA' DELL'APPALTO**

Il presente capitolato ha per oggetto l'appalto dei servizi finalizzati a percorsi assistenziali per sofferenti psichici nella Zona-Distretto dell'Azienda Toscana Nord Ovest: **Zona Distretto Livornese.**

Le attività e le finalità proprie dei servizi posti a gara nonché la tipologia, per la parte non descritta dal presente Capitolato, sono specificate ed analiticamente evidenziate nella n. 1 Scheda Tecnica (A) descrittiva dei singoli servizi socio-sanitari/socio assistenziali ed allegata al presente Capitolato quale parte integrante e sostanziale del medesimo.

Le attività e le prestazioni oggetto del presente appalto, così come separatamente specificate all'interno della scheda tecnica, dovranno essere prestate con idonea ed autonoma organizzazione, garantendo quanto previsto nel presente capitolato e nella relativa scheda tecnica ed applicando puntualmente il progetto offerto sulla base delle specifiche richieste. L'appaltatore sarà inoltre tenuto ad integrare le attività secondo la normativa, le disposizioni nazionali e regionali, nonché quelle aziendali vigenti che regolamentano il settore oggetto dell'appalto.

Le attività dovranno svolgersi, sulla base delle specifiche tecnico-organizzative di capitolato, in conformità ai progetti tecnici presentati in sede di gara.

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest, e per essa i Responsabili delle strutture sanitarie e sociali, avranno funzioni di indirizzo e coordinamento tecnico-istituzionale sul complesso delle attività socio-sanitarie da svolgere e fornirà all'aggiudicatario, nonché ai Referenti da esso incaricati, ogni elemento necessario al corretto assolvimento delle prestazioni.

L'aggiudicatario, in sede di stipula del contratto, si impegna a formulare per ciascuna prestazione d'intesa con la direzione della struttura sanitaria aziendale interessata, il regolamento, le linee guida ed i protocolli.

La tipologia di struttura ed interventi sono le seguenti:

- Scheda "A" Struttura residenziale psichiatrica per interventi socio riabilitativi con assistenza sulle 24 ore giornaliere (SRP3.1 ai sensi della DGRT n. 1127 del 09/12/2014).

## **ART. 2 – NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

### **2.1. NORMATIVA GENERALE E SPECIFICA**

#### **Normativa comunitaria e nazionale**

- Decreto direttoriale del Ministero della Salute 17/06/2019 Tavolo di lavoro tecnico sulla salute mentale;

-Decreto del Ministero della Salute del 11/05/2017 Approvazione del programma di attività del Centro nazionale per la prevenzione ed il controllo delle malattie 2017;

-D.P.C.M. 12/01/2017 "Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza", di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502;

- Decreto del Ministero della Salute del 02/08/2016 Approvazione del programma di attività del Centro nazionale per la prevenzione ed il controllo delle malattie - CCM per l'anno 2016;

- Accordo della Conferenza Unificata n. 137 del 3/11/2014 Accordo ai sensi dell'art. 9, comma 2, lettera c) del Decreto legislativo 28 agosto 1997 n. 281 tra il Governo le Regioni e le Province

Autonome di Trento e Bolzano, le Province, i Comuni e le Comunità montane sul documento recante "Definizione dei percorsi di cura da attivare nei Dipartimenti di Salute Mentale per i disturbi schizofrenici, i disturbi dell'umore e dei disturbi gravi di personalità";

- Legge n. 81 del 30/05/2014 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 marzo 2014, n. 52, recante disposizioni urgenti in materia di superamento degli ospedali psichiatrici giudiziari;

- Decreto legge n. 52 del 31/03/2014 Disposizioni urgenti in materia di superamento degli ospedali psichiatrici giudiziari;

- Piano d'Azione per la Salute Mentale OMS 2013 – 2020;

- Piano di azioni nazionale per la salute mentale (2013);

- Accordo della Conferenza Unificata n. 116 del 17/10/2013 Accordo ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lett.C) del D. L.gs. 28 agosto 1997, n. 281, tra il Governo, Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, le Province, i Comuni e le Comunità montane sul documento concernente "Le strutture residenziali psichiatriche";

- Legge n. 57 del 23/05/2013 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 25 marzo 2013, n. 24, recante disposizioni urgenti in materia sanitaria;

- Parere del Comitato economico e sociale europeo sul tema «Anno europeo della salute mentale per un lavoro e una qualità di vita migliori» (parere d'iniziativa) 2012;

- Raccomandazioni in merito all'applicazione di accertamenti e trattamenti sanitari obbligatori per malattia mentale (Art. 33 – 34 – 35 Legge 23 Dicembre 1978, n. 833) Testo approvato dalla Conferenza dei Presidenti delle regioni e delle Province Autonome di Trento e Bolzano il 19 marzo 2009;

- Linee di indirizzo nazionali per la salute mentale (2008);

- D.P.R. 7 aprile 2006 Approvazione del «Piano sanitario nazionale» 2006-2008;

- Linee di indirizzo per gli interventi negli ospedali psichiatrici giudiziari (OPG) e nelle case di cura e custodia (2008);

- Dichiarazione di Helsinki: Principi etici per la ricerca medica che coinvolge soggetti umani;

- LIBRO VERDE 2005 - Migliorare la salute mentale della popolazione. Verso una strategia sulla salute mentale per l'Unione europea;

- Dichiarazione sulla Salute mentale per l'Europa (2005);

- Carta europea dei diritti del malato (2001);

- Legge 09-01-2004, n. 6... in materia di interdizioni e di inabilitazione, nonché relative norme di attuazione, di coordinamento e finali;

- Ministero dell'Interno Circolare n. 3/2001 del 20 luglio 2001 Trattamento sanitario obbligatorio per soggetti con patologia mentale. Competenze della polizia Municipale;

- L. 328/2000: Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;

- Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502;

- Decreto Legislativo del 19 giugno 1999, n. 229 "Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini";

- D.P.R. 7 aprile 1994 Approvazione del progetto-obiettivo "Tutela della salute mentale 1994-1996" (GUF 22 aprile 1994, n. 93);

- Convenzione per la protezione dei diritti dell'uomo e la dignità dell'essere umano riguardo alle applicazioni della biologia e della medicina (1997);

- D.P.R. 10 novembre 1999 Approvazione del progetto-obiettivo "Tutela della salute mentale 1998-2000";

- Legge n. 180 del 13 maggio del 1978 "Accertamenti e trattamenti sanitari volontari e obbligatori";

- Legge 23 dicembre 1978, n. 833 Istituzione del servizio sanitario nazionale;

- Carta di Ottawa per la promozione della salute (1986).

### **Normativa toscana**

- Piano sanitario e sociale integrato regionale 2018-2020;

- L.R. 24 febbraio 2005, n. 40, s.m.i. "Disciplina del servizio sanitario regionale" e successive modifiche ed integrazioni;
- L.R. 24 febbraio 2005, n. 41, s.m.i. "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" e successive modifiche ed integrazioni;
- Delibera n.668 del 20-05-2019 con oggetto : Sostegno all'attività del progetto SPRINT Sistema di Protezione INTERdisciplinare per la salute mentale dei richiedenti asilo e rifugiati. Ulteriore destinazione risorse alla Ausl Toscana Centro per l'anno 2019;
- Delibera n.110 del 14-02-2017 con oggetto: Legge regionale n. 51/2009: individuazione dei processi riabilitazione, salute mentale, dipendenze e ambulatoriale ed approvazione dei requisiti di processo per l'accreditamento istituzionale. Approvazione definitiva;
- Deliberazione Giunta regionale del 9 dicembre 2015, n. 1195 con oggetto Recepimento dell'Accordo di Conferenza Unificata n. 137/CU del 13.11.2014 "Definizione dei percorsi di cura da attivare nei Dipartimenti di salute mentale per i disturbi schizofrenici, i disturbi dell'umore e i disturbi gravi di personalità" e approvazione Linee di indirizzo regionali;
- Deliberazione Giunta regionale del 9 novembre 2015, n. 1063 "Approvazione Linee di indirizzo per la qualificazione della risposta all'emergenza urgenza psichiatrica nell'infanzia e nell'adolescenza e dei percorsi di cura residenziali e assegnazione risorse";
- Deliberazione Giunta regionale del 9 dicembre 2014, n. 1127 "Le strutture residenziali psichiatriche e l'abitare supportato. Linee di indirizzo e promozione di progettualità con assegnazione di risorse alle Aziende USL";
- Deliberazione Giunta regionale del 2 dicembre 2013 n. 1017 "Linee di indirizzo metodologiche regionali sulla psicoeducazione orientate al "recovery" in salute mentale";
- Delibera Giunta regionale del 17 dicembre 2012, n. 1159 "Linee guida per la diagnosi e la gestione dei disturbi specifici di apprendimento";
- Delibera Giunta regionale del 14 maggio 2012, n. 404 "Protocollo d'intesa fra Regione Toscana e Coordinamento toscano delle Associazioni per la salute mentale. Approvazione schema";
- Deliberazione Giunta regionale del 22 marzo 2010 n. 363 Protocollo d'intesa "Costituzione di un Centro regionale per la promozione e lo sviluppo dell'auto mutuo aiuto dei cittadini utenti della salute mentale". Approvazione schema e prenotazione risorse;
- Deliberazione Giunta regionale del 30 novembre 2009 n. 1080 Presa d'atto del documento "Raccomandazioni in merito all'applicazione di accertamenti e trattamenti sanitari obbligatori per malattia mentale" (artt. 33-34-35 Legge 23 dicembre 1978, n 833);
- Deliberazione Giunta regionale del 15 ottobre 2008, n. 800 "Guadagnare salute in Toscana: rendere facili le scelte salutari" Azione B.2 Favorire l'attività fisica per le persone portatrici di disagio e disturbo mentale;
- Deliberazione Giunta regionale del 27 dicembre 2007 n. 1016 "Linee guida per l'organizzazione e il funzionamento del Dipartimento di Salute Mentale";
- Deliberazione Giunta regionale del 27 giugno 2005 n. 687 "Messa a regime del Sistema Informativo regionale sulla Salute Mentale e inserimento nel Manuale di certificazione dei flussi informativi sanitari";
- Deliberazione Giunta regionale del 12 dicembre 2005 n. 1210 "Istituzione Commissione regionale per il governo clinico della salute mentale";
- DGRT. n. 1535 del 18/12/2023 "Linee di indirizzo regionali per la ristorazione assistenziale".

## **2.2. NORMATIVA GENERALE SU AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO**

### **Normativa nazionale**

- D.P.R. 14 gennaio 1997 "Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private";

### **Normativa toscana**

- L.R. 5 agosto 2009, n. 51, “Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento”
- Legge regionale 2 agosto 2016, n. 50 "Disposizioni sulle procedure, sui requisiti autorizzativi di esercizio e sui sistemi di accreditamento delle strutture sanitarie". Modifiche alla [l.r. 51/2009](#);
- Legge regionale 4 maggio 2017, n. 21 – “Nuove disposizioni in materia di accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato - Modifiche alla l.r. 82/2009 e alla l.r. 51/2009”;
- Decreto del Presidente della Giunta regionale 17 novembre 2016, n. 79/R “Regolamento di attuazione della legge regionale 5 agosto 2009, n. 51 in materia di autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie” con il quale, all’Allegato D, sono stati definiti i requisiti e le procedure per il rilascio dell’accREDITAMENTO
- DGR Toscana n.110/2017 “Requisiti di processo riabilitazione, salute mentale, dipendenze e ambulatoriale
- Decreto del Presidente della Giunta regionale 16 settembre 2020, n. 90/R Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie . Modifiche al regolamento di attuazione della legge regionale 5 agosto 2009 , n. 51, approvato con decreto del Presidente della Giunta regionale 17 novembre 2016 , n. 79. Revoca DPGR n. 85/R dell' 11 agosto 2020 .
- Accordo Stato Regioni - Rep. Atti n. 151/ CSR del 4 agosto 2021 e dell’adozione del Decreto Ministeriale 19/12/2022, recepito con Delibera di Giunta Regionale 1150/2023,
- Delibera di giunta regionale 1150 del 09/10/2023 “DGRT n. 967 del 7 agosto 2023 “Recepimento disposizioni DM Ministero della Salute del 19 dicembre 2022 - Gazzetta Ufficiale n. 305 del 31/12/2022 - prime linee di indirizzo applicative alle strutture sanitarie, pubbliche e private”: revoca e nuovo recepimento”, in specie allegato A e Allegato B;

## **ART. 3 – DURATA CONTRATTUALE**

La durata dell’appalto è stabilita in n. 4 (quattro) anni oltre a n. 4 (quattro) anni di rinnovo contrattuale attivabile esclusivamente su richiesta dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

La decorrenza dei servizi è stabilita dal giorno di effettivo avvio attestato dal relativo verbale.

I primi sei mesi di espletamento del servizio saranno considerati periodo di prova in cui l’Azienda avrà facoltà di sciogliere il vincolo negoziale in caso di valutazione negativa motivata entro 30 giorni successivi alla scadenza del semestre.

## **ART. 4 – LOTTO, VALORE STIMATO DELL'APPALTO E IMPORTO CONTRATTUALE**

### **4.1 LOTTO DI GARA**

L'appalto è previsto in in unico lotto funzionale.

### **TABELLA RIASSUNTIVA DEL LOTTO DI GARA**

LOTTO			
-------	--	--	--

	Documenti riferiti al lotto	Durata/anni	Rinnovo/anni
LOTTO UNICO	Scheda “A” <i>Struttura Residenziale Psichiatrica SRP3.1</i> per Interventi Socio-Riabilitativi;	4	4

#### 4.2 VALORE STIMATO ED IMPORTO RIFERITO ALLA DURATA CONTRATTUALE

Il valore stimato dell'appalto, calcolato ai sensi del terzo comma dell'art. 14, comma 4, del D. Lgs. n. 36/2023, è pari:

- ad **€ 6.039.704,54** IVA esclusa

come dettagliato nella tabella sottostante,

<b>A) Importo a base di gara (A)</b>	<b>€ 2.217.364,56</b>
<b>B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso</b>	<b>€ 0,00</b>
<b>Importo complessivo (A+B)</b>	<b>€ 2.217.364,56</b>
<b>C) Importo per l'opzione di proroga (sei mesi)</b>	<b>€ 277.170,57</b>
<b>D) Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento</b>	<b>€ 443.472,91</b>
<b>E) Importo per eventuali imprevisti compreso la revisione prezzi nel periodo contrattuale (ipotizzato 1,50% dell'importo a base di gara)</b>	<b>€ 33.260,47</b>
<b>F) Importo prestazioni opzionali periodo contrattuale</b>	<b>€ 48.583,76</b>
<b>TOTALE A+B+C+D+E+F</b>	<b>€ 3.019.852,27</b>
<b>Importo per il rinnovo</b>	<b>€ 3.019.852,27</b>
<b>VALORE STIMATO DELL'APPALTO</b>	<b>€ 6.039.704,54</b>

La scheda tecnica allegata riporta al punto n. 12 il valore economico annuale presunto del servizio.

#### ART. 5 – DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E DELLE ATTIVITA'



## 5.1. DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE

L'oggetto della prestazione è individuato in linea generale dal presente capitolato e nello specifico dalla relativa Scheda Tecnica allegata che può riportare contenuti integrativi rispetto al capitolato.

In particolare nella scheda allegata sono descritti: al punto 3 **“l'Oggetto della prestazione”** e ai punti 8 e 9 rispettivamente le **“Attività caratterizzanti la prestazione”** e le **“Attività e prestazioni di supporto”**.

Premesso quanto sopra, l'Ente appaltante si riserva i seguenti compiti istituzionali e funzioni:

-la definizione dei criteri e delle modalità di ammissione e dimissione degli utenti al servizio, nel rispetto delle categorie dei beneficiari indicate nella scheda tecnica allegata al punto 5 **“Tipologia degli utenti”**.

- modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni: per l'accesso agli interventi di assistenza alla persona si fa riferimento a quanto stabilito dai regolamenti e dai protocolli operativi vigenti nelle singole Zone Distretto ed a quanto previsto nei progetti individuali di assistenza.

## 5.2. ATTIVITA' CARATTERIZZANTI LA PRESTAZIONE

Di seguito si elencano le attività caratterizzanti le prestazioni indicate al **punto 8 della Scheda Tecnica** che si concretizzano in:

### Attività interne:

- x Cura del sé (igiene personale attiva, e passiva, se necessario, cura dell'abbigliamento ,etc.)
- x Pulizie e Cura degli ambienti della struttura: l'attività è ritenuta caratterizzante la prestazione nella misura in cui si deve tendere a realizzare un buon coinvolgimento degli utenti per aumentarne la competenza e l'autonomia. Per questo si dovrà privilegiare gli ambienti personali
- x Piccole attività ricreative e socializzanti
- x Promozione della vita di gruppo e della relazionalità interna al gruppo.

### Attività esterne: dovranno svolgersi con modalità specificate

- x Accompagnamento nelle attività esterne
- x Apprendimento dell'uso dei trasporti pubblici
- x Trasporto degli utenti per attività esterne con mezzo dell'aggiudicatario
- x Attività di shopping
- x Utilizzazione degli uffici pubblici
- x Mantenimento delle relazioni familiari e stimolo alle relazioni sociali (assumendo il ruolo di facilitatori)
- x Attività del tempo libero

Nell'ambito delle funzioni di indirizzo e coordinamento tecnico istituzionale sul complesso delle attività socio-assistenziali le indicazioni sulle linee assistenziali e sulla impostazione dei progetti individuali verranno forniti dalla Equipe del CSM della U.F.S.M.A., che manterrà una funzione di verifica costante della esperienza, collegandosi organicamente attraverso le riunioni di supervisione (a cui la aggiudicataria dovrà assicurare la partecipazione del personale) e negli incontri a tantum.

**Attività di assistenza e cura della persona** comprendono tutte le attività riferibili al mansionario degli operatori individuati per tali compiti:

- supporto agli ospiti per le attività della vita quotidiana e di igiene personale (diurna e notturna),
- supporto e supervisioni rispetto al cambio della biancheria, del vestiario e dell'espletamento delle funzioni di pulizia e lavaggio degli stessi;
- attuazione interventi di primo soccorso;

- provvedere al trasporto di utenti in caso di visite specialistiche o disbrigo pratiche amministrative con utilizzo dell'automezzo messo a disposizione dall'appaltatore per visite mediche esterne ed esami diagnostici;
- supporto al medico durante le visite mediche interne;
- disbrigo pratiche amministrative e commissioni presso amministrazioni e pubblici uffici;
- accompagnamento dell'utente per l'accesso ai servizi;

#### **Assistenza riabilitativo-educativa:**

- stimolare l'utente rispetto alle attività quotidiane e di igiene personale;
- stimolare l'utente rispetto alle attività di cambio della biancheria, del vestiario e dell'espletamento delle funzioni di pulizia e lavaggio degli stessi;
- collaborare alle attività di socializzazione di singoli e gruppi.
- proporre momenti di socializzazione, stimolando la partecipazione degli utenti.
- stimolare ed aiutare la persona alla partecipazione ad iniziative culturali e ricreative, manifestazioni sia sul territorio che in ambito residenziale;
- uscite motivate da attività esterne alla residenza, comprese quelle relative all'animazione;
- utilizzare linguaggi di sistemi di comunicazione-relazione appropriati in relazione alle condizioni operative;
- rapportarsi, con dinamiche relazionali appropriate, all'utente;
- gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità;
- collaborare alla verifica della qualità dei servizi,
- collaborare alla definizione dei propri bisogni di formazione;
- collaborare alla programmazione degli interventi assistenziali e alla loro attuazione;
- collaborare alla attuazione di sistemi di verifica degli interventi.

**Assistenza infermieristica:** in base alle prescrizioni dei medici predisposizione delle terapie farmacologiche destinate alla somministrazione e all'auto somministrazione da parte dell'utente.

**Assistenza farmaceutica, assistenza integrativa e assistenza protesica** I medicinali di pertinenza psichiatrica vengono forniti agli ospiti della Struttura direttamente ed esclusivamente dalle strutture Azienda Toscana Nord Ovest attraverso la distribuzione diretta effettuata dagli operatori con le modalità di erogazione concordata con la UFSMA. Gli psicofarmaci in Classe C prescritti su ricettario bianco saranno a carico degli ospiti. I medicinali non di pertinenza psichiatrica di Classe A o C saranno prescritti dal Medico di medicina Generale di ciascun utente ed a carico di quest'ultimi.

**Assistenza medico-specialistica:** per quanto riguarda le prestazioni di carattere preventivo, curativo e riabilitativo, la ditta aggiudicataria dovrà avvalersi del SSN, secondo le modalità previste dalla legislazione vigente, fatta salva la facoltà di ogni ospite di ricorrere alle cure del medico di fiducia. In particolare il gestore, attraverso i propri operatori, dovrà:

- chiamare in caso di necessità o all'occorrenza, il medico di fiducia dell'ospite;
- somministrare e supervisionare l'assunzione dei medicinali prescritti dal medico;
- provvedere all'approvvigionamento in caso di impossibilità dell'ospite;
- Preparare agli ospiti la dieta prescritta dal medico;
- organizzare, su prescrizione del medico curante o della guardia medica, l'eventuale trasporto in ospedale dell'ospite, avvisando immediatamente i familiari e mantenere i rapporti con lo stesso durante i periodi di degenza;
- avvisare la UFSMA di riferimento in caso di repentino aggravamento dello stato di salute dell'ospite, in modo da poter provvedere ad interventi urgenti.

### **5.3. ATTIVITA' E PRESTAZIONI DI SUPPORTO**

Le Attività di supporto, complementari allo svolgimento delle prestazioni, sono individuate nel **punto 9 della Scheda Tecnica**.

I servizi di supporto o complementari, solo se previsti e richiesti al punto 9 della scheda tecnica, sono considerati ai fini dell'affidamento complessivo. Tali attività dovranno osservare gli standard descritti nell'art. 6 del presente capitolato.

Gli oneri connessi allo svolgimento di detti servizi, facenti parte della base d'asta, graveranno totalmente sull'aggiudicatario, e non potranno, pertanto, essere inoltrate all'Azienda USL Toscana Nord Ovest richieste di magazzino o di contributi di cassa economale connessi a detti servizi, né dovranno in alcun modo incidere sulle risorse umane previste nella scheda.

Le attività di supporto richieste come indicate al punto 9 della scheda tecnica sono le seguenti:

- Servizio di ristorazione
- Fornitura di beni di consumo
- Interventi di pulizia e sanificazione
- Fornitura biancheria e lavaggio - guardaroba
- Disinfestazione e derattizzazione;
- Smaltimento rifiuti urbani/speciali;
- Messa a disposizione di automezzi idonei e servizi di accompagnamento per spostamenti degli ospiti;
- Attività e sostenimento delle spese legate all'espletamento della attività essenziali es. per gite, uscite e programmi di attività, comprese quelle che comportino pagamento di biglietti di ingresso, consumazione dei pasti al di fuori della struttura e simili
- Tenuta della documentazione
- Implementazione sistema informativo

### **5.4. STRUTTURA E PRESTAZIONI RELATIVE AL SUO UTILIZZO**

Considerato che la scheda tecnica prevede la richiesta di servizio dotato di struttura per cui la stessa viene messa a disposizione dall'appaltatore per lo svolgimento del servizio come indicato al punto 11 della scheda tecnica è a carico dell'appaltatore:

- La manutenzione ordinaria nelle modalità indicate all'art 8.1
- La manutenzione straordinaria nelle modalità indicate all'art 8.1
- Il pagamento di utenze, tariffe e tasse relative alla struttura, agli impianti e attrezzature nelle modalità indicate all'art 8.2
- E' sempre richiesta la fornitura di arredi e attrezzature, in quanto l'immobile deve essere dotato di tali beni, secondo le indicazioni fornite nella scheda tecnica e nelle modalità indicate all'art 8.3.
- E' sempre richiesta la sostituzione/reintegro di tutti gli arredi e attrezzature presenti nella sede della struttura nel caso in cui il logorio e l'obsolescenza li rendano non più utilizzabili, nelle modalità indicate all'art 8.4.

## **ART. 6 - SPECIFICA DELLE ATTIVITA' E PRESTAZIONI DI SUPPORTO**

### **6.1. SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione, consiste nel garantire agli utenti, per tutti i giorni di apertura della struttura, l'intera giornata alimentare seguendo un piano dietetico validato da dietista esperto.

I Menu' dovranno essere redatti in conformità a quanto previsto dalle norme e atti regionali inerenti la nutrizione assistenziale così come tutte le attività inerenti la ristorazione.

**L'intera giornata alimentare** si compone di: colazione, pranzo, merenda e cena.

Tale servizio comprende le fasi di approvvigionamento, di preparazione e somministrazione/distribuzione pasti. Qualora la preparazione avvenga al di fuori della struttura

interessata, per il trasporto dei pasti dovranno essere utilizzati mezzi regolarmente autorizzati al trasporto di alimenti.

Il servizio comprende:

- la distribuzione del vitto nel rispetto delle scelte fatte, in conformità alle normative vigenti in materia igienica e nel rispetto dei tempi di assunzione di ciascun ospite;
- la cura nella presentazione del vitto, sia sul carrello che nel piatto;
- la fornitura di vassoi/tovagliette, della posateria, degli utensili, delle stoviglie, del vasellame e di quant'altro necessario;
- la fornitura e consegna delle derrate alimentari, complete delle scodelle, bicchieri, tovaglioli monouso;
- la fornitura di tutti i generi di conforto, detti extra pasto;
- il lavaggio/smaltimento delle attrezzature e del materiale sporco;
- lo smaltimento di tutti i rifiuti prodotti nelle varie fasi di lavorazione.
- in occasione di particolari ricorrenze quali Natale, Capodanno, Pasqua, la preparazione di un pranzo speciale;
- la fornitura della quantità di acqua minerale naturale/frizzante in bottiglia sigillata deve essere garantita senza alcuna limitazione;

I pasti/derrate dovranno essere consegnate in tempo utile in base alle esigenze del servizio.

Il servizio dovrà essere eseguito a regola d'arte, sia per la qualità delle materie prime utilizzate, che per le modalità di espletamento delle varie operazioni, nel pieno rispetto dei tempi e delle garanzie igienico sanitarie.

L'aggiudicatario provvederà all'acquisto delle derrate, scegliendo i fornitori a propria discrezione e sotto la propria responsabilità. L'Azienda tramite le strutture competenti si riserva il diritto di procedere direttamente, nei momenti che riterrà opportuni, al controllo qualitativo ed igienico-sanitario del servizio in questione.

Composizione del pasto e caratteristiche Menù: il pasto, nel rispetto dei menù predisposti, dovrà essere composto per utente sia pranzo che a cena da:

- a) un primo;
- b) un secondo;
- c) un contorno;
- d) un frutto/dessert/yogurt
- e) pane
- f) condimenti (olio extravergine di oliva, sale, aceto)

Nell'alimentazione si dovrà tener conto della libera scelta degli utenti compatibilmente con le prescrizioni dietologiche e le loro patologie. Il menù, predisposto da personale individuato dall'affidatario dovrà essere presentato in sede di progetto-offerta e preventivamente all'avvio del servizio. Il menù dovrà essere articolato, salvo diverse e motivate esigenze della struttura, almeno su 4 settimane in una versione autunnale, invernale, primaverile ed estiva per seguire la stagionalità degli alimenti, adottando preferibilmente il modello alimentare mediterraneo e avendo riguardo alla gastronomia tradizionale/locale. I piatti proposti giornalmente dovranno corrispondere, per tipo e qualità, a quelli indicati nel menù. Il Menù dovrà essere esposto c/o la struttura ed essere reso disponibile per le famiglie.

In particolare l'affidatario dovrà fornire agli utenti:

- colazione: congrue quantità di biscotti, fette biscottate, burro, marmellata, miele, limoni freschi, camomilla e tè in bustine, orzo solubile, cacao, caffè, latte, zucchero,
- pranzo e cena composte da:
  - primo piatto: un'alternativa almeno costituita da pasta o riso in bianco;
  - secondo piatto: un'alternativa almeno costituita da formaggio tenero in confezione monodose;

- contorno: di cui almeno uno di verdura cotta e uno di verdura cruda e sempre disponibile patate lesse;
- frutta fresca lavorata, frutta fresca o frutta cotta di stagione o Yogurt o dessert (prodotto da forno, budino, ecc).

- merenda: tè (anche senza zucchero per diabetici), caffè, cacao solubile, zucchero, yogurt, biscotti o altri preparati da forno, frutto o succo di frutta.

Dovrà essere garantita, in caso di necessità, una sufficiente fornitura di integratori alimentari (proteici, per diabetici, addensanti, ecc) per far fronte di situazioni critiche dal punto di vista nutrizionale.

Specifiche tecniche relative alla predisposizione dei Menù e alle derrate alimentari occorrenti per la preparazione dei pasti: le derrate alimentari impiegate per la preparazione dei pasti dovranno possedere i requisiti previsti dalla normativa in materia e da eventuali disposizioni dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

Non è ammessa la fornitura di alimenti derivanti da organismi geneticamente modificati (OGM) o che contengano ingredienti della stessa origine.

Non saranno ammesse derrate con etichettature incomplete e non in lingua italiana.

Le informazioni riportate sulle etichette dei prodotti confezionati dovranno essere conformi a quanto previsto dalla normativa. In particolare dovranno essere riportati:

- la denominazione di vendita;
- l'elenco degli ingredienti;
- la quantità nominale;
- il termine minimo di conservazione, o nel caso di prodotti molto deperibili dal punto di vista microbiologico
- la data di scadenza;
- il nome o la ragione sociale o il marchio depositato;
- la sede dello stabilimento di produzione;
- il lotto di appartenenza o, in mancanza, la scadenza espressa con almeno il giorno, mese e anno;
- le modalità di conservazione.

L'etichettatura nutrizionale dovrà essere conforme a quanto previsto dalla normativa.

Le date di scadenza o il termine minimo di conservazione dei prodotti utilizzati dovranno essere tassativamente rispettati.

I prodotti utilizzati dovranno essere conservati con le modalità indicate e/o comunque previste dalla normativa vigente.

E' auspicabile l'impiego di prodotti ottenuti con tecniche compatibili con l'ambiente, quali agricoltura integrata e/o biologica, nonché tipici e tradizionali, prodotti IGP e quelli a denominazione protetta certificato ai sensi delle rispettive normative comunitarie di riferimento. E' richiesta la fornitura, il più possibile, di alimenti stagionali. E' auspicabile la provenienza di questi ultimi da "filiera corta" e/o a "chilometro zero".

L'aggiudicatario dovrà acquisire dai propri fornitori e rendere disponibili al committente, idonee certificazioni di qualità e le dichiarazioni di conformità delle derrate alle disposizioni vigenti in materia alimentare.

L'aggiudicatario dovrà farsi carico della fornitura di particolari menu destinati ad ospiti affetti da patologie croniche certificate dal medico curante e nel rispetto della tabella dietetica approvata dal competente Ufficio Igiene Pubblica degli Alimenti dell'Azienda USL.

Nel caso di fornitura delle diete speciali e menù alternativi l'affidatario non sarà obbligata a garantire giornalmente le alternative ovvero la scelta per l'utente tra tre primi, tre secondi, due contorni.

L'Aggiudicatario inoltre dovrà:

- valutare la gradevolezza dei piatti da parte degli ospiti e di rendere gli stessi appetibili; nel caso vi siano piatti non graditi la Ditta avrà il compito di sostituirli con altri più graditi aventi le stesse caratteristiche nutrizionali;
- predisporre menu specifici in occasione di particolari ricorrenze e compleanni;
- prevedere meccanismi o collaborazioni per il recupero degli alimenti non somministrati;
- formalizzare un menu in caso di emergenze particolari quali scioperi o mancanza di pasti.

Personale adibito al servizio: Il personale adibito a quanto previsto dalla Stazione appaltante per il servizio di ristorazione dovrà avere adeguata formazione, prevista dalla normativa vigente.

Il personale dovrà essere sottoposto alla sorveglianza sanitaria prevista dalla vigente normativa in materia di sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro. La Ditta appaltatrice dovrà garantire la formazione continua del personale già adeguatamente formato ed addestrato con particolare riguardo alla corretta applicazione del sistema H.A.C.C.P.

Al personale impiegato nel servizio dovranno essere forniti i dispositivi di protezione individuali necessari conformi alla vigente normativa.

Controlli alimenti consegnati, rintracciabilità del prodotto e conservazione: nelle varie fasi relative all'erogazione del servizio di ristorazione, dovrà esser garantita la corretta applicazione dei piani di autocontrollo predisposti dal Soggetto Affidatario e il rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia. Nel caso di non conformità di una o più parti del pasto riscontrate al momento della distribuzione e che ne comportino la sostituzione, questa dovrà avvenire entro 30 minuti dal momento del riscontro. Dovrà essere garantita la rintracciabilità del prodotto nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia. A tutela della Stazione appaltante e dello stesso affidatario, quest'ultimo dovrà mantenere a disposizione, per almeno 3 giorni presso la cucina della struttura, con idonea conservazione (temperatura da 0° C a + 4°C) un campione rappresentativo del pasto somministrato, che potrà essere utilizzato in caso di insorgenza di problematiche igienico-sanitarie agli ospiti (eventualmente imputabili agli alimenti).

Potranno essere eseguiti, in qualsiasi momento e senza preavviso, controlli specifici per verificare la rispondenza del servizio fornito alle prescrizioni contrattuali (compreso la qualità organolettica dei pasti forniti) e alle normative vigenti in materia. Tali controlli potranno avvenire da parte della Stazione appaltante e/o da altri organi preposti al controllo (ASL, ecc) per la parte di propria competenza.

Al fine di agevolare i controlli suddetti, l'affidatario dovrà mettere a disposizione i piani di autocontrollo, le registrazioni delle procedure, i risultati delle verifiche effettuate ed ogni altro materiale o documento eventualmente richiesto e ritenuto utile ai fini del controllo stesso.

## **6.2. FORNITURA DI BENI DI CONSUMO**

Oltre alla fornitura di generi alimentari e agli altri beni per il consumo dei pasti l'appaltatore dovrà provvedere, con oneri a proprio carico, alla fornitura di beni di consumo che hanno ad oggetto:

- Prodotti per l'igiene personale, carta igienica, salviette asciugamani
- Prodotti per la pulizia degli ambienti
- Materiali occorrenti per le attività
- Materiali sanitari compresi DPI e altri sistemi di protezione in base alla vigente normativa
- Materiali di consumo vari

Tali beni dovranno essere a norma e compatibili con l'attività svolta, tecnicamente efficienti, e rispondere ai requisiti di legge ivi inclusi quella della sicurezza.

## **6.3. INTERVENTI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE**

Le attività di supporto e sostegno nelle pulizie e cura dell'ambiente di vita e delle aree comuni fanno parte delle attività caratterizzanti la prestazione in quanto rientrano nel percorso riabilitativo

educativo, tuttavia é richiesto all'appaltatore di provvedere all'effettuazione di interventi di sanificazione periodici che dovranno consistere in una pulizia accurata di tutti i locali arredi ed in particolare:

**Cadenza almeno mensile:**

- totale rimozione ed asportazione di qualsiasi traccia di sporco e polvere da tutte le superfici sia orizzontali che verticali anche difficilmente accessibili, compresi gli arredi;
- lavaggio dei pavimenti di tutti i locali con sostanze detergenti e disinfettanti ed eliminazione di eventuali macchie o incrostazioni;
- pulizia, lavaggio, disinfezione con speciali prodotti ad azione germicida degli ambienti della cucina;
- pulizia, lavaggio, disinfezione con speciali prodotti ad azione germicida dei servizi igienico-sanitari inclusi rubinetti, portasapone, porta salviette, porta rotoli, portarotoloni ed accessori.

**Cadenza almeno trimestrale**

- pulizia di infissi interni ed esterni, avvolgibili, persiane, vetrate, ceratura delle superfici in linoleum, lavaggio e stiratura dei tendaggi verticali nonché dello smontaggio e rimontaggio di questi ultimi;
- spolveratura ad umido degli stipiti, bocchette d'aerazione e davanzali;
- pulizie delle parti comuni scale, angoli, corrimano, interruttori, maniglie, pulsantiere degli ascensori (ove presenti);
- deragnatura di tutte la superfici della struttura;
- pulizia degli spazi esterni di pertinenza della struttura compreso il taglio dell'erba, potatura arbusti e di tutte le piante presenti
- interventi di sanificazione straordinari, nelle modalità stabilite dalle normative in vigore, in caso di protrarsi dell'emergenza COVID-19;

**Attrezzature e prodotti:** il servizio di sanificazione comprende anche la fornitura e l'utilizzo di tutti i prodotti, le macchine e le attrezzature necessarie per l'espletamento del servizio. Nell'offerta tecnica dovranno essere indicate le attrezzature e macchine che saranno utilizzate nell'espletamento dei servizi. Tali attrezzature dovranno essere conformi alle vigenti normative e conservati in perfetto stato di efficienza e manutenzione e corredati di scheda tecnica e di sicurezza.

La pulizia dei locali dovrà essere effettuata con prodotti igienizzanti biodegradabili nel rispetto della vigente normativa. Nell'offerta tecnica dovranno essere indicati i presidi e prodotti che saranno utilizzati nello svolgimento del servizio con la relativa scheda tecnica

All'inizio del rapporto e in corso di esecuzione contrattuale l'aggiudicatario dovrà comunicare al DEC o ad altri referenti individuati dall'Azienda Toscana Nord Ovest eventuali variazioni dei prodotti igienizzanti utilizzati rispetto a quelli indicati nell'offerta tecnica.

Fermo restando quanto sopra descritto, in merito agli interventi periodici di sanificazione, laddove si rendesse impossibile il coinvolgimento degli ospiti, gli operatori dovranno svolgere le attività quotidiane necessarie a rendere l'intera struttura igienicamente sicura e confortevole per gli ospiti.

**6.4. FORNITURA BIANCHERIA E LAVAGGIO - GUARDAROBA**

Le attività di supporto nello svolgimento del cambio della biancheria fanno parte delle attività caratterizzanti la prestazione, in quanto rientrano nel percorso riabilitativo educativo, tuttavia é richiesto all'appaltatore di provvedere alla:

**1) Fornitura della biancheria e lavaggio,** il servizio dovrà consistere nella:

- Fornitura, della biancheria piana da letto: lenzuola, federe, traverse, copriletto, coperte di lana. La dimensione della biancheria deve essere compatibile con i letti in dotazione della struttura;
- Fornitura asciugamani in spugna.

- Fornitura, della biancheria da cucina: canovacci, tovaglie idonee ai tavoli, comprensivi di coprimacchia e tovaglioli, pari al numero degli ospiti, che devono essere sostituite in ciascun momento ristorativo (pranzo, merenda).

La biancheria utilizzata presso i centri (teli bagno, tovaglie ecc.) dovrà essere di cotone 100%.

Le dimensioni di asciugamani, tovaglie e tovaglioli dovranno essere adeguate all'uso cui sono adibite.

A parte la fornitura iniziale, l'aggiudicatario dovrà provvedere alla successiva fornitura della biancheria (piana da letto, da cucina e per igiene) garantendo nel corso dell'appalto la sua sostituzione in caso di usura e comunque almeno una volta l'anno. Dovrà assicurare la costituzione di adeguata scorta presso la struttura nonché il suo continuo e diretto rifornimento nei locali adibiti a magazzino biancheria, in modo che la struttura risulti in qualsiasi occasione fornita della dotazione idonea all'espletamento del servizio cui è preposta.

- Lavaggio della biancheria all'interno della struttura con la messa a disposizione di apposita lavatrice. La metodologia di lavaggio deve rispondere agli standard qualitativi e normativi del tipo di intervento richiesto.

- Lavaggio completo della biancheria da effettuarsi almeno una volta a settimana e/o in caso di bisogno igienico-sanitario e necessariamente in caso di cambio di ospite.

I trattamenti di lavaggio dovranno prevedere l'utilizzo di detergenti atti ad impedire lo svilupparsi di batteri, muffe, funghi ed altri microrganismi e dovranno essere sottoposti a candeggio se la natura dei tessuti lo richiede. L'appaltatore ha altresì l'obbligo di impiegare detersivi e/o altre sostanze idonee ad assicurare ai capi la necessaria morbidezza, nonché ad evitare qualsiasi danno fisico agli utenti, quali allergie, irritazioni della pelle e quant'altro.

All'inizio del rapporto e in corso di esecuzione contrattuale l'aggiudicatario dovrà comunicare al DEC o ad altri referenti individuati dall'Azienda Toscana Nord Ovest eventuali variazioni dei prodotti per lavaggio utilizzati rispetto a quelli indicati nell'offerta tecnica

- Stiratura e piegatura dei capi

- Sistemazione della biancheria in appositi armadi che dovranno essere mantenuti costantemente puliti ed adeguati per il deposito della biancheria pulita

L'impresa aggiudicataria dovrà provvedere all'opportuna suddivisione della biancheria secondo il tipo e l'uso della stessa, affinché tutto il personale operante nella struttura rispetti la destinazione d'uso della biancheria e a tal fine venga adottato, per ogni gruppo il trattamento, il lavaggio, la stiratura e la piegatura più idonei ad ottenere il migliore risultato.

## **2) Lavaggio e manutenzione guardaroba**

Il lavaggio della biancheria personale e degli indumenti degli ospiti dovrà essere effettuato a perfetta regola d'arte, mediante procedure tecnologiche idonee e in osservanza delle specifiche indicazioni previste in relazione alle componenti merceologiche dei capi stessi, prevedendo anche la riconsegna dei capi perfettamente lavati, asciugati, stirati, piegati. La manutenzione del vestiario degli ospiti dovrà prevedere tutte le operazioni necessarie (rammendo, accorciamento, allungamento ecc..) ad assicurare una buona conservazione dei singoli capi. Il materiale (es. aghi, filo, ecc..) sarà a carico dell'appaltatore.

Il suddetto servizio dovrà essere garantito nel momento in cui l'ospite effettua il bagno programmato settimanale o al bisogno, utilizzando le attrezzature attualmente presenti sui servizi. Tutti i capi in uso o di nuovo inserimento dovranno essere identificabili per la corretta attribuzione all'utente.



Gli indumenti che subissero dei danni per effetto di un cattivo trattamento e/o di un errato lavaggio dovranno essere sostituiti dalla ditta, con altrettanti nuovi di medesime caratteristiche. La medesima cosa dovrà avvenire in caso di smarrimento degli indumenti dell'ospite.

Fermo restando quanto sopra descritto, laddove si rendesse impossibile il coinvolgimento degli ospiti, gli operatori dovranno svolgere le attività quotidiane necessarie a garantire il lavaggio della biancheria e degli indumenti degli ospiti

#### **6.5. DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE**

Il servizio prevede le attività di prevenzione ed il controllo integrato degli artropodi infestanti (zanzare, blatte, formiche, pulci, zecche, ecc) ed animali sinantropi (topi, ratti, uccelli, piccioni, chiroteri, ecc.) presso le strutture mediante ispezioni nei locali interni ed esterni e delle aree di pertinenza degli immobili, volte prioritariamente all'adozione di misure per la difesa degli ambienti dall'ingresso e dalla colonizzazione degli agenti infestanti, nonché ove indispensabile alla pianificazione ed esecuzione di appositi interventi di bonifica integrata.

#### **6.6. SMALTIMENTO RIFIUTI URBANI/SPECIALI**

Il servizio di smaltimento dei rifiuti urbani/speciali, conseguente all'espletamento del servizio, deve prevedere la raccolta, il trasporto e lo smaltimento degli stessi, nelle strutture, secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

#### **6.7. MESSA A DISPOSIZIONE DI AUTOMEZZI IDONEI E SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO**

##### **Servizio**

Il servizio consiste:

- **nell'accompagnamento degli utenti con mezzo idoneo**, ogni qualvolta si renda necessario nello svolgimento dell'attività appaltata. Il servizio è altresì finalizzato a consentire uscite sul territorio con finalità ludiche e di socializzazione.
- **assistenza durante il percorso**, (solo se prevista per la tipologia di utenti trasportati)
- **e nell'assunzione da parte dell'appaltatore di tutti gli oneri connessi** (carburante, manutenzione ordinaria e straordinaria degli automezzi, bollo, assicurazione).

##### **Automezzi**

Il servizio di trasporto dovrà essere effettuato assicurando la disponibilità di mezzi sufficienti per numero e capienza allo svolgimento delle attività previste per gli utenti nel rispetto delle finalità e modalità specificate nel presente paragrafo per ogni struttura. I mezzi utilizzati (tutti o in parte, sulla base delle necessità rilevate dall'impresa concorrente, della tipologia di utenza e delle modalità di organizzazione del servizio) dovranno essere idonei al trasporto. Tutti i mezzi dovranno essere in ottimo stato di manutenzione ed in regola con le revisioni di legge ed, in caso di guasto, dovranno essere tempestivamente sostituiti con modalità da indicare nel progetto-offerta. Tutti i mezzi dovranno essere dotati di catene o pneumatici da neve.

Dovranno essere descritte nel progetto le specifiche caratteristiche dei mezzi utilizzati: numero di mezzi impiegati ed anno di immatricolazione, numero di posti su ciascun mezzo, numero di posti attrezzati, tipo e cilindrata.

##### **Autisti**

Per lo svolgimento del servizio dovrà essere garantita la presenza di un adeguato numero di operatori, in possesso di patente corrispondente alla tipologia di mezzo utilizzato, di cui dovranno essere indicati nel progetto i turni di servizio previsti.

Il servizio di trasporto dovrà essere effettuato nel rispetto delle finalità e modalità sopra specificate senza che l'appaltatore possa pretendere incrementi di corrispettivo in caso di cambiamenti di sede delle strutture o di cambiamento di residenza degli ospiti.

#### **6.8. ATTIVITA' E SOSTENIMENTO DELLE SPESE LEGATE ALL'ESPLETAMENTO DI ATTIVITA' ESSENZIALI**

Rientrano in questa casistica es. per spese per gite, uscite e programmi di attività, comprese quelle che comportino pagamento di biglietti di ingresso, consumazione dei pasti al di fuori della struttura e simili

#### **6.9. TENUTA DELLA DOCUMENTAZIONE**

L'offerta tecnica dovrà dettagliare come il concorrente intende far fronte agli adempimenti relativi alla produzione e alla tenuta della documentazione prodotta ai sensi della normativa di riferimento della Regione Toscana. DPGR 9 Gennaio 2018 2/R, Allegato A, nel rispetto della normativa di protezione dei dati personali.

In particolare dovrà essere assicurata la presenza della seguente documentazione:

- progetto individualizzato e cartella personale per ciascuna persona accolta;
- registro delle presenze giornaliero delle persone accolte;
- registro delle presenze del personale, con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni;
- quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra operatori;
- tabella dietetica;
- registro delle terapie individuali
- diario delle attività quotidiane strutturate

etc. ed inoltre:

- raccolta indagini periodiche di soddisfazione degli utenti, familiari, analisi e diffusione dei risultati;
- raccolta reclami, osservazioni, suggerimenti e modalità di gestione degli stessi;
- resoconti periodici e verbali degli incontri con il Direttore dell'Esecuzione Contrattuale relativi alla fase esecuzione, monitoraggio e controllo dell'attività svolte e dell'attuazione di azioni di miglioramento richieste dalle strutture aziendali

#### **6.10. IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO**

L'Appaltatore è tenuto ad adempiere agli obblighi informativi richiesti dal Ministero della Salute e dalla Regione Toscana e a collaborare, nelle modalità richieste, con l'Azienda USL Toscana Nord Ovest e gli altri Enti tenuti per legge alla raccolta dei dati sulle ammissioni e sull'andamento del servizio. Tale attività prevede l'inserimento tempestivo dei dati di attività nel Sistema Informativo dell'Azienda Toscana Nord Ovest.

### **ART. 7 - RICHIESTA STRUTTURA DESTINATA ALLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Il concorrente, qualora divenga aggiudicatario, dovrà rendere disponibile nel termine massimo di 9 (nove) mesi dall'aggiudicazione, un edificio o porzione di esso idoneo all'attività oggetto dell'appalto. Le prestazioni saranno pertanto avviate dall'accertamento della disponibilità dell'immobile non oltre il termine massimo indicato.

In riferimento alle normative in materia di autorizzazione all'esercizio e di accreditamento, l'immobile deve essere rispondente ai requisiti strutturali - tecnico-impiantistici e organizzativi, di cui alla L.R. 51/2009 e Regolamento di attuazione n.79/R/2016 come modificato dal successivo Regolamento vigente n.90/R/2020.

I requisiti a cui deve dare riscontro sono quelli riportati nelle Liste di autovalutazione (check-list) di seguito elencati:

- requisiti strutturali - tecnico - impiantistici di cui alle liste A generali - comprensivi della autodichiarazione del proprietario dell'immobile sul possesso degli "ex- A23" della stessa lista, alla destinazione d'uso e possesso della certificazione di agibilità;
- requisiti di cui alle Liste D generali per "erogazione di prestazioni a ciclo continuativo e diurno in fase post -acuta";
- requisiti specifici di cui alle Liste D.3 per i "Presidi di Tutela della salute mentale - struttura residenziale e psichiatrica";
- per l'attività individuata dalla L.R. 51/2009 come D3.d struttura sanitaria \_socio-riabilitativa per adulti con personale sulle 24 ore (SRP.3.1, massima capienza 10 posti letto)

Le liste sono disponibili sul sito della Regione: <https://www.regione.toscana.it/-/autorizzazione-e-accREDITAMENTO-strutture-sanitarie>

La struttura potrà essere utilizzata solo dopo l'autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Sindaco ai sensi della LRT 41/2005 e successive modifiche ed integrazioni, dalla LRT 51/2009 e dal regolamento di attuazione n 79/R del 17 novembre 2016.

Il concorrente dovrà presentare per l'immobile, la documentazione sotto riportata nell'ambito dell'offerta tecnica:

- dichiarazione, sottoscritta contenente l'impegno relativo alla messa a disposizione dei locali entro il termine massimo di nove mesi dall'aggiudicazione;
- copia del titolo di godimento dell'immobile. E' ammesso anche un contratto preliminare subordinato alla condizione sospensiva dell'aggiudicazione del lotto di che trattasi. Detta copia dovrà essere accompagnata da dichiarazione attestante la conformità all'originale ai sensi del DPR n. 445/2000;
- identificativi catastali dell'immobile e relativa planimetria aggiornata;
- descrizione/relazione relativa alla localizzazione, corredata da una planimetria esplicativa;
- destinazione d'uso: nel caso in cui la destinazione d'uso debba essere sanitaria, qualora il possesso del requisito non sussista, dovrà essere dichiarata da parte del concorrente la disponibilità ad una modifica, anche temporanea, della stessa, per tutta la durata dell'affidamento del servizio, purché ciò avvenga nei tempi indicati dall'Azienda Sanitaria;
- ricorrenza di eventuali pesi, gravami, diritti attivi e passivi;
- descrizione dell'attuale stato di manutenzione dell'immobile;
- relazione tecnica dettagliata circa le caratteristiche dell'immobile, la struttura, la distribuzione, la dotazione impiantistica, le finiture, la rispondenza alle disposizioni di legge;
- ogni altra documentazione ritenuta utile a giudizio del proponente per una migliore comprensione dell'immobile offerto.

La stazione appaltante, per il tramite della propria struttura addetta al Patrimonio e/o la Commissione TAVEA (Commissione Tecnica Aziendale di Autorizzazione e Valutazione Edifici e Attività), potrà acquisire ogni ulteriore documentazione o informazione utile per approfondire l'esame delle offerte logistiche e verificarne l'adeguatezza rispetto alle esigenze poste a fondamento della presente gara, oltre a poter effettuare dei sopralluoghi per verificare la conformità delle dichiarazioni e della documentazione presentata all'effettivo stato dei luoghi.

Nel caso in cui sia stata presentata una proposta logistica valutata non idonea il concorrente non avrà alcun titolo per l'ammissione alle successive fasi di gara.

L'importo relativo al costo per la messa a disposizione della struttura dovrà essere indicato, nell'ambito della formulazione dell'offerta economica, nella scheda di dettaglio offerta economica e concorrerà alla formazione del prezzo di offerta e alla percentuale di ribasso sull'importo a base di gara.

Si specifica che il corrispettivo richiesto per l'utilizzo di ciascuna struttura dovrà rientrare nei parametri di riferimento previsti dall'Agenzia del Territorio competente per gli immobili dotati di caratteristiche (numero di vani e superficie indicativa) e ubicati nella zona richiesta.

## **ART. 8 - PRESTAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLA STRUTTURA**

### **8.1. MANUTENZIONE**

#### **Manutenzione ordinaria:**

Per la struttura messa a disposizione dall'aggiudicatario e come indicato nella scheda tecnica allegata, la "manutenzione ordinaria" è posta a carico dell'aggiudicatario, che dovrà sostenere i relativi costi.

La manutenzione ha il compito di adeguare costantemente gli edifici per la parte edilizia, per la parte impiantistica, per gli arredi e le attrezzature, alle esigenze determinate dal loro uso secondo le norme vigenti con particolare riferimento alle norme UNI specifiche. Qualora le strutture e gli impianti, per qualsiasi guasto e/o danneggiamenti di componenti, non siano più in grado di svolgere completamente la funzione loro assegnata, l'affidatario dovrà ricorrere alla sostituzione delle parti danneggiate.

Le manutenzioni oggetto del presente capitolato ricadono nell'ambito della manutenzione ordinaria come dettate dalla norma UNI EN 15341:2007 e si articolano in:

- Manutenzione correttiva (o incidentale);
- Manutenzione preventiva;
- Verifiche periodiche e manutenzioni programmate.

#### **1) Manutenzione correttiva**

Norma	UNI 10147
Riferimento nella norma	3.7
Anno pubblicazione	1993
Definizione breve	La manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria e volta a riportare un'entità nello stato in cui possa eseguire la funzione richiesta

La Manutenzione correttiva deve essere intesa come l'insieme di azioni manutentive che non concorrono ad aumentare il valore del sistema né a migliorarne le prestazioni, ma semplicemente ripristinano lo status quo ante.

#### **2) Manutenzione preventiva**

Norma	UNI 10147
Riferimento nella norma	3.9
Anno pubblicazione	1993
Definizione breve	Manutenzione eseguita ad intervalli predeterminati o in accordo a criteri prescritti e volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento di una entità

La manutenzione preventiva ha l'obiettivo di eseguire un intervento manutentivo di "revisione", "sostituzione" o "riparazione", prima che nel componente si manifesti il guasto.

Essa si articola nelle seguenti tre sub-categorie:

- Manutenzione statistica:

È la manutenzione pianificata sulla base di considerazioni statistiche sulla vita media di un componente.

La sostituzione avviene con un periodo che garantisca la sopravvivenza di almeno il 95% dei componenti facenti parte della strutture, impianti, arredi e attrezzature.

- Manutenzione secondo condizione:

La manutenzione secondo condizione è la manutenzione preventiva, che individua la necessità dell'azione manutentiva sulla base dello stato di salute attuale delle strutture, impianti, arredi e attrezzature.

- Manutenzione predittiva:

La Manutenzione predittiva è la manutenzione preventiva che si effettua a seguito dell'individuazione di uno o più parametri che vengono misurati ed estrapolati utilizzando appropriati modelli matematici allo scopo di individuare il tempo residuo prima del guasto.

### 3) Verifiche periodiche e manutenzioni programmate

Come da normativa vigente dovranno essere effettuate le verifiche periodiche e le manutenzioni programmate sui seguenti impianti:

- Elevatori;
- Impianti elettrici/Impianti di terra;
- I sistemi di prevenzione incendi.

Di seguito si riportano le norme UNI più significative da seguire nell'esecuzione delle manutenzioni come sopra specificate:

UNI EN 13306:2010, UNI EN 13460:2009, UNI 9910:1991

UNI CEN/TS 54-14:2004, UNI EN 671-3:2009, UNI 9994:2003, UNI EN 12845:2005;

UNI EN 752:2008, UNI 8088:1980, UNI 8753:1985, UNI 11150-3:2005, UNI 11151:2005, UNI EN 12056-5:2001, UNI EN 15331:2011, UNI 10870-2000, UNI 10831.2-2001, UNI 10831.1-1999;

UNI 8364-1:2007, UNI 8364-3:2007, UNI EN 13524:2009, UNI EN 378-4:2008, UNI 7129-1:2008, UNI 7129-2:2008, UNI 7129-3:2008, UNI 7129-4:2008, UNI EN 13015;

UNI 10912-2000, UNI EN 365-2005, UNI EN 458-2005, UNI 9609-1990, UNI 10912-2000.

Il richiamo alle citate norme UNI è da intendersi come riferimento anche nell'ipotesi di successive modifiche ed integrazione.

A tal fine deve essere predisposto, in sede di formulazione del progetto/offerta, un apposito piano di manutenzione. La gestione della manutenzione ordinaria prevista dal piano dovrà essere mirata al conseguimento di precisi obiettivi operativi:

- Ottimale utilizzazione dell'opera nel medio-lungo periodo;
- Mantenimento dell'opera ad un livello adeguato di prestazioni e in condizioni di efficienza che la preservino dagli effetti di una obsolescenza precoce;
- Un controllo vigile e consapevole delle attività alla luce del programma per il raggiungimento e il mantenimento di un alto profilo qualitativo;
- Manutenzione degli arredi e delle attrezzature: spetta all'appaltatore la manutenzione ordinaria di tutti gli arredi, attrezzature, suppellettili e strumentazione dei laboratori presenti nelle strutture mirando al mantenimento di un buon grado qualitativo e funzionale degli stessi. E' altresì tenuto al ripristino dei suddetti mediante riparazione o sostituzione di quelli obsoleti e/o inutilizzabili. In particolare dovrà essere garantita la sostituzione di materassi, materassini, cuscini, poltrone relax e di ogni altro arredo che presenti macchie, rotture, segni di logoramento o di malfunzionamento non confacenti alle esigenze degli ospiti e al decoro delle strutture.

Il piano di manutenzione dovrà prevedere per ogni elemento l'indicazione degli specifici interventi manutentivi, della frequenza con cui essi saranno effettuati, dei tempi di realizzazione, delle

modalità di controllo e reportistica e dei tipi di manodopera impiegati per interventi periodici. L'appaltatore dovrà specificare una procedura per la prevenzione della legionellosi.

L'affidatario dovrà eseguire tutte le opere di manutenzione, come meglio sopraindicate, che a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo si riportano di seguito:

- Edilizia (compresa tinteggiatura di interi locali o porzioni dell'immobile, le piccole trasformazioni di locali od i miglioramenti di lieve entità);
- aree a verde e giardini;
- impianti elettrici;
- impianti idraulici;
- impianti di condizionamento;
- impianti di sollevamento;
- impianti antincendio;
- beni ed attrezzature mobili, compresi TV, videoregistratori, impianti fonia, lavastoviglie, lavatrici, cucine e tutti gli altri beni accessori;
- beni ed attrezzature sanitarie e socio-sanitarie;
- impianto termoidraulico;
- sostituzione di materiale consumabili (lampadine, maniglie etc.....).

L'affidatario oltre a quanto sopraindicato, dovrà eseguire i seguenti compiti:

- riportare su un apposito registro i controlli periodici su tutti i dispositivi antincendio fissi e mobili effettuati da un tecnico qualificato;
- intervenire in modo diretto o indiretto con ditte qualificate e/o con tecnici competenti per effettuare gli interventi manutentivi occorrenti e per rimuovere qualsiasi pericolo di ogni ordine e grado;
- perseguire gli obiettivi di sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/08 e in particolare:
  - a. individuazione del RSPP e del medico competente;
  - b. valutazione dei rischi correlati alle attività svolte;
  - c. nomina degli operatori incaricati delle emergenze;
  - d. adozione delle misure di prevenzione e protezione, ivi comprese le procedure di sicurezza e la fornitura di idonei DPI e ausili.

### **Manutenzione Straordinaria:**

La manutenzione straordinaria per la struttura messa a disposizione dall'aggiudicatario è a carico dello stesso.

In considerazione della natura del presente appalto, rappresentata da un appalto di servizi, l'esecuzione di lavori ha carattere accessorio rispetto all'oggetto principale del contratto. L'ipotesi di esecuzione dei lavori è circoscritta alla fattispecie di una conseguenza eventuale o di un completamento del contratto principale.

Il servizio di manutenzione è riferito alla parte dello stesso riconducibile all'aspetto gestionale, ascrivibile alle attività amministrative e di supervisione, indirizzate al governo di tutto il sistema manutentivo, articolate in sottoattività quali la pianificazione e la gestione degli interventi, il presidio e i controlli finalizzati alla verifica dello stato dei beni e degli impianti, la registrazione delle anomalie e dei guasti riscontrati, la reportistica periodica al committente.

Le lavorazioni previste nell'ambito dell'attività complessiva sono circoscritte allo scopo di mantenere l'efficienza dell'edificio e degli impianti in esso presenti.

Tale attività non è considerata nell'ambito del presente capitolato ai sensi dell'art. 70 del D. Lgs n. 36/2023 e successive modifiche ed integrazioni.

I costi della manutenzione della struttura dovranno essere indicati, nell'ambito della formulazione dell'offerta economica, nella scheda di dettaglio offerta economica e concorreranno alla formazione del prezzo di offerta.

## **8.2. UTENZE, TARIFFE E TASSE RELATIVE ALLA STRUTTURA, IMPIANTI E ATTREZZATURE**

I costi dei servizi relativi alle utenze, tariffe e tasse connesse alla struttura, impianti attrezzature e al loro utilizzo sono a carico dall'appaltatore.

I contratti relativi alle utenze dovranno essere oggetto di immediata volturazione (non oltre 7gg. dall'avvio dell'attività) con relativi costi a carico dell'aggiudicatario.

Qualora sia necessario l'installazione di contabilizzatori a defalco, questi dovranno essere installati a cura dell'appaltatore che dovrà curarne anche la riparazione e/o la taratura.

Per quanto riguarda le utenze telefoniche l'aggiudicatario dovranno essere attivate senza pretendere alcun allaccio alla rete fonia e dati della Azienda USL Toscana Nord Ovest.

I costi delle utenze, tariffe e tasse relative alla struttura dovranno essere indicati, nell'ambito della formulazione dell'offerta economica, nella scheda di dettaglio offerta economica e concorreranno alla formazione del prezzo di offerta. L'appaltatore non potrà vantare diritti nei confronti dell'Azienda nel caso in cui tali costi risultino superiori a quelli indicati in sede di offerta.

## **8.3. FORNITURA INIZIALE ARREDI E ATTREZZATURE - SOSTITUZIONE E REINTEGRO**

L'appaltatore deve mettere a disposizione la struttura completamente arredata e dotata delle attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio.

I beni mobili, arredi ed attrezzature, incluso materassi, lavatrice e tendaggi dovranno essere a norma e compatibili con l'attività svolta, tecnicamente efficienti, mantenute in perfetto stato tecnico e dotate di tutti gli accorgimenti ed accessori idonei a proteggere i terzi, nonché il dipendente dell'aggiudicatario, da infortuni e/o danni ai sensi della normativa vigente in materia.

E' sempre a carico dell'appaltatore l'onere della sostituzione/reintegro, durante la fase di esecuzione del contratto, dei beni mobili, arredi, attrezzature non più utilizzabili o danneggiati/e per usura o anche per circostanze imputabili agli utenti del servizio, sia nel caso di beni di proprietà dell'Azienda USL che dell'appaltatore.

I beni sostituiti/reintegrati dovranno essere a norma e compatibili con l'attività svolta, tecnicamente efficienti, mantenute in perfetto stato tecnico e dotate di tutti gli accorgimenti ed accessori idonei a proteggere i terzi, nonché il dipendente dell'aggiudicatario, da infortuni e/o danni ai sensi della normativa vigente in materia. Ove previsto da normative vigenti l'aggiudicatario deve altresì produrre e tenere a disposizione le opportune certificazioni, anche relativamente alle verifiche periodiche.

L'appaltatore sarà responsabile della custodia del proprio materiale, attrezzature tecniche e prodotti utilizzati.

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest non sarà responsabile nel caso di eventuali danni o furti delle attrezzature e/o dei prodotti.

## **ART. 9 ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE E QUALITA'**

### **9.1. ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE**

L'aggiudicatario, ai fini dell'accREDITamento istituzionale, dovrà garantire l'attestazione del possesso dei requisiti organizzativi di livello aziendale (di cui all'All. D al Reg. n.79/R/2016 come modificato con Regolamento n.90/R/2020 di Attuazione della L.R. 51/2009) e dei requisiti di processo Salute Mentale, comuni e specifici.

Le liste per l'attestazione dei requisiti comuni e specifico di processo sono disponibili sul sito della Regione: <https://www.regione.toscana.it/-/accreditamento-strutture-sanitarie>

A seguito dell'Accordo Stato Regioni - Rep. Atti n. 151/ CSR del 4 agosto 2021 e dell'adozione del Decreto Ministeriale 19/12/2022, recepito con Delibera di Giunta Regionale 1150/2023, il sistema di accreditamento toscano, ha subito le seguenti modifiche:

Le strutture sanitarie pubbliche e private, in recepimento di quanto disposto dal Decreto Ministeriale del 19/12/2022, devono attestare i nuovi requisiti di accreditamento previsti come da allegati A e Allegato B della Delibera di giunta regionale n. 1150 del 09/10/2023.

## **9.2. SISTEMA DI QUALITA'**

Il concorrente ha l'obbligo di presentare, in sede di offerta, una sintesi del Manuale per la gestione e controllo della qualità della prestazione con indicazione di:

- a) Scopo e campo di applicazione
- b) Riferimenti normativi
- c) Termini e definizioni
- d) Sistema di gestione per la qualità
- e) Le responsabilità di processo
- f) Gestione delle risorse (professionalità degli operatori e incentivazione alla loro crescita professionale, sistemi di misurazione e valutazione del personale, garanzie occupazionali e sindacali, clima di lavoro positivo, tutela nell'ambito delle leggi sulla sicurezza sul lavoro e dei regolamenti interni nel rispetto e applicazione del CCNL di riferimento)
- g) Le procedure operative
- h) Misurazione della qualità del servizio tramite indicatori di processo, che dovranno basarsi su elementi oggettivi e numerabili. (soddisfazione degli stakeholders: utenti, soci, dipendenti, fornitori ecc.), analisi e miglioramento (azioni correttive). Nell'ambito di tale previsione l'appaltatore dovrà effettuare, almeno su base annuale un'indagine di soddisfazione del cliente mediante questionario rivolto agli utenti e alle famiglie ed elaborare un report relativo agli esiti con proposta di piano di miglioramento ed azioni correttive in merito agli aspetti risultati insoddisfacenti
- h) Certificazione (eventualmente in possesso del concorrente)

In particolare il documento dovrà fornire specifiche indicazioni riguardo i seguenti aspetti:

- Indicazione dei metodi di comunicazione e diffusione della politica e degli obiettivi della Qualità all'interno dell'organizzazione;
  - Definizione dei criteri per attuare, mantenere e migliorare in termini di efficacia ed efficienza il sistema di qualità;
  - Indicazione delle verifiche che l'appaltatore intende eseguire per garantire che sia rispettato, in termini di standard di qualità, quanto offerto nell'ambito dell'offerta tecnica;
  - Indicazione della struttura referente della qualità;
  - Indicazione dei documenti con i quali gli organi direzionali del concessionario hanno definito ed approvato le disposizioni inerenti le attività e le responsabilità dell'organizzazione.
- Rimane salva comunque la facoltà dell'Azienda USL di richiedere ed ottenere dall'appaltatore i dati relativi ai controlli effettuati nell'ambito dell'intero Sistema della qualità.

L'impresa aggiudicataria si deve rendere disponibile ad applicare ed integrare il proprio sistema qualità con quello della Azienda USL Toscana Nord Ovest, al fine di poter implementare un 'Sistema Qualità Integrato', finalizzato alla verifica del rispetto dei requisiti quantitativi e



qualitativi, sia di risultato che di processo, descritti nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica presentata.

Il "Manuale Qualità Integrato", per divenire operativo, dovrà comunque essere preventivamente approvato dal Direttore dell'Esecuzione Contrattuale o da altro Responsabile del settore oggetto dell'appalto individuato dall'Azienda.

## **ART. 10 CRITERI AMBIENTALI MINIMI**

Il servizio richiesto dovrà essere conforme alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali contenute nei criteri minimi di cui al decreto di riferimento emanato dal Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica. Il link dove è possibile consultare i CAM adottati dal Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica: <https://gpp.mite.gov.it/Home/Cam#CamInVigore>. A tal fine nell'ambito dell'offerta tecnica dovrà essere fornita indicazione del rispetto dei criteri ambientali minimi con riferimento alle specifiche tecniche di processo o metodo di produzione. Il concorrente dovrà inoltre, mediante la compilazione del modulo allegato **"Dichiarazione di adozione dei criteri ambientali minimi"**:

- indicare i criteri ambientali minimi attinenti all'oggetto dell'appalto che il concorrente specifica nell'ambito dell'offerta tecnica;
- indicare, nell'ambito dell'offerta tecnica, le parti progettuali riferite alle specifiche tecniche dei criteri ambientali minimi;
- impegnarsi, in caso di aggiudicazione, al rispetto di eventuali modifiche, integrazioni o evoluzione della normativa in materia di criteri ambientali minimi, con adeguamento delle prestazioni oggetto dell'appalto al fine di garantire l'attuazione delle previsioni normative in materia.

## **ART. 11 – FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE E DELL'APPALTATORE**

### **11.1 FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AZIENDA USL**

L'Azienda USL esercita, tramite le strutture competenti le funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo, volte a verificare il rispetto degli standard di qualità nel campo della assistenza e la rispondenza delle attività svolte quotidianamente all'offerta tecnica presentata in sede di gara. Tali funzioni hanno anche lo scopo di assicurare unitarietà degli interventi ed integrazione con quelli erogati direttamente dall'Azienda USL, senza interferire con la gestione, per la quale è responsabile l'appaltatore.

Nello specifico le competenze dell'Azienda USL sono:

- nomina di un proprio medico psichiatra quale referente della struttura;
- programmazione e pianificazione del servizio definendone obiettivi e strategie, anche in modo articolato in aree di attività omogenee, oltre a funzioni di indirizzo sull'osservanza degli obblighi, sul livello qualitativo delle prestazioni e sul grado di soddisfazione degli utenti, attraverso strumenti ed indicatori appositamente definiti per prestazioni inerenti l'area socio-sanitaria, ambientale, assistenziale, ricreativa, socializzante e di integrazione con l'ambiente esterno;
- presa in carico degli utenti e definizione del Progetto Individualizzato (PAP) redatto dalla Unità di valutazione multidisciplinare (UVM) o dalla Unità di valutazione multidisciplinare per la disabilità (UVMD);
- gestione dei rapporti con le altre amministrazioni pubbliche in relazione ai profili programmatori e di garanzia per l'utenza (fatti salvi i profili di programmazione operativa del servizio comunque rientranti nelle competenze dell'aggiudicatario);
- determinazione dei criteri e delle modalità di rapporto con l'utenza;

- supervisione e controllo sullo svolgimento del servizio anche in termini di corretta esecuzione, e facoltà di esecuzione di verifiche , in qualsiasi momento e senza preavviso;
- effettuare il controllo di qualità in merito alle operazioni effettuate ed alla corretta applicazione delle procedure specifiche per ogni tipologia di attività.
- verificare la correttezza delle informazioni, in relazione al debito informativo all'esterno nei confronti della regione, o all'interno nei confronti delle Unità Operative competenti per le esigenze di pianificazione e di programmazione aziendale;

## **11.2.FUNZIONI E COMPETENZE DELL'APPALTATORE**

L'appaltatore è responsabile della gestione, del monitoraggio delle attività e del reporting all'Azienda USL al fine del conseguimento di quanto di competenza nell'ambito del rapporto contrattuale e facente riferimento all'offerta tecnica presentata.

Oltre alle specifiche prescrizioni indicate in altri articoli del presente capitolato, in linea generale l'appaltatore dovrà:

- collaborare con gli uffici apposti ASL/Zona Distretto per la richiesta di accreditamento e autorizzazione;
- assicurare il corretto espletamento dei servizi programmati, con relativa registrazione su apposita modulistica;
- accettare integralmente i rapporti con i servizi aziendali, l'organizzazione, documentazione e modulistica adottati;
- provvedere ad elaborare la Carta dei Servizi;
- garantire la qualità professionale degli operatori, la loro idoneità a svolgere le mansioni oggetto del presente appalto ed in particolare la capacità a relazionarsi con gli utenti e con gli altri operatori;
- assicurare, di norma, la stabilità del personale nelle varie postazioni e provvedere, senza variazione di prezzo, alla completa esecuzione del servizio appaltato garantendo continuità con l'immediata sostituzione del personale di pari professionalità e qualifica in caso di ferie, malattie, permessi e congedi che dovranno comunque essere precedentemente comunicate all'Azienda USL, secondo le modalità concordate;
- ottemperare, nei confronti dei propri dipendenti e nei confronti del personale comunque impiegato nello svolgimento dei servizi, ivi comprese le figure operanti con formule contrattuali "atipiche" o, se trattasi di cooperativa, nei confronti dei soci, a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, comprese quelle in tema di igiene e sicurezza previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi;
- far osservare al personale impegnato le prescrizioni previste dal contratto per il regolare svolgimento del servizio, provvedendo alla continua informazione e formazione degli operatori;
- dotare il personale di identificativo contenente la denominazione della ditta, le generalità e la qualifica dell'operatore e fornire i necessari DPI;
- provvedere in autonomia e a proprio carico agli spostamenti del personale per esigenze di servizio;
- garantire che tutto il personale impegnato sia formato in tema di primo soccorso ai sensi art. 45 D.Lgs. n° 81 del 09/04/2008, per aziende del gruppo A come da Decreto Ministeriale n° 388 del 15/07/2003 e ss.mm. ii.
- garantire che tutto il personale impegnato sia formato in tema di prevenzione e protezione antincendio ai sensi art. 46 D.Lgs. n° 81 del 09/04/2008, per attività a rischio di incendio elevato come da Decreto Ministeriale del 10/03/1998 e ss.mm.ii.

- essere responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, nonché dei danni procurati a terzi (sia dipendenti dell'Azienda USL che utenti) in orario di servizio, esonerando l'Azienda da ogni responsabilità;
- stipulare, a favore degli operatori nonché delle eventuali figure volontarie presenti, idonee assicurazioni al fine di coprire i rischi da infortuni e/o danni provocati durante l'esercizio delle prestazioni oggetto del contratto;
- stipulare una polizza a copertura della responsabilità civile per danni a terzi RCT, per la durata della convenzione stessa con i massimali indicati al successivo articolo riguardante la Responsabilità e polizza assicurativa;
- uniformare, in riferimento a quanto disposto dalla normativa nazionale in materia di garanzie minime essenziali nei servizi pubblici essenziali in caso di sciopero, la propria autoregolamentazione del diritto di sciopero a quella in vigore per il personale dell'Amministrazione addetto a servizi/attività analoghi/analoghe;
- garantire l'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL di categoria e dagli accordi integrativi territoriali, ai lavoratori compresi i soci lavoratori impiegati nel servizio oggetto dell'appalto.

## **ART. 12 - REFERENTI AZIENDALI E DELL'APPALTATORE**

### **12.1. REFERENTI AZIENDALI**

#### **- Responsabile Unico del Progetto (RUP)**

L'Azienda ha provveduto ha provveduto con Delibera del DG n. 1022 del 22/11/2023 alla nomina del Responsabile Unico del Progetto ai sensi dell'art. 15 del D. Lgs. 36/2023 ed alla nomina del Responsabile della fase "Programmazione, progettazione ed esecuzione" della procedura.

#### **- Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)**

Il RUP si avvale di un Direttore dell'Esecuzione del Contratto per il controllo delle prestazioni e dello svolgimento delle funzioni previste dalla normativa con particolare riguardo all'allegato II.14 del D. Lgs. 36/2023.

### **12.2. REFERENTE APPALTATORE**

L'appaltatore é tenuto a garantire il raccordo costante con il committente tramite la figura del Responsabile del servizio appaltato

**All'avvio del servizio** il soggetto aggiudicatario dovrà nominare e comunicare il nominativo del Responsabile del Servizio Appaltato ed indicare il nominativo del sostituto per le ipotesi di impedimento o di assenza.

Il Responsabile del servizio appaltato dovrà avere completa conoscenza delle norme che disciplinano il Contratto, dovrà essere munito dei poteri necessari per la conduzione dei servizi e dovrà mantenere idonei rapporti con le strutture di riferimento Azienda USL per tutti gli aspetti relativi all'etica e alla deontologia professionale, alla qualità delle prestazioni, al rispetto della normativa e delle disposizioni che regolamentano i settori inerenti i servizi oggetto d'appalto e al rispetto della normativa della sicurezza e della protezione dei dati personali

In particolare il Responsabile del servizio:

- svolge, per conto dell'aggiudicatario, le funzioni di raccordo con l'appaltatore;
- é garante della qualità dell'assistenza erogata;
- assicura il coordinamento, la pianificazione, l'organizzazione ed il controllo delle attività;
- coordina il personale favorendo il lavoro di gruppo e l'autonomia tecnica degli operatori individuando compiti, responsabilità e definendo linee guida;
- sostiene la motivazione al lavoro degli operatori;

- è l'interfaccia dell'appaltatore, interviene, decide, risponde direttamente all'Azienda USL Toscana Nord Ovest/Zona Distretto in merito a questioni di esecuzione del contratto per aspetti giuridico-amministrativi, gestionali ed operativi, con poteri di firma, che si possano manifestare in corso di esecuzione, garantendo adeguata reperibilità durante le fasce orarie di espletamento delle attività;
- cura il rapporto con i familiari degli utenti e l'attuazione dei piani di assistenza individualizzati insieme ai Referenti dell'Azienda USL Toscana Nord Zone Distretto;
- assicura l'adempimento delle attività di documentazione/informazione/comunicazione;
- raccoglie ogni elemento di natura generale e contrattuale, nonché tecnico, che influisca negativamente sull'esecuzione dei servizi e provvede a segnalarlo, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre tre giorni dal suo verificarsi, all'Azienda e all'Appaltatore in modo che quest'ultimo provveda ad adottare le misure correttive, che saranno segnalate al Direttore di esecuzione per quanto di sua competenza.
- garantisce l'attuazione del piano di aggiornamento e formazione degli operatori proposto in sede di offerta.

Egli avrà inoltre il compito di tenere i collegamenti con i competenti livelli operativi dell'Azienda USL, con i quali concorderà, a cadenza **almeno mensile**, riunioni per la verifica comune dello stato dei rapporti e del corretto sviluppo dell'attività programmata.

## **ART. 13 - PERSONALE**

### **13.1 FIGURE PROFESSIONALI, QUALIFICHE E COMPETENZE RICHIESTE**

#### *Requisiti concernenti Prestazioni e Servizi*

E' buona prassi che l'organizzazione descriva la tipologia e le caratteristiche delle prestazioni e dei servizi erogati e individui i metodi di lavoro da adottarsi, come pratica del governo clinico sui quali fondare azioni successive di valutazione della performance e della comunicazione con i pazienti.

Per corrispondere a tale criterio la ditta aggiudicataria dovrà documentare che nel proprio sistema di autorizzazione e/o accreditamento siano presenti i requisiti che evidenzino:

1. tipologia delle prestazioni e dei servizi erogati;
2. eleggibilità e presa in carico dei pazienti;
3. continuità assistenziale;
4. monitoraggio e valutazione;
5. modalità di gestione della documentazione sanitaria che deve essere redatta, aggiornata, conservata e verificata secondo modalità specificate, al fine di garantirne completezza rispetto agli interventi effettuati, rintracciabilità e riservatezza (privacy).

#### *Requisiti concernenti le competenze professionali*

Dovrà inoltre garantire che il personale possieda/acquisisca e mantenga le conoscenze e le abilità necessarie alla realizzazione in qualità e sicurezza delle specifiche attività".

Per corrispondere a tale criterio dovrà documentare che nel proprio sistema di autorizzazione e/o accreditamento siano presenti per il livello aziendale requisiti che evidenzino:

- la programmazione e la verifica della formazione necessaria e specifica;
- l'inserimento e l'addestramento di nuovo personale.

Nella scheda tecnica allegata (punto n. 10 denominato "**Figure professionali richieste**") sono individuate le figure professionali relative al servizio oggetto dei singoli interventi e la proporzione di ciascun profilo rispetto all'offerta numerica complessiva di figure professionali. L'indicazione inserita nelle relative scheda costituisce lo standard minimo da rispettare. Il concorrente dovrà proporre nell'offerta tecnica l'utilizzo di personale professionale e contrattualmente idoneo allo svolgimento delle attività caratterizzanti la prestazione e delle attività di supporto. L'indicazione, in

sede di presentazione dell'offerta tecnica, di operatori in possesso di più elevate qualifiche professionali non determina l'automatismo di un punteggio di livello superiore. Tale eventualità è da considerare solo nell'ipotesi in cui l'operatore in possesso di una qualifica superiore determini un livello qualitativo superiore della prestazione, a giudizio della Commissione Giudicatrice.

Le risorse umane dedicate al servizio dovranno dimostrare spiccata motivazione ed attitudine per la cura della persona, capacità di comunicazione e relazione con l'utente e la famiglia.

Gli operatori addetti dovranno inoltre essere in possesso della patente di guida di tipo "B" per effettuare autonomamente i necessari spostamenti di sede che l'attività lavorativa comporta.

**- OSS possesso del certificato di Operatore Socio-sanitario:**

Con riferimento alla figura professionale dell'OSS, sono considerati idonei, oltre ai soggetti in possesso del certificato di Operatore Socio- Sanitario anche coloro che abbiano maturato esperienza nell'ultimo triennio nello svolgimento di funzioni corrispondenti o che siano in possesso del titolo di OTA/ADB/OSA purché, in entrambi i casi, si tratti di operatori attualmente in servizio e che conseguano l'attestato di Operatore Socio-Sanitario entro 12 mesi dalla sottoscrizione del nuovo contratto.

**- Educatore professionale iscritto all'Albo professionale;**

**- Terapista occupazionale iscritto all'Albo professionale;**

**- Terapista della riabilitazione psichiatrica iscritto all'Albo professionale;**

**- Infermiere iscritto all'Albo Professionale**

L'organizzazione deve curare che il personale possieda/acquisisca e mantenga le conoscenze e le abilità necessarie alla realizzazione in qualità e sicurezza delle specifiche attività.

Per corrispondere a tale criterio dovrà documentare che nel proprio sistema di autorizzazione e/o accreditamento siano presenti i ruoli e le responsabilità di controllo e monitoraggio requisiti che evidenzino

- la programmazione e la verifica della formazione necessaria e specifica per gli obiettivi ed indicatori di monitoraggio del processo:

- inserimento e preparazione del paziente, PTRI-R, monitoraggi e verifiche, gestione cartella clinica, dimissioni dell'utente).

- gestione delle risorse umane, delle emergenze, delle manutenzioni, dell'igiene ambientale e dei prodotti di pulizia, dei regimi dietetici,

- le modalità di ingresso e la custodia dei valori e beni personali

- la gestione dei reclami, dei rapporti con familiari, Amministratori di sostegno e tutori legali, le visite specialistiche e i prelievi ematici

- rintracciabilità e riservatezza (privacy)

- report periodici di monitoraggio dei fornitori esterni con analisi delle non conformità e gestione degli interventi correttivi.

### **13.2. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**

L'aggiudicatario, in sede di avvio del servizio dovrà fornire al Responsabile, individuato dall'Azienda USL, l'elenco nominativo degli addetti che impiegherà nel servizio, i quali dovranno possedere i profili professionali e titoli di studio e di servizio previsti dalla normativa vigente in materia e corrispondere in numero e nella qualifica all'offerta tecnica presentata.

In tale elenco dovrà essere evidenziato il contratto di lavoro applicato al suddetto personale impiegato. Tale elenco dovrà essere tempestivamente e costantemente aggiornato in caso di avvicendamenti del personale, anche per sostituzioni temporanee.

L'aggiudicatario dovrà garantire per tutta la durata del contratto l' idoneità attitudinale e professionale del personale dedicato.

L'aggiudicatario sarà tenuto ad assicurare, di norma, la continuità delle prestazioni da parte del medesimo operatore nei riguardi degli utenti presi in carico e dei servizi svolti.

Le prestazioni da erogare saranno svincolate da qualsiasi causa di assenza dal servizio del personale dipendente dell'aggiudicatario (malattia, ferie, infortunio, maternità ecc.) pertanto lo stesso dovrà provvedere a sostituire la/le unità mancanti con personale proprio in possesso di identica qualifica professionale ed analoga esperienza.

L'aggiudicatario si impegna a sostituire immediatamente quel personale che dovesse risultare, a seguito di verifica non idoneo, per qualifica, allo svolgimento delle prestazioni oggetto dell'appalto.

Qualora ciò non avvenisse, verranno applicate le penali meglio specificate nel presente capitolato

Inoltre si impegna a sostituire il personale che, a insindacabile giudizio del DEC o altro referente individuato dall'Azienda USL, abbia dato luogo a motivi di lamentela.

E' fatto divieto al personale di assumere a qualsiasi titolo la funzione di tutore, curatore o amministratore di sostegno degli utenti.

Tutto il personale adibito ai servizi del presente appalto lavorerà alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità dell'Appaltatore sia nei confronti del committente che nei confronti di terzi.

L'appaltatore dovrà osservare nei riguardi del personale, comunque impiegato nello svolgimento del servizio, tutte le leggi, regolamenti e contratti collettivi disciplinanti il rapporto di lavoro, nonché tutte le vigenti disposizioni in materia previdenziale e assicurativa, e quelle relative all'igiene e alla sicurezza nei luoghi di lavoro, assolvendo a tutte le prescrizioni e adempimenti previsti dalle relative normative.

L'Appaltatore è inoltre obbligato ad osservare e a far osservare, ai propri dipendenti, le disposizioni disciplinari del committente uniformandosi a tutte le norme generali e speciali stabilite dall'Azienda USL.

In ogni modo l'Azienda USL, resterà del tutto estranea al rapporto, di qualsiasi tipo, posto in essere con il personale individuato dalla Ditta aggiudicataria e sarà sempre escluso ogni e qualsiasi rapporto di collegamento organico e/o di dipendenza fra il personale dell'aggiudicatario e l'Azienda USL.

### **13.3. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

L'appaltatore si impegna a promuovere la partecipazione del personale impiegato nell'assistenza a iniziative di formazione e aggiornamento di carattere obbligatorio previste dalle vigenti normative e di carattere facoltativo nelle materie oggetto del presente appalto all'interno dei propri programmi di qualità.

Il concorrente dovrà presentare un programma di formazione del personale nell'ambito del **Progetto di gestione dei servizi** (con specifica del monte ore annuale per ciascuna unità di personale) ed indicare le modalità di supervisione e realizzazione dello stesso.

L'aggiudicatario sarà tenuto a dar conto delle attività di aggiornamento obbligatorio programmate ed effettuate per i propri operatori impiegati nella conduzione del presente appalto. La documentazione che attesta la partecipazione ai corsi di formazione e aggiornamento del personale dovrà essere consultabile presso la struttura. Della realizzazione dei vari *step* del piano di formazione verrà data evidenza numerica e descrittiva nei report periodicamente presentati all'Azienda USL.

L'Azienda USL, qualora dovesse ritenerlo necessario, consentirà la partecipazione di alcuni operatori dell'appaltatore ai propri corsi di aggiornamento, concordando di volta in volta i costi da rimborsare, le modalità e i criteri di frequenza ai predetti corsi di aggiornamento professionale.

### **13.4. RILEVAZIONE ED ARTICOLAZIONE DELL'ORARIO**

L'appaltatore è tenuto a compilare la rilevazione oraria delle attività eseguite, che potrà essere oggetto di consultazione da parte del Responsabile aziendale.

La rilevazione degli orari delle attività eseguite dovrà risultare possibilmente da sistemi di rilevazione automatica delle presenze.

Nelle more dell'adeguamento al sistema di rilevazione automatica, per il primo anno, la rilevazione degli orari delle attività eseguite potrà risultare da appositi fogli firma da allegare a cura dell'appaltatore alle fatturazioni mensili. Alla fatturazione mensile dovrà essere allegato il riepilogo delle presenze degli ospiti.

I fogli firma dovranno essere visti dal Responsabile U.F. e/o dal Direttore Esecuzione Contrattuale.

L'appaltatore potrà sostituire la documentazione dei fogli firma, di cui sopra, con altra idonea allo scopo, con il benestare dell'Azienda Usl Toscana Nord Ovest.

Gli operatori dell'appaltatore saranno vincolati al rispetto degli orari indicati dall'Azienda USL per ciascun caso e per i servizi affidati. In caso di assenze e/o di impedimenti, per eventuali variazioni dovute a cause di forza maggiore (anche in casi di impedimenti alla sostituzione) il Responsabile del servizio appaltato dovrà preventivamente darne comunicazione al Responsabile U.F. Servizi Sociali, "Non autosufficienza e disabilità" e al Direttore Esecuzione contrattuale esponendone le motivazioni e concordare con l'Azienda interventi alternativi o soluzioni idonee.

L'appaltatore dovrà periodicamente fornire all'Azienda USL nella persona del Direttore esecuzione contrattuale, il quadro completo dei casi affidati a ciascun operatore con ben evidenziati gli orari di inizio e termine di ogni intervento.

### **13.5. NORME IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO**

L'Aggiudicatario s'impegna a rispettare quanto previsto dal "Patto per la sicurezza e la regolarità del lavoro in Toscana", approvato con Delibera G.R. n. 1025 del 27/12/2007.

L'appaltatore è tenuto ad osservare tutte le norme di legge che regolano la previdenza e l'assistenza sociale ed al rispetto di tutti gli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza, protezione ed igiene dei lavoratori previsti dal D.Lgs. 81/2008.

L'appaltatore dovrà obbligarsi in sede di stipula del contratto all'osservanza degli adempimenti alle norme vigenti in materia d'igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Avendo, anche per il tramite del presente appalto, la disponibilità giuridica dei luoghi di lavoro, l'appaltatore in conformità all'art.26 del Dlgs. 81/2008 ed all'art.16 della L.R. 38/2007 è tenuto alla redazione del Documento valutazione dei rischi da interferenza inerenti le eventuali attività lavorative svolte da terzi all'interno della struttura.

In tale documento devono essere accuratamente analizzati ed evidenziati i rischi relativi alle attività oggetto del servizio appaltato e definite ed applicate le conseguenti misure di prevenzione e protezione.

L'appaltatore è ritenuto interamente responsabile dell'applicazione delle misure di sicurezza previste dal Documento di valutazione dei rischi suddetto e provvederà inoltre, a proprie spese ed a propria piena e totale responsabilità:

1. a formare ed informare i propri dipendenti relativamente ai rischi connessi allo svolgimento del servizio oggetto della presente gara ed alle misure di protezione da attuare per ridurre tali rischi;
2. a controllare ed a pretendere che i propri dipendenti rispettino le norme vigenti di sicurezza e di igiene, nonché le disposizioni che l'Azienda USL Toscana Nord Ovest/Zona Distretto ha definito in materia;

3. a disporre e controllare che i propri dipendenti siano dotati ed usino i Dispositivi di Protezione Individuali e collettivi previsti ed adottati dall'appaltatore stesso per i rischi connessi agli interventi da effettuare;

4. a curare che tutte le attrezzature di lavoro ed i mezzi d'opera siano a norma ed in regola con le prescrizioni vigenti;

5. ad informare immediatamente il Committente in caso di infortunio/incidente e di ottemperare, in tali evenienze, a tutte le incombenze prescritte dalla legge;

L'appaltatore, oltre che alla sicurezza dei propri dipendenti, è direttamente e pienamente responsabile della sicurezza delle terze persone che eventualmente si venissero a trovare nell'area di lavoro; in tal senso dovrà adottare adeguate misure di sicurezza atte ad evitare qualsiasi rischio a terzi.

Successivamente all'aggiudicazione della gara in oggetto e prima della stipula del contratto, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla compilazione della modulistica indicante la propria anagrafica e i rischi specifici dell'attività oggetto dell'appalto.

Inoltre l'appaltatore dovrà redigere in un momento antecedente rispetto alla stipula del contratto un DUVRI a favore della ASL per l'assistenza psicologica e psichiatrica svolta da personale ASL all'interno della struttura.

L'Azienda USL ha facoltà di controllare, a mezzo del proprio personale, la puntuale osservanza delle misure correttive come da documento sopra indicato; in caso di non osservanza delle regole stabilite imporrà all'appaltatore di adeguarsi, pena la risoluzione del contratto.

A titolo di esempio si indicano di seguito alcuni aspetti che potranno essere oggetto di verifica:

1. regolare esecuzione ed aggiornamento del documento di valutazione dei rischi che evidenzia tutti i rischi correlati all'attività e con specifico dettaglio in relazione al rischio chimico, al rischio biologico ed al rischio movimentazione manuale dei carichi;

2. nomine del RSPP e degli addetti all'emergenza, al pronto soccorso, all'antincendio, elezione RLS e relativa comunicazione all'INAIL;

3. effettuazione delle visite da parte del medico competente sottoscritte dal medesimo;

4. attività di formazione ed informazione del personale in relazione all'uso dei locali, delle attrezzature e dei prodotti;

5. misure di prevenzione e protezione adottati ivi compresi il protocollo sanitario, le procedure operative e le relative attività e di controllo operativo ed i DPI;

6. schede di sicurezza di tutti i prodotti che verranno utilizzati per le attività di pulizia e sanificazione;

7. presa visione del registro dei controlli antincendio e dell'effettuazione delle verifiche di terra o delle specifiche manutenzione elettriche e delle attrezzature;

8. rinnovo del Certificato Protezione Incendi, laddove previsto;

9. misure di coordinamento relative all'uso comune di apprestamenti, mezzi e servizi di protezione collettiva;

10. procedure organizzative, gestionali, operative.

Per quanto riguarda l'emergenza antincendio l'Impresa è tenuta a presentare all'Azienda USL Toscana Nord Ovest/Zona distretto:

- l'elenco dei lavoratori designati per la gestione dell'emergenza antincendio e l'indicazione del suo Responsabile e di eventuali delegati. Gli addetti dovranno essere in possesso dell'attestato di idoneità rilasciato dal Comando dei Vigili del Fuoco come previsto dal D. Lgs. 81/08, che documenta la loro formazione secondo quanto indicato dal D.M. 10.03.98;

- il piano di emergenza interno.

Si dovranno altresì rispettare le norme del D.M. del 10/3/98 "Criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro".

L'affidatario è tenuto al rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di sicurezza e igiene del lavoro ed è responsabile, nei confronti sia dell'Azienda che di terzi, della tute-



la della sicurezza, incolumità e salute dei lavoratori addetti al servizio ivi compresi quelli relativi agli ambienti di lavoro e alle macchine ed attrezzature di lavoro.

Tra le disposizioni vigenti in materia si richiamano, in particolare, le seguenti norme e successive modifiche ed integrazioni:

- DPR n. 303/1956 recante “ norme generali per l'igiene del lavoro” ( per quanto non abrogato dall'art. 304 del D.Lgs n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni);
- Legge 03.08. 2007 n. 123 “ Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e delega al Governo per il rassetto e la riforma della normativa in materia” ( per quanto non abrogato dall'art. 304 del D.lgs n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni);
- D. Lgs n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.

Tutto il personale addetto dovrà aver effettuato apposita formazione in ambito salute e sicurezza con specifico riferimento a quanto concernente l'attività lavorativa riferita all'oggetto dell'appalto.

Prima dell'avvio dell'attività, l'affidatario sarà tenuto pertanto, tramite un proprio incaricato, ad effettuare un incontro con il referente aziendale al fine dell'acquisizione delle informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui i lavoratori sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza da adottare in relazione all'attività svolta.

A tal fine, l'affidatario dovrà procedere, in collaborazione con il committente, ad un'attenta visita delle aree oggetto del servizio, al fine di prendere atto dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori presenti ed individuare le più idonee misure di prevenzione e protezione oltre che dell'opportuna istruzione ed addestramento del personale adibito al servizio.

Tutta la documentazione comprovante l'attuazione della sicurezza dovrà essere tenuta a disposizione sia dell'Azienda USL che delle autorità preposte al controllo.

L'affidatario è altresì tenuto a redigere il piano di gestione delle emergenze. Del contenuto di tale documento è informato tutto il personale operante nelle strutture.

Copia del piano è esposta con modalità che ne garantiscano la massima diffusione e conoscenza. In applicazione del piano di gestione delle emergenze, il concessionario è tenuto ad affiggere ogni cartello, insegna o segnaletica necessaria ad informare coloro che sono presenti nella struttura delle principali norme antinfortunistiche e principali comportamenti di prevenzione e gestione delle emergenze.

### **13.6. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI SCIOPERO**

L'appaltatore sarà obbligato a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti le disposizioni di cui alla legge 15 giugno 1990 n. 146 come modificata ed integrata anche dalla legge 11 aprile 2000 n. 83, sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali, nonché le prescrizioni di cui alle determinazioni della Commissione di garanzia per l'attuazione della predetta legge, rientrando il presente appalto nell'ambito dei servizi pubblici essenziali e per nessuna ragione possono essere sospese o interrotte.

### **13.7 PRESTAZIONI OPZIONALI RICHIESTE ALL'APPALTATORE**

La stazione appaltante per affrontare imprevisti ed emergenze potrà richiedere all'appaltatore la messa a disposizione di personale OSS nelle ore notturne fino ad un massimo di 500 ore annuali. Il personale dovrà essere prontamente disponibile a ricoprire i turni richiesti. La modalità di richiesta delle suddette ore opzionali sarà specificata in accordo con la ditta aggiudicataria dalla Zona Distretto Livornese e/o dal DEC prima dell'avvio del servizio.

Il pagamento di tali eventuali prestazioni opzionali sarà effettuato come indicato nella scheda tecnica A. L'Azienda USL Toscana Nordovest/Zona Distretto corrisponderà: il costo orario offerto

dal concorrente e indicato nell'ambito del dettaglio dell'offerta economica, in base alle ore effettivamente lavorate nella mensilità di riferimento.

## **ART. 14 - STANDARD PRESTAZIONALI – INDICATORI – MONITORAGGIO E CONTROLLO**

### **14.1. STANDARD PRESTAZIONALI E INDICATORI**

Le previsioni contrattuali in tema di Service Level Agreement (SLA) sono classificate nei macrolivelli e nei livelli riportati nella tabella sottostante e collegate ai criteri di valutazione oggettivi e certi, mediante l'elaborazione preventiva di indicatori chiave di prestazione (key performance indicators KPI)

<b>Service Level Agreement (SLA)</b>		<b>Criteri di valutazioni - Indicatori di prestazioni (Key performance indicators KPI)</b>		<b>Applicazione penali</b>
<b>Macrolivelli</b>	<b>Livelli</b>	<b>Requisito</b>	<b>Indicatore</b>	
<b>Struttura</b>	Programma di manutenzione	Rispetto degli adempimenti previsti per gli interventi di manutenzione correttiva	Non effettuazione e/o mancata e/o non corretta segnalazione su un apposito registro secondo i termini del capitolato e tempi di ripristino non superiori a 3 gg	SI
	Programma di manutenzione	Rispetto degli adempimenti previsti per i controlli periodici di legge da effettuare in conformità al piano di manutenzione su tutti i dispositivi antincendio fissi e mobili	Non effettuazione e/o mancata e/o non corretta registrazione su specifico documento secondo i termini del capitolato	SI
	Programma di manutenzione	Rispetto degli adempimenti previsti per i controlli periodici effettuati sugli impianti	Non effettuazione e/o mancata e/o non corretta segnalazione su un apposito registro secondo i termini del capitolato	SI
	Disponibilità totale della	Requisiti di accreditamento	Mancanza dei requisiti di accreditamento con	SI

	struttura		conseguente indisponibilità della struttura e riflessi negativi sull'erogazione dei servizi	
<b>Gestione dei servizi e del personale</b>	Standard operativi	Rispetto degli standard operativi e rispondenza delle prestazioni erogate al progetto offerto	Accertate difformità nell'erogazione delle prestazioni rispetto al progetto di gestione dei servizi e delle attività di supporto  Mancato rispetto delle prescrizioni operative e/o azioni di miglioramento indicate dalle strutture aziendali	SI
	Gestione del personale	Corretta gestione del personale	Mancato rispetto delle prescrizioni relative alla corretta gestione del personale  Personale impiegato nello svolgimento di prestazioni con qualifica diversa da quella indicata nell'offerta tecnica	SI
		Programma di formazione	Inadempimenti rispetto all'attuazione del programma di formazione proposto	SI
	Sicurezza	Rispetto degli obblighi di sicurezza di cui al D.lgs n. 81/08	Inadempimenti rispetto agli obblighi della sicurezza con conseguenze negative sull'erogazione/interruzione dei servizi ed in particolare: -mancata individuazione del RSPP e del medico competente; -mancata valutazione dei rischi correlati alle attività svolte; -mancata nomina degli	SI

			operatori incaricati delle emergenze; -mancata adozione delle misure di prevenzione e protezione, comprese le procedure di sicurezza e la fornitura di idonei DPI e ausili.	
<b>Qualità</b>	Misurazione della qualità del servizio	<p>Riunioni periodiche di supervisione</p> <p>Effettuazione di indagini di soddisfazione del cliente mediante questionario rivolto agli utenti e alle famiglie ed elaborazione di un resoconto relativo agli esiti con proposta di piano di miglioramento ed azioni correttive in merito agli aspetti risultati insoddisfacenti</p> <p>Rilevazione dei casi di insoddisfazione del cliente</p>	<p>Mancata partecipazione alle riunioni periodiche da parte dei referenti dell'appaltatore e rilevazioni inadeguate e non puntuali dell'andamento delle prestazioni</p> <p>Mancata effettuazione di almeno n. 1 questionario su base annuale e relativo resoconto</p> <p>Reclami da parte degli utenti/familiari superiori a 5/mese o 3/mese se riferiti allo stesso oggetto (da segnalare in un apposito registro) rimasti senza risposta e/o mancata attuazione di azioni correttive</p>	SI
<b>Documentazione e obblighi informativi</b>	Tenuta della documentazione	Corretta tenuta e aggiornamento della documentazione di cui all'art. 6.9	Accertati inadempimenti rispetto alla corretta tenuta e aggiornamento della documentazione	SI

	Assolvimento obblighi informativi	Corretto adempimento degli obblighi informativi secondo gli indirizzi dell'Azienda e degli Enti preposti alla raccolta dei dati	Inadempimenti rispetto agli obblighi informativi nei modi e nei tempi indicati	
--	---	--	---	--

I Service Level Agreement possono essere rivisti periodicamente in relazione all'evoluzione del contratto di appalto.

#### 14.2. MONITORAGGIO E CONTROLLO

L'Azienda ASL Toscana Nord Ovest, provvederà a valutare i risultati e gli esiti del servizio assegnato. Periodicamente saranno verificate, inoltre:

- la corrispondenza del progetto con le fasi di realizzazione
- la qualità e l'efficacia degli interventi e delle metodologie seguite
- la coerenza dei percorsi e i risultati conseguiti a breve e lungo termine nei confronti di ciascun utente.

I servizi aziendali competenti che hanno in carico gli assistiti, oltre all'attività di vigilanza accedono anche senza preavviso alla struttura ed assumono informazioni dirette dal direttore dell'esecuzione del contratto, dagli operatori della struttura, dagli assistiti e dai loro familiari, in ordine ai servizi e alle prestazioni che la struttura è tenuta ad erogare. La visita ed eventuali osservazioni sono oggetto di apposito verbale da sottoscrivere secondo le norme vigenti.

Il Direttore dell'esecuzione dovrà acquisire un **resoconto periodico**, almeno semestrale, economico-gestionale sull'esecuzione del contratto nel quale sia evidenziato:

- Relazione sugli aspetti manutentivi con allegate le copie dei registri degli interventi di manutenzione correttiva, dei controlli periodici di legge da effettuare in conformità al piano di manutenzione su tutti i dispositivi antincendio fissi e mobili, dei controlli periodici effettuati sugli impianti;
- Resoconto in merito all'attuazione del programma di sostituzione degli arredi, delle attrezzature e degli ausili ergonomici, se pertinente (numero e tipologia dei beni sostituiti, data di sostituzione);
- Relazione sulla gestione socio-assistenziale e comfort alberghiero con segnalazione dei reclami pervenuti (data, numero, tipologia, oggetto) e relative azioni correttive;
- Relazione su eventuali problemi insorti in merito agli aspetti della sicurezza rilevati dagli organi competenti;
- Relazione in merito alla gestione del personale (attuazione del piano di formazione etc.);
- Resoconto (almeno su base annuale) sull'indagine di soddisfazione del cliente, proposta di piano di miglioramento ed azioni correttive in merito agli aspetti risultati insoddisfacenti;
- Indicazioni delle modifiche attuate rispetto al sistema della qualità.

Quanto sopra rappresentato costituisce il contenuto minimo delle informazioni necessarie, potendo lo stesso essere ampliato tanto per iniziativa dell'appaltatore quanto nell'ipotesi in cui il Direttore dell'Esecuzione Contrattuale ritenga di dover richiedere informazioni aggiuntive.

Nell'ipotesi di cui al primo comma del presente sottoarticolo le metodologie di controllo potranno, in generale, essere:

- dirette da parte dei referenti individuati dall'Azienda USL Toscana Nord Ovest in qualsiasi momento, su ogni aspetto oggetto dell'appalto. E' inoltre facoltà dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest eseguire accertamenti in qualunque momento su prodotti, attrezzature e macchinari impiegati per il servizio al fine di verificare la rispondenza a quanto dichiarato in offerta in riferimento alla tipologia del prodotto, modalità di conservazione ed impiego.
- indirette, da parte degli utenti a mezzo presentazione di reclami e/o interviste;
- in contraddittorio.

Inoltre l'Azienda potrà effettuare indagine telefonica a campione finalizzata a verificare la qualità del servizio prestato.

## **ART. 15 – SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

I servizi oggetto del presente contratto sono da considerare di pubblico interesse e come tali non potranno essere sospesi o interrotti se non per cause di forza maggiore.

L'appaltatore non potrà, in ogni caso, sospendere o ritardare la prestazione del servizio con propria decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui sorgano controversie con la parte pubblica contraente.

L'eventuale sospensione dei servizi per decisione unilaterale dell'appaltatore costituisce inadempimento contrattuale e causa di risoluzione del contratto, in aggiunta a quelle di cui al successivo art. 20.

In relazione alle cause di forza maggiore all'indicazione di cui al presente primo comma, costituiscono cause di forza maggiore non imputabili all'appaltatore le fattispecie di seguito indicate a titolo esemplificativo non esaustivo:

- Scioperi, fatta eccezione per quelli che riguardano la stazione appaltante o l'operatore economico;
- Guerre o atti di ostilità, comprese azioni terroristiche, sabotaggi, atti vandalici e sommosse;
- Insurrezioni o altre agitazioni civili, esplosioni, radiazioni e contaminazioni, fenomeni naturali particolarmente avversi di particolare gravità ed eccezionalità, compresi esondazioni, fulmini, terremoti, siccità, accumuli di neve e ghiaccio;
- Epidemie e contagi;
- Indisponibilità di alimentazione elettrica, gas o acqua, per cause non imputabili all'amministrazione, all'appaltatore o a terzi affidatari di lavori o servizi oggetto del contratto;
- Impossibilità, imprevedibile ed imprevedibile, per fatti di terzi, di accedere a materie prime e/o servizi necessari alla realizzazione dell'intervento.

Nell'ipotesi di cui al precedente comma, il Direttore dell'Esecuzione Contrattuale procede in contraddittorio con l'appaltatore, alla redazione di un verbale di sospensione nella quale sono indicati:

A) La data ed i periodi di sospensione;

B) I servizi previsti originariamente nel contratto per i quali non è possibile garantire la prosecuzione;

C) Le prestazioni alternative che la stazione appaltante intende richiedere all'appaltatore;

D) La quantificazione del valore contrattuale delle attività svolte prima della sospensione;

E) L'importo delle prestazioni affidate in alternativa a quelle svolte prima della sospensione;

F) L'indicazione della manodopera rimasta temporaneamente inoccupata;

G) L'indicazione dei costi a carico dell'appaltatore per il mantenimento delle attività necessarie alla ripresa immediata delle attività, con particolare riguardo alla manutenzione degli immobili sedi di servizio.

H) Le eventuali riserve poste dall'appaltatore

Venite meno le condizioni che hanno determinato la sospensione, le parti procederanno alla redazione di un verbale di ripresa delle attività.  
Per quanto non espressamente previsto si applicano le norme dell'allegato II.14 del D. Lgs. 36/2023 relative all'esecuzione dei contratti.

## **ART. 16 - RESPONSABILITA' PER DANNI E POLIZZA ASSICURATIVA**

L'appaltatore assume, ogni responsabilità per qualsiasi danno causato all'Azienda, agli operatori e a terzi in ragione di ritardi, interruzioni, malfunzionamenti errori e omissioni commessi relativi alla gestione del servizio.

E' obbligo dell'appaltatore stipulare specifica polizza assicurativa RC comprensiva della Responsabilità Civile verso terzi e prestatori d'opera, con esclusivo riferimento all'oggetto, del contratto, e del relativo Capitolato, con validità a decorrere dalla data di stipula del contratto e fino alla sua scadenza, per la copertura dei rischi che l'impresa, i suoi collaboratori o il personale che presti servizio a qualsiasi titolo nella struttura, possano provocare a terzi nello svolgimento delle attività regolamentate dal contratto.

La polizza assicurativa RCT/O richiesta dovrà avere un massimale annuo per sinistro pari ad almeno € 5.000.000,00 con limite per persona lesa e/o danni a cose pari a € 5.000.000,00 in ambito RCT e sotto-limite per persona lesa pari a € 2.500.000,00 in ambito RCO (comprese le malattie professionali)..

Inoltre la polizza, se non già comprese, dovrà coprire espressamente le seguenti estensioni di garanzia, oltre a quelle già previste nel contratto:

- RC personale di tutti i dipendenti, collaboratori dell'Assicurato e di ogni altra persona di cui l'aggiudicatario si avvarrà per tutti i danni a terzi verificatisi durante lo svolgimento delle attività e delle mansioni svolte, regolate dal patto di collaborazione;
- rinuncia alla rivalsa nei confronti dell'Azienda USL, dei suoi amministratori e dipendenti;
- estensione ai danni a cose altrui derivanti da incendio, esplosione o scoppio di cose dell'Assicurato o da lui detenute con limite di risarcimento non inferiore ad € 500.000,00;
- estensione ai danni ai locali ed alle cose di terzi trovatisi nell'ambito di esecuzione dei servizi, anche se ubicati all'aperto, con limite di risarcimento non inferiore ad € 500.000,00;
- estensione ai danni arrecati alle cose di terzi, consegnate e non, per le quali l'assicurato è tenuto a rispondere;
- copertura dei danni cagionati a terzi con dolo e colpa grave del proprio personale dipendente e delle persone di cui deve rispondere;
- estensione di garanzia relativa alla responsabilità dell'azienda aggiudicataria e suoi dipendenti in relazione alla qualifica di responsabili del servizio protezione e sicurezza di cui al D. Lgs. 81/2008 e per responsabilità derivante da violazione delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 GDPR sulla Privacy.;
- estensione di garanzia relativamente alla consumazione e/o distribuzione e/o somministrazione e/o smercio di cibi e bevande.

Nel caso in cui la polizza preveda scoperti e/o franchigie per sinistro, queste non potranno essere in alcun modo opposte all'Azienda USL o al terzo danneggiato, rimanendo pertanto a carico della ditta assicurata.

In alternativa alla stipula della polizza di cui sopra, l'appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le stesse caratteristiche indicate per quella specifica.

In tal caso dovrà essere prodotta una appendice alla stessa, ad integrazione del contratto di assicurazione in essere, con la descrizione del rischio oggetto del presente appalto, con i massimali sopra descritti in caso di emissione di nuova polizza. In ogni caso, nella polizza dovrà essere esplicitato che l'Azienda USL è considerata terzo, a tutti gli effetti, così come i suoi amministratori e dipendenti e che la validità decorre dalla data di stipula del contratto fino alla sua scadenza

Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale di efficacia del contratto e pertanto, qualora l'appaltatore, non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, la circostanza costituisce motivo per la risoluzione del contratto per inadempimento.

## **ART. 17 - INCOLUMITA' PUBBLICA**

Nel caso in cui l'Appaltatore rilevi problematiche di qualsiasi genere che possano provocare danno o pericolo per la pubblica incolumità è tenuto ad adottare immediatamente i provvedimenti urgenti di sua competenza per l'eliminazione del possibile pericolo (transennature, recinzioni, barriere, interdizioni all'uso totale o parziale). Contestualmente deve darne comunicazione all'Azienda affinché disponga i provvedimenti eventualmente di sua competenza.

## **ART. 18 - ACCERTAMENTO DANNI**

L'accertamento dei danni sarà effettuato dal Direttore dell'Esecuzione del contratto che provvederà alla relativa comunicazione al RUP e al Responsabile della fase Programmazione, progettazione, esecuzione. A tale scopo il DEC comunicherà all'appaltatore, di norma mediante posta certificata, entro 10 giorni dall'accertamento del danno, il giorno e l'ora in cui si valuterà lo stato dei danni in modo da consentire all'appaltatore stesso di intervenire.

Qualora l'appaltatore non dovesse manifestare la volontà di partecipare all'accertamento in oggetto, l'Azienda USL procederà autonomamente alla presenza di due testimoni.

Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento dei danni che dovrà essere corrisposto anche a mezzo di rivalsa sulla cauzione definitiva.

Si rinvia all'allegato II.14 del D. Lgs. 36/2023 per quanto non regolamentato dal presente articolo.

## **ART. 19 - INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E PENALI**

Premesso che l'Azienda non riconoscerà il pagamento di prestazioni non erogate, nel caso in cui il contraente non esegua, in tutto o in parte, le prestazioni di cui al contratto, in assenza di cause di forza maggiore o di accordi specifici, l'Azienda USL applicherà penali differenziate in base alla criticità e conseguenze provocate dall'inadempimento come di seguito indicate:

Livello di criticità	Conseguenze	Penalità
Alta	Inadempimenti contrattuali che determinano l'interruzione delle prestazioni, anche se temporanee	Il 100% del valore della prestazione non eseguita, come stimata nell'offerta presentata in sede di gara dal concorrente aggiudicatario, per i giorni di mancata esecuzione



Bassa	Inadempimenti contrattuali che determinano una riduzione del livello delle prestazioni senza determinarne la totale interruzione	Il 75% del valore della prestazione non eseguita, come stimata nell'offerta presentata in sede di gara dal concorrente aggiudicatario, per i giorni di non corretta esecuzione

Fatta salva l'applicazione delle penali in misura differenziata in base alla criticità e alle conseguenze, come sopra descritte, si riportano di seguito casi specifici di inadempimenti che danno luogo all'applicazione di penali in via alternativa e non complementare rispetto a quanto disposto dal comma precedente:

- Non effettuazione e/o mancata e/o non corretta registrazione su specifico registro/documento degli adempimenti previsti per gli interventi di manutenzione correttiva, dei controlli periodici di legge da effettuare in conformità al piano di manutenzione su tutti i dispositivi antincendio fissi e mobili, controlli periodi effettuati sugli impianti: € 500,00 ad ogni riscontro della violazione;
- Mancanza dei requisiti di accreditamento con conseguente indisponibilità della struttura e riflessi negativi sull'erogazione dei servizi: l'importo corrispondente al valore delle prestazioni non eseguite in termini di non corresponsione della retta giornaliera per singolo ospite oltre alla maggiore spesa sostenuta dall'azienda sanitaria per garantire l'assistenza agli ospiti con altra modalità;
- Inadempimento rispetto all'attuazione del programma di formazione: € 250,00 per ogni step del programma di formazione non realizzato;
- Inadempimenti rispetto agli obblighi della sicurezza con conseguenze negative sull'erogazione/interruzione dei servizi ed in particolare: mancata individuazione del RSPP e del medico competente; mancata valutazione dei rischi correlati alle attività svolte; mancata nomina degli operatori incaricati delle emergenze; mancata adozione delle misure di prevenzione e protezione, comprese le procedure di sicurezza e la fornitura di idonei DPI e ausili: € 2.500,00 per ogni accertamento di inadempimento;
- Numero di reclami da parte degli utenti/familiari superiori a 5/mese o 3/mese se riferiti allo stesso oggetto (da segnalare in un apposito registro) rimasti senza risposta o attuazione di azioni correttive: € 250,00 per ogni reclamo;
- Mancata effettuazione di almeno un questionario su base annuale e relativo resoconto: € 2.500,00;
- Messa in atto nei confronti dei destinatari (utenti/famiglia) di interventi non conformi al PAI o mancato rispetto dei tempi di presa in carico: € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;
- Messa in atto di comportamenti nei confronti dei destinatari o di altri operatori non conformi al progetto o deontologicamente scorretti: € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;
- Mancato utilizzo del sistema informativo in uso in Azienda Toscana Nord Ovest con inserimento regolare e tempestivo dei dati di attività (adempimento ai debiti informativi per alimentare i flussi dei dati di attività): € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;
- Mancato invio delle variazioni dell'organico nei tempi previsti: € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;
- Mancata reperibilità del Responsabile del servizio e dei referenti nei giorni/orari indicati: € 500,00 ad ogni accertamento di violazione;
- Uso di attrezzature / apparecchiature / prodotti / materiale non conformi sotto il profilo qualitativo e quantitativo : € 500,00 ad ogni accertamento di violazione.

Il DEC dovrà segnalare tempestivamente al RUP e al Responsabile della fase Programmazione, esecuzione eventuali ritardi, disfunzioni e inadempimenti rispetto alle prescrizioni contrattuali, anche al fine dell'applicazione da parte del RUP delle penali inserite nel contratto ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento come indicato all'art. 20.

In particolare gli inadempimenti contrattuali saranno contestati al contraente dal Direttore dell'esecuzione assegnando un termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della stessa contestazione per formulare le proprie controdeduzioni all'Azienda USL. Copia della segnalazione di contestazione, dovrà essere inviata negli stessi termini al RUP. E al Responsabile della fase Programmazione, progettazione, esecuzione.

Qualora le controdeduzioni non fossero accolte saranno applicate, su disposizione del RUP, le penali come sopra indicate.

L'Azienda USL, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà compensare con quanto dovuto al contraente a qualsiasi titolo, anche per i corrispettivi dei servizi resi, ovvero, in difetto, avvalersi della garanzia definitiva, qualora capiente, od alle altre garanzie rilasciate, senza bisogno di diffida, di ulteriore accertamento o procedimento giudiziario. L'applicazione delle penali previste dal presente articolo non precluderanno il diritto dell'Azienda USL a richiedere il risarcimento degli eventuali danni maggiori. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non costituirà esonero in alcun caso per il contraente per l'esecuzione delle prestazioni dovute.

Il pagamento della penale dovrà avvenire entro 30 giorni dalla notifica o dalla ricezione della comunicazione effettuata mediante PEC o lettera raccomandata.

Decorso inutilmente tale termine, l'Azienda USL procederà a rivalersi sulla garanzia definitiva, qualora capiente, senza necessità di diffida o messa in mora del contraente o ulteriore accertamento. In tal caso l'importo dovrà essere immediatamente reintegrato.

## **ART. 20 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto senza limiti di tempo in presenza delle condizioni di cui all'art. 122 del D. Lgs. n. 36/2023 comma 1.

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest procederà alla risoluzione del contratto in presenza delle condizioni di cui all'art. 122 del D. Lgs. n. 36/2023 comma 2.

Il contratto di appalto può inoltre essere risolto per grave inadempimento delle obbligazioni contrattuali da parte dell'appaltatore, tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni. In tali casi la stazione appaltante procederà ai sensi dell'art 122 del D. Lgs. 36/2023 comma 3. Il Direttore dell'esecuzione contrattuale, quando accerta un grave inadempimento, avvia, in contraddittorio con l'appaltatore, il procedimento disciplinato dall'art. 10 dell'Allegato II.14. Solo all'esito del procedimento, la stazione appaltante, su proposta del RUP può risolvere il contratto con atto scritto comunicato all'appaltatore.

Al di fuori di quanto previsto dal comma 3 del Dlgs 36/2023, ai sensi del comma 4 dello stesso articolo, quando l'esecuzione delle prestazioni sia ritardata per negligenza dell'appaltatore rispetto alle previsioni del contratto, il direttore dell'esecuzione gli assegna un termine che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine, e redatto il processo verbale in contraddittorio, qualora l'inadempimento permanga, la stazione appaltante risolve il contratto, con atto scritto comunicato all'appaltatore, fermo restando il pagamento delle penali.

Per quanto non espressamente previsto dal presente articolo si applica la normativa dell'art. 122 del D. Lgs. 36/2023 e dell'Allegato II.14

## **ART. 21 - RECESSO UNILATERALE**

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest potrà recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 123 del D.Lgs. 36/2023 e dell'art 1671 del codice civile.

L'esercizio del diritto di recesso è manifestato dalla stazione appaltante mediante una formale comunicazione all'appaltatore da darsi per iscritto con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali la stazione appaltante prende in consegna i lavori, servizi o forniture ed effettua il collaudo definitivo o verifica la regolarità dei servizi e delle forniture.

Si applicano inoltre le disposizioni dell'Allegato II.14

## **ART. 22 – FATTURAZIONE DELLE PRESTAZIONI E PAGAMENTI**

L'aggiudicatario è tenuto mensilmente, entro il giorno 5 di ogni mese ad inviare il riepilogo mensile che dia chiara evidenza dell'attività svolta nel mese precedente e conseguentemente ad emettere fattura ai servizi competenti secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Ciascuna fattura, riportante l'indicazione del contratto, l'oggetto dei servizi resi e la zona di competenza, dovrà indicare CIG (codice identificativo gara), numero di matricola INPS e la sede dell'INPS competente ai fini dell'acquisizione del DURC, il nome della struttura, il periodo di fatturazione.

Inoltre dovrà essere prodotta la certificazione prevista dall' art. 4 comma 5 del D.L 124/2019, convertito, con modificazioni, dalla L. 19/12/2019 n. 157 e dalla Circolare del 12/02/2020 n. 1/E dell'Agenzia delle Entrate. attestante che i contributi versati si riferiscono al personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto. Detto personale dovrà essere elencato nella stessa dichiarazione per cognome, nome ed imponibile.

A richiesta dell'Azienda USL dovranno essere presentate le buste paga di tutti i lavoratori impiegati nell'appalto.

Il pagamento delle fatture avrà luogo, da parte dell'Azienda, ai sensi del D.Lgs n. 231/2012 e successive modifiche ed integrazioni, entro il termine di 60 giorni decorrenti dalla data di conclusione delle verifiche di conformità e di regolare esecuzione delle prestazioni.

Gli strumenti di pagamento devono riportare, in relazione a ciascuna transazione, il codice identificativo di gara.

La data di arrivo della fattura è attestata dalla data di invio allo SDI (Sistema di Interscambio). L'attestazione fa fede a qualsiasi effetto. Nel caso di contestazione da parte dell'Azienda, per vizio o difformità rispetto al servizio oggetto del contratto, la sospensione dei termini ha efficacia nel rispetto della vigente disciplina normativa.

I responsabili aziendali, con riferimento ai servizi di rispettiva competenza, inviano alla struttura competente alla liquidazione attestazione della regolare esecuzione del servizio da parte dell'appaltatore. La struttura a fronte di un'attestazione di regolare esecuzione del servizio, e previa acquisizione d'ufficio del DURC (documento unico regolarità contributiva) che attesti la regolarità contributiva dell'appaltatore, procederà alla liquidazione delle competenze a favore dell'aggiudicatario.

Ai sensi dell'art 11 comma 6 del D. Lgs. 36/2023 in caso di inadempienza contributiva risultante dal

DURC relativo a personale dipendente dell'affidatario o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi, impiegato nell'esecuzione del contratto, la stazione appaltante trattiene dal

certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

L'aggiudicatario dovrà fatturare scorporando dall'importo di ciascun mese una quota pari allo 0,5% del medesimo importo ai sensi del sesto comma dell'art. 11 D. Lgs n. 36/2023. La somma di dette ritenute, nel caso non vi siano contestazioni o rilievi da parte dell'Azienda potrà essere svincolata soltanto in sede di liquidazione finale dopo l'approvazione della verifica di conformità previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale di cui all'art. 11 comma 6, del D.Lgs. 32/2023 il RUP invita per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'affidatario, a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, la stazione appaltante paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto.

### **ART. 23 - DISPOSIZIONI FINALI E RINVIO ALLA NORMATIVA**

Si applicano alla presente procedura di gara le disposizioni del D.Lgs n. 36/2023 e relativi allegati e le successive modifiche ed integrazioni vigenti alla data di pubblicazione del bando di gara.

La partecipazione alla gara comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato, nel Bando di gara, nel Disciplinare di gara ed in tutti i documenti di gara.

Per tutto quanto non previsto dal presente Capitolato, si rinvia alle normative nazionali, regionali in materia di appalti, nonché delle norme del Codice Civile e altre normative vigenti che regolano la materia, in quanto applicabili e compatibili con la natura dell'atto.