

## **CAPITOLATO DELLA CONCESSIONE**

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN  
CONCESSIONE DI N. 4 RESIDENZE SANITARIE  
ASSISTENZIALI NELL'AREA PISANA ZONA-DISTRETTO DI  
PISA**

**CIG Lotto n. 1 - 7713753658**

**CIG Lotto n. 2 - 7713771533**

**CIG Lotto n. 3 - 771378833B**

**CIG Lotto n. 4 - 7713795900**

### **INDICE**

- ART. 1 OGGETTO DEL CONTRATTO**
- ART. 2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO**
- ART. 3 DEFINIZIONI**
- ART. 4 RESPONSABILE DELLE PROCEDURE DI AFFIDAMENTO E DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO**
- ART. 5 OGGETTO DELLA CONCESSIONE**
- ART. 6 VALORE ECONOMICO DELLA CONCESSIONE**
- ART. 7 RISCHIO OPERATIVO**
- ART. 8 DURATA DELLA CONCESSIONE**
- ART. 9 OBBLIGHI GENERALI A CARICO DEL CONCESSIONARIO**
- ART. 10 PRINCIPI GENERALI**
- ART. 11 TUTELA DELLA SALUTE**
- ART. 12 ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA**
- ART. 13 MODULARITA' ASSISTENZIALI E DESTINATARI DELLE PRESTAZIONI**
- ART. 14 ACCESSO ALLE PRESTAZIONI ED AMMISSIONE NELLA STRUTTURA**
- ART. 15 DIMISSIONE DEGLI ASSISTITI**
- ART. 16 PRESTAZIONI A CARICO DEL CONCESSIONARIO**
- ART. 17 SPECIFICA DELLE PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE**
- ART. 18 SPECIFICA DELLE PRESTAZIONI COMPLEMENTARI E DI NATURA ALBERGHIERA**
- ART. 19 CRITERI AMBIENTALI MINIMI**
- ART. 20 AUTORIZZAZIONI, ACCREDITAMENTO, CONVENZIONAMENTI**
- ART. 21 GESTIONE E CONTROLLO DELLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE**
- ART. 22 REGOLAMENTO INTERNO E PARTECIPAZIONE**
- ART. 23 PRIMA CONSEGNA DOCUMENTAZIONE ALL'ASSISTITO**
- ART. 24 UTILIZZO DEGLI IMMOBILI E DELLE ATTREZZATURE**
- ART. 25 MANUTENZIONE DEGLI IMMOBILI, IMPIANTI, ARREDI E**

## **ATTREZZATURE**

- ART. 26 INCOLUMITA' PUBBLICA**
- ART. 27 OBBLIGHI CONTRATTUALI RELATIVI AL PERSONALE E NORME A TUTELA DEI LAVORATORI**
- ART. 28 GESTIONE DEL PERSONALE**
- ART. 29 NORME IN MATERIA DI SICUREZZA**
- ART. 30 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E DI TUTELA DELLA PRIVACY**
- ART. 31 FLESSIBILITA' ORGANIZZATIVA**
- ART. 32 PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO SOCIALE**
- ART. 33 TITOLO D'ACQUISTO**
- ART. 34 CORRISPETTIVO SANITARIO DEL TITOLO DI ACQUISTO**
- ART. 35 CORRISPETTIVO SOCIALE DEL TITOLO D'ACQUISTO**
- ART. 36 PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO**
- ART. 37 MISURA DELLE RETTE**
- ART. 38 OBBLIGO DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**
- ART. 39 RICOVERO OSPEDALIERO E ALTRE ASSENZE**
- ART. 40 DOCUMENTAZIONE DI GARA: MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA - OFFERTA TECNICA - OFFERTA ECONOMICA**
- ART. 41 MODALITA' DI SCELTA DEL CONTRAENTE E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**
- ART. 42 ELEMENTI DI VALUTAZIONE E FATTORI PONDERALI**
- ART. 43 COMMISSIONE GIUDICATRICE**
- ART. 44 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**
- ART. 45 VIGILANZA E CONTROLLO**
- ART. 46 DEBITI INFORMATIVI**
- ART. 47 FALLIMENTO DEL CONCESSIONARIO**
- ART. 48 SOSPENSIONE DEI SERVIZI**
- ART. 49 SUBAPPALTO**
- ART. 50 RESPONSABILITA' PER DANNI E POLIZZA ASSICURATIVA**
- ART. 51 GARANZIA PROVVISORIA E DEFINITIVA**
- ART. 52 STIPULA E REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO**
- ART. 53 PRESA IN CARICO DELL'IMMOBILE DA PARTE DEL CONCESSIONARIO**
- ART. 54 STANDARD PRESTAZIONALI - INDICATORI - MONITORAGGIO E CONTROLLO**
- ART. 55 INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E PENALI**
- ART. 56 ACCERTAMENTO DANNI**
- ART. 57 MODIFICHE CONDIZIONI CONTRATTUALI OGGETTIVE E SOGGETTIVE - REVISIONE DEL PEF**
- ART. 58 ANNULLAMENTO D'UFFICIO**
- ART. 59 REVOCA**
- ART. 60 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER INADEMPIMENTO DEL CONCESSIONARIO**
- ART. 61 EFFETTI DEI PROVVEDIMENTI DI CESSAZIONE DELLA CONCESSIONE**
- ART. 62 TRATTAMENTO DATI PERSONALI**
- ART. 63 CONTROVERSIE**
- ART. 64 RINVIO ALLA NORMATIVA**

## **ALLEGATI**

- Relazione illustrativa del Contesto – Area Pisana
- Relazione economico-finanziaria previsionale
- Matrice dei rischi
- N. 4 Schede Tecniche (Schede “A”, “B”, “C” e “D” con allegate n. 4 Relazioni Tecniche), + Scheda tecnica “E”
- Documento Unico di Gara Europeo (DGUE)
- Modulo relativo al Patto di Integrità
- Fac simile attestazione avvenuto sopralluogo (eventuale)

## ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente Capitolato ha per oggetto la **concessione dei servizi socio-sanitari, socio-assistenziali e complementari resi ad anziani non autosufficienti nelle strutture indicate nelle schede allegate A, B, C, D** dove sono riportate, tra le altre, le informazioni specifiche relative alla localizzazione, alla descrizione dei moduli e della ricettività nella misura massima autorizzata.

Ai fini dell'accertamento del consenso preventivo degli enti o amministrazioni titolari di competenze sulla materia, l'oggetto della presente concessione e le informazioni specifiche di cui al comma precedente sono state definite sulla base dei bisogni assistenziali accertati dalla Zona Pisana.

L'affidamento costituisce titolo per il concessionario di gestire funzionalmente e di sfruttare economicamente per tutta la durata del rapporto le strutture concesse, per i servizi oggetto della concessione.

Per quanto concerne la Struttura indicata nella Scheda “A” RSA Via Garibaldi, la stessa è collegata da un vano scale con un parte dell'immobile destinata ad Hospice. Quantunque le attività sanitarie specifiche dell'Hospice rientrino nella titolarità dell'Azienda, l'esecuzione di alcune prestazioni assistenziali e di natura alberghiera sono da considerarsi strettamente connesse alle prestazioni eseguite dall'operatore economico, che al termine dell'espletamento della presente procedura, risulterà concessionario della RSA. Sulla base di questa circostanza l'Azienda si riserva la facoltà di procedere all'affidamento al concessionario, dell'esecuzione delle prestazioni assistenziali e di supporto, così come indicate nella Scheda “E”, aventi carattere strumentale alle attività prevalenti di natura sanitaria, delle quali l'Azienda resta titolare. Con l'accettazione del presente Capitolato il concessionario si obbliga all'effettuazione di tali prestazioni.

La regolamentazione dei rapporti tra l'Azienda e il concessionario per le prestazioni di cui al punto precedente avrà luogo mediante contrattazione successiva all'aggiudicazione definitiva della concessione, senza ulteriori procedure ad evidenza pubblica in relazione alla circostanza dell'impossibilità di affidare ad altri operatori economici le attività di che trattasi. La decorrenza di tale affidamento sarà contestuale all'avvio del contratto di concessione e avrà una durata di n. 3 anni rinnovabili per ulteriori n. 3 anni, fatta salva la possibilità di una scadenza anticipata nel caso in cui l'Azienda USL stabilisca una diversa localizzazione dell'Hospice per motivi gestionali ed organizzativi.

La procedura aperta per l'affidamento della concessione garantisce in ordine alla pubblicità, trasparenza e concorrenza anche per le prestazioni accessorie di che trattasi, per le quali, in assenza di ricavi da parte dell'utenza, l'Azienda procederà al pagamento di un corrispettivo.

Il corrispettivo sarà riconosciuto in base alle giornate di presenza effettive sulla base di un costo unitario giornaliero pari ad massimo di euro 147,62 nelle modalità e nell'importo massimo indicato nella surrichiamata Scheda tecnica “E”.

La presente concessione costituisce una forma di partenariato pubblico privato di natura

contrattuale e non istituzionalizzata. Le parti contraenti mantengono la propria entità soggettiva senza dar luogo alla costituzione di un nuovo soggetto.

## ART. 2 - NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La gestione delle strutture e l'erogazione delle prestazioni sono disciplinate dalle disposizioni di seguito indicate:

### Normativa nazionale sulle Residenze sanitarie assistenziali

- Legge n. 328/2000. Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- Conferenza delle Regioni sul Patto per la Salute 2014-2016: impegni, scadenze e quadro sinottico. 30 Luglio 2014
- Legge 6 giugno 2016, n. 106, Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale, in vigore dal 3 luglio 201
- 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.

### Normativa della Regione Toscana sulle Residenze sanitarie assistenziali

- Legge Regionale n. 41 del 2005. Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale
- Delibera Giunta regionale n. 243 del 2011. Approvazione disposizioni operative per il funzionamento delle Società della Salute in Toscana. Modifica alla DGRT n. 1265 del 28 dicembre 2009
- Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale 2012-2015
- Delibera Giunta regionale n. 496 del 25 giugno 2013. Progetto "Il sistema delle R.S.A. nella Regione Toscana: mappatura e valutazione": presa d'atto dei risultati della fase pilota e messa a regime di un sistema di valutazione delle performance delle Residenze Sanitarie Assistenziali toscane in coerenza con le linee di indirizzo in materia di residenzialità ex D.G.R. n. 1235/2012
- Delibera Giunta regionale n. 265 del 31 marzo 2014. Sperimentazione modulo a bassa intensità assistenziale all'interno di struttura (RSA) autorizzata
- Delibera Giunta regionale n. 594 del 21 luglio 2014. Avviso pubblico a presentare manifestazioni di interesse per l'attivazione di progetti sperimentali innovativi in materia di percorsi assistenziali per anziani, disabili e minori.
- Delibera Giunta regionale n. 398 del 7 aprile 2015. Percorso di attuazione del principio della libera scelta ai sensi dell'art. 2 comma 4 L.R. 82/2009 Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato.
- Delibera n. 107 del 23 febbraio 2016. DGRT n. 594/2014: Avviso pubblico a presentare manifestazioni di interesse per l'attivazione di progetti sperimentali innovativi in materia di percorsi assistenziali per anziani, disabili e minori. Proroga sperimentazioni.
- Delibera n. 995 del 11-10-2016. Approvazione schema di accordo contrattuale relativo alla definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni a favore di anziani non autosufficienti in attuazione della DGR 398/2015.
- Delibera n.312 del 27-03-2017. Modello sperimentale Modulo a Bassa Intensità Assistenziale - BIA: approvazione relazione conclusiva redatta da ARS e Laboratorio MeS, approvazione documento "Attivazione modulo Bassa Intensità Assistenziale in RSA", proroga sperimentazioni in atto e chiusura sperimentazioni non attivate.

### **Accreditamento sociale: la normativa toscana**

- LR Toscana 21/2017 "Nuove disposizioni in materia di accreditamento delle strutture e servizi alla persona"
- Circolare Regione Toscana 9 giugno 2011. Programmazione, accreditamento e sistemi di affidamento dei servizi alla persona
- Legge regionale n. 49 del 20 settembre 2010. Modifiche alla legge regionale 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato). Testo coordinato della legge regionale 28 dicembre 2009, n. 82 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato"
- Legge regionale n. 82 del 2009. Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato
- Decreto del Presidente della Giunta regionale della Toscana n. 29/R del 3 marzo 2010. Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato)

### **Autorizzazione**

#### **La normativa nazionale**

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 308 del 21 maggio 2001. Regolamento concernente "Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'articolo 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328"

#### **La normativa toscana**

- Delibera Giunta regionale n. 318 del 2 maggio 2011. Modifiche al Regolamento di attuazione della Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale). Approvazione ai fini dell'acquisizione del parere ex art. 42 comma 2 dello Statuto
- Decreto del Presidente della Giunta regionale della Toscana n.15/R del 26 marzo 2008. Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale)
- DPGR Toscana 9 gennaio 2018, n. 2/R Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale).

### **Autosufficienza: valutazione dei bisogni, assistenza e costi**

- Deliberazione n. 443 del 3 giugno 2014 L.R. n. 66/2008 "Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza". Anno 2014: assegnazione alle Aziende UU.SS.LL. di quote sanitarie aggiuntive per RSA
- Deliberazione n. 444 del 3 giugno 2014 L.R. n. 66/2008 "Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza". Anno 2014: riparto alle Zone/Distretto del fondo per la non autosufficienza
- Decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali 7 maggio 2014 . Ripartizione delle risorse finanziarie affluenti al Fondo per le non autosufficienze, per l'anno 2014
- Decreto n. 2259 del 21 Maggio 2012 Approvazione nuove schede di valutazione sociale e infermieristica, in sostituzione delle medesime schede approvate con decreto dirigenziale n. 1354/2010 e s.m.i.
- Scheda infermieristica
- Scheda di valutazione sociale

- Deliberazione n. 370 del 22 marzo 2010. Approvazione del "Progetto per l'assistenza continua alla persona non autosufficiente"
- Delibera Giunta regionale n. 1354 del 25 marzo 2010. DGRT n. 370/2010. Approvazione delle nuove procedure di valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno della persona anziana non autosufficiente, in sostituzione delle procedure valutative approvate con Deliberazione di Consiglio Regionale n. 214 del 02/07/1991
- Legge regionale della Toscana n. 66 del 18 dicembre 2008. Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza. Bollettino Ufficiale Toscana n. 44, parte prima, 19 dicembre 2008
- Delibera Giunta regionale n. 364 del 22 maggio 2006. Modifiche delibera G.R. 597/2005. Nuove Direttive per l'erogazione dell'assistenza programmata di medicina generale a soggetti ospiti in residenze sanitarie assistite e in residenze assistite
- Delibera Giunta regionale n. 402 del 26 aprile 2004. Azioni per la riqualificazione del processo assistenziale a favore delle persone anziane non autosufficienti in attuazione del P.S.R. 2002/2004 di cui alla delib. C.R.T. n. 60/2002 e rideterminazione della quota capitaria sanitaria nelle R.S.A.

### Normativa nazionale Hospice

- Il Decreto Ministeriale 28 settembre 1999 istitutivo del **Programma nazionale per la realizzazione di strutture residenziali per le cure palliative**
- D.P.C.M. del 20 Gennaio 2000 "Atto di indirizzo e coordinamento recante requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi minimi per i centri residenziali di cure palliative"
- DECRETO del Ministero della Salute 01 dicembre 2006 istituita Commissione su qualità delle cure palliative e di fine vita
- **Legge 15 marzo 2010, n. 38** disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore

### Normativa regionale Hospice

- DGRT 996/2000 che prevede linee organizzative differenziate relative alle strutture dedicate alle cure palliative
- DGRT 467/2007 Approvazione documento in materia di strutture residenziali di cure continue e ad alta complessità assistenziale (Hospices).
- DGRT 193/2008 "Attivazione dei Centri residenziali di cure palliative - Hospice: indirizzi e assegnazione di risorse finanziarie"

## ART. 3 - DEFINIZIONI

Nel testo del presente Capitolato, le seguenti definizioni, espresse anche in sigla, sono così specificate:

- **Stazione appaltante-Amministrazione aggiudicatrice:** Per Stazione appaltante e/o Amministrazione aggiudicatrice si intende l'Azienda USL Toscana Nord Ovest.
- **Azienda Sanitaria:** Per Azienda Sanitaria si intende l'Azienda USL Toscana Nord Ovest.
- **Operatore economico:** Per operatore economico si intende l'imprenditore, il fornitore e il prestatore di servizi anche in raggruppamento temporaneo.
- **Soggetto offerente:** Per soggetto offerente si intende l'operatore economico che ha presentato l'offerta.
- **Soggetto aggiudicatario:** Per soggetto aggiudicatario si intende quel soggetto offerente risultato aggiudicatario nella procedura di gara relativa all'affidamento della concessione secondo le modalità di cui al presente Capitolato.

- **Legale rappresentante:** Si definisce Legale Rappresentante del soggetto offerente qualsiasi persona fisica titolare del potere di rappresentanza dell'operatore economico partecipante alla gara.
- **Legale rappresentante del raggruppamento di imprese:** E' il legale rappresentante dell'impresa mandataria quale risulta dall'atto di costituzione del raggruppamento medesimo.
- **Raggruppamento di imprese:** Definisce un insieme di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi costituito, nella fase preliminare alle operazioni di gara o successivamente all'aggiudicazione, mediante scrittura privata, allo scopo di concorrere alla procedura di affidamento del contratto con la presentazione di una unica offerta;
- **Consorzio:** Si riferisce alle previsioni di cui all'art 45 del D.Lgs n. 50/2016, primo comma, lett. b),c) e).
- **G.E.I.E.:** Gruppo Economico di Interesse Europeo, creato con il Regolamento Comunitario n. 2137 del 25 luglio 1985. Il Gruppo è costituito da Aziende di almeno due paesi appartenenti all'Unione Europea.
- **Imprese aderenti al contratto di rete:** Contratto con il quale due o più imprese si obbligano ad esercitare una o più attività economiche rientranti nei rispettivi oggetto sociali allo scopo di accrescere la reciproca capacità innovativa e la competitività sul mercato (art 3, comma 4-ter del D.l 10 febbraio 2009 n.5 convertito in L. 9 aprile 2009 n. 33).
- **Relazione tecnico-illustrativa:** la relazione sulla struttura, allegata alla documentazione di gara comprensiva delle motivazioni del sistema di scelta del contraente.
- **Concessione:** L'oggetto della presenta procedura è riferito alla fattispecie della concessione di servizi costituita da un contratto a titolo oneroso in virtù del quale l'amministrazione aggiudicatrice affida la fornitura e la gestione del servizio ad uno o più operatori economici e ove il corrispettivo consista nel diritto di gestire i servizi oggetto del contratto.
- **Concessione mista:** La concessione prevede la prestazione sia di lavori che di servizi e, nell'ambito dei servizi, prestazioni di servizi socio-sanitari e di servizi ordinari. In relazioni alla caratterizzazione dell'oggetto principale del contratto del valore economico stimato, risulta prevalente, ai fini dell'applicazione della disciplina di settore, la prestazione di servizi socio-sanitari. L'aggiudicazione ha luogo con un'unica procedura per tutte le prestazioni.
- **Concessionario:** E' l'operatore economico al quale è stata aggiudicata la concessione.
- **Struttura:** rappresenta il centro di erogazione dei servizi. Le obbligazioni poste a carico dal Capitolato determinano la sostanziale coincidenza con il concessionario, essendo comunque le stesse riferite a tutti i privati contraenti, indipendentemente dalla natura del rapporto.
- **Valore della concessione:** E' costituito dal fatturato totale del concessionario generato per tutta la durata del contratto stimato dall'amministrazione aggiudicatrice. E' trasferito al concessionario, ai sensi dell'art. 165, primo comma, del D.Lgs n. 50/2016 il rischio operativo secondo quanto disposto dalle deliberazioni dell'AVCP n. 9 del 25.02.2010 e n. 75 del 01.08.2012. Nel caso specifico il valore tiene conto del prezzo pagato dall'Azienda Sanitaria e dagli utenti, riferito ai titoli di acquisto composti di quota di parte sanitaria e di parte sociale della retta. Il valore economico del contratto è rilevante anche ai fini della misura del contributo di gara da versare all'ANAC e dell'importo della garanzia definitiva.
- **Canone di concessione:** l'importo richiesto al concessionario per l'utilizzo degli immobili di proprietà aziendale sedi dello svolgimento delle prestazioni.

- **Documento di concessione:** Ogni documento prodotto o al quale l'amministrazione aggiudicatrice fa riferimento per descrivere o determinare gli elementi della concessione o della procedura, compresi il bando di concessione, i requisiti tecnici e funzionali, le condizioni proposte per la concessione, i formati per la presentazione dei documenti da parte dei concorrenti ed offerenti, le informazioni sugli obblighi generalmente applicabili e gli eventuali documenti complementari.
- **Opera calda:** significa che la gestione del servizio, nel caso specifico, consente una intrinseca capacità di generare reddito attraverso ricavi da utenza, in misura tale da ripagare i costi di investimento e remunerare adeguatamente il capitale coinvolto nell'arco di vita della concessione.
- **Opera tiepida:** opera nella quale i ricavi da utenza non sono sufficienti a ripagare interamente le risorse impiegate per la loro realizzazione. Nel caso della presente concessione, le quote di parte sanitaria liquidate dall'Azienda non rappresentano un contributo finalizzato all'equilibrio di gestione, ma l'assunzione per conto dell'utente di parte della retta applicata.
- **Rischio operativo:** rischio legato alla gestione dei servizi sul lato della domanda e dell'offerta o di entrambi, trasferito al concessionario consistente nel caso in cui, in condizioni operative normali, non sia garantito il recupero degli investimenti effettuati o dei costi sostenuti legati alla gestione dei servizi oggetto della concessione, comprendente un rischio sul lato della domanda o sul lato dell'offerta o entrambi.
- **Equilibrio economico-finanziario:** è rappresentato dal complesso dei presupposti e delle condizioni di convenienza economica e di sostenibilità finanziaria di un progetto di investimento, ossia la capacità di creare valore nel corso della concessione, generando un livello di redditività per il capitale investito adeguato rispetto alle aspettative dell'investitore privato e flussi monetari sufficienti a garantire il rimborso dell'investimento e una adeguata redditività.
- **Piano economico- finanziario (PEF):** è il documento, da presentare in sede di gara, nel quale sono rappresentati i presupposti e le condizioni per l'equilibrio economico-finanziario degli investimenti e della gestione per la durata del rapporto concessorio.
- **Titolo d'acquisto:** il documento rilasciato dai servizi competenti all'assistito, destinato alla residenza ospitante nel quale sono indicati il corrispettivo sanitario e sociale.
- **Corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto:** importo della quota sanitaria determinata dalla Regione Toscana.
- **Corrispettivo sociale del titolo d'acquisto:** importo di parte sociale del titolo d'acquisto indicante quanto pagato dal cittadino e eventualmente versato dall'Ente Pubblico alla residenza sotto forma di intervento economico integrativo, a copertura della parte residua della quota sociale (compartecipazione).
- **Variazioni dello stato di salute:** variazioni del grado di non autosufficienza dell'assistito, conseguenti alla rivalutazione dell'UVM e variazione delle condizioni socio-sanitarie dell'assistito (ad esempio a seguito di evento patologico o traumatico) che dovranno trovare corrispondenza nella cartella personale dello stesso assistito tenuta presso la struttura.
- **Impegnativa-modulo:** documento che conferma l'ammissione dell'assistito nella residenza e che è inviato dai servizi competenti, prima dell'ingresso, alla stessa e all'assistito.
- **Servizi competenti:** le istituzioni e gli uffici che, in base alla specifica organizzazione territoriale, esercitano la funzione di individuare e gestire le risposte ai bisogni degli assistiti.
- **Legale rappresentante dell'assistito:** la persona indicata con provvedimento formale



dell'autorità giudiziaria quale soggetto incaricato di tutelare la cura e gli interessi dell'assistito.

- **Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM):** organismo multidisciplinare dell'ASL deputato alla valutazione sociosanitaria dell'anziano e conseguente stesura del Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP).
- **Progetto Assistenziale Personalizzato:** il progetto elaborato dall'Unità di Valutazione Multidimensionale sintetizzato nell'apposita Scheda. Ai fini della garanzia della personalizzazione dell'intervento e la continuità del percorso assistenziale, la scheda PAP che l'UVM trasmette alla struttura deve essere corredata di tutte le schede e le scale somministrate per la valutazione del bisogno secondo il modello previsto dalla normativa regionale vigente, affinché la definizione del PAI da parte della struttura sia coerente con quanto definito in sede di UVM e concertato con la famiglia.
- **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI):** è redatto dalla Struttura e consiste nella traduzione in attività assistenziali pianificate e coerenti per dare concreta attuazione al PAP.
- **Assistenza socio-assistenziale residenziale temporanea:** l'assistenza programmata per brevi periodi: non rientrano nella fattispecie in esame i ricoveri post acuzie, le dimissioni ospedaliere e le urgenze, di tipo sanitario e sociale.

#### **ART. 4 - RESPONSABILE DELLE PROCEDURE DI AFFIDAMENTO E DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

In merito all'individuazione delle funzioni relative al presente procedimento di gara, si precisa che:

- L'Unità Operativa Complessa "Acquisizione Servizi Socio-sanitari" è responsabile della fase istruttoria, di tutti gli atti endoprocedimentali relativi all'affidamento della presente concessione qualora non espressamente attribuiti ad altre strutture, comprese la predisposizione del provvedimento di aggiudicazione definitiva e del contratto.
- L'Unità Operativa Complessa "Acquisizione Servizi Socio-sanitari" è responsabile della gestione degli istituti normativi previsti dalla disciplina civilistica nella fase di esecuzione del contratto.
- Il Coordinatore Sociale di Zona-Distretto o suo delegato è responsabile sotto l'aspetto professionale e quindi titolare delle funzioni di Direttore dell'Esecuzione Contrattuale con particolare riguardo alla vigilanza sulla sua corretta esecuzione.
- Il DEC si avvale della collaborazione della Commissione di Vigilanza Aziendale, per aspetti di valutazione comuni.
- Il Direttore del Dipartimento Tecnico, o suo delegato, per quanto di competenza, è responsabile in merito al controllo dell'esecuzione dei lavori di risistemazione e manutenzione, nonché alla vigilanza sulla loro corretta esecuzione.

#### **ART. 5 - OGGETTO DELLA CONCESSIONE**

Con la concessione oggetto del presente capitolato viene affidata la gestione del servizio svolto presso le **Residenze Sanitarie Assistenziali** indicate nelle schede tecniche A,B,C,D allegate, riferite ai singoli lotti, finalizzate all'erogazione di prestazioni di assistenza socio-sanitaria residenziale e semiresidenziale, sia permanente che temporanea, per anziani ultrasessantacinquenni o per persone di età inferiore a sessantacinque anni con patologie

degenerative assimilabili al decadimento senile, valutati non autosufficienti e in possesso di Progetto Assistenziale Personalizzato residenziale con titolo di acquisto per modulo “ non autosufficienza stabilizzata, tipologia base”.

Le strutture si collocano nell’ambito del contesto descritto dalla Relazione Illustrativa del Contesto –Area Pisana, allegata al presente Capitolato.

Di seguito si riporta la suddivisione per lotti, mentre le specifiche relative alla strutture corrispondenti ai singoli lotti sono riportate nelle schede allegate:

<b>LOTTE</b>	<b>Schede Tecniche</b>
LOTTO 1	SCHEDA “A” RSA U. VIALE VIA GARIBALDI
LOTTO 2	SCHEDA “B” RSA CASA MIMOSA
LOTTO 3	SCHEDA “C” RSA VILLA ISABELLA
LOTTO 4	SCHEDA “D” RSA AURORA

## **ART. 6 VALORE ECONOMICO DELLA CONCESSIONE**

In relazione alla suddivisione in lotti e alla modalità di determinazione del valore della concessione, calcolato sulla base del fatturato totale del concessionario generato per tutta la durata del contratto, lo stesso è complessivamente pari **€75.324.552,30** come di seguito riportato:

<b>LOTTE</b>	<b>Schede Tecniche</b>	<b>Flusso ricavi attesi annuali</b>	<b>Dura ta /anni</b>	<b>Valore della concessione</b>	<b>Canone di concessione su base annuale a base di gara iva inclusa al 22%</b>	<b>Canone della concessione su base annuale a base di gara iva esclusa</b>
Lotto 1	Scheda “A” RSA U. Viale Via Garibaldi	€ 3.464.211,02	10	€ 34.642.110,20	€ 180.000,00	€ 147.540,98
<b>TOTALE LOTTO 1</b>				<b>€ 34.642.110,20</b>		
Lotto 2	Scheda “B” RSA Casa Mimosa	€ 1.211.258,05	10	€ 12.112.580,50	€ 30.000,00	24.590,16
<b>TOTALE LOTTO 2</b>				<b>€ 12.112.580,50</b>		
Lotto 3	Scheda “C” RSA Villa Isabella	€ 1.135.554,42	10	€ 11.355.544,20	€ 45.000,00	€ 36.885,25
<b>TOTALE LOTTO 3</b>				<b>€ 11.355.544,20</b>		
Lotto 4	Scheda “D” RSA	€ 1.721.431,74	10	€ 17.214.317,40	€ 25.000,00	€ 20.491,80

	AURORA					
TOTALE LOTTO 4				€ 17.214.317,40		
TOTALE				€ 75.324.552,30		

Il fatturato globale corrisponde al flusso di ricavi attesi annuali, derivanti dalla misura della retta distinta nella parte sanitaria e sociale per il numero massimo degli ospiti autorizzato nei vari moduli con abbattimento del 2% derivante da un'ipotetica previsione di non piena occupazione come riportato nella relazione economico-finanziaria previsionale. Il valore economico del contratto é stato determinato con riferimento alla misura delle quote giornaliere di parte sanitaria e sociale (per la parte sociale da intendersi come quota massima) della retta così come disposte dalla Regione Toscana. In ogni caso la misura della quota ha carattere tassativo e omnicomprendente e non é soggetta ad incrementi disposti a qualsiasi titolo.

La previsione si riferisce al momento di avvio della procedura di gara e di invio del bando. Nell'ipotesi in cui, al momento dell'aggiudicazione, sia superiore di più del 20% rispetto al valore stimato, la stima rilevante è costituita dal valore della concessione al momento dell'aggiudicazione.

Nel prospetto è evidenziato oltre all'importo annuo del canone di concessione iva inclusa anche il **canone di concessione iva esclusa**.

La corresponsione del canone dovrà avvenire in rate mensili.

In luogo della corresponsione del canone di concessione la Zona Distretto, in accordo con la Direzione dell'Azienda USL, potrà concordare con il Concessionario la riduzione della quota di parte sociale della retta per i moduli residenziali per un importo complessivo su base annuale fino all'importo massimo del canone di concessione offerto in sede di gara. In quest'ultimo caso, la riduzione dell'importo giornaliero della quota sociale massima sarà determinato a seguito del seguente calcolo:

#### Vcanone

**n**

dove:

**Vcanone:** Valore economico del canone di concessione destinato alla riduzione della quota di parte sociale

**n:** utenti numero di utenti massimo nei moduli residenziali come indicato nella scheda A allegata X 365 gg.

## ART. 7 - RISCHIO OPERATIVO

E' trasferito sul concessionario non solo il rischio imprenditoriale derivante da errata valutazione dei costi di realizzazione o di cattiva gestione da inadempimenti o da cause di forza maggiore, ma anche il rischio operativo.

Relativamente alla definizione del rischio operativo, lo stesso è esplicitamente previsto per le concessioni dall'art. 3 comma 1, lett. uu),vv),zz) della legge delega e in tale senso richiamato dalle linee guida dell'ANAC, limitatamente alle concessioni, come suggerito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze. Il rischio operativo deriva da fattori al di fuori del controllo delle parti e determina il trasferimento sul concessionario di tre categorie di rischio (costruzione, disponibilità e domanda).

**1) Rischio di costruzione,** in tale categoria generale rientrano i seguenti rischi specifici:

- a) rischio di progettazione connesso alla sopravvenienza di necessari interventi di modifica del progetto, derivanti da errori o omissione di progettazione tali da incidere significativamente su tempi e costi di realizzazione dell'opera;
- b) rischio di esecuzione dell'opera difforme dal progetto, collegato al mancato rispetto degli standard di progetto;
- c) rischio di aumento del costo dei fattori produttivi o di inadeguatezza o indisponibilità di quelli previsti nel progetto;
- d) rischio di errata valutazione dei costi e tempi di esecuzione dei lavori di ristrutturazione;
- e) rischio di inadempimenti contrattuali di fornitori e subappaltatori;
- f) rischio di inaffidabilità e inadeguatezza della tecnologia utilizzata.

**2) Rischio di domanda**, in tale categoria generale rientrano i seguenti rischi specifici:

- a) rischio di contrazione della domanda di mercato, ossia di riduzione della domanda complessiva del mercato relativa al servizio, che si riflette anche su quella dell'operatore economico;
- b) rischio di contrazione della domanda specifica per il Modulo "non autosufficienza stabilizzata, tipologia base", legato all'attuazione del principio di libera scelta da parte dell'utente e comunque non dipendente da atti posti in essere o ascrivibili all'amministrazione concedente tali da determinare la presenza, in momento successivo alla stipula del contratto, di nuove strutture concorrenti.

**3) Rischio di disponibilità**, in tale categoria generale rientrano i seguenti rischi specifici:

- a) rischio di manutenzione straordinaria, non preventivata, derivante da una progettazione e realizzazione dei lavori iniziali richiesti al concessionario: costruzione non adeguata e conseguente aumento dei costi;
- b) rischio di performance, ossia il rischio che la struttura a disposizione o i servizi erogati non siano conformi agli standard tecnici e funzionali prestabiliti con conseguente riduzione dei ricavi;
- c) rischio di indisponibilità totale o parziale della struttura a disposizione e/o dei servizi da erogare.

**Oltre ai rischi generali di cui sopra vi sono altri rischi attribuiti alle parti contraenti secondo l'allegata matrice dei rischi.**

Gli stessi consistono in:

**a) Rischio di commissionamento**, ossia che il progetto/servizio non riceva il consenso, da parte di altri soggetti pubblici o della collettività (portatori di interessi nei confronti del servizio), con conseguenti ritardi nella realizzazione e il sorgere di contenziosi, ovvero nei casi estremi, con il conseguente venir meno della procedura o dell'affidamento. Nella matrice dei rischi viene riportato:

- il rischio di commissionamento per la mancata valutazione preliminare da parte della Committenza dei presupposti rappresentativi della necessità dei servizi richiesti;
- il rischio di commissionamento relativo alla fase successiva all'affidamento della concessione.

**b) Rischio amministrativo**, connesso al notevole ritardo o al diniego nel rilascio di autorizzazioni (pareri, permessi, licenze, nulla osta, etc.) da parte di soggetti pubblici e privati competenti, o anche al rilascio dell'autorizzazione con prescrizioni, con conseguenti ritardi nella realizzazione;

**c) Rischio ambientale e/o archeologico**, ossia rischio legato alle condizioni del terreno, nonché di bonifica dovuta alla contaminazione del suolo e il rischio di ritrovamenti

archeologici, con conseguenti ritardi nella realizzazione dell'opera ed incremento dei costi per il risanamento ambientale o la tutela archeologica;

**d) Rischio normativo-politico-regolamentare**, derivante da modifiche dell'assetto regolatorio e da decisioni politiche-programmatiche non prevedibili contrattualmente con conseguente aumento dei costi per l'adeguamento (es. modifiche alla tipologia dei moduli assistenziali). Anche tale rischio può comportare, nei casi estremi, il venir meno della procedura o dell'affidamento;

**e) Rischio di finanziamento**, ossia di mancato reperimento delle risorse di finanziamento a copertura dei costi e nei tempi prestabiliti;

**f) Rischio finanziario**, che si concretizza in un aumento dei tassi di interesse e/o di mancato rimborso di una o più rate di finanziamento, con conseguente aumento dei costi o impossibilità di proseguire nell'operazione;

**g) Rischio di insolvenza**, derivante dal mancato pagamento della quota sociale direttamente a carico dell'utente;

**h) Rischio delle relazioni industriali**, legato alle relazioni con altri soggetti (parti sociali) che influenzino negativamente costi e tempi della consegna;

**i) Rischio di valore residuale**, ossia il rischio di restituzione alla fine del rapporto contrattuale di un bene di valore inferiore alle attese;

**j) Rischio di obsolescenza tecnica**, legato ad una più rapida obsolescenza tecnica degli impianti incidente sui costi di manutenzione e/o sugli standard tecnici e funzionali prestabiliti;

**k) Rischi di interferenze**, legato alla presenza nei tratti interessati dai lavori di servizi di varia natura (es. acqua, gas, energia elettrica, cavi, fibra ottica, etc.).

La matrice dei rischi allegata al presente Capitolato costituisce documento preliminare di individuazione e attribuzione dei rischi. Relativamente alla voce "Altri Rischi" gli stessi sono affidati, nel documento allegato, alla parte che ha maggiore probabilità di affrontarlo. In presenza dell'attribuzione del rischio alla parte pubblica concedente, il verificarsi del rischio determina la possibilità di revisione del piano economico-finanziario.

Il concorrente dovrà sottoscrivere il documento e procedere alla presentazione dello stesso all'interno del Piano Economico Finanziario (PEF). Il documento costituirà allegato al contratto anche ai fini del monitoraggio dell'attività dell'operatore economico in sede di esecuzione delle attività, ai fini della verifica del mantenimento dei rischi in capo al concessionario.

## ART. 8 - DURATA DELLA CONCESSIONE

La durata della concessione è stabilita in anni dieci per tutte le n. 4 strutture ed è determinata ai sensi dell'art 168, comma 1° e 2°, del D. Lgs 50/2016 e s.m.i.

Relativamente alla RSA Umberto Viale di Via Garibaldi, nell'ipotesi di affidamento delle prestazioni di cui all'art. 1, commi quarto, quinto, sesto e settimo (rif. Scheda E), la durata dell'affidamento è pari n. 3 anni rinnovabile per ulteriori 3 anni fatta salva la possibilità di una scadenza anticipata nel caso in cui l'Azienda USL stabilisca una diversa localizzazione dell'Hospice per motivi gestionali ed organizzativi.

La durata avrà decorrenza dalla data di consegna degli immobili successiva alla stipula del contratto.

Al termine della concessione, gli immobili dovranno essere riconsegnati all'Azienda USL Toscana Nord Ovest in buone condizioni di manutenzione. A tal fine sei mesi prima della scadenza del contratto e della conseguente riconsegna degli immobili, verrà accertato, in

contraddittorio tra i tecnici delle parti contraenti e fatto constatare in apposito verbale, lo stato di fatto degli immobili e degli impianti ad essi afferenti.

L'aggiudicatario non può cedere, né in tutto né in parte, il godimento dei locali oggetto della concessione.

## **ART 9 - OBBLIGHI GENERALI A CARICO DEL CONCESSIONARIO**

Il concessionario è tenuto ad obbligarsi al rispetto dei seguenti adempimenti generali:

- mantenere nel tempo i requisiti organizzativi e di accreditamento previsti dal quadro legislativo di riferimento, anche in caso di cessione di azienda o ramo d'azienda a terzi;
- garantire l'esecuzione delle prestazioni assicurando, per il personale preposto, il rispetto del CCNL di riferimento e degli accordi integrativi regionali sottoscritti dalle parti datoriali e sindacali maggiormente rappresentative a livello nazionale, in relazione agli standard e al modello gestionale definito a livello regionale per la tipologia di utenza accolta. Tale adempimento si intende anche per il personale dipendente da un soggetto terzo cui siano affidati, in tutto o in parte, l'esecuzione dei servizi della struttura;
- rispettare, per gli operatori impiegati nella gestione del servizio, tutte le norme e gli obblighi previdenziali e assicurativi previsti dal contratto collettivo di settore anche ai fini del DURC (documento unico di regolarità contributiva);
- garantire la presenza di un Direttore, in possesso dei requisiti di professionalità previsti dalla normativa vigente al quale siano affidati i compiti di organizzazione delle attività e di vigilanza degli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli assistiti. In caso di strutture autorizzate al funzionamento prima dell'entrata in vigore del D.P.G.R 26 marzo 2008 n.15/R in luogo del Direttore potrà essere indicata altra figura professionale idonea ai sensi della previgente normativa. Il Direttore, ovvero la persona individuata quale responsabile della struttura, inoltre, rappresenta l'interlocutore ed il punto di riferimento per i familiari dell'assistito e per i competenti servizi socio-sanitari che lo hanno in carico;
- stipulare un'apposita polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi e contro infortuni e per rischi di furti e incendi che possano accadere all'interno della struttura;
- aggiornare tempestivamente, in caso di decesso o dimissioni, il portale RSA per segnalare la disponibilità di posti-letto;
- rispettare le indicazioni regionali circa la modalità di compilazione e tenuta della documentazione sociosanitaria e collaborare con i servizi competenti per la raccolta e aggiornamento dei dati sulle ammissioni/dimissioni e sull'andamento dei ricoveri e degli archivi relativi agli assistiti;
- mettere a disposizione dell'Agenzia delle Entrate, secondo le modalità operative previste dalla normativa vigente, le informazioni concernenti le spese sanitarie sostenute dagli assistiti, ai fini della predisposizione della dichiarazione dei redditi precompilata;
- progettare ed effettuare i lavori di risistemazione entro e non oltre i tempi indicati all'art 40.2 (Cronoprogramma) e mantenimento degli immobili e dei lavori di sistemazione esterna, arredare ed attrezzare i presidi secondo le normative vigenti gestire tutti gli impianti e forniture a rete (gas, acqua, scarichi, emissioni, elettricità, telefonia ecc.);
- assicurare agli utenti le prestazioni socio-sanitarie e assistenziali secondo i parametri previsti, in relazione alla tipologia, dal Regolamento di Attuazione di cui all'art. 62 della LRT n. 41/2005. Tali parametri non potranno, in nessun caso, essere diminuiti. L'eventuale incremento potrà costituire oggetto del progetto di gestione e sarà valutato ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio. Il concessionario sarà tenuto ad apportare, nel corso di validità della concessione, tutti gli adeguamenti ai suddetti parametri che dovessero rendersi necessari in conseguenza di normative sopravvenute;

- provvedere a tutte le prestazioni complementari necessarie al buon funzionamento delle strutture;
- provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili e delle relative pertinenze, degli impianti tecnologici a servizio degli stessi, degli arredi e delle attrezzature;
- procedere al pagamento di tutte le spese per canoni, imposte e tasse, gravanti sulle strutture in relazione all'esercizio delle stesse;
- provvedere alla volturazione a proprio nome ed al conseguente pagamento delle spese per tutte le utenze, inclusa la porzione di edificio destinata alle attività di Hospice (rif. Scheda E);
- procedere alla fatturazione all'Azienda USL Toscana Nord Ovest delle quote sanitarie limitatamente al numero degli ospiti presenti e residenti nell'ambito territoriale della stessa Azienda Zona-Distretto Pisana e da essa preventivamente autorizzati;
- applicare in sede di fatturazione delle quote sanitarie, la misura stabilita dalla Regione Toscana, senza incrementi o riduzioni, come indicata nella Relazione Economica Finanziaria Previsionale;
- riscuotere direttamente dagli utenti, fatta salva la compartecipazione alla spesa dei Comuni di residenza, le quote sociali nella misura indicata dal presente Capitolato;
- gestire le strutture con il numero dei posti previsti;
- provvedere ad eventuali bonifiche nonché sgomberi di arredi, attrezzature ed altro materiale che si rendesse necessario per consentire l'avvio degli eventuali lavori di risistemazione;
- assicurare l'approvvigionamento di tutti i materiali occorrenti per l'espletamento delle attività suddette.

Il concessionario dovrà inoltre:

- predisporre, stampare, distribuire ed esporre in bacheca visibile la Carta dei Servizi, in cui siano descritte chiaramente le modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni, nonché le procedure a tutela degli utenti in caso di inadempienza. Dovranno inoltre essere indicate tutte le prestazioni ricomprese nella retta giornaliera ed i costi specifici di eventuali servizi e prestazioni accessorie. Il concessionario, anche in caso di affidamento a terzi di parte del servizio, è pienamente responsabile del rispetto della Carta dei Servizi e degli impegni assunti. La Carta dei Servizi dovrà essere sempre aggiornata e rispondente allo stato del momento.
- provvedere all'assolvimento del debito informativo nei confronti della Regione, dell'Azienda Sanitaria e degli Enti preposti a funzioni di indagine statistica, epidemiologica e sociale.

## **ART. 10 - PRINCIPI GENERALI**

Il concessionario del servizio nell'intero corso del rapporto avrà cura di valorizzare, far funzionare correttamente ed efficacemente e ben mantenere l'immobile.

Inoltre, assumerà come specifico obiettivo il costante perseguimento della corretta gestione fondata sui seguenti principi generali, che vengono assunti come specifici obblighi contrattuali e specificazione dei doveri di diligenza nella conduzione dell'attività:

- a) La centralità della persona, in primo luogo dell'assistito;
- b) La piena e facile accessibilità della struttura;
- c) La cortesia e la qualità di relazione, interna ed esterna;
- d) La riservatezza;

- e) La trasparenza;
- f) L'adozione di strumenti e metodi che rendano misurabile la qualità;
- g) L'attenzione e rilevazione della soddisfazione degli assistiti e dei familiari;
- h) La piena integrazione e il coordinamento tra i diversi servizi ed interventi, l'assenza di interferenze;
- i) La continuità delle attività istituzionali;
- j) La velocità e la tempestività di attivazione dei servizi di supporto;
- k) La pianificazione del lavoro, evitando le emergenze indotte da carenze di programmazione ed organizzative;
- l) La proceduralizzazione degli interventi assistenziali, per gli aspetti tecnico-professionali;
- m) La personalizzazione degli interventi, per gli aspetti socio-relazionali;
- n) La precisione, l'esecuzione degli interventi o dei servizi al miglior livello possibile nel momento storico;
- o) La sicurezza del personale, degli assistiti e dei soggetti esterni;
- p) L'attivazione di misure concrete per la soddisfazione, motivazione, professionalità, sicurezza, garanzia di trattamento, controllo, verifica quali-quantitativa, qualificazione, formazione del personale impiegato nella gestione dei servizi sociosanitari.

## ART. 11 - TUTELA DELLA SALUTE

Per le RRSSAA: Le persone ospitate nelle strutture usufruiscono delle prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale, organizzate sul territorio in base alla programmazione regionale e locale dei servizi socio-sanitari.

Lo stato di salute delle persone ospitate viene seguito dai medici di medicina generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti dagli assistiti, come previsto dalla normativa regionale. I (MMG) sono responsabili della presa in carico e del percorso assistenziale. La struttura si impegna ad elaborare per ogni assistito il PAI, dando concreta attuazione agli obiettivi previsti dal Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP), ed a promuovere ogni rapporto con i servizi competenti per assicurare agli assistiti la fruizione di attività di socializzazione, prevenzione, cura e riabilitazione. Analogamente e coerentemente i servizi competenti promuovono forme di stretta collaborazione tra la struttura stessa, i servizi territoriali ed i presidi ospedalieri, per assicurare continuità terapeutica ed assistenziale agli assistiti.

Le variazioni del grado di non autosufficienza dell'assistito, conseguenti alla rivalutazione dell'UVM, verranno tempestivamente comunicate alla struttura dai servizi competenti.

La Struttura si impegna a comunicare ai servizi competenti le variazioni dello stato di salute dell'assistito e l'eventuale aggravamento o nuovo evento patologico o traumatico dallo stesso subito che dovrà trovare corrispondenza anche nella sua cartella personale. In questo caso l'Unità di Valutazione Multidisciplinare si impegna, entro 30 giorni dalla comunicazione, a verificare e valutare la portata dell'evento ed in relazione a ciò la compatibilità della permanenza del soggetto interessato nella struttura e/o l'idoneità al modulo base.

La struttura è tenuta altresì:

- a) per ciascun assistito, a predisporre e rendere attivi programmi e piani assistenziali individuali di carattere preventivo, terapeutico e riabilitativo da verificare almeno semestralmente;
- b) in caso di necessità, a chiamare il medico curante dell'assistito o il medico della continuità assistenziale;



- c) in caso di malattia, prestare all'assistito tutte le cure necessarie prescritte del medico curante, ove compatibili con la permanenza nella struttura;
- d) fornire le necessarie prestazioni infermieristiche mediante personale abilitato a termini di legge;
- e) provvedere all'organizzazione del trasporto di assistiti deambulanti per visite/prestazioni sanitarie, avvisandone i familiari e, in caso di impossibilità da parte di questi a provvedere all'accompagnamento dell'ospite, con costi non a carico della struttura;
- f) effettuare, su prescrizione del medico di medicina generale, i prelievi ematici e ad organizzare il trasporto dei campioni secondo le modalità concordate con i servizi sanitari distrettuali, senza alcun onere per la struttura né per l'assistito;
- g) in caso di malattia, a prestare all'assistito tutte le cure necessarie prescritte dal medico curante, ove compatibile con la permanenza nella struttura;
- h) curare l'approvvigionamento la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal medico curante, adottando le modalità di erogazione diretta da parte del servizio farmaceutico aziendale che ne assicura la consegna secondo gli accordi tra l'Azienda USL competente e la struttura senza oneri a carico della stessa. L'assistenza farmaceutica (medicinali classe "A" L 537/1993, con esclusione degli stupefacenti soggetti a registrazione di entrata/uscita) agli ospiti non autosufficienti in RSA viene erogata direttamente, ai sensi dell'art. 8 del D.L. 20 settembre 2001 n. 347 convertito in L. 16 novembre 2001 n. 405, dall'Azienda USL competente per territorio. I medicinali di classe "A" che l'Azienda rende disponibili per gli ospiti non autosufficienti della struttura residenziale sono quelli iscritti nel prontuario terapeutico dell'Azienda sanitaria, senza alcun onere per l'assistito. La struttura residenziale si fa carico di far pervenire le ricette al servizio farmaceutico aziendale e del ritiro presso gli stessi servizi, dei farmaci per gli ospiti, in tempi e modi da concordare localmente;
- i) organizzare, su disposizione del medico curante e in caso di ricovero d'urgenza, il trasporto in ospedale dell'assistito;
- l) seguire, per ciascun assistito, la dieta prescritta dal medico curante, in particolare, con costi a carico del Servizio Sanitario Nazionale, nel caso di diete particolari previste dai LEA;
- m) in caso di malattia, di ricovero ospedaliero, di infermità o di pericolo di vita dell'assistito, ad avvisare i familiari, l'amministratore di sostegno o, in loro assenza, l'operatore sociosanitario territoriale che lo ha in carico;
- n) rispettare quanto previsto dalle Linee di indirizzo regionali per la ristorazione assistenziale;
- o) dotarsi a proprio onere, in misura adeguata dei presidi standardizzati non personalizzati di tipo assistenziale come carrozzine, sollevatori, deambulatori, letto con snodi, sponde, materassi e cuscini antidecubito ecc., con tempo congruo rispetto alle esigenze effettive, senza alcun onere a carico dell'assistito.
- p) favorire la cura dell'assistenza religiosa, nel rispetto delle scelte personali;

Tutte le attività e gli interventi contenuti nei punti sopra indicati devono essere registrati nella cartella personale degli ospiti che quindi riporterà dati anagrafici, amministrativi, sanitari e sociali ordinati razionalmente per essere facilmente consultabili.

In ragione della frequente variabilità nel tempo delle condizioni complessive dell'assistito, il concessionario si impegna a favorire il monitoraggio del percorso implementato da un sistema di rilevazione e reportistica di dati clinici e sociali su indicatori comuni e specifici per il singolo assistito che sia in grado di essere immediatamente consultabile anche a distanza (e-health) da tutti i soggetti coinvolti nella gestione del percorso assistenziale (Strutture aziendali zonali, Equipe socio-sanitaria di riferimento, MMG, concessionario).

Il costante monitoraggio dell'assistito in RSA è finalizzato all'intervento tempestivo su episodi critici, per favorire il processo di revisione dei percorsi, l'integrazione tra i vari soggetti coinvolti e, in generale, per innalzare il livello di qualità dell'assistenza offerta.

## ART. 12 - ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA

Per RRSSAA: La struttura si impegna a:

- garantire agli assistiti la massima libertà, compatibilmente con il loro stato di salute e con l'organizzazione interna, nonché ad organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita e abitudini degli stessi, ricreando le situazioni che incidono sul benessere psicofisico dell'assistito, compresa la possibilità di visita in struttura agli animali d'affezione.

La struttura si impegna altresì:

- a favorire il mantenimento della relazione tra gli assistiti e i loro familiari e/o la loro rete amicale, avendo cura che anche gli operatori mantengano o acquisiscano le competenze relazionali indispensabili affinché ciò avvenga;
- a consentire l'accesso libero durante le ore diurne (8-20) ed a concordare, nelle restanti ore, l'accesso alla struttura da parte dei familiari e amici degli assistiti, fatte salve, per il rispetto della privacy, le fasce orarie di svolgimento delle attività di igiene personale e terapia e dei pasti, indicate nel Regolamento della struttura ;
- a favorire la partecipazione ad iniziative sociali, di tempo libero, religiose e culturali zonali anche con il coinvolgimento del Comitato dei parenti e/o di associazioni di tutela e volontariato, favorendo, quando possibile, anche brevi soggiorni in famiglia;
- a disciplinare i rapporti tra l'assistito e la struttura nel Regolamento e nella Carta dei Servizi, strumenti di comunicazione e trasparenza che la stessa dovrà predisporre coerentemente con i servizi offerti e che dovrà rendere pubblici.

## ART. 13 - MODULARITA' ASSISTENZIALI E DESTINATARI DELLE PRESTAZIONI

I servizi erogati all'interno della struttura Residenza Sanitaria Assistenziale sono di tipo:

- **Residenziale** con erogazione dell'assistenza con diverse "modularità" mediante le quali viene garantita, nella differente offerta di prestazioni, la possibilità di una risposta assistenziale appropriata, in base a quanto definito nel progetto di assistenza personalizzato;
- e **Servizi semiresidenziali**.

Per la/e struttura/e oggetto della presente concessione la tipologia dei moduli richiesti è indicata al punto n. 4 delle relative schede tecniche allegate, in conformità a quanto previsto dalla normativa di riferimento ed in particolare:

### **Servizi Residenziali:**

#### **1) MODULO ASSISTENZIALE: Non autosufficienza stabilizzata, tipologia base**

DESTINATARI DELLE PRESTAZIONI: Anziani non autosufficienti impossibilitati a rimanere presso il proprio domicilio, che necessitano di protezione diretta ad integrare o sostituire la limitazione totale e stabilizzata delle loro capacità autosufficienti e in possesso di Progetto Assi-

stenziale Personalizzato residenziale e titolo di acquisto per modulo “non autosufficienza stabilizzata, tipologia base”;

## **2) MODULO ASSISTENZIALE: Disabilità prevalentemente di natura motoria**

DESTINATARI DELLE PRESTAZIONI: Pazienti che, in fase post-acuta e/o post-ospedaliera, necessitano di un intervento finalizzato al recupero di un migliore livello funzionale (es. esiti di ictus, malattia di Parkinson, fratture) anche se hanno usufruito di un primo ciclo di trattamento riabilitativo;

## **3) MODULO ASSISTENZIALE: Disabilità prevalentemente di natura cognitivo-comportamentali**

DESTINATARI DELLE PRESTAZIONI: Soggetti con decadimento cognitivo medio grave conseguente a sindrome demenziale, con prevalenza di problemi attinenti ai disturbi del comportamento, come agitazione, aggressività, wandering. Sono soggetti che necessitano di una sorveglianza più stretta, sia per i rischi di fuga che per le cadute. In tali pazienti possono coesistere altre patologie, spesso intercorrenti, ma il problema prevalente è dato dal decadimento cognitivo e dallo stato di dipendenza.

## **4) MODULO ASSISTENZIALE: Stati vegetativi persistenti con parametri vitali stabilizzati e pazienti terminali**

DESTINATARI DELLE PRESTAZIONI: Si tratta di persone completamente dipendenti anche per l'alimentazione, spesso nutrite in modo artificiale (nutrizione parenterale, enterale) allettate, con grave e persistente compromissione dello stato di coscienza, autonome nella funzione respiratoria o di persone con patologie in stato terminale la cui complessità clinica potrebbe, con gli opportuni supporti, essere affrontata anche al domicilio del paziente e la cui situazione socio-familiare non lo permetta.

## **5) MODULARITA' ASSISTENZIALE: A bassa intensità assistenziale (BIA)**

Istituita ai sensi della DGR Toscana n. 594 del 21/07/2014 dando avvio ad un percorso di **sperimentazione** per innovare e rendere più flessibile l'offerta di servizi di welfare locale. Tale modularità assistenziale é volta ad implementare nelle residenze assistenziali un 5° modulo, definito BIA ovvero un modulo di cure a bassa intensità assistenziale. Lo scopo del BIA è di soddisfare le esigenze del cittadino ricorrendo ad una assistenza di tipo residenziale conforme al tipo di bisogno rilevato, anche meno intensiva rispetto a quella offerta/prevista ad oggi. Ciò con lo scopo di ampliare la gamma dei servizi e ottimizzare l'utilizzo delle risorse sul territorio.

### **Servizi semiresidenziali:**

La funzione del Centro Diurno, che offre un servizio semiresidenziale per rispondere ai bisogni assistenziali di persone anziane >65 anni prevalentemente non autosufficienti, come definito dalle normative regionali, viene collocata nella rete di servizi territoriali, all'interno del sistema diversificato di servizi e interventi integrati, secondo la logica della circolarità e dell'interscambio tra le diverse tipologie di prestazioni, al fine del processo assistenziale (servizi domiciliari, semiresidenziali di intensità più leggera, ricoveri in RSA temporanei).

All'interno del Centro Diurno deve essere assicurato l'apporto integrato di competenze e il concorso di risorse sanitarie e sociali.

MODULI ASSISTENZIALI: Secondo una articolazione idonea ad assolvere a specifiche fasi del percorso assistenziale.

**DESTINATARI DELLE PRESTAZIONI.** Persone anziane affette da sindromi demenziali con elevato decadimento e comunque con limitazioni dell'autonomia, accompagnato anche da disturbi comportamentali, per le quali sia possibile definire e attivare un programma di "cura" con l'obiettivo del miglioramento delle condizioni di vita dell'assistito e dei suoi familiari, mediante attività di assistenza alla persona e di animazione/educazione per contenere l'evoluzione della non autosufficienza e mantenere le capacità residue.

Per il perseguimento dell'obiettivo è previsto un adeguato programma individualizzato di assistenza per modificare la storia naturale della malattia, per ridurre i sintomi dei processi degenerativi cognitivi, funzionali e comportamentali, per migliorare le abilità relazionali e sociali.

#### **ART. 14 - ACCESSO ALLE PRESTAZIONI ED AMMISSIONE NELLA STRUTTURA**

L'inserimento degli assistiti non autosufficienti nel modulo base avverrà su autorizzazione dei competenti uffici aziendali o della SdS, sulla base di un Piano Assistenziale Personalizzato (PAP), definito dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare zonale (UVM).

L'assistito in possesso del Progetto Assistenziale Personalizzato, dal momento della comunicazione del diritto al titolo d'acquisto da parte dei competenti servizi socio-sanitari territoriali, effettuata secondo le modalità concordate nella documentazione progettuale, ha 10 giorni lavorativi di tempo per indicare la struttura prescelta tra quelle accreditate, riportate nel Portale regionale dell'offerta residenziale toscana e per comunicare la scelta ai servizi competenti.

I servizi competenti, attraverso gli uffici preposti, ricevuta la comunicazione della struttura prescelta da parte dell'assistito o suo legale rappresentante, autorizzano l'ospitalità presso la stessa entro i successivi 2 giorni lavorativi.

La data di ingresso verrà concordata tra assistito, servizi competenti e struttura prescelta e dovrà essere fissata entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla comunicazione all'assistito alla disponibilità del titolo d'acquisto da parte dei servizi competenti.

L'ammissione dell'assistito nella residenza è confermata dall'invio alla struttura e all'assistito (o suo legale rappresentante) prima dell'ingresso, di una impegnativa-modulo. Essa riporterà, tra le informazioni necessarie anche:

- il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione;
- le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;
- il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto;
- il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto.

La struttura, entro 1 giorno lavorativo dall'inserimento, deve confermare l'avvenuta ammissione ai servizi competenti, secondo le modalità concordate e aggiornare, entro lo stesso termine, i dati relativi alla disponibilità dei posti letto sul portale regionale dedicato all'offerta residenziale.

La struttura non potrà rifiutare l'inserimento di un assistito che abbia esercitato il diritto di scelta, in relazione al quale sia stato autorizzato il titolo d'acquisto, compatibilmente con la disponibilità di genere, nelle camere plurime.

Solo ed esclusivamente nell'ipotesi in cui l'assistito non sia in grado di operare la scelta e non siano presenti familiari o amministratori di sostegno che possano compierla per suo conto, i servizi competenti procederanno agli inserimenti garantendo la necessaria trasparenza dei meccanismi di individuazione della struttura che dovrà accogliere l'assistito.

La struttura segnala la disponibilità di posti in modulo base secondo quanto previsto all'art. 46 e, in assenza di comunicazione di una nuova ammissione per n. 10 giorni, a seguito di specifica richiesta al Direttore dell'esecuzione contrattuale, il concessionario potrà utilizzare il posto dispo-

nibile per inserimenti di privati cittadini. L'utilizzazione del posto libero da parte del concessionario dovrà avvenire esclusivamente con l'applicazione della medesima tariffa applicata agli ospiti inseriti a seguito dell'attuazione del percorso di libera scelta.

L'inserimento degli assistiti nel modulo per pazienti con disturbi di natura cognitivo-comportamentale e negli altri moduli residenziali specialistici avverrà su autorizzazione degli uffici della Zona-Distretto o SdS competente per territorio, sulla base di un Piano Assistenziale Personalizzato (PAP), definito dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare zonale (UVM).

I servizi competenti, attraverso gli uffici preposti, autorizzano l'ospitalità presso la struttura inviando alla struttura ed all'assistito (o suo legale rappresentante) prima dell'ingresso, una impegnativa. Essa riporterà, tra le informazioni necessarie anche:

- il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione;
- le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;
- il corrispettivo retta sanitaria;
- il corrispettivo retta sociale.

La data di ingresso verrà concordata tra assistito, servizi competenti e struttura e dovrà essere fissata entro e non oltre 5 giorni lavorativi dall'autorizzazione. La struttura, entro 1 giorno lavorativo dall'inserimento, deve confermare l'avvenuta ammissione ai servizi competenti, secondo le modalità concordate.

In assenza di comunicazione di una nuova ammissione nel modulo per pazienti con disturbi di natura cognitivo comportamentale e negli altri moduli specialistici per 10 giorni, a seguito di specifica richiesta al Direttore dell'esecuzione contrattuale, il concessionario potrà essere autorizzato ad utilizzare il posto disponibile per inserimenti di assistiti di altri enti pubblici.

L'utilizzazione del posto libero da parte del concessionario dovrà, anche in questo caso, avvenire esclusivamente con l'applicazione della medesima tariffa applicata agli ospiti inseriti nello stesso modulo.

L'inserimento degli assistiti nel modulo semiresidenziale per anziani avverrà su autorizzazione degli uffici della Zona-Distretto o SdS competente per territorio, sulla base di un Piano Assistenziale Personalizzato (PAP), definito dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare zonale (UVM).

I servizi competenti, attraverso gli uffici preposti, autorizzano l'ospitalità presso la struttura inviando alla struttura ed all'assistito (o ad un suo legale rappresentante) prima dell'ingresso, una impegnativa. Essa riporterà, tra le informazioni necessarie anche:

- il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione;
- le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;
- il corrispettivo retta sanitaria;
- il corrispettivo retta sociale.

La data di ingresso verrà concordata tra assistito, servizi competenti e struttura prescelta e dovrà essere fissata entro e non oltre 5 giorni lavorativi dall'autorizzazione. La struttura, entro 1 giorno lavorativo dall'inserimento, deve confermare l'avvenuta ammissione ai servizi competenti, secondo le modalità concordate.

In assenza di comunicazione di una nuova ammissione nel modulo semiresidenziale per anziani per 10 giorni, a seguito di specifica richiesta, il concessionario potrà essere autorizzato ad utilizzare il posto disponibile per inserimenti di assistiti di altri enti pubblici.

Anche per questo modulo l'utilizzazione del posto libero da parte del concessionario dovrà

avvenire esclusivamente con l'applicazione della medesima tariffa applicata agli ospiti già inseriti.

## ART. 15 - DIMISSIONE DEGLI ASSISTITI

La dimissione degli assistiti, quando non avvenga per decesso o non sia stata decisa per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con i servizi competenti della Zona-Distretto, coinvolgendo nella decisione l'interessato stesso o suo legale rappresentante, in particolare al verificarsi dei seguenti casi :

- a) per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti, comprovata dal Direttore della struttura;
- b) nei casi di variazione dello stato di salute dell'assistito, certificato dall'UVM, che determini la necessità di una diversa tipologia di ricovero;
- c) per accertata morosità nel pagamento del corrispettivo sociale del titolo d'acquisto a carico dell'assistito con presa in carico da parte dei servizi competenti, comprensiva dei relativi oneri economici, al fine di garantire la continuità assistenziale. La morosità dell'utente è accertata in conformità alla normativa e alle direttive regionali e aziendali.

La struttura è tenuta a comunicare all'Azienda l'avvenuta dimissione e/o decesso dell'assistito nel termine di 1 giorno lavorativo dalla cessazione delle prestazioni e ad aggiornare contestualmente il portale regionale dedicato all'offerta residenziale.

La struttura è tenuta ad inserire giornalmente, nel programma informatico, le assenze, a qualsiasi titolo, dell'interessato.

## ART. 16 - PRESTAZIONI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Le prestazioni a carico del concessionario sono di tipo socio-sanitario e prestazioni complementari prevalentemente di natura sociale alberghiera entrambe ricomprese nelle quote rispettivamente di parte sanitaria e sociale della retta.

**Le prestazioni socio-sanitarie**, devono svolgersi nel rispetto dei programmi di lavoro e dei protocolli assistenziali e/o sanitari e di tutti i regolamenti e disposizioni vigenti al momento della sottoscrizione del presente atto o sopravvenuti in corso di validità del contratto dovranno essere ricondotte alle tipologie di cui alla DGR Toscana n. 402/2004 e successive modifiche e integrazioni, sono indicate come di seguito:

- assistenza medica da garantirsi attraverso il MMG di libera scelta;
- assistenza medico specialistica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- assistenza di base alla persona;
- attività di animazione socio-educativa.

**Le prestazioni complementari** prevalentemente di natura alberghiera sono da ricondurre ai seguenti servizi:

- servizio ristorazione;
- servizio di pulizia di tutti i locali della struttura, comprese le aree di accesso, le aree libere interne ed esterne adiacenti all'edificio;
- servizio di disinfestazione e derattizzazione;
- servizio di smaltimento rifiuti;
- servizio di guardaroba e lavanderia degli indumenti degli ospiti;

- servizio di fornitura biancheria piana e lavanderia;
- servizio di parrucchiere/barbiere/pedicure/podologo;
- fornitura di materiale monouso, cancelleria e stampati;
- contabilità e custodia valori.

Il concessionario è tenuto inoltre a garantire la :

- manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili;
- manutenzione e sostituzione arredi ed attrezzature.

La struttura deve garantire agli assistiti i requisiti minimi strutturali, organizzativi e professionali previsti nel DPGRT 26 marzo 2008 n. 15/R e s.m.i. ed i requisiti generali previsti dal Regolamento di attuazione della LRT 28 dicembre 2009 n. 82 adottato con DGRT n. 206/2010 e di tutte le norme sopravvenute dopo la pubblicazione del bando di gara. La struttura dovrà inoltre garantire prestazioni di assistenza integrativa e protesica minore ai sensi della delibera del CRT n. 311 del 13/10/1998, della delibera GRT n. 1473 del 30.11.1998 e della delibera GRT n. 402 del 26.04.2004, per cui dovranno essere garantite le forniture di:

- ausili per incontinenza con sistemi di assorbimento (pannoloni e traverse salvaletto);
- materiale di medicazione di cui all'allegato 1 alla DGRT n. 503 del 24/04/1996.

La fornitura dovrà essere effettuata a favore di soggetti non autosufficienti assistiti nelle residenze essendo la relativa spesa coperta dalla quota sanitaria individuale versata dall'Azienda sanitaria.

La struttura dovrà prevedere la dotazione di componenti di arredo ed accorgimenti dettati dalle particolari esigenze di comodità, di mobilitazione e di sicurezza degli assistiti non autosufficienti (letti regolabili in altezza con snodi e sponde, materassi e cuscini antidecubito, maniglioni, barre di sostegno sollevatori e ausili minori, deambulatori, carrozzine, ecc.), ferma restando l'esigenza di prevenire condizioni di allettamento di cui al punto 4 della delibera GRT n. 1473 del 30.11.1998.

Il concessionario dovrà garantire in numero adeguato e sufficiente, secondo quanto prescritto dalle normative vigenti, personale addetto all'assistenza diretta e per lo svolgimento delle prestazioni richieste.

## ART. 17 - SPECIFICA DELLE PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE

Di seguito si elencano le prestazioni socio-sanitarie riferite ai moduli assistenziali. Tali prestazioni saranno richieste solo nei limiti dei moduli attivati nelle strutture ed indicati nelle schede tecniche:

### - 1) **MODULO ASSISTENZIALE: Non autosufficienza stabilizzata, tipologia base**

assistenza medica: è garantita dal MMG di libera scelta, secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali;

assistenza infermieristica: comprende tutte le attività proprie del profilo professionale ed in particolare: nursing di ogni ospite, la somministrazione della terapia, la rilevazione periodica dei parametri, l'esecuzione degli accertamenti periodici prescritti, controllo dell'alimentazione e di diete particolari; il controllo della integrità cutanea e dei corretti posizionamenti;

assistenza riabilitativa: l'attività fisioterapica è impostata su programmi di mantenimento, orientata su specifiche funzioni, in base alla situazione dell'utente (deambulazione, equilibrio, attività motoria degli arti superiori, abilità manuale), o attuata, anche in collaborazione con l'animatore,

tramite programmi di ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione e mobilitazione generale e funzione psico-motoria;

assistenza alla persona: comprende la cura dell'unità paziente, l'aiuto nell'igiene personale e abbigliamento, la somministrazione dei pasti con eventuale assistenza e la sorveglianza. Inoltre l'esecuzione degli schemi di posizionamento, l'accompagnamento del paziente negli spostamenti all'interno del reparto, utilizzo di ortesi o ausili prescritti;

attività di animazione socio-educativa: per questi utenti rappresenta un momento importante nella giornata, sia come attività ludica e sociale, sia come terapia occupazionale e di rieducazione. Dato che si tratta di pazienti in degenza prolungata, l'attività di animazione prevede una valutazione dell'ospite in base a quello che è il suo livello culturale e di istruzione, il lavoro pregresso, l'ambiente familiare e di vita, l'attività lavorativa svolta, gli hobbies coltivati, i problemi attuali medici e funzionali, le aspettative presenti. In base a questi dati l'animatore compila una scheda personale (diario dell'ospite) e si pone degli obiettivi di intervento attraverso attività da svolgere in gruppo o attività individuali. Importanti sono inoltre momenti particolari durante l'anno, come festività, ricorrenze, compleanni, spettacoli che saranno organizzati coinvolgendo gli ospiti.

## - 2) **MODULO ASSISTENZIALE: Disabilità prevalentemente di natura motoria**

assistenza medica: l'assistenza al singolo ospite viene garantita dal MMG di libera scelta. Il quale si avvale, per una costante verifica del percorso di "cura", del geriatra e/o degli altri specialisti necessari (fisiatra, neurologo, ecc.). Il MMG attiva gli interventi specialistici necessari nell'ambito dei parametri di riferimento. Nelle strutture residenziali pubbliche tale consulenza specialistica è proiezione delle U.U.OO. dell'Azienda USL o dell'Azienda Ospedaliera;

assistenza infermieristica: comprende tutte le attività proprie del profilo professionale ed in particolare: nursing di ogni ospite, somministrazione della terapia, rilevazione dei parametri ritenuti necessari, controllo della minzione e dell'alvo, recupero della continenza, controllo dell'integrità cutanea, medicazione di decubiti, ferite chirurgiche.

Inoltre per assicurare la coerenza tra l'organizzazione dei servizi e il piano assistenziale previsto per l'utente, è necessario che, nell'ambito delle attività infermieristiche, sia assicurata una funzione di coordinamento degli interventi sulla persona;

assistenza alla persona: comprende l'assistenza al paziente nelle attività di base della vita quotidiana e nelle attività strumentali possibili, a seconda del recupero del grado di autonomia. Il personale provvede inoltre ad osservare gli schemi di posizionamento prescritti e ad accompagnare l'ospite all'interno della struttura, utilizzando le attenzioni e gli ausili che man mano vengono proposti dal medico o dai terapisti. Un aspetto particolare riguarda l'utilizzo di ortesi o di dispositivi di posizionamento, in accordo con il personale medico e fisioterapico, che controllerà la correttezza delle manovre eseguite;

assistenza riabilitativa: rappresenta l'intervento preminente ed è attuata secondo un preciso programma di intervento stabilito insieme al medico dopo una valutazione iniziale utilizzando apposite scale e griglie di valutazione e riportato in un'apposita cartella; nella suddetta cartella vengono indicati gli obiettivi da raggiungere e le strategie da utilizzare. L'evoluzione del programma è controllata e aggiornata settimanalmente. Insieme al medico viene valutato se l'evoluzione del programma riabilitativo avviene regolarmente o se intervengono fatti e problemi che interferiscono con essa e che determinano l'esecuzione di accertamenti, l'adozione di terapie o altri interventi o che impongono una variazione degli obiettivi o delle strategie. Quando l'obiettivo è raggiunto, secondo le scadenze temporali previste, il paziente è dimesso oppure transita in una collocazione assistenziale di mantenimento di minore intensità.

## - 3) **MODULO ASSISTENZIALE: Disabilità prevalentemente di natura cognitivo-comportamentale**



assistenza medica: L'assistenza al singolo ospite viene garantita dal MMG di libera scelta. Il quale si avvale, per una costante verifica del percorso di "cura", del geriatra e/o degli altri specialisti necessari (Neurologo, Psichiatra, ecc.). Il MMG attiva gli interventi specialistici necessari nell'ambito dei parametri di riferimento. Nelle strutture residenziali pubbliche tale consulenza specialistica è proiezione delle U.U.OO. dell'Azienda USL o dell'Azienda Ospedaliera;

assistenza infermieristica: comprende tutte le attività proprie del profilo professionale ed in particolare: nursing di ogni ospite, somministrazione della terapia, rilevazione dei parametri ritenuti necessari, controllo della minzione e dell'alvo, recupero della continenza, controllo dell'integrità cutanea, medicazione di decubiti.

Inoltre per assicurare la coerenza tra l'organizzazione dei servizi e il piano assistenziale previsto per l'utente, è necessario che, nell'ambito delle attività infermieristiche, sia assicurata una funzione di coordinamento degli interventi sulla persona;

assistenza alla persona: comprende cura dell'unità paziente, cure igieniche dell'ospite, cercando di salvaguardare le potenzialità residue di autonomia, accompagnare in bagno l'ospite quando possibile o il periodico cambio durante il giorno se incontinenti, esecuzione di programmi di rieducazione minzionale (bladder retraining) quando prescritti, assistenza e controllo nell'alimentazione, ma soprattutto la sorveglianza degli ospiti, il posizionamento dei mezzi di contenzione quando prescritti, l'attenzione all'ambiente per ridurre i rischi di cadute e di fughe;

attività di animazione e riabilitazione psico-sociale: è importante in questi soggetti ed è dedicata sia ad attività di gruppo che mirano a stimolare l'attenzione e le potenzialità residue, sia ad attività più personalizzate che mirano a migliorare aspetti particolari, in base al piano di intervento definito. L'animatore provvede ovviamente alla sorveglianza durante la sua attività.

Nei casi di elevato stato di dipendenza fisica, l'animazione è principalmente rivolta al mantenimento delle attività che riguardano alcune autonomie, come la capacità di bere o di alimentarsi o per mantenere forme di comunicazione.

#### **- 4) MODULO ASSISTENZIALE: Stati vegetativi persistenti con parametri vitali stabilizzati e pazienti terminali**

assistenza medica: L'assistenza al singolo ospite è garantita dal MMG di libera scelta il quale si avvale, per una costante verifica del percorso di "cura", del geriatra e/o degli altri specialisti necessari con competenze nella lungodegenza. Questi specialisti potranno ulteriormente avvalersi di tutte le componenti mediche specialistiche del territorio. Nelle strutture residenziali pubbliche tale consulenza specialistica è proiezione delle U.U.OO. dell'Azienda USL o dell'Azienda Ospedaliera;

assistenza infermieristica: comprende tutte le attività proprie del profilo professionale ed in particolare: nursing di ogni ospite, somministrazione della terapia, rilevazione dei parametri ritenuti necessari, controllo della minzione e dell'alvo, recupero della continenza, controllo dell'integrità cutanea, medicazione di decubiti e corretti posizionamenti.

Inoltre per assicurare la coerenza tra l'organizzazione dei servizi e il piano assistenziale previsto per l'utente, è necessario che, nell'ambito delle attività infermieristiche, sia assicurata una funzione di coordinamento degli interventi sulla persona;

assistenza riabilitativa: intervento del fisioterapista limitato generalmente alla impostazione di schemi di posizionamento;

assistenza alla persona: comprende le cure igieniche, necessarie generalmente più volte al giorno, esecuzione degli schemi di posizionamento, assistenza nell'alimentazione, assistenza all'infermiere professionale durante le medicazioni, cambio catetere o sondino naso gastrico, controllo parametri.

#### **-5) MODULARITA' ASSISTENZIALE: A bassa intensità assistenziale (BIA)**

La tipologia dell'assistenza prevista per il modulo sperimentale, se richiesta, è indicata nelle schede tecniche allegate.

## **ART. 18 - SPECIFICA DELLE PRESTAZIONI COMPLEMENTARI E DI NATURA ALBERGHIERA**

Le prestazioni complementari e di natura alberghiera dovranno essere rispettose degli standard di seguito indicati:

### **A) Ristorazione**

Il servizio consiste nella preparazione, in locali idonei, dei pasti sulla base di tabelle conformi dal punto di vista dietetico e nutrizionale anche per esigenze particolari.

Il concessionario è tenuto al rispetto delle disposizioni regionali relative alle linee guida sul servizio di ristorazione di cui alla DGRT del 24 Gennaio 2012 n. 35 Linee di indirizzo regionali per la ristorazione assistenziale e della revisione delle stesse durante la fase di esecuzione del contratto. Le tabelle dietetiche dovranno essere predisposte ed approvate dalla dietista ASL con variazioni settimanali e stagionali dei menu e contenere pietanze riferibili alla cultura alimentare della zona.

Lo standard minimo richiesto dovrà prevedere:

- colazione
- piccola merenda e bevande
- pranzo
- merenda e bevande
- cena

Il concessionario si obbliga in particolare all'assoluto rispetto di diete prescritte dal medico per gli ospiti affetti da particolari patologie di natura temporanea (per l'intera durata di prescrizione medica) o permanente (ospiti diabetici, celiaci, ecc). Il menu giornaliero dovrà essere affisso in appositi spazi individuati dal gestore, il quale dovrà organizzare nel modo ritenuto più funzionale il sistema idoneo a consentire agli ospiti di esercitare la scelta tra le alternative previste.

In sede di presentazione dell'offerta tecnica, l'aspirante gestore dovrà formulare il piano per la gestione del servizio. Il piano dovrà prevedere proposte relative al diverso trattamento previsto in occasione di festività particolari.

### **B) Pulizia**

Il servizio di pulizia delle strutture e sue pertinenze dovrà essere svolto a perfetta regola d'arte per il raggiungimento dei seguenti fini:

- Salvaguardare lo stato igienico-sanitario dell'ambiente
- Mantenere integro l'aspetto estetico e lo stato dei locali
- Salvaguardare le superfici sottoposte alle pulizie.

Nell'offerta deve essere ben esplicitato il piano degli interventi di pulizia quotidiana, periodica e straordinaria, comprensivo della metodologia adottata e degli orari di svolgimento.

Il servizio è comprensivo delle attività di apparecchiatura e sparecchiatura, nonché riordino e pulizia delle sale da pranzo, compreso le attività di rigovernatura delle stoviglie con apposite lavastoviglie.

Il concessionario si obbliga ad assicurare la pulizia di tutti gli ambienti della struttura, interni e pertinenziali. In sede di offerta tecnica il concorrente dovrà formulare il proprio piano degli interventi di pulizia, con descrizione della tipologia degli interventi previsti e delle modalità di esecuzione, della relativa tempistica e delle unità lavorative utilizzate.

La pulizia dei locali è comprensiva delle pulizie di pavimenti, soffitti, corrimano, ringhiere, muri e pareti, porte e maniglie, zoccolini, infissi, serramenti, vetri e finestre, doghe, controsoffitto, radiatori, pilastri, ascensore, davanzali, materiale di arredamento, zanzariere.

I pavimenti non dovranno risultare minimamente sdruciolevoli, né appiccicosi.

Lo standard minimo del servizio di pulizia dovrà comunque prevedere:

- a) pulizie giornaliere
  - spazzamento, lavaggio e disinfezione di pavimenti, pareti piastrellate e apparecchi igienici in tutti i locali delle strutture, destinati ad uso individuale o collettivo, compresi ingresso, corridoi, scale e ascensori;
  - spolveratura di arredi e suppellettili di tutti i locali della struttura, destinati ad uso individuale o collettivo;
- b) pulizie settimanali
  - spazzamento, lavatura e disinfezione di marciapiedi pertinenziali esterni piastrellati;
- c) pulizie mensili
  - spazzamento, lavatura e disinfezione dei pavimenti in tutti i locali della struttura con apposite macchine lucidanti e disinfettanti;
  - pulizia completa dei vetri, degli infissi interni ed esterni e tendaggi,
  - pulizia completa dei punti luce;
- d) pulizie semestrali
  - pulizia delle pareti e dei radiatori
- e) pulizie straordinarie, in caso di necessità

#### Prodotti per la pulizia dei locali

Tutti i prodotti impiegati dovranno essere perfettamente adeguati alle varie strutture e ai materiali. Il gestore si obbliga ad utilizzare per tutte le pulizie unicamente prodotti ed attrezzature conformi alla vigente normativa per i quali è acclarata la non nocività e la percentuale di biodegradabilità.

Le attrezzature e i materiali per le pulizie sono a totale carico del concessionario. Il medesimo ha l'onere di controllare che attrezzature e prodotti siano conservati in ambiente idoneo e siano utilizzati in modo corretto, al fine di evitare situazioni pregiudizievoli per la sicurezza di persone o cose altrui.

#### **C) 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 la 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. A scopo preventivo, ove necessario, dovranno essere installate zanzariere o altri sistemi di protezione.

#### **D) Smaltimento Rifiuti Urbani/Speciali**

L'eventuale smaltimento dei rifiuti speciali, conseguente all'espletamento del servizio, deve prevedere la raccolta, il trasporto e smaltimento dei rifiuti sanitari prodotti nelle strutture secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

#### **E) Guardaroba lavanderia degli indumenti degli ospiti**

Il concessionario si obbliga a mettere in atto tutte le procedure necessarie a conservare nelle

migliori condizioni il guardaroba personale degli ospiti.

Il lavaggio della biancheria personale e dei capi facenti parte del guardaroba personale degli ospiti dovrà essere effettuato ad acqua e/o a secco, mediante procedure tecnologiche ritenute più idonee nel rispetto ed in osservanza delle specifiche indicazioni previste in relazione alle componenti merceologiche dei capi stessi.

La manutenzione del vestiario degli ospiti dovrà prevedere tutte le operazioni necessarie (rammendo, accorciamento, allungamento ecc.) ed assicurare una buona conservazione dei singoli capi; il materiale utilizzato (es aghi e filo ecc.) sarà a carico della ditta aggiudicataria.

Dovrà essere assicurata la conservazione, in spazi separati, del vestiario degli ospiti che non trovi collocazione negli armadi personali.

In sede di presentazione dell'offerta tecnica i concorrenti dovranno specificare le procedure volte a garantire le prescrizioni di cui al presente articolo.

**F) Fornitura biancheria piana e Lavanderia** - Il concessionario dovrà provvedere al rifornimento della biancheria piana che, di massima è così costituita:

- a) coprimaterasso
- b) lenzuola da letto,
- c) coperte di lana,
- d) federe per guanciali,
- e) traverse da letto,
- f) tovaglie,
- g) tovaglioli,
- h) asciugamani,
- i) bavagli,
- j) teli da bagno,
- k) copricuscini,
- l) copriletto,
- m) fodere e copridivani.

Il servizio di lavanderia e stireria dovrà assicurare:

- e) lavaggio e stiratura della biancheria da letto, da bagno e da tavola,
- f) lavaggio e stiratura tendaggi, fodere, poltrone e divani, del loro smontaggio e rimontaggio e manutenzione ordinaria.

Il cambio della biancheria piana dovrà essere effettuato con frequenza almeno settimanale e, in caso di bisogno, dovrà essere immediato.

In casi di particolari patologie infettive o diffusive, il cambio e la gestione dei capi di biancheria interessati dovrà rispettare le prescrizioni circa i tempi e le modalità così come di volta in volta previsti dai competenti servizi dell'Azienda.

La biancheria utilizzata nei letti ed i teli da bagno dovranno essere di cotone 100% di colore bianco privi di cuciture intermedie, rifiniti secondo modelli standard.

Le dimensioni delle federe, lenzuola, traverse, tovaglie dovranno essere adeguate a quelle di letti, cuscini e tavoli.

Il concessionario dovrà assicurare la costituzione di adeguata scorta presso le strutture, nonché il suo continuo diretto rifornimento nei locali adibiti a magazzino biancheria, in modo che tutte le strutture risultino in qualsiasi occasione fornite della dotazione idonea al perfetto espletamento del servizio.

Il concessionario dovrà provvedere all'opportuna suddivisione della biancheria secondo il tipo e l'uso della stessa, affinché tutto il personale operante nelle strutture rispetti la destinazione d'uso

della biancheria e, a tal fine, venga adottato per ogni gruppo il trattamento di lavaggio, stiratura e piegatura più idoneo ad ottenere il miglior risultato.

Il servizio dovrà essere svolto con le modalità di seguito specificate:

- il lavaggio dovrà essere eseguito a perfetta regola d'arte, prevedendo anche la riconsegna dei capi perfettamente lavati, asciugati, stirati, piegati e impacchettati,
- I capi dovranno essere perfettamente rammendati, completi di bottoni o altri sistemi di chiusura e privi di qualsiasi macchia,
- I trattamenti preordinati a tali fini 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.

Il concessionario ha altresì l'obbligo di impiegare detersivi e/o altre sostanze, privi di fosforo e di NTA, idonei ad assicurare ai capi la necessaria morbidezza, nonché ad evitare qualsiasi danno fisico agli utenti, quali allergie, irritazioni della pelle e quant'altro.

A tal fine, dall'inizio del rapporto il concessionario dovrà comunicare all'Azienda i prodotti usati, fornendo le relative schede tecniche; lo stesso dovrà comunicare altresì ogni variazione sia del prodotto che della casa produttrice e/o fornitrice.

L'Azienda si riserva il diritto di effettuare, senza alcun preavviso, sopralluogo nei locali della struttura o in diversi locali utilizzati dal concessionario per tale servizio ed identificati nel progetto/offerta tecnica, con prelievo dei campioni dei materiali usati.

I capi confezionati infetti dovranno essere trattati separatamente. Il concessionario dovrà provvedere alla disinfezione prima di procedere al loro lavaggio.

Nel corso della prestazione dovrà essere effettuato controllo ph, il quale dovrà essere compreso tra il valore 5-5,5 (acido) e una umidità igroscopica non superiore al 3-3%.

I capi infetti o ritenuti tali dal personale sanitario dell'Azienda saranno imballati in sacchi speciali, solubili in acqua e inseriti a loro volta in sacchi di polietilene, facilmente individuabili con colori o scritte apposite. Al loro trasporto, il concessionario, dovrà adibire idonei mezzi corrispondenti alle norme di legge in materia.

La stiratura dovrà essere effettuata in modo da consentire la termodisinfezione.

Tutti i capi dovranno risultare sempre in perfetto stato d'uso.

L'Azienda si riserva inoltre la facoltà di fare analizzare la biancheria trattata al fine di verificare lo stato chimico della stessa, relativamente al ph, quantità delle ceneri residue, tipo e quantità delle stesse, presenza o meno di cloro attivo e quant'altro.

### **G) Servizi parrucchiere/barbiere/pedicure/podologo**

Il concessionario dovrà assicurare l'erogazione delle prestazioni in modo da garantire agli ospiti una qualità tale da mantenere un aspetto della persona ordinato e curato.

Ciascun operatore dovrà essere in possesso dei requisiti legali e professionali per l'esercizio dell'attività, nonché l'iscrizione al relativo albo, ove previsto. Ogni tipo di strumento e materiale di uso corrente necessario per l'effettuazione delle prestazioni di cui al presente punto è a totale carico del concessionario. Questo dovrà garantire la fornitura di materiale monouso e, se riutilizzabile, la sterilizzazione personalizzata, secondo la normativa vigente, specificando le modalità di attuazione del servizio in sede di compilazione del progetto.

L'Azienda USL si riserva di effettuare in qualsiasi momento controlli sulle modalità di sterilizzazione adottate dall'impresa aggiudicataria, al fine di garantire la tutela della salute e dell'integrità fisica degli ospiti.

In relazione ad esigenze particolari, tali servizi potranno essere previsti con oneri a carico dell'ospite.

### **H) Fornitura di materiali monouso, cancelleria e stampati**

Il concessionario è tenuto alla dotazione dei beni strumentali all'esecuzione delle attività.

### **I) Contabilità e custodia valori**

Il concessionario è tenuto alla nomina di incaricati per la gestione delle spese correnti destinate ad acquisti di beni e servizi e dei consegnatari dei beni e valori anche appartenenti agli ospiti.

## **ART. 19 CRITERI AMBIENTALI MINIMI**

L'impresa dovrà considerare per l'esecuzione del suddetto servizio le modalità operative nonché le indicazioni contenute nei seguenti D.M. Ministero dell'Ambiente che prevedono i criteri ambientali minimi (CAM) di seguito riportati:

<b>Settore</b>	<b>Normativa</b>
<b>1. Apparecchiature informatiche da ufficio</b>	D.M. 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014). Criteri ambientali minimi per le forniture di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio.
<b>2. Arredi per interni</b>	D.M. 11 gennaio 2017 (G.U. n.23 del 28 gennaio 2017). Criteri ambientali minimi per la fornitura e il servizio di noleggio di arredi per interni.
<b>3. Arredo Urbano</b>	D.M. 5 febbraio 2015 (G.U. n. 50 del 2 marzo 2015). Criteri ambientali minimi per l'acquisto di articoli per l'arredo urbano.
<b>4. Aspetti sociali negli appalti pubblici</b>	D.M. 6 giugno 2012 (G.U. n. 159 del 10 luglio 2012). Guida per l'integrazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici.
<b>5. Ausili per l'incontinenza</b>	D.M. 24 dicembre 2015 (G.U. n. 16 del 21 gennaio 2016). Criteri ambientali minimi per le forniture di ausili per l'incontinenza.
<b>6. Calzature da lavoro e accessori in pelle</b>	D.M. 17 maggio 2018 (G.U. n. 125 del 31 maggio 2018). Criteri ambientali minimi per la fornitura di calzature da lavoro non DPI e DPI, articoli e accessori in pelle.
<b>7. Carta</b>	D.M. 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013). Criteri ambientali minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica.
<b>8. Cartucce per stampanti</b>	D.M. 13 febbraio 2014 (G.U. n. 58 dell'11 marzo 2014). Criteri ambientali minimi per le forniture di cartucce toner e a getto di inchiostro e l'affidamento del servizio integrato di ritiro e fornitura di cartucce toner e a getto di inchiostro.
<b>9. Edilizia</b>	D.M. 11 ottobre 2017 (G.U. n.259 del 6 novembre 2017). Criteri ambientali minimi per l'affidamento di servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici pubblici.
<b>10. Illuminazione pubblica (fornitura e progettazione)</b>	D.M. 27 settembre 2017 (G.U. n. 244 del 18 ottobre 2017). Criteri ambientali minimi per l'acquisizione di sorgenti luminose per illuminazione pubblica, l'acquisizione di apparecchi per illuminazione pubblica, l'affidamento del servizio di progettazione di impianti per illuminazione pubblica
<b>11. Illuminazione pubblica (servizio)</b>	D.M. 28 marzo 2018 (G.U. n. 98 del 28 aprile 2018). Criteri ambientali minimi per il servizio di illuminazione pubblica
<b>12. Pulizia per edifici</b>	D.M. 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012). Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene.
<b>13. Rifiuti urbani</b>	D.M. 13 febbraio 2014 (G.U. n. 58 dell'11 marzo 2014). Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

<b>14. Ristorazione collettiva e derrate alimentari</b>	D.M. 25 luglio 2011 (G.U. n. 220 del 21 settembre 2011). Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e la fornitura di derrate alimentari.
<b>15. Sanificazione per strutture sanitarie</b>	D.M. 18 ottobre 2016 (G.U. n. 262 del 9 novembre 2016). Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture sanitarie e per la fornitura di prodotti detergenti
<b>16. Servizi energetici per gli edifici (illuminazione, climatizzazione)</b>	D.M. 7 marzo 2012 (G.U. n.74 del 28 marzo 2012). Criteri ambientali minimi per l'affidamento di servizi energetici per gli edifici: illuminazione e forza motrice servizio di riscaldamento/raffrescamento.
<b>17. Tessili</b>	D.M. 11 gennaio 2017 (G.U. n.23 del 28 gennaio 2017). Criteri ambientali per la fornitura di prodotti tessili.
<b>18. Veicoli</b>	D.M. 8 maggio 2012 (G.U. n. 129 del 5 giugno 2012). Criteri ambientali minimi per l'acquisizione dei veicoli adibiti al trasporto su strada.
<b>19. Verde pubblico</b>	D.M. 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014). Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di gestione del verde pubblico, per l'acquisto di ammendanti.

## ART. 20 AUTORIZZAZIONI, ACCREDITAMENTO, CONVENZIONAMENTI

Il concessionario, in forza del contratto, assume a tutti gli effetti la qualifica di titolare delle strutture e delle relative autorizzazioni, di cui dovrà richiedere le volturazioni a proprio nome e sarà pertanto tenuto all'assolvimento di tutti gli oneri relativi (a titolo meramente esemplificativo si indicano quelli concernenti rilevazioni ISTAT, flussi informativi verso la Regione Toscana, adempimenti anagrafici per le RSA, quale responsabile della convivenza anagrafica ai sensi del DPR n. 223/89).

Pertanto, entro il primo mese di subentro, dovrà attivare le procedure per il cambio di titolarità, ai sensi della vigente normativa di settore.

Analogamente il concessionario dovrà, inoltre, istruire la pratica per l'accREDITAMENTO istituzionale della Struttura.

Il concessionario si impegna a mantenere nel tempo i requisiti autorizzativi e di accREDITAMENTO previsti dal quadro legislativo di riferimento, anche in caso di cessione di azienda o ramo d'azienda a terzi.

## ART. 21 GESTIONE E CONTROLLO DELLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE

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
- e) Misurazione della qualità del servizio (soddisfazione degli stakeholders: utenti, soci, dipendenti, fornitori ecc.), analisi e miglioramento (azioni correttive). Nell'ambito di tale previsione il concessionario 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 il Concessionario 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'Ente concedente di richiedere ed ottenere dal concessionario i dati relativi ai controlli effettuati nell'ambito dell'intero Sistema della qualità.

## **ART. 22 - REGOLAMENTO INTERNO E PARTECIPAZIONE**

Il concessionario si impegna ad adottare entro un mese dall'attivazione il regolamento interno, secondo gli indirizzi previsti dalla Regione Toscana e a procedere all'aggiornamento dello stesso ogni qualvolta si renda necessario.

Si impegna a garantire la costituzione e funzionamento degli organismi di rappresentanza, per la loro partecipazione e collaborazione degli assistiti e dei loro familiari o di chi ne esercita la tutela giuridica ed eventuali altri organismi di tutela degli assistiti.

## **ART. 23 - PRIMA CONSEGNA DOCUMENTAZIONE ALL'ASSISTITO**

Al momento del primo ingresso, il concessionario è tenuto a consegnare all'assistito, al familiare o a chi esercita la tutela giuridica, il Regolamento Interno, la Carte dei Servizi.

Nel rispetto della normativa in materia di privacy, il concessionario si impegna a tenere aggiornata la seguente documentazione relativa alle persone ospitate e all'organizzazione della vita comunitaria:

- a) autorizzazione al funzionamento e accreditamento.
- b) progetto individualizzato e cartella personale, per ciascuna persona accolta;
- c) registro delle presenze giornaliere degli assistiti;
- d) registro delle presenze del personale, con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni;
- e) quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra operatori;
- f) tabella dietetica esposta in cucina e nelle sale da pranzo;
- g) registro delle terapie individuali;
- h) diario delle attività quotidiane strutturate;
- i) registro degli ausili in dotazione con piano di sanificazione e manutenzione;



## ART. 24 - UTILIZZO DEGLI IMMOBILI E DELLE ATTREZZATURE

Gli immobili, le relative pertinenze, gli impianti tecnologici al servizio degli stessi, nonché tutti gli arredi ed attrezzature verranno concessi in uso e messi a disposizione del concessionario mediante apposito verbale di consegna nel quale risulterà lo stato di conservazione degli ambienti e degli impianti, nonché la consistenza e lo stato d'uso degli arredi e delle attrezzature. Al verbale di consegna sarà allegata la dichiarazione del concessionario con la quale lo stesso riscontra, accerta e riconosce l'idoneità delle strutture al raggiungimento delle finalità di cui all'oggetto della concessione.

Il concessionario potrà utilizzare l'immobile, gli arredi e le attrezzature concessi in uso, solo ed esclusivamente per le finalità indicate nel presente Capitolato.

## ART. 25 - MANUTENZIONE DEGLI IMMOBILI, IMPIANTI, ARREDI E ATTREZZATURE

Il concessionario si obbliga a garantire la manutenzione ordinaria e straordinaria (necessaria degli immobili gestiti in concessione, degli impianti tecnologici a servizio degli stessi, nonché del verde e degli spazi esterni, finalizzata a conservarne o ripristinarne la funzionalità e l'efficienza, intendendo per funzionalità l'idoneità all'adempimento delle funzioni e per efficienza l'idoneità a fornire le prestazioni previste nelle migliori condizioni sotto gli aspetti dell'affidabilità, dell'economia di esercizio, della sicurezza e del rispetto dell'ambiente esterno ed interno.

### **Manutenzione ordinaria:**

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 UNI vigenti con particolare riferimento anche alle norme UNI specifiche. Qualora le strutture, gli impianti, gli arredi e le attrezzature per qualsiasi guasto e/o danneggiamento 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
Anno pubblicazione	2013
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
Anno pubblicazione	2013
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 di legge, le manutenzioni programmate e le nomine dei responsabili sui seguenti impianti e attrezzature:

- Elevatori;
- Impianti elettrici/Impianti di terra;
- Sistemi di prevenzione incendi attivi e passivi;
- Impianti speciali;
- Attrezzature.

Di seguito si riportano le norme UNI e CEI più significative e che dovranno essere seguite nell'esecuzione delle manutenzioni come sopra specificate, ferme restando l'applicazione delle norme tecniche di riferimento comunque da rispettarsi nell'esecuzione per ciò che afferisce alla materia in questione :

UNI EN 13306:2010 (manutenzione – terminologia di manutenzione);

UNI EN 13460:2009 (manutenzione – documentazione per la manutenzione);

UNI CEN/TS 54-14:2004 (sistemi di rivelazione segnalazione di incendio);

UNI EN 671-3:2009 (sistemi fissi di estinzione incendi – sistemi equipaggiati con tubazioni);

UNI 9994:2015/2013 (manutenzioni estintori );

UNI EN 12845:2015 (installazioni fisse antincendio Sprinkler);

UNI EN 752:2017 (gestione del sistema di fognature esterne);

UNI 8753:1985 (tinteggiature requisiti);

UNI 11150-3:2005 (edilizia interventi sul costruito);

UNI 11151:2005 (processo edilizio);

UNI EN 12056-5:2001 ( sistemi di scarico interni);

UNI EN 15331:2011 (criteri di gestione dei servizi di manutenzioni immobili);

UNI 8364-1:2007 (impianti di riscaldamento);

UNI 8364-3:2007 (controllo e manutenzione impianti di riscaldamento);

UNI EN 378-4:2017 (conduzione e manutenzione sistemi di refrigerazione);

UNI 7129-1/2/3/4:2015 (impianti a gas alimentati dalla rete);

UNI EN 13015:2008 (ascensori);

CEI 64-8 (impianti elettrici manutenzioni e verifiche periodiche).

L'offerente, in sede di formulazione dell'offerta, deve predisporre un apposito piano di manutenzione dell'edificio in tutte le sue componenti, delle attrezzature e degli arredi.

La gestione della manutenzione prevista nel piano di cui sopra dovrà essere mirata al conseguimento di precisi obiettivi operativi:

- Ottimale utilizzazione dell'edificio nel medio-lungo periodo;
- Mantenimento del livello di prestazioni dell'edificio adeguato alle funzioni svolte in esso e in condizioni di efficienza che lo preservino nel tempo;
- Un controllo continuo e consapevole delle attività previste nel piano di manutenzione tese al raggiungimento degli obiettivi ivi posti e al mantenimento di un alto profilo qualitativo dell'edificio;
- Manutenzione degli arredi, delle attrezzature, delle suppellettili e delle strumentazioni dei laboratori presenti nell'edificio, mirando al mantenimento di un buon grado qualitativo e funzionale degli stessi unitamente al ripristino dei suddetti mediante riparazione.

E' altresì tenuto a provvedere all'integrale sostituzione di arredi e attrezzature essenziali, all'esercizio dell'attività che nel corso della durata contrattuale, non fossero più idonei alla normativa ed alla sicurezza degli ospiti e del personale e/o obsoleti ed inutilizzabili. In particolare dovrà essere garantita l'integrale sostituzione di materassi, 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.

La dismissione di arredi e di attrezzature presenti in inventario al momento della consegna dovrà avvenire con le modalità stabilite dall'U.O. Patrimonio dell'Azienda concedente.

Al termine della concessione rimarranno di proprietà dell'Azienda tutti gli arredi e le attrezzature che siano stati acquistati in sostituzione di quelli presenti in inventario al momento della stipula del contratto e comunque occorrenti alla gestione dei servizi ordinari.

La consistenza delle attrezzature ed arredi presenti alla scadenza della concessione costituirà pertanto oggetto di verifica da parte dell'Azienda proprietaria in contraddittorio con il concessionario.

Il piano di manutenzione dovrà prevedere per ogni elemento dell'organismo edilizio contemplato e per quanto contenuto in esso (beni mobili), l'indicazione degli specifici interventi manutentivi correttivi, preventivi, le verifiche periodiche e le manutenzione programmate con specificate: la frequenza con cui esse saranno effettuati, i tempi di realizzazione, le modalità di attivazione, le modalità di controllo e reportistica, le tipologie di manodopera impiegata, gli interventi periodici ecc..

Il concessionario dovrà altresì adottare una specifica procedura per la prevenzione e lotta contro la legionellosi nell'edificio.

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

- Edilizia (interventi edili - tinteggiatura esterna ed interna di locali o porzioni dell'immobile, le piccole trasformazioni dei locali, gli interventi di riparazione e ripristino nonché di assistenza ai lavori impiantistici e i miglioramenti di lieve entità);
- aree a verde e giardini;
- impianti elettrici;
- impianti idraulici;
- impianto idrico ASC e ASF;
- impianti speciali;
- impianti di climatizzazione E/I;
- impianti di sollevamento;
- impianti e dispositivi di prevenzione incendi attiva e passiva;
- beni ed attrezzature mobili, compresi TV, impianti di rete e fonia, videoregistratori,

- elettrodomestici in generale e tutti gli altri beni accessori;
  - beni ed attrezzature sanitarie e socio-sanitarie;
  - sostituzione di tutti i materiali e dispositivi consumabili (lampadine, maniglie ecc.).
- Tutti gli interventi manutentivi correttivi e periodici, diretti o indiretti, debbono essere realizzati con ditte qualificate e con tecnici competenti e qualificati.

Il concessionario oltre a quanto sopraindicato, dovrà eseguire i seguenti compiti:

- riportare su un apposito registro i controlli periodici di legge effettuati in conformità al piano di manutenzione, su tutti i dispositivi antincendio fissi e mobili da effettuarsi a cura di tecnici qualificati;
- riportare su un apposito registro tutti i controlli periodici effettuati sugli altri impianti sopra sommariamente riportati;
- riportare su un apposito registro tutti gli interventi di manutenzione correttiva realizzati nell'edificio, con il nominativo del/i realizzatore, la data e la firma dello stesso se l'intervento è eseguito con proprio personale altrimenti riportando gli estremi della bolla di lavoro se eseguito da soggetti esterni;
- 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:**

Gli interventi di manutenzione straordinaria sono quelli concernenti la realizzazione di opere e modifiche per rinnovare o sostituire parti anche strutturali degli edifici esistenti e la realizzazione e l'integrazione di servizi igienico sanitari e tecnologici. Tali interventi non devono alterare i volumi e le superfici delle singole unità immobiliari e comportare modifiche alla destinazione d'uso.

### **ART. 26 - INCOLUMITA' PUBBLICA**

Nel caso in cui il concessionario 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. 27 - OBBLIGHI CONTRATTUALI RELATIVI AL PERSONALE E NORME A TUTELA DEI LAVORATORI**

Per la gestione delle RRSSAA il concessionario si obbliga ad impiegare esclusivamente figure professionali idonee allo svolgimento delle prestazioni richieste.

Il concessionario si obbliga ad 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.

In sede di avvio del contratto il concessionario è tenuto, al rispetto della condizione di salvaguardia dell'occupazione, come richiamata dall'art 50 del D. Lgs n. 50/2016 dando priorità, nell'assunzione, ai dipendenti dell'operatore economico uscente, indipendentemente dalla diversa fattispecie del contratto di affidamento del servizio.

In considerazione degli standard socio-sanitari e socio-assistenziali, stabiliti dalla normativa in vigore, l'offerta del concorrente non potrà presentare livelli occupazionali inferiori a quelli previsti dagli stessi standard. Il concessionario è quindi tenuto all'integrale riassorbimento del personale impiegato nei servizi qualora lo stesso sia impiegato per garantire il livello dei servizi secondo le disposizioni in vigore.

I suddetti obblighi vincolano l'impresa anche se non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse e indipendentemente dalla natura industriale o artigiana, dalla struttura o dimensione dell'impresa stessa e da ogni sua qualificazione giuridica, economica e sindacale.

Il concessionario riconosce che l'Azienda è estranea a qualsiasi vertenza economica e/o giuridica tra lo stesso ed il proprio personale.

Il concessionario si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta della stazione appaltante, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro che prevedono il pagamento di contributi dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti.

Nell'ipotesi di inadempimento documentato anche di uno solo degli obblighi contrattuali di cui ai precedenti commi, l'Azienda concedente procederà ai sensi dell'art. 30, quinto e sesto comma, del DLgs 50/2016.

In caso di reiterate violazioni degli obblighi, l'Azienda avrà facoltà di dichiarare il contratto risolto di diritto.

## **ART. 28 - GESTIONE DEL PERSONALE**

Il concessionario assume a proprio carico tutti i rischi di impresa derivanti dalla gestione del servizio. Nel progetto tecnico dovranno essere dettagliati i seguenti aspetti, da ritenere vincolanti in sede di verifica dell'esecuzione del contratto:

- organico completo di tutto il personale;
- articolazione dei turni e il numero delle unità di personale presenti in ciascuna fascia oraria;
- dotazione di una divisa decorosa e pulita, specifica per ogni figura professionale (camice, tuta o grembiule), di foggia non ospedaliera, con ben visibile il cartellino con il nome, la qualifica e l'indicazione dell'impresa aggiudicataria;
- dotazione di indumenti protettivi (guanti, calzature e quant'altro necessario) conformi alle norme di igiene del lavoro;
- stabilità dell'équipe assistenziale, con indicazione delle modalità organizzative per la limitazione del turn over;
- effettiva e costante presenza del personale senza alcuna soluzione di continuità e diminuzione, con predisposizione di un adeguato meccanismo di sostituzioni per ferie, malattie, congedi in generale tali da non comportare alcuna riduzione del contingente di personale preposto.

E' fatto divieto al personale operante nella struttura a qualsiasi titolo di assumere la funzione di tutore, curatore o amministratore di sostegno delle persone ricoverate. Quando la condizione sia preesistente deve essere dichiarata nel contratto di lavoro.

Il personale deve garantire la riservatezza assoluta (segreto d'ufficio) relativamente a tutto ciò di cui viene a conoscenza nel rapporti con gli utenti.

Il concessionario 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 la presente concessione di servizi nell'ambito dei servizi pubblici essenziali e per nessuna ragione possono essere sospese o interrotte.

## **ART. 29 - NORME IN MATERIA DI SICUREZZA**

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.

Il concessionario 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.

Le Imprese partecipanti dovranno obbligarsi in sede di stipula del contratto all'osservanza degli adempimenti alle norme vigenti in materia d'igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il concessionario 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 inerenti all'attività da svolgere. 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

Il concessionario 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 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 dal concessionario 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;
6. ad applicare nei confronti di eventuali subappaltatori la formazione e il trasferimento dell'informazione circa i contenuti di cui al Documento di Valutazione dei Rischi da Interferenze, oggetto del contratto di concessione ed all'organizzazione e al rispetto dei conseguenti interventi compensativi di tutela.

Il concessionario, 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 della concessione.

Tale documentazione permetterà all'Azienda USL Toscana Nord Ovest di redigere i DUVRI definitivi integrati che costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto in oggetto.

La Ditta Aggiudicataria dovrà controfirmare i DUVRI definitivi integrati, per accettazione e

condivisione dei contenuti e dovrà applicare tutte le misure di prevenzione, protezione e coordinamento ivi previste.

Ogni variazione o modifica delle modalità operative sia da parte della Committenza sia da parte dell'Aggiudicatario dovrà essere formalizzata, per l'aggiornamento del DUVRI secondo le modalità previste nello stesso documento.

La Committente 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 al Concessionario di adeguarsi, pena la risoluzione del contratto.

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

- 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;
- nomine del RSPP e degli addetti all'emergenza, al pronto soccorso, all'antincendio, elezione RLS e relativa comunicazione all'INAIL;
- effettuazione delle visite da parte del medico competente sottoscritte dal medesimo;
- attività di formazione ed informazione del personale in relazione all'uso dei locali, delle attrezzature e dei prodotti;
- 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;
- schede di sicurezza di tutti i prodotti che verranno utilizzati per le attività di pulizia e sanificazione;
- presa visione del registro dei controlli antincendio e dell'effettuazione delle verifiche di terra o delle specifiche manutenzione elettriche e delle attrezzature;
- rinnovo del Certificato Protezione Incendi, laddove previsto;
- misure di coordinamento relative all'uso comune di apprestamenti, mezzi e servizi di protezione collettiva;
- procedure organizzative, gestionali, operative.

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

- 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'impresa dovrà comunicare all'Azienda, al momento della stipula del contratto, il nominativo del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione ai sensi dell'art.4 comma 4 del Decreto Legislativo sopra richiamato, al fine di coordinare le misure di prevenzione e protezione dai rischi.

In accordo a quanto previsto all'art. 26, del D. Lgs. 81/08, ai lavoratori dell'impresa che operano negli stabilimenti aziendali sono applicate le stesse norme di tutela previste in materia di Pronto Soccorso Aziendale (ex D.M. 388/03) per i lavoratori dipendenti dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

In particolare, in caso di infortunio a rischio biologico, i lavoratori dell'impresa appaltatrice possono avvalersi del servizio di follow-up contattando il riferimento zonale della Sorveglianza Sanitaria dell'Azienda.

## **ART. 30 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E DI TUTELA DELLA PRIVACY**

Il concessionario assume l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto.

Il concessionario è comunque obbligato a trattare eventuali dati personali e sensibili nel rispetto della normativa vigente in materia, in particolare del D.Lgs n. 196 del 30.06.2003 e successive modifiche ed integrazioni e del Regolamento Europeo n. 679 del 27/04/2016.

Con la stipula del contratto e con relativo atto giuridico allegato, il concessionario, per tutta la durata contrattuale, assume il ruolo di responsabile del trattamento dei dati personali. Nell'effettuare le operazioni di trattamento dei dati personali, il concessionario è tenuto ad osservare le norme di legge sulla protezione dei dati personali ed attenersi alle decisioni del Garante e dell'Autorità Giudiziaria, provvedendo ad evaderne le eventuali richieste.

Il concessionario dovrà inoltre informare l'Azienda:

- di ogni richiesta, ordine e controllo proveniente da parte sia del Garante dei dati personali che dall'Autorità Giudiziaria, osservando i relativi adempimenti;
- delle richieste o altre iniziative provenienti dagli interessati cui si riferiscono i dati sottoposti al trattamento, dando evasione alle stesse nel rispetto dei diritti degli interessati;
- dell'eventuale nomina di incaricati delle operazioni di trattamento e delle istruzioni loro impartite, secondo specifiche mansioni ed obblighi di sicurezza;
- delle misure di sicurezza adottate, idonee a custodire e controllare i dati, anche a seconda della loro dislocazione, in maniera tale da evitare rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta, tenendo conto delle particolari esigenze dei dati sensibili concernenti la salute.
- e di ogni altra disposizione prevista dalle vigenti normative.

Il concessionario sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e consulenti degli obblighi di riservatezza anzidetti.

A seguito dell'entrata in vigore del Regolamento Europeo 679/2016 sulla Data Protection (GDPR) le disposizioni dallo stesso previste saranno obbligatorie in tutti i loro elementi nonché direttamente applicabili in ciascuno degli Stati membri.

## **ART. 31 - FLESSIBILITA' ORGANIZZATIVA**

Il concessionario, con oneri a suo carico, avrà facoltà di incrementare le dotazioni di arredi e di attrezzature e di apportare agli immobili miglie e ed effettuare interventi finalizzati all'erogazione di servizi aggiuntivi e/o nuovi servizi, anche a carattere sperimentale.

Tutti gli interventi dovranno comunque essere compatibili con la specifica destinazione delle strutture, con le autorizzazioni già rilasciate o eventualmente acquisibili dal concessionario e, nel caso siano riferiti agli immobili, essere previamente autorizzati dall'Azienda proprietaria.

## **ART. 32 - PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO SOCIALE**

Nella struttura potrà essere prevista la presenza di volontari e il concessionario ne dovrà curare l'inserimento nelle attività, anche mediante adeguati interventi di tutoraggio e formazione ed il loro coinvolgimento deve configurarsi come complementare e non sostitutivo delle attività



assistenziali.

Le attività del volontariato non potranno comunque determinare l'esecuzione di parti di servizio che determinino l'impiego di manodopera.

Le modalità di presenza dei volontari nella struttura devono essere definite nell'ambito di convenzioni tra i soggetti gestori e i rappresentanti delle organizzazioni e/o associazioni secondo modalità di legge.

Per quanto riguarda tirocini e servizio civile potrà essere previsto l'inserimento nel servizio di volontari, anche nel servizio civile volontario, in misura complementare e comunque non sostitutivo rispetto all'organico, concordandone le modalità di utilizzo con la direzione sanitaria della struttura.

E' previsto, inoltre, l'inserimento, a scopo di tirocinio, di allievi frequentanti corsi di formazione riconosciuti da enti pubblici.

Il ricorso al volontariato sociale non potrà comunque determinare l'affidamento di prestazioni che determinano l'impiego di manodopera al di fuori della manifestazione, in sede di offerta, della volontà di subappalto.

### ART. 33 - TITOLO D'ACQUISTO

Per le prestazioni a favore di assistiti non autosufficienti, il concessionario riceverà un titolo d'acquisto omnicomprensivo che è composto da una quota sanitaria a carico dell'Azienda e da una quota sociale in tutto o in parte a carico e con risposta dall'assistito, secondo quanto stabilito dai regolamenti zonali in materia di compartecipazione a costi delle prestazioni socio-sanitarie.

Per le prestazioni di cui al presente contratto, il corrispettivo è stabilito come di seguito indicato:

MODULO BASE Tot. retta pari ad un massimo di € 105,82 al giorno così ripartita:

- Quota di parte sanitaria pari a € 52,32 al giorno così come definita dalla Regione Toscana. fermo restando gli eventuali adeguamenti stabiliti dalla normativa regionale;
- Quota di parte sociale massima deliberata dalla Regione Toscana con la delibera n. 995/2016 pari a € 53,50 al giorno a carico del Comune di residenza dell'assistito al lordo della compartecipazione dello stesso.

MODULO COGNITIVO COMPORTAMENTALE Tot. retta pari ad un massimo di € 122,03 al giorno così ripartita:

- Quota di parte sanitaria pari a € 68,53 al giorno così come definita dalla Regione Toscana. fermo restando gli eventuali adeguamenti stabiliti dalla normativa regionale;
- Quota di parte sociale massima deliberata dalla Regione Toscana con la delibera n. 995/2016 pari a € 53,50 al giorno a carico del Comune di residenza dell'assistito al lordo della compartecipazione dello stesso.

MODULO DISABILITA' PREVALEMENTEMENTE DI NATURA MOTORIA Tot. retta pari ad un massimo di € 119,75 al giorno così ripartita:

- Quota di parte sanitaria pari a € 66,25 al giorno così come definita dalla Regione Toscana. fermo restando gli eventuali adeguamenti stabiliti dalla normativa regionale;
- Quota di parte sociale massima deliberata dalla Regione Toscana con la delibera n. 995/2016 pari a € 53,50 al giorno a carico del Comune di residenza dell'assistito al lordo della compartecipazione dello stesso.

MODULO SEMIRESIDENZIALE c/o RSA "UMBERTO VIALE" VIA GARIBALDI e RSA "AURORA" via AVANZI. Tot. retta pari ad un massimo di € 58,51 al giorno così ripartita:

- Quota di parte sanitaria pari a € 31,39 al giorno così come definita dalla Regione Toscana. fermo restando gli eventuali adeguamenti stabiliti dalla normativa regionale;

- Quota di parte sociale pari a € 23,00 al giorno a carico del Comune di residenza dell'assistito al lordo della compartecipazione dello stesso.

Gli importi relativi alle quote di parte sanitaria e sociale non rappresentano un corrispettivo per l'esecuzione del servizio ma sono fissate dalla Regione Toscana. La concessione determina, tra l'altro, il trasferimento sul privato contraente dei poteri autoritativi propri della Pubblica Amministrazione. Per quanto attiene all'equiparazione, ai fini del trattamento fiscale delle prestazioni in oggetto, tra organismo pubblico e altri organismi riconosciuti come aventi carattere sociale, anche se destinatari di sovvenzioni pubbliche e/o aventi finalità di lucro, la stessa è riconosciuta a livello comunitario dalla Sentenza della Corte di Giustizia del 21.01.2016 C-335/14

#### **ART. 34 - CORRISPETTIVO SANITARIO DEL TITOLO DI ACQUISTO**

La quota di parte sanitaria comprende i costi del personale di assistenza ed i materiali sanitari così come previsto dalla vigente normativa regionale.

E' onere della struttura provvedere direttamente all'approvvigionamento di componenti di arredo e accorgimenti dettati dalle particolari esigenze di comodità, di mobilitazione e di sicurezza degli assistiti non autosufficienti secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali.

In particolare la struttura dovrà disporre:

- degli ausili e dei presidi per l'incontinenza con sistemi di assorbenza (es. pannoloni e traverse salvaletto) di cui al nomenclatore D.M n. 332 del 27/08/1999;
- del materiale per medicazioni ordinarie di cui all'Allegato 1 della delibera GRT n. 503 del 24/04/1996.

Per tali prestazioni e materiali non potrà essere imputato alcun costo agli assistiti.

Resta inteso che le prestazioni sanitarie previste dai LEA ( protesica, personalizzata, nutrizione entrale e parentale, ossigeno liquido e gassoso, medicazioni avanzate di cui al nomenclatore D.M. n. 332 del 27/08/1999, assistenza integrativa) sono garantite da SSR senza alcun costo per gli assistiti.

La struttura si impegna altresì a garantire l'assistenza farmaceutica agli assistiti secondo le necessità definite nel progetto individuale e sulla base della disciplina vigente (DL 347/2001 convertito in L. n. 405/2001, delibera Giunta regione Toscana n. 208/2016).

#### **ART. 35 - CORRISPETTIVO SOCIALE DEL TITOLO D'ACQUISTO**

La quota sociale giornaliera si applica, senza eccezione, a tutti gli assistiti di cui al presente accordo.

Gli elementi di riferimento per la determinazione della quota di parte sociale del titolo d'acquisto sono riportati nella Tabella Allegato 4 della D.G.R.T. n. 402/2004.

Nello specifico sono da considerarsi ricompresi nella quota sociale le voci di costo riferite al personale addetto all'assistenza e ai servizi generali (pulizie, vitto, amministrazione), alle utenze, al servizio lavanderia relativamente alla biancheria piana ed agli indumenti intimi dell'assistito, al parrucchiere ed al podologo (una prestazione mensile per ciascuno) ed al materiale igienico sanitario non ricompreso nella quota di parte sanitaria.

Altri servizi rispetto a quelli sopra elencati, nonché eventuali servizi ulteriori rispetto agli standard previsti dall'accreditamento, dovranno essere quantificati ed esplicitati nella Carta dei Servizi e saranno a totale carico degli assistiti.

Nel caso in cui la quota sociale sia in tutto o in parte a carico dell'assistito o dei suoi familiari,

questa deve essere corrisposta direttamente dall'assistito alla struttura, secondo le modalità e i tempi definiti nella lettera contratto. Il contratto dovrà essere sottoscritto dall'assistito o dal suo legale rappresentante.

La struttura può richiedere alle persone ospitate oggetto del presente accordo, a titolo di deposito cauzionale infruttifero, fino ad un massimo di due mensilità anticipate determinate in base alla quota sociale posta a loro carico. Tale onere può essere assolto anche tramite costituzione di fideiussione bancaria per una somma equivalente. Nel caso si tratti di assistiti in regime di ricovero temporaneo programmato per un periodo non superiore a sessanta giorni, il deposito cauzionale può essere fissato in misura pari al 30% della quota sociale complessiva. Il deposito resta fermo fino alla copertura totale dell'ultima retta di degenza e relativi conguagli annuali. La misura di tale anticipazione potrà essere annualmente conguagliata in relazione agli eventuali aggiornamenti della quota sociale successivamente determinati. Il conteggio per la chiusura e l'eventuale restituzione del deposito dovranno essere effettuati entro 30 giorni dal mese successivo alla data di dimissione/decesso dell'assistito.

La struttura in nessun caso potrà richiedere anticipazione alcuna all'assistito, né ai tenuti per legge del medesimo, della quota sociale eventualmente dovuta da parte del Comune a titolo di integrazione.

In caso di mancato pagamento da parte dell'assistito e/o suo legale rappresentante della quota sociale a suo carico, la struttura, in virtù del rapporto di utenza di natura privatistica instaurato con l'assistito, perfezionatosi con l'insorgenza di un rapporto contrattuale tra le parti, attiverà le azioni necessarie al recupero delle somme dovute mentre i servizi competenti attiveranno le opportune azioni per garantire, comunque, la continuità assistenziale alla persona non autosufficiente.

In nessun caso, in considerazione della particolare tipologia contrattuale, che prevede il trasferimento del rischio operativo al concessionario, l'Azienda potrà essere destinataria dell'obbligo di pagamento diretto al concessionario di quanto dovuto dagli utenti morosi.

### **ART. 36 - PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO**

Il concessionario dovrà procedere mensilmente, entro i primi 10 giorni del mese successivo a quello di riferimento, ad inviare fattura ai servizi competenti secondo le modalità previste dalla normativa vigente:

- la fattura relativa alla quota sanitaria specificando le giornate di ospitalità e le giornate di assenza. Ciascuna fattura, riportante la dicitura salvo errori ed omissioni, dovrà indicare CIG, numero di matricola INPS e la sede dell'INPS competente ai fini dell'acquisizione del DURC, il nome della struttura, il periodo di fatturazione dovrà riportare l'indicazione numerica degli assistiti e la tipologia di servizio (permanente o temporaneo). Le giornate di accettazione e di dimissione sono considerate come una sola giornata.
- Nel caso di compartecipazione del Comune di residenza alla quota sociale, la relativa fattura dovrà riportare le giornate di ospitalità e le giornate di assenza e indicare gli stessi dati ed elementi di cui sopra.

Entro lo stesso termine, il concessionario dovrà procedere ad emettere il documento contabile relativo alla quota sociale a carico dei singoli assistiti. Il documento dovrà indicare il nome dell'assistito, le giornate di ospitalità e di assenza le eventuali relative decurtazioni, i servizi erogati a pagamento, la tipologia del servizio (temporaneo, permanente o mantenimento del posto) e l'eventuale spesa per i farmaci. La fatturazione relativa alle spese sanitarie extra, non comprese nella quota-retta sanitaria, in quanto oneri detraibili nella dichiarazione dei redditi, deve essere rilasciata separatamente. Le giornate di accettazione e di dimissione sono considerate

come una sola giornata.

Il pagamento delle prestazioni avverrà a seguito di verifica sulla congruità delle giornate fatturate e nei termini stabiliti dalla normativa nazionale e regionale in materia di pagamenti della P.A.

Relativamente agli importi a carico del Comune di residenza, il concessionario non può chiedere anticipazioni all'assistito, né ai parenti, né può rivalersi in alcun modo nei loro confronti in caso di ritardato o mancato pagamento da parte dell'Azienda.

La normativa di riferimento di cui al presente articolo è il D.lgs n. 231/02 e successive modifiche ed integrazioni.

Relativamente alle quote di parte sanitaria liquidate dall'Azienda USL Nord Ovest si applicano le disposizioni di cui al quinto e sesto comma dell'art 30 del D.lgs n. 50/2016.

### **ART. 37 - MISURA DELLE RETTE**

La quota di parte sanitaria della retta, per ciascuno dei moduli interessati dal presente Capitolato, è determinata sulla base delle disposizioni regionali vigenti e si intendono esaustive delle prestazioni affidate.

La misura stabilita dalle disposizioni regionali ha carattere tassativo. Non possono essere applicate misure superiori o inferiori. Gli adeguamenti della quota sono disposti esclusivamente dalle disposizioni regionali ed operano automaticamente dalla data di entrata in vigore degli adeguamenti.

### **ART. 38 - OBBLIGO DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

Il concessionario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 " Piano straordinario contro le mafie" e successive modifiche ed integrazioni, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali.

Il concessionario si impegna inoltre, ai sensi dell'art. 3 della suddetta normativa, ad utilizzare conti correnti bancari o postali dedicati, accesi presso banche o presso la Società Poste Italiane S.p.a, al fine di garantire la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al servizio svolto.

Il concessionario si impegna a riportare su tutti i documenti contabili il numero di codice identificativo (CIG), che l'Azienda indicherà al momento della pubblicazione dei documenti di gara.

Il contratto successivo all'aggiudicazione si intenderà automaticamente risolto nel caso in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Poste Italiane s.p.a.

In tale caso, la risoluzione del contratto opera di diritto, senza necessità di formale costituzione in mora del concessionario.

### **ART. 39 - RICOVERO OSPEDALIERO E ALTRE ASSENZE**

Il riconoscimento e conseguente pagamento della quota sanitaria verrà sospeso dal giorno di ricovero ospedaliero dell'assistito. La quota sanitaria sarà nuovamente corrisposta dal giorno di dimissione ospedaliera e reinserimento in struttura.

Per i periodi di assenza sono considerate come unica giornata quelle di uscita e quella di rientro, quindi dovrà essere corrisposta la quota sanitaria solo per la giornata di rientro.

Per quanto riguarda la quota sociale, per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori

a 7 giorni, verrà riconosciuto alla struttura il 70% della quota sociale.

In caso di ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni, di assenza per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, è assicurato il mantenimento del posto letto.

In caso di ricoveri superiori a 30 giorni, assenza per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni, è possibile concordare con la struttura il mantenimento del posto con oneri stabiliti nella percentuale sulla quota sociale a carico dell'assistito.

## **ART. 40 - DOCUMENTAZIONE DI GARA: MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA - OFFERTA TECNICA - OFFERTA ECONOMICA**

### **40.1. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA**

Oltre al presente documento inclusi i relativi allegati, il bando di gara e il disciplinare forniranno tutti gli elementi utili per consentire al concorrente la corretta redazione e presentazione dell'offerta e della documentazione amministrativa finalizzata all'ammissione alle successive fasi di gara.

### **40.2. OFFERTA TECNICA**

L'offerta tecnica dovrà necessariamente contenere, pena l'esclusione dalla procedura di gara:

\*\*\* ) il **Progetto di gestione dei servizi socio-sanitari**, con indicazione delle figure professionali impegnate, ore annue di impiego. Tale progetto, completo ed esauriente, dovrà essere effettuato **per Lotto**, lo stesso dovrà illustrare in particolare il modello gestionale ed organizzativo evidenziando gli obiettivi e le modalità di impostazione e dovrà avere una consistenza di massimo n. 50 pagg (formato A4) ed un massimo di n. 25 pagg per tutti gli allegati

\*\*\* ) il **Piano generale della formazione del personale** (con specifica del monte ore annuale per ciascuna unità di personale) ed indicare le modalità di supervisione e realizzazione dello stesso. Consistenza massima n. 5 pagg (formato A4) compresi gli allegati;

\*\*\* ) **Studio di fattibilità Tecnico-Economica** composta da:

- Relazione tecnica generale;
- Relazione descrittiva di dettaglio delle opere impiantistiche
- Schede tecniche di valutazione
- Elaborati grafici
- Prime indicazioni in materia di sicurezza

Consistenza massima n. 60 pagg (formato A4/A3) compresi gli allegati

\*\*\* ) **Cronoprogramma** riferito a:

- Progetto definitivo composto dagli elaborati di cui all'art. 24 del DPR n. 207/2010 o dal decreto del Ministero delle Infrastrutture previsto dal comma 3 dell'art. 23 del D.Lgs n. 50/2016 se adottato in vigore
- Redazione e consegna del progetto esecutivo composto dagli elaborati di cui all'art. 33 del DPR n. 207/2010,
- Avvio dei lavori e termine per l'esecuzione degli stessi. Il termine finale per l'esecuzione dei lavori non potrà essere superiore ad un anno dalla sottoscrizione del contratto successiva all'approvazione del progetto definitivo;

Consistenza massima n. 5 pagg (formato A4) compresi gli allegati

\*\*\* ) il **Programma di manutenzione** relativo alla struttura e **programma di sostituzione degli arredi, delle attrezzature e degli ausili ergonomici** in corso di esecuzione. Consistenza massima n. 50 pagg (formato A4) compresi gli allegati

\*\*\* ) il **Progetto di gestione dei servizi alberghieri**, con indicazione delle figure professionali impegnate, ore annue di impiego e delle specifiche modalità di esecuzione dei servizi Consistenza

massima n. 80 pagg (formato A4) compreso gli allegati;

\*\*\*) una **Sintesi del Manuale per la gestione e controllo** della qualità della prestazione  
Consistenza massima n. 15 pagg( formato A4) compresi gli allegati;

I progetti offerta potranno prevedere **migliorie e servizi aggiuntivi**.

Per migliorie si intendono le integrazioni delle prestazioni offerte dal concorrente senza incrementi della retta ( per cui incluse nell'ambito dell'analisi del Piano economico finanziario). Le stesse non dovranno alterare il progetto di base e dovranno essere descritte all'interno del Progetto di gestione dei servizi socio-sanitari e/o del Progetto di gestione dei servizi alberghieri e/o nella Relazione descrittiva dei lavori iniziali di ristrutturazione e delle opere da realizzare e/o nel Programma di manutenzione relativo alla struttura e programma di sostituzione degli arredi, delle attrezzature e degli ausili ergonomici.

Per servizi aggiuntivi si intendono le prestazioni aggiuntive oltre a quelle previste nella quota della retta di parte sociale totalmente a carico dell'utente (servizi opzionali attivabili dall'utente)

Sono considerati anche servizi aggiuntivi a carico delle Pubbliche Amministrazione direttamente competenti o delegate sulla materia o dell'utente, servizi strumentali all'ingresso nella struttura (es. trasporto degli utenti dal luogo di residenza al centro diurno e viceversa).

In caso di proposta di servizi aggiuntivi dovrà essere presentata nell'ambito dell'offerta tecnica

\*\*\*) una **Relazione dei servizi aggiuntivi** proposti, mentre la quotazione di tali servizi aggiuntivi dovrà essere evidenziata in apposito allegato al Piano economico finanziario e non anticipata nell'offerta tecnica. I servizi aggiuntivi potranno essere attivati solo a seguito di specifica richiesta. Consistenza massima n. 3 pagg (formato A4) compresi gli allegati;

Le prestazioni indicate nella Scheda E non sono oggetto di predisposizione di specifico progetto da parte del concorrente né di valutazione dell'offerta tecnica per l'aggiudicazione della concessione RSA.

Non dovranno essere contenuti nell'offerta tecnica, a pena di esclusione, riferimenti all'offerta economica. Il computo metrico estimativo e l'analisi dei prezzi riferiti allo studio di fattibilità tecnico-economica dovranno quindi essere inseriti nell'offerta economica. Le elaborazioni tecnico-organizzative proposte per i servizi da erogarsi sono da ritenersi vincolanti ed impegnative per il concessionario.

#### 40.3 OFFERTA ECONOMICA

Il concorrente dovrà presentare l'offerta economica come indicato nel Disciplinare di gara

L'offerta economica è rappresentata dal valore del canone di concessione su base annuale, saranno ritenute ammissibili solo offerte in aumento, mediante rialzo in valuta, rispetto al valore del canone iva esclusa a base di gara indicato nella tabella di cui all'art.6.

A corredo dell'offerta economica dovrà essere presentato un Piano Economico-Finanziario (PEF) per ogni singola struttura facente parte dei lotti, attestante l'equilibrio economico-finanziario, con l'indicazione esaustiva e un livello di dettaglio minimo delle singole voci come evidenziato nella Relazione Economico Finanziaria Previsionale, allegata al presente Capitolato fornendo inoltre evidenza dei Costi della manodopera e dei Costi della sicurezza da rischi specifici propri.

Il punteggio relativo all'offerta verrà attribuito unicamente al parametro rappresentato dalla

misura del rialzo in valuta sull'importo annuale del canone di concessione. Tuttavia l'ammissibilità dell'offerta economica è subordinata all'accertamento da parte della Commissione della congruità, coerenza e sostenibilità del PEF. In questa sede sarà anche oggetto di verifica che il PEF sia stato formulato con valori di costo del capitale allineati al mercato.

Pertanto la valutazione positiva del piano economico finanziario rappresenta il presupposto per l'ammissibilità dell'offerta economica.

La valutazione positiva del PEF avverrà in presenza delle condizioni di convenienza economica e sostenibilità finanziaria.

Si intende per convenienza economica: la capacità del progetto di creare valore per tutta la durata del contratto e di generare un livello di redditività adeguato per il capitale investito.

Si intende per sostenibilità finanziaria: la capacità del progetto di generare flussi di cassa sufficienti a garantire anche il rimborso del finanziamento.

Il PEF deve assicurare adeguati livelli di bancabilità ossia la reperibilità sul mercato finanziario di risorse proporzionate ai fabbisogni idonee a garantire la sostenibilità finanziaria dell'operazione.

Il piano (PEF) dovrà inoltre:

- contenere la **Matrice dei rischi** (ved. allegato) con l'indicazione del tipo, della probabilità del suo verificarsi, dei maggiori costi e/o ritardi associati al verificarsi del rischio, degli strumenti di mitigazione dello stesso, etc. sottoscritta dal concorrente;
- ed essere corredato **dalla Dichiarazione, sottoscritta da uno o più istituti finanziari, di manifestazione di interesse a finanziare l'operazione** secondo i contenuti previsti dal piano economico- finanziario;
- **eventuale allegato relativo alla quotazione dei servizi aggiuntivi.**

#### **ART. 41 - MODALITA' DI SCELTA DEL CONTRAENTE E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**

La procedura di individuazione del contraente è la procedura aperta di cui all'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016 e successive modifiche ed integrazioni. Per “procedura aperta” si intende la procedura in cui ogni operatore economico interessato ed in possesso dei requisiti prescritti può presentare un'offerta.

Il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95 del Codice dei contratti.

L'aggiudicazione avverrà per singoli lotti distinti.

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta purché valida ai sensi del presente Capitolato.

In ogni caso, l'Azienda USL Toscana Nord Ovest può decidere di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

#### **ART. 42 - ELEMENTI DI VALUTAZIONE E FATTORI PONDERALI**

Ai fini dell'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per singoli lotti distinti, l'Azienda Sanitaria assume i seguenti elementi di valutazione:

1. QUALITA'	max p.ti 75
2. PREZZO	max p.ti 25

**OFFERTA TECNICA – punti massimi 75**

Saranno presi in considerazione ai fini dell'attribuzione dei punti relativi alla qualità i seguenti criteri per ognuno dei quali sono fissati i sottocriteri con i relativi punteggi massimi attribuibili:

**QUALITA' (CRITERI)****MAX p.ti 75**

- I) Progetto di gestione dei servizi socio-sanitari **punti 28**  
 II) Progetto di gestione dei servizi di tipo alberghiero **punti 18**  
 III) Progetto di risistemazione e cronoprogramma dei lavori e delle forniture, programma di manutenzione dell'immobile e sostituzione degli arredi, attrezzature e ausili ergonomici **punti 13**  
 IV) Assetto organizzativo e formazione del personale **punti 11**  
 V) Gestione e controllo della qualità della prestazione **punti 3**  
 VI) Servizi aggiuntivi **punti 2**

**TOTALE****punti 75**

Indicazione dei sottocriteri:

<b>Criteri</b>	<b>Sottocriteri</b>	<b>Punteggio massimo</b>
<b>I) progetto di gestione dei servizi socio-sanitari</b>	a) gestione dei servizi di carattere sanitario, socio-sanitario sociale, socio-educativo, culturale con ricaduta sulla qualità di vita degli ospiti delle strutture, sulle relazioni con i familiari, sulla coesione sociale del territorio e relative modalità attuative, inclusi progetti individualizzati che favoriscano l'integrazione con il territorio e progetti volti a mantenere e valorizzare interventi di supporto terapeutico-comportamentale quali ad esempio: riabilitazione cognitiva rivolta ad ospiti con decadimento cognitivo e disturbi comportamentali, pet therapy ecc.	<b>Max punti 21</b>
	b) Progetto ed elaborazione di protocolli specifici dedicati a: corretta alimentazione e somministrazione del vitto, mobilitazione, mantenimento o, ove fosse possibile, recupero delle capacità cognitive	<b>Max punti 5</b>
	c) Eventuali proposte migliorative e/o innovative anche sperimentali con oneri a carico dell'aggiudicatario con particolare riguardo ad innovazioni tecnologiche per il miglioramento organizzativo e assistenziale in RSA	<b>Max punti 2</b>
<b>TOT. CRITERIO I</b>		<b>28</b>
<b>II) progetto di gestione dei servizi di tipo alberghiero</b>	a) progetto di gestione dei servizi di tipo alberghiero	<b>Max punti 16</b>
	Eventuali proposte migliorative rispetto agli standard relative alla gestione dei servizi alberghieri	<b>Max 2 punti</b>



<b>TOT. CRITERIO II</b>		<b>18</b>
<b>III) progetto di risistemazione dell'immobile e cronoprogramma dei lavori, programma di manutenzione e sostituzione degli arredi, attrezzature e ausili ergonomici</b>	a) proposta progettuale e tempi di esecuzione dei lavori di sistemazione dell'immobile (cronoprogramma)	<b>Max punti 7</b>
	b) Programma di manutenzione della struttura e degli impianti e programma di sostituzione degli arredi, delle attrezzature e degli ausili ergonomici a vantaggio della sicurezza di ospiti ed operatori e della migliore qualità della vita degli ospiti al fine di aumentarne l'autonomia	<b>Max punti 4</b>
	c) Eventuali proposte migliorative relative: - soluzioni progettuali integrative; - utilizzo di soluzioni tecnologiche tese a migliorare la qualità della vita degli ospiti; - utilizzo di componenti di bioedilizia e perseguimento del criterio di sostenibilità ambientale sia per quanto riguarda il risparmio energetico sia per l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili	<b>Max punti 2</b>
<b>TOT. CRITERIO III</b>		<b>13</b>
<b>IV) assetto organizzativo e formazione del personale</b>	a) Progettualità specifica volta allo sviluppo delle professionalità del personale sia garantendo la sua stabilità nel tempo, sia attraverso investimenti in progetti formativi aggiuntivi rispetto a quanto previsto in modo obbligatorio dalle norme vigenti. Criteri e modalità di selezione del personale	<b>Max punti 8</b>
	b) presenza di figure di coordinamento e altre figure professionali, oltre quelle richieste dagli standard previsti come requisiti obbligatori, per rispondere alle esigenze degli ospiti	<b>Max punti 3</b>
<b>TOT. CRITERIO IV</b>		<b>11</b>
<b>V) Gestione e controllo della qualità della prestazione</b>	c) Sistema di qualità e utilizzo di strumenti di verifica della qualità del servizio reso	<b>Max punti 3</b>
<b>TOT. CRITERIO V</b>		<b>3</b>
<b>VI) Servizi aggiuntivi</b>	a) Tipologia e qualità dei servizi aggiuntivi	<b>Max punti 2</b>
<b>TOT. CRITERIO VI</b>		<b>2</b>

Le modalità di attribuzione dei punteggi di qualità sono le seguenti:

- ogni singolo commissario attribuirà per ognuno dei sottocriteri di valutazione un coefficiente variabile da 0,00 a 1,00.
- nel caso in cui i giudizi non siano espressi all'unanimità ogni commissario ha diritto a vedere riportato a verbale il proprio giudizio autonomo e il punteggio espresso. In tale caso si calcola la media aritmetica dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari e la stessa sarà moltiplicata per il punteggio massimo a disposizione per ciascun sottocriterio
- si sommano quindi i punteggi attribuiti ai diversi sottocriteri e si ottiene la valutazione complessiva del singolo concorrente prima della riparametrazione;

Con riferimento all'offerta qualitativa ogni sottocriterio di valutazione sarà valutato secondo i seguenti coefficienti:

- 0,0 Completamente negativo
- 0,1 Quasi completamente negativo
- 0,2 Negativo
- 0,3 Gravemente insufficiente
- 0,4 Insufficiente
- 0,5 Appena sufficiente
- 0,6 Sufficiente
- 0,7 Discreto
- 0,8 Buono
- 0,9 Ottimo
- 1,00 Eccellente

Saranno ammessi alla fase successiva solo le offerte che raggiungeranno un punteggio complessivo non inferiore a n. 38 punti e che otterranno una valutazione almeno sufficiente su ognuno dei cinque criteri complessivi (escluso il criterio VI "Servizi Aggiuntivi").

#### RIPARAMETRAZIONE

Successivamente alla verifica del raggiungimento della soglia di punteggio minima per l'ammissione alla successiva fase di gara, qualora nessun concorrente abbia acquisito il punteggio massimo (75 punti) per il criterio qualità si procederà a trasformare i valori dei punteggi totali assoluti attribuiti dalla Commissione in relazione a ciascun offerta, in punteggi definitivi, riportando al punteggio totale massimo il valore più alto e proporzionando a tale valore i valori assegnati precedentemente alle altre offerte.

La migliore offerta tecnica riceverà pertanto 75 punti e le altre offerte un punteggio proporzionale determinato secondo la seguente formula

$$(P_i/P_M) \times P_{\max}$$

ove

$P_i$  = punteggio conseguito dal concorrente in esame

$P_M$  = punteggio migliore

$P_{\max}$  = punteggio massimo previsto.

#### **OFFERTA ECONOMICA punti massimi 25**

I 25 punti attribuibili per l'offerta economica saranno assegnati dalla Commissione di gara, in seduta pubblica, al concorrente che avrà offerto, per ciascuno dei lotti, il canone annuo di concessione più alto mediante rialzo in valuta sul suddetto canone.

Verranno determinati i coefficienti da attribuire a ciascun offerente nel range da 0 a 1 secondo la seguente formula:

Il punteggio relativo al prezzo max 25 punti sarà assegnato attraverso secondo la seguente formula (Proporzionalità inversa):

$$P_i = \frac{O_j}{O_{\max}} \times P_{\max}$$

dove:

$P_i$  = Punteggio del concorrente

$O_{\max}$  – Offerta più alta tra quelli in gara

$O_i$  = Offerta del concorrente

**Pmax** = Punteggio massimo attribuibile

L'aggiudicazione sarà effettuata a favore del concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio nella sommatoria tra il punteggio attribuito al parametro qualità ed il punteggio attribuito al parametro prezzo.

Sia il punteggio ottenuto con riferimento alla qualità sia il punteggio ottenuto riguardo all'offerta economica verranno apprezzati finì a due decimali con arrotondamento della seconda cifra decimale.

Il canone di concessione verrà fatturato al concessionario nella misura offerta in sede di presentazione dell'offerta con frequenza mensile.

### **ART. 43 - COMMISSIONE GIUDICATRICE**

In relazione al criterio di aggiudicazione rappresentato dalla scelta delle offerte economicamente più convenienti, per la valutazione delle offerte tecniche si procederà alla nomina di una Commissione giudicatrice, composta da n. 5 componenti.

Le condizioni di incompatibilità e di astensione dalla partecipazione alla commissione di gara sono di seguito descritte:

- I commissari non devono aver svolto né possono svolgere altra funzione o incarico tecnico o amministrativo relativamente al contratto del cui affidamento si tratta;
- Non possono svolgere la funzione di commissario coloro che, nel biennio antecedente all'indizione della procedura di gara, hanno ricoperto cariche di pubblico amministratore, relativamente ai contratti affidati dalle amministrazioni presso le quali hanno esercitato le proprie funzioni di istituto;
- Si applicano ai commissari di gara ed ai segretari della commissione l'art. 35-bis del D.Lgs 30 marzo 2001 n. 165, l'art. 51 del codice di procedura civile, l'art. 42 del D.Lgs n. 50/2016;
- Sono esclusi dai successivi incarichi di commissario coloro che, in qualità di membri delle commissioni giudicatrici, abbiano condotto, con dolo o colpa grave accertati in sede giurisdizionale con sentenza non sospesa, all'approvazione di atti dichiarati illegittimi.

I commissari, al momento dell'accettazione dell'incarico, sono tenuti a dichiarare, ai sensi dell'art. 47 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445, l'inesistenza di cause di incompatibilità o di astensione, indicate dal precedente comma.

In presenza dell'istituzione dell'Albo Nazionale istituito presso l'ANAC per la nomina dei commissari è obbligatoria l'individuazione degli stessi tra i soggetti iscritti all'Albo. Solo in caso di assenza dell'Albo sarà possibile procedere alla nomina di commissari interni o provenienti da altri Enti secondo il Regolamento specifico adottato dall'Azienda USL Nord Ovest.

La commissione sarà composta da n. 5 (cinque) componenti esperti nei settori specifici ai quali afferisce l'oggetto del contratto. Le professionalità richieste sono indicate come di seguito, in modo distinto, in ragione della complessità della procedura di gara, articolato su più lotti con la previsione di una unica commissione:

- un esperto di gestione di servizi socio-assistenziali con funzione di Presidente
- un esperto di gestione dei servizi socio-sanitari come componente;
- un esperto di programmazione economico-finanziaria come componente;
- un esperto di gestione di servizi paralberghieri, come componente;
- un tecnico esperto di progettazione e gestione degli immobili e delle attività di manutenzione come componente.

I profili professionali indicati dal presente articolo determinano con chiarezza le professionalità richieste per la composizione della Commissione. La descrizione, pure nel rispetto sostanziale

delle professionalità indicate, potrà subire variazioni formali nella denominazione, in rapporto alla descrizione delle sezioni dell'Albo ANAC

La funzione di segreteria della commissione sarà garantita da operatori interni all'Unità Operativa responsabile del procedimento di gara.

La nomina dei commissari sarà effettuata dopo la scadenza del termine di presentazione delle offerte.

L'ANAC avrà cinque giorni di tempo per inviare la lista dei candidati, decorrenti dalla data di invio della richiesta, da effettuare, di norma, quindici giorni prima della data stabilita per l'apertura delle offerte tecniche.

La stazione appaltante procederà, con sorteggio pubblico, alla scelta dei candidati. I sorteggiati dovranno pronunciarsi, al momento dell'accettazione dell'incarico, in merito alle sopra richiamate cause di incompatibilità o astensione.

Oltre alle fasi rappresentate dall'apertura delle offerte tecniche, in seduta pubblica, e alla valutazione delle offerte, in una o più sedute riservate, la Commissione procederà alla valutazione di congruità, in collaborazione con il Responsabile dei Procedimenti nell'ipotesi di anomalia delle offerte.

La commissione giudicatrice dovrà operare nella fase di apertura delle offerte tecniche e nella fase di valutazione delle offerte, con il plenum. Costituiscono deroga al principio di collegialità solamente le attività preparatorie, istruttorie o strumentali a carattere vincolato.

In considerazione dello svolgimento della gara su piattaforma telematica, le attività di cui al secondo periodo del precedente comma potranno essere condotte a distanza. Rimane l'obbligo della presenza della composizione integrale per l'espressione della valutazione dei progetti.

I tempi per la conclusione dei lavori della commissione sono stabiliti in quattro mesi dalla data di apertura delle offerte tecniche. Gli stessi potranno essere modificati in ragione del numero degli operatori economici partecipanti alla gara. I lavori saranno condotti in tre fasi, la prima coincidente con l'apertura delle offerte tecniche, la seconda con la valutazione dei progetti, la terza con la valutazione delle offerte economiche.

Relativamente alle procedure di nomina, la stazione appaltante procederà, una volta ricevuto l'elenco dei candidati al sorteggio pubblico, con procedura tale da garantire almeno la piena conoscenza della data del sorteggio e delle modalità di svolgimento dello stesso da parte di tutti i concorrenti.

La stazione appaltante procederà poi al momento della ricezione dell'elenco dei candidati, alla comunicazione a questi ultimi dell'oggetto della gara, del nominativo delle imprese ammesse, della data del sorteggio, di quella per l'accettazione dell'incarico, di quella della seduta pubblica di apertura delle offerte tecniche. Il candidato sarà quindi messo nella condizione di valutare sin da subito l'esistenza di cause di incompatibilità e di impossibilità a svolgere l'incarico. In caso positivo, lo stesso è tenuto a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante.

La stazione appaltante pubblicherà tempestivamente, comunque prima dell'insediamento della commissione, sul profilo del committente, nella sezione "amministrazione trasparente" la composizione della commissione esaminatrice ed i curricula dei componenti.

Nella valutazione dell'offerta tecnica, la commissione di gara opera in piena autonomia rispetto alla stazione appaltante ed è tenuta a valutare il contenuto dell'offerta secondo i criteri motivazionali presenti nei documenti di gara. La funzione di segreteria affidata alla struttura responsabile del procedimento rappresenta uno strumento di ausilio per la soluzione di problemi di natura amministrativa senza determinare interferenze nel processo di valutazione delle offerte.

Ai fini della prevenzione della corruzione, i singoli commissari sono obbligati a segnalare immediatamente all'ANAC e, eventualmente, alla Procura della Repubblica competente, qualsiasi tentativo di condizionamento della propria attività da parte dei concorrenti, stazione appaltante e, in generale, da qualsiasi altro soggetto in grado di influenzare l'andamento della

gara.

Nell'ipotesi in cui ciascuno dei commissari designato da ANAC abbia un impedimento soggettivo ovvero versi in una condizione ostativa, la stazione appaltante si riserva, con le stesse procedure, di procedere alla designazione di eventuali sostituti.

La determinazione delle spese per il funzionamento della commissione avrà luogo in sede di nomina della stessa. La stazione appaltante assume l'obbligo di comunicare eventuali compensi ai singoli commissari e il costo complessivo, sostenuto dall'amministrazione, connesso alla procedura di nomina.

#### **ART. 44 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

Il concessionario si impegna a promuovere la partecipazione del personale impiegato nei vari livelli professionali di assistenza e iniziative di formazione e aggiornamento di carattere obbligatorio previste dalle vigenti normative e di carattere facoltativo in materia di assistenza ad anziani non autosufficienti all'interno dei propri programmi di qualità.

Il concorrente dovrà presentare il **Piano generale della formazione del personale** (con specifica del monte ore annuale per ciascuna unità di personale) ed indicare le modalità di supervisione e realizzazione dello stesso.

La documentazione che attesta la partecipazione ai corsi di formazione e aggiornamento del personale dovrà essere consultabile presso la struttura.

#### **ART. 45 VIGILANZA E CONTROLLO**

L'attività di vigilanza viene svolta dagli Enti e organismi preposti dalla vigente normativa nazionale e regionale. L'attività di vigilanza, integrata dal controllo delle prestazioni disciplinato dai successivi articoli, è conseguente al persistere dell'interesse pubblico anche nel rapporto concessorio, all'interno del quale l'oggetto è comunque la gestione del servizio in funzione del soddisfacimento dei bisogni collettivi. Resta quindi nell'ambito delle funzioni dell'Amministrazione concedente la verifica che l'attività del concessionario sia svolta con modalità che assicurino l'effettivo perseguimento degli interessi collettivi.

#### **ART. 46 - DEBITI INFORMATIVI**

Il concessionario 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 dei lavori.

La struttura deve comunicare tempestivamente le variazioni intervenute all'Azienda USL Toscana Nord Ovest al fine di procedere all'aggiornamento dell'anagrafe ministeriale e regionale. Ogni tre mesi, la struttura dovrà inviare alle Commissioni competenti l'elenco nominativo del personale per qualifica e monte ore lavorate per ciascun mese, l'elenco degli assistiti presenti nel trimestre e il totale delle giornate di degenza registrate, una sintesi riepilogativa del monte ore lavorate per qualifica professionale e delle giornate di degenza nel periodo.

Il concessionario si obbliga, inoltre, a collaborare con l'Azienda/SdS/Comuni alla raccolta e all'aggiornamento quotidiano dei dati sulle ammissioni/dimissioni, sull'andamento dei ricoveri, sui relativi adeguamenti contabili per fatturazioni e degli archivi relativi agli assistiti ricoverati. Come già previsto nei precedenti articoli la struttura è tenuta entro 1 giorno lavorativo dal verificarsi di modifiche relative alla disponibilità dei posti letto, ad aggiornare il portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale RSA). La struttura è direttamente responsabile

delle informazioni relative alle caratteristiche strutturali e organizzative e all'offerta dei posti letto riportate nel Portale RSA.

Nel caso in cui la Regione Toscana metta a disposizione un sistema informativo la struttura si impegna ad adottare il sistema informativo del Servizio Sanitario Regionale una volta disponibile. La struttura è altresì tenuta a collaborare per la fornitura di dati eventualmente richiesti dall'Agenzia Regionale di Sanità, dal Laboratorio MES della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa e/o da organismi del governo clinico regionale (Centro Gestione Rischio Clinico CGRC e Centro Criticità Relazionali CRC) ai fini del monitoraggio della qualità dei servizi offerti dalla RSA, nel contesto di specifici progetti in materia.

#### **ART. 47 - FALLIMENTO DEL CONCESSIONARIO**

Il fallimento del concessionario comporta la decadenza della concessione ed il conseguente scioglimento del contratto.

In caso di fallimento del concessionario, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla graduatoria delle offerte valide, sino al quinto miglior offerente.

#### **ART. 48 - SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

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

Il concessionario non può, in ogni caso, sospendere o ritardare la prestazione del servizio con propria decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con l'Azienda concedente.

L'eventuale sospensione dei servizi per decisione unilaterale del concessionario costituisce inadempimento contrattuale e causa di risoluzione del contratto.

In tal caso, l'Azienda procederà all'incameramento della cauzione definitiva, fatta salva, comunque, la facoltà di procedere nei confronti del concessionario per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori oneri contrattuali eventualmente sostenuti e conseguenti all'instaurazione di un nuovo rapporto contrattuale.

#### **ART. 49 - SUBAPPALTO**

L'affidamento in subappalto è consentito alle condizioni di cui all'art. 174 del D.lgs n. 50/2016.

Gli operatori economici che non siano microimprese e piccole e medie imprese sono tenuti a presentare una terna di nominativi di subappaltatori, per la parti di servizio che non richiedano particolari specializzazioni e qualora risulti possibile reperire nel mercato una terna di subappaltatori atteso l'elevato numero di operatori che svolgono dette prestazioni.

Ancorché non ricompreso nella previsione di cui al sesto comma dell'art. 105 del D.Lgs n.50/2016, gli obblighi relativi alla presentazione della terna per il servizio di smaltimento dei rifiuti, si applicano alla procedura in oggetto, in relazione alla finalità della stessa.

E' consentita la sostituzione dei subappaltatori nell'ipotesi in cui una apposita verifica abbia dimostrato l'esistenza di motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs n. 50/2016, purché il nuovo operatore economico sia in possesso delle medesime condizioni richieste all'offerente per partecipare alla gara e della qualificazione tecnico-professionale richiesta dal tipo e dall'entità della prestazione assunta.

Successivamente all'aggiudicazione della concessione o, al più tardi, all'inizio dell'esecuzione della

stessa, il concessionario si obbliga ad indicare alla stazione appaltante dati anagrafici, recapiti e rappresentanti legali dei subappaltatori coinvolti nei lavori o nei servizi in quanto noti al momento della richiesta. Il concessionario, in ogni caso, comunica alla stazione appaltante ogni modifica di tali informazioni intercorsa durante la concessione, nonché le informazioni richieste per eventuali nuovi subappaltatori successivamente coinvolti nei lavori e nei servizi.

## **ART. 50 - RESPONSABILITA' PER DANNI E POLIZZA ASSICURATIVA**

1. L'Azienda USL Toscana Nord Ovest non sarà responsabile dei danni, eventualmente causati ai dipendenti ed alle attrezzature del concessionario, che possano derivare da comportamenti di terzi estranei all'organico dell'Azienda USL stessa.

L'Azienda è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortunio o altro che dovessero accadere al personale del concessionario e degli eventuali subappaltatori per qualsiasi causa imputabile a quest'ultima.

2. Il concessionario sarà direttamente responsabile dei danni derivanti da cause ad esso imputabili di qualunque natura che risultino arrecati dal proprio personale a persone o a cose, tanto dell'Azienda USL che di terzi, in dipendenza di omissioni o negligenze nell'esecuzione della prestazione.

In ogni caso, danni, rischi, responsabilità di qualsiasi natura riguardanti le persone e le cose in genere, derivanti dalle prestazioni contrattuali alle medesime ricollegabili, compresi i servizi di accompagnamento e trasporto degli utenti, s'intendono assunti dal concessionario e da eventuali subappaltatori che ne risponderanno in via esclusiva, esonerandone già in via preventiva, ed espressamente il concedente.

3. A tal fine il concessionario, prima della stipula del contratto, dovrà essere in possesso di idonee polizze assicurative (da rilasciare in copia alla stazione appaltante) con massimale per danni a cose o persone di Euro 5.000.000,00 a sinistro con validità dalla data del contratto e per tutta la durata dello stesso e comprensivo dei rischi contro furti e incendi.

4. Il concessionario, in ogni caso, dovrà provvedere senza indugio a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione delle attrezzature di sua proprietà, parti di esse e degli oggetti danneggiati.

5) Il massimale non dovrà essere inferiore ad Euro 5.000.000,00 per ogni sinistro a persone e/o cose per ciascuno dei lotti di gara.

6) Il concessionario, prima della sottoscrizione del contratto, dovrà presentare all'Azienda copia conforme delle polizze assicurative sottoscritte, impegnandosi a mantenere in vigore e non modificare il contenuto di tali polizze per tutta la durata del contratto.

Il contratto assicurativo dovrà prevedere la copertura dei rischi derivanti da intossicazione alimentare e/o avvelenamento subiti dagli utilizzatori dei servizi.

Copia delle polizze dovrà essere consegnata almeno 10 giorni prima della data stabilita per la stipula del contratto. Il concessionario avrà altresì l'obbligo di trasmettere copia delle ricevute dei premi corrisposti ed eventualmente di esibire, a semplice richiesta dell'Azienda Sanitaria, gli originali delle ricevute medesime. Il concessionario si obbliga ad aggiornare i valori assicurati determinando i relativi importi d'intesa con il concedente.

## **ART. 51 - GARANZIA PROVVISORIA E DEFINITIVA**

### **51.1. GARANZIA PROVVISORIA**

Il concorrente dovrà prestare, al momento dell'offerta, una garanzia provvisoria, nella misura del 2% del valore della concessione per ciascun Lotto, nelle forme e con le modalità previste dall'art. 93 del D.Lgs. n. 50/2016.

In caso di scadenza del termine l'offerta si ritiene comunque valida in assenza della volontà del concorrente di ritenersi svincolato dalla stessa con idonea comunicazione a mezzo sistema START.

Per quanto riguarda la garanzia provvisoria la stessa dovrà contenere l'impegno ad un rinnovo di ulteriori 180 giorni nell'ipotesi in cui, alla scadenza originaria, la procedura di gara non sia stata ancora conclusa.

La garanzia deve essere corredata, a pena di esclusione, dall'impegno di un fidejussore a rilasciare la garanzia fidejussoria per l'esecuzione del contratto in caso di aggiudicazione ai sensi dell'art. 103 e 104.

Ai sensi dell'art. 93, comma 7, del D.Lgs. 50/2016 e successive modifiche ed integrazioni in vigore alla data di pubblicazione del bando:

**- l'importo della garanzia da prestare è ridotto del 50%** per i soggetti partecipanti che, tra i documenti a corredo dell'offerta, producono la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9000.

In caso di GEIE, raggruppamento temporaneo d'impresa o di consorzio ordinario di concorrenti, la riduzione del 50% è consentita mediante possesso di certificazione UNI EN ISO 9000 da parte di tutte le imprese facenti parte del raggruppamento.

**- l'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto di un ulteriore 30%** per i soggetti partecipanti che abbiano dichiarato nella "domanda di partecipazione" di essere in possesso di registrazione al sistema comunitario di ecogestione e audit (Emas) oppure è ridotto di un ulteriore 20% per i soggetti partecipanti che abbiano dichiarato nella "domanda di partecipazione" di essere in possesso di certificazione ambientale ai sensi della norma UNI EN ISO 14001.

**- Nei contratti relativi a servizi o forniture, l'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto di un ulteriore 20%** per i soggetti partecipanti che abbiano dichiarato nella "domanda di partecipazione" di essere in possesso del marchio di qualità ecologica dell'Unione europea (Ecolabel Ue) per i beni o servizi che costituiscono almeno il 50% del valore dei beni e servizi oggetto del contratto stesso.

**Nei contratti relativi a lavori, servizi o forniture, l'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto del 15%** per i soggetti partecipanti che abbiano dichiarato nella "domanda di partecipazione" di aver sviluppato un inventario di gas ad effetto serra ai sensi della norma Uni En Iso 14064-1 o un'impronta climatica (carbon footprint) di prodotto ai sensi della norma Uni Iso/Ts 14067;

**Nei contratti relativi a servizi o forniture, l'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto del 30%, non cumulabile** con le riduzioni di cui ai punti precedenti, per gli operatori economici in possesso del rating di legalità ai sensi del D.lgs. 231/2001 o di certificazione social accountability 8000, o di certificazione del sistema di gestione a tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori, o di certificazione OHSAS 18001, o di certificazione UNI CEI EN ISO 50001 riguardante il sistema di gestione dell'energia o UNI CEI 11352 riguardante la certificazione di operatività in qualità di ESC (Energy Service Company) per l'offerta qualitativa dei servizi energetici e per gli operatori economici in possesso della certificazione ISO 27001 riguardante il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

In caso di GEIE, raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio ordinario di concorrenti, imprese aderenti ad un contratto di rete la/e certificazione/i prevista/e al periodo precedente dovrà/anno essere prodotta/e da ogni soggetto facente parte del GEIE, raggruppamento o consorzio



Per fruire dei benefici sopra citati l'operatore economico è tenuto a segnalare, in sede di offerta, il possesso del requisito e a documentarlo nei modi prescritti dalla norme sopra richiamate.

### **51.2. GARANZIA DEFINITIVA**

L'aggiudicatario è tenuto a prestare la garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103 D.Lgs. 50/2016 nella misura del 10% del valore della concessione per ciascun Lotto, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dal presente capitolato per tutta la durata contrattuale, del risarcimento del danno derivante da inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché dei maggiori oneri conseguenti che l'Amministrazione avesse eventualmente sostenuto per fatto del concessionario o per inadempimento o ancora cattiva esecuzione degli obblighi derivanti. Tale garanzia definitiva dovrà essere prestata mediante fidejussione bancaria ovvero polizza assicurativa, entro il termine perentorio di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'avvenuto affidamento. Nel caso in cui l'aggiudicatario rifiutasse di assumere gli oneri della presente concessione o rifiutasse di eseguire il servizio o trascurasse in modo grave l'adempimento degli obblighi previsti dal presente capitolato, questa Amministrazione potrà, in pieno diritto, risolvere ogni rapporto con lo stesso, a maggiori spese di questi, con diritto di risarcimento degli eventuali danni, oltre all'incameramento della garanzia definitiva. Resta salvo per l'Amministrazione l'esperimento di ogni altra azione, nel caso in cui la somma risultasse insufficiente.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il concessionario dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta. Alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D.Lgs. 50/16 sopra riportate al punto 18.1.

Nell'ipotesi in cui la garanzia non possa essere rilasciata per l'intera durata contrattuale, la stessa potrà essere presentata sulla base di piani quinquennali, sino alla copertura della durata contrattuale.

In relazione all'opportunità di procedere alla mitigazione dei rischi attribuiti al concessionario, la misura della garanzia definitiva è ridotta del 25% per consentire allo stesso la stipula di una polizza assicurativa per lo stesso importo a copertura dei rischi di gestione.

### **ART. 52 - STIPULA E REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO**

La stipula del contratto avverrà in forma di scrittura privata con firma digitale. Tutte le spese ed oneri per la stipula del contratto sono a completo ed esclusivo carico del concessionario, nella misura stabilita dalla normativa vigente.

Il contratto non potrà essere sottoscritto prima dell'approvazione del progetto definitivo dei lavori e della presentazione di idonea documentazione inerente il finanziamento.

La stipula del contratto è subordinata alle seguenti condizioni essenziali:

- la prestazione di valide garanzie fideiussorie per l'esecuzione del contratto (garanzia definitiva e RCT- RCO),
- l'acquisizione preventiva della certificazione o informativa antimafia,
- l'acquisizione d'ufficio del DURC,
- l'acquisizione del documento unico di valutazione dei rischi ex art. 26 del D.Lgs n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.

Sono parte integrante del contratto ancorché materialmente non allegati:

- l'offerta economica relativa al canone di concessione;
- il piano economico-finanziario,
- matrice dei rischi,
- DUVRI definitivo integrato,

- la documentazione costitutiva dell'offerta tecnica,
- garanzia fideiussoria definitiva nelle forme previste.
- Atto giuridico privacy.

Il contratto di concessione stabilirà la risoluzione del rapporto in caso di mancata sottoscrizione del contratto di finanziamento entro il termine non superiore a 18 mesi, decorrente dalla data di sottoscrizione del contratto medesimo, resta salva la facoltà del concessionario di reperire la liquidità necessaria alla realizzazione dell'investimento attraverso altre forme di finanziamento previste dalla normativa vigente purché sottoscritte entro lo stesso termine, rilasciato da operatori di cui all'art 106 del D.Lgs n. 385/1993. Nel caso di risoluzione del rapporto ai sensi del presente comma il concessionario non avrà diritto ad alcun rimborso delle spese sostenute, ivi incluse quelle relative alla progettazione definitiva. In caso di finanziamento parziale e comunque per uno stralcio tecnicamente ed economicamente funzionale, il contratto di concessione rimane efficace limitatamente alla parte che regola la realizzazione e la gestione del medesimo stralcio funzionale

Gli elementi che il contratto di concessione dovrà necessariamente contenere, anche mediante richiamo alla documentazione, indicata quale parte integrante, sono i seguenti:

- le condizioni relative all'elaborazione da parte dell'operatore economico del progetto dei lavori da realizzarsi e le modalità di approvazione da parte dell'amministrazione aggiudicatrice;
- l'indicazione delle caratteristiche funzionali, impiantistiche, tecniche e architettoniche dell'opera e lo standard dei servizi richiesto;
- l'obbligo per l'operatore economico di acquisire tutte le approvazioni necessarie oltre a quelle già ottenute in sede di approvazione del progetto;
- poteri riservati all'amministrazione aggiudicatrice, ivi compresi i criteri per la vigilanza sui lavori e sui servizi da parte dei soggetti concedenti (responsabile del procedimento, direttore del dipartimento tecnico o suo delegato, direttore dell'esecuzione);
- poteri di controllo dell'amministrazione aggiudicatrice sull'attività di manutenzione delle strutture;
- il flusso informativo che l'operatore economico deve garantire all'amministrazione per l'esercizio del monitoraggio sui rischi;
- il rispetto delle regole previste per il subappalto;
- le procedure di collaudo e le verifiche di conformità;
- le penali per le inadempienze dell'operatore economico, le ipotesi di risoluzione contrattuale, nonché le relative procedure;
- i criteri per la determinazione e l'adeguamento della tariffa che l'operatore potrà riscuotere dall'utenza per i servizi prestati;
- le modalità e i termini di adempimento da parte dell'operatore economico, di eventuali oneri, comprendenti la corresponsione del canone;
- le garanzie assicurative richieste per le attività di progettazione, esecuzione lavori e gestione, previste dalla normativa vigente;
- le modalità, i termini e gli eventuali oneri relativi alla consegna della struttura all'amministrazione aggiudicatrice al termine del contratto;
- le modalità per l'immissione in possesso dell'immobile anteriormente all'esecuzione dei lavori;
- il piano economico-finanziario;
- la matrice dei rischi.

Le spese di bollo sono a completo carico della parte privata contraente.

Il contratto di concessione sarà redatto in triplice copia e sarà soggetto a registrazione, in caso

d'uso, secondo le procedure di legge. Le relative spese saranno a carico del soggetto che ne avrà chiesto la registrazione.

## **ART. 53 PRESA IN CARICO DELL'IMMOBILE DA PARTE DEL CONCESSIONARIO**

Al momento della presa in carico dell'immobile da parte del concessionario sarà redatto un verbale di consegna dei locali ed un inventario relativo alle attrezzature ed arredi messi a disposizione.

La documentazione necessaria per il passaggio dell'immobile è quella di seguito descritta:

- Abitabilità/agibilità/ conformità urbanistica/conformità antisismica

### **IMPIANTO ELETTRICO**

- Dichiarazione di conformità impianto elettrico
- Schemi impianto e/o dichiarazione di rispondenza
- Verifiche periodiche quadri e impianto
- Verifica ISPELS impianto messa a terra
- Gruppo continuità se presente
- Verifiche periodiche scariche atmosferiche in caso di struttura non autoprotetta

### **IMPIANTO IDRICO**

- Schemi impianto idrico
- Certificati conformità
- Accumuli e addolcitore certificati conformità
- Libretti installazione e manutenzione impianto
- Report verifiche
- Report controlli legionellosi
- Eventuali campionamenti e storico

### **IMPIANTO TERMICO e CONDIZIONAMENTO/TRATTAMENTO ARIA**

- Certificato di conformità impianti
- Omologazione ISPELS
- Libretti impianti/installazione
- Report verifiche corretto funzionamento
- Eventuale presenza CPI (copia documento aggiornato)
- Manutenzioni, sanificazione
- Schemi
- Storico interventi

### **IMPIANTI SPECIALI**

- Se presente documentazione riguardante impianti ossigeno/idrogeno

### **ANTINCENDIO**

- Scheda anagrafica estintori
- Certificato marcatura CE maniglioni uscite di emergenza, luci emergenza, apparati estinguenti

- Schede tecniche
- Schemi impianto antincendio/centralina se presente
- Elaborati planimetrici
- Registro antincendio
- Segnaletica di sicurezza

#### **IMPIANTI ELEVATORI/MONTA CARICHI**

- Certificato corretta installazione
- Report controlli
- Libretto impianto
- Manutenzioni ordinarie
- Manutenzioni periodiche effettuate da ente certificato

#### **BENI E ATTREZZATURE**

- Inventario beni mobili
- Eventuali schede tecniche riguardanti le attrezzature

### **ART. 54 - STANDARD PRESTAZIONALI - INDICATORI - MONITORAGGIO E CONTROLLO**

#### **54.1 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)

Service Level Agreement (SLA)		Criteri di valutazioni - Indicatori di prestazioni (Key performance indicators KPI)		Applicazione penali
Macrolivelli	Livelli	Requisito	Indicatore	
<b>Lavori di risistemazione dell'immobile e cronoprogramma dei lavori, programma di manutenzione e sostituzione degli arredi, attrezzature e ausili</b>	Lavori di risistemazione dell'immobile e cronoprogramma	Esecuzione dei lavori iniziali ed esecuzione dell'opera difforme dal progetto	Rispetto dei tempi previsti dal capitolato e rispetto del progetto presentato in sede di offerta tecnica	SI
	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	Rispetto degli adempimenti previsti per i controlli periodici di legge	Non effettuazione e/o mancata e/o non corretta registrazione su specifico documento secondo i termini del	SI

ergonomici	manutenzione	da effettuare in conformità al piano di manutenzione su tutti i dispositivi antincendio fissi e mobili	capitolato	
	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 struttura	Requisiti di accreditamento	Mancanza dei requisiti di accreditamento con conseguente indisponibilità della struttura e riflessi negativi sull'erogazione dei servizi	SI
Gestione dei servizi e del personale	Gestione del personale	Programma di formazione	Inadempimento rispetto all'attuazione del programma di formazione	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 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.	SI

	Gestione dei servizi assistenziali e comfort alberghiero	Rilevazione dei casi di insoddisfazione del cliente	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 e attuazione di azioni correttive	SI
<b>Qualità</b>	Misurazione della qualità del servizio	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	Mancata effettuazione di almeno n. 1 questionario su base annuale e relativo resoconto	SI
<b>Comunicazione</b>	Corretta divulgazione delle informazioni a rilevanza esterna	Aggiornamento delle informazioni sul portale	Mancata effettuazione aggiornamento delle informazioni sul portale nei tempi previsti dal capitolato	SI

I Service Level Agreement possono essere rivisti periodicamente in relazione all'evoluzione del contratto di concessione senza tuttavia alterare l'allocazione del rischio come individuato nel documento preliminare "Matrice dei rischi".

## 54.2 MONITORAGGIO E CONTROLLO

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, 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.

Inoltre il RUP, coadiuvato dal Direttore dell'esecuzione e dal Direttore del Dipartimento Tecnico o suo incaricato, dovrà acquisire un **resoconto periodico**, almeno semestrale, economico-gestionale sull'esecuzione del contratto nel quale sia evidenziato:

- Relazione sullo stato di avanzamento dei lavori di ristrutturazione;
- 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 (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 del concessionario, 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 della concessione. 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.

## ART. 55 - INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E PENALI

Nel caso in cui il contraente non esegua, in tutto o in parte, le prestazioni di cui al contratto di concessione, in assenza di cause di forza maggiore o di accordi specifici, l'Azienda applicherà penali differenziate in base alla criticità e conseguenze provocate dall'inadempimento come di seguito indicata:

Livello di criticità	Conseguenze	Penalità
Alta	Inadempimenti contrattuali che determinano l'interruzione delle prestazioni, anche se temporanea	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:

- Mancato rispetto all'esecuzione dei lavori iniziali ed esecuzione dell'opera difforme dal progetto nei tempi previsti dal capitolato: 1 per mille dell'importo del progetto per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi previsti dal presente capitolato e valore della prestazione non regolarmente eseguita, come stimata nell'offerta presentata in sede di gara dal concorrente aggiudicatario;
- 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 periodici 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;
- Mancata effettuazione aggiornamento delle informazioni sul portale nei tempi previsti dal capitolato: € 2.500,00 ad ogni accertamento di violazione.

Tali inadempimenti specifici sono connessi al riscontro degli indicatori di cui al precedente art.54.

Gli inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali potranno essere riscontrati da ispezioni effettuate in qualsiasi momento anche senza preavviso e verranno contestati al concessionario dall'Azienda, tramite posta raccomandata o PEC. Questi dovrà comunicare, in ogni caso, le proprie controdeduzioni all'Azienda USL nel termine massimo di giorni lavorativi 5 (cinque) dal ricevimento della stessa contestazione. Qualora le controdeduzioni non fossero accolte, a giudizio dell'Azienda USL, saranno applicate 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 concessionario 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 concessionario 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 procederà a rivalersi sulla garanzia definitiva, qualora capiente, senza necessità di diffida o messa in mora del concessionario o ulteriore accertamento. In tal caso l'importo dovrà essere immediatamente reintegrato.

## **ART. 56 - ACCERTAMENTO DANNI**

L'accertamento dei danni sarà effettuato dal Direttore dell'Esecuzione del servizio che provvederà alla relativa comunicazione al concessionario. A tale scopo il direttore di esecuzione comunica al concessionario, 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 al concessionario stesso di intervenire.

Qualora il concessionario 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.

## **ART. 57 - MODIFICHE CONDIZIONI CONTRATTUALI OGGETTIVE E SOGGETTIVE - REVISIONE DEL PEF**

Non sono consentite modifiche delle condizioni contrattuali, qualora le stesse determinino modifiche del contenuto della concessione.

Non è consentita, in ogni caso, la proroga della durata della concessione.

### **57.1. MODIFICHE OGGETTIVE**

Le modifiche contrattuali sono consentite solo in presenza di sopravvenute circostanze, non prevedibili nonostante una ragionevole e diligente preparazione dell'aggiudicazione iniziale, sopraggiunte, esclusivamente e senza possibilità di estensione, per le seguenti ragioni:

- sopravvenute norme legislative relative a disposizioni, introdotte con provvedimento regionale relative alle condizioni di esercizio dell'attività;
- sopravvenute decisioni della Zona Distretto/SDS in merito all'organizzazione e alla tipologia dell'offerta e della modularità assistenziale;
- modifiche della misura delle quote di parte sanitaria e sociale delle rette;
- necessità di lavori o servizi supplementari non prevedibile al momento dell'aggiudicazione originaria.

In presenza di altre circostanze diverse da quelle indicate al punto precedente, come descritte dall'art. 175, settimo comma, del D.lgs n. 50/2016, si dovrà ricorrere ad una nuova procedura di aggiudicazione.

### **57.2. MODIFICHE SOGGETTIVE**

La sostituzione del concessionario è consentita in presenza delle seguenti, distinte ipotesi:

- Successione ex nunc di un soggetto diverso dal concessionario originario nella titolarità degli obblighi e dei diritti scaturenti da contratto di concessione come indicato dal precedente articolo,
- Al concessionario iniziale succeda, in via universale o particolare, a seguito di ristrutturazioni societarie comprese rilevazioni, fusioni, acquisizione o insolvenza, un altro operatore economico che soddisfi i criteri di selezione qualitativa stabilita inizialmente, purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto e non sia finalizzato ad eludere l'applicazione del D.Lgs n. 50/2016, fatta salva l'autorizzazione dell'amministrazione concedente.

### **57.3. REVISIONE DEL PEF (PIANO ECONOMICO FINANZIARIO)**

Solo il verificarsi di fatti non imputabili al concessionario, che incidono sull'equilibrio del piano economico-finanziario, può comportare la sua revisione da attuare mediante la rideterminazione delle condizioni di equilibrio.

Le tipologie eventi, correlati ai rischi, di cui al precedente comma sono descritte nella matrice dei rischi allegata al presente Capitolato.

La revisione deve comunque consentire la permanenza dei rischi trasferiti in capo all'operatore economico e delle condizioni di equilibrio economico finanziario relative al contratto.

A discrezionalità del committente la revisione potrà essere subordinata alla previa valutazione da parte del Nucleo di consulenza per l'attuazione delle linee guida per la regolazione dei servizi di pubblica utilità (NARS).

In caso di mancato accordo sul riequilibrio del piano economico-finanziario, le parti possono recedere dal contratto. In tale caso al concessionario spetta il valore delle opere realizzate e degli oneri accessori al netto degli oneri derivanti dallo scioglimento anticipato dei contratti di copertura del rischio di fluttuazione del tasso di interesse.

Costituiscono comunque fatti non imputabili al concessionario le cause di forza maggiore relative ad eventi di seguito indicati tali da rendere impossibile o eccessivamente oneroso, in tutto o in parte, l'adempimento delle obbligazioni contrattuali e determinare la revisione del PEF:

- scioperi, fatta eccezione per quelli che riguardano l'amministrazione concedente o l'operatore economico;
- guerre o atti di ostilità, comprese azioni terroristiche, sabotaggi, atti vandalici e sommosse, insurrezioni e altre agitazioni civili;
- esplosioni, radiazioni e contaminazioni cliniche;
- fenomeni naturali avversi di particolare gravità ed eccezionalità, comprese 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'operatore economico o a terzi affidatari di lavori o servizi oggetto del contratto;
- impossibilità, imprevista ed imprevedibile, per fatto del terzo, di accedere a materie prime e/o servizi necessari alla realizzazione dell'intervento.

### **ART. 58 - ANNULLAMENTO D'UFFICIO**

E' consentito all'amministrazione appaltante procedere all'annullamento del provvedimento di concessione, in autotutela nelle seguenti ipotesi:

- a) il concessionario avrebbe dovuto essere escluso ai sensi dell'art. 80 del D.Lgs n. 50/2016,
- b) la stazione appaltante ha violato, con riferimento al procedimento di aggiudicazione, il diritto dell'Unione Europea, come accertato dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea ai sensi dell'art. 258 del Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea;

c) la concessione ha subito una modifica che avrebbe richiesto una nuova procedura di aggiudicazione ai sensi dell'art.175, comma 8.

## **ART. 59 - REVOCA**

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest potrà procedere alla revoca della concessione per ragioni di pubblico interesse.

L'efficacia della revoca è comunque subordinata al pagamento da parte della stazione appaltante delle somme di cui al quarto comma dell'art. 176 del D.lgs n. 50/2016.

## **ART. 60 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER INADEMPIMENTO DEL CONCESSIONARIO**

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest ha titolo per procedere alla risoluzione del contratto, qualora il concessionario proceda alla violazione, in maniera grave e ripetuta, degli obblighi derivanti dal contratto stesso. In ogni caso lo stesso sarà obbligato al risarcimento del danno arrecato. Costituiscono motivi per accertare l'inadempimento del concessionario le condizioni di seguito indicate:

- Il contratto si risolverà "ipso facto et jure" mediante semplice dichiarazione stragiudiziale, intimata a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, trattenendo ed incamerando la garanzia definitiva a titolo di penalità, in caso di:

- a) frode;
- b) perdita requisiti previsti dalla normativa per l'affidamento del servizio;
- c) mancata reintegrazione del deposito cauzionale nonché delle polizze assicurative;
- d) cessione del contratto, salvo il caso di cessione del ramo d'azienda o di fusione o scissione e fatta salva l'applicazione del secondo comma dell'art. 2558 del cod. civ., cessazione dell'attività, concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- e) mancato rispetto delle disposizioni contenute dall'art. 3 della L. n. 136/2010;
- f) in caso di gravi e/o ripetuti ed irrisolti disservizi, oggetto di formali diffide ad adempiere da parte dei servizi competenti;
- g) in caso di grave e/o reiterata imperizia e/o negligenza, frode e/o dolo nell'esecuzione degli obblighi contrattuali, oggetto di formale contestazione da parte dei servizi competenti;
- h) in caso di interruzione arbitraria, seppur temporanea, di attività essenziale per assicurare la tutela fisica e la salute degli ospiti;
- i) in caso di grave e reiterato mancato rispetto del D.Lgs n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni;
- j) in caso di revoca dell'autorizzazione al funzionamento e/o di revoca dell'accreditamento istituzionale e/o di accertamento del mancato possesso dei requisiti dell'accreditamento;
- k) in caso di grave e reiterata mancanza nell'ottemperanza al debito informativo
- l) in caso di stipula dei contratti con gli assistiti correlati al presente accordo e contenenti disposizioni non conformi a quanto previsto dal presente contratto;
- m) in caso di soggezione del contraente a procedure fallimentari o concorsuali contemplate dalla vigente legislazione in materia;
- n) in caso di perdita dal parte del privato contraente dei requisiti per contrattare con al pubblica Amministrazione;

- o) in caso di confisca o di sequestro o attivazione di procedure esecutive che, per la loro durata, compromettano il regolare esercizio dell'attività.

## **ART. 61 - EFFETTI DEI PROVVEDIMENTI DI CESSAZIONE DELLA CONCESSIONE**

Nell'ipotesi di cessazione del contratto per annullamento d'ufficio, non si applicano i termini previsti dall'art. 21- nonies della legge 7 agosto 1990 n. 241.

Nel caso in cui l'annullamento d'ufficio dipenda da vizio non imputabile al concessionario o nell'ipotesi di revoca per motivi di pubblico interesse spettano al concessionario:

- il valore delle opere realizzate più gli oneri accessori, al netto degli ammortamenti o, in alternativa, i costi effettivamente sostenuti dal concessionario.
- le penali e gli altri costi sostenuti o da sostenere in conseguenza della risoluzione;
- un indennizzo a titolo di risarcimento del mancato guadagno pari al 10 per cento del valore attuale della parte del servizio pari ai costi monetario della gestione operativa previsti nel piano economico- finanziario allegato alla concessione.

Le somme di cui al punto precedente sono destinate prioritariamente al soddisfacimento dei crediti dei finanziatori del concessionario e dei titolari di titoli emessi ai sensi dell'art. 185 del D.Lgs n. 50/2016, limitatamente alle obbligazioni emesse successivamente alla data di entrata in vigore della stessa disposizione e sono indisponibili da parte di quest'ultimo sino al completo soddisfacimento di detti crediti;

L'efficacia della revoca della concessione è sottoposta alla condizione del pagamento delle somme di cui al comma precedente;

Nell'ipotesi di risoluzione del contratto per inadempimento del concessionario, l'Azienda potrà procedere all'azione di risoluzione contrattuale ex art 1453 del Codice Civile, fatto salvo in ogni caso, il titolo al risarcimento del danno.

Nel caso di cui al comma precedente:

- l'Azienda concedente comunica per iscritto al concessionario e agli enti finanziatori l'intenzione di risolvere il rapporto;
- gli enti finanziatori, ivi inclusi i titolari di obbligazioni e titoli analoghi e titoli analoghi emessi dal concessionario, entro 90 giorni dal ricevimento della comunicazione, indicano un operatore economico, in grado di subentrare nell'esecuzione della concessione. L'operatore subentrante deve avere caratteristiche tecniche e finanziarie corrispondenti o analoghe a quelle previste nel bando di gara o negli atti in forza dei quali la concessione è stata affidata ma con riguardo allo stato di avanzamento dell'oggetto della concessione alla data del subentro;
- l'operatore economico subentrante deve assicurare la ripresa dell'esecuzione della concessione e l'esatto adempimento originariamente richiesto al concessionario sostituito, entro il termine indicato dalla stazione appaltante.
- Il subentro dell'operatore economico sarà operativo dal momento in cui la stazione appaltante vi avrà prestato il consenso.

Fatta salva la previsione di cui al primo comma lett. d punto 2) dell'art. 175 del D.lgs n. 50/2016, la sostituzione del concessionario è limitata al tempo necessario per l'espletamento di una nuova procedura di gara.

## **ART. 62 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Per la presentazione delle offerte, nonché per la stipula del contratto con l'aggiudicatario, è

richiesto ai concorrenti di fornire dati e informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del D.Lgs 30.06.2013 n. 196 (codice in materia di dati personali) e del Regolamento UE 2016/679.

A seguito dell'entrata in vigore del Regolamento Europeo 679/2016 sulla Data Protection (GDPR) le disposizioni dallo stesso previste saranno obbligatorie in tutti i loro elementi nonché direttamente applicabili in ciascuno degli Stati membri.

Ai sensi e per gli effetti della suddetta normativa, all'Amministrazione compete l'obbligo di fornire alcune informazioni riguardanti il loro indirizzo.

#### **Finalità del trattamento**

In relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti si precisa che:

- i dati inseriti nella domanda di partecipazione del presente disciplinare di gara, vengono acquisiti ai fini della partecipazione (in particolare ai fini dell'effettuazione della verifica dei requisiti di ordine generale e delle capacità tecnico-professionale ed economico-finanziaria del concorrente) nonché dell'aggiudicazione e, comunque, in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti;
- i dati da fornire da parte del concorrente aggiudicatario vengono acquisiti, oltre che ai fini di cui sopra, anche ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale.

#### **Modalità del trattamento di dati**

Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato mediante strumenti informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

#### **Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati**

I dati potranno essere comunicati a:

- soggetti anche esterni all'Amministrazione, i nominativi dei quali sono a disposizione degli interessati, facenti parte di Commissioni di valutazione e/o di verifica o collaudo che verranno di volta in volta costituite;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti dal D.Lgs n. 50/2016, dalla L. n. 241/90 e dalla L.R.T. n. 9/95 e loro successive modifiche ed integrazioni.

#### **Diritti del concorrente interessato**

Relativamente ai suddetti dati, al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui all'art.7 del D.lgs n. 196/2003.

La presentazione dell'offerta e la sottoscrizione del contratto da parte del concorrente attesta l'avvenuta presa visione delle modalità relative al trattamento dei dati personali, indicate nell'informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs n. 196/2003.

#### **Titolare, responsabile e incaricati del trattamento dei dati**

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

### **ART. 63 - CONTROVERSIE**

A norma dell'art. 20 del Cod.Proc.Civ. per la risoluzione di eventuali liti fra le parti contraenti relativamente all'esecuzione degli obblighi derivanti dalla presente concessione, il foro competente sarà unicamente quello di Pisa.

### **ART. 64 - RINVIO ALLA NORMATIVA**

Si applicano alla presente procedura di gara le disposizioni del D.Lgs n. 50/2016 e le successive modifiche ed integrazioni vigenti alla data di pubblicazione del bando di gara e le determinazioni relative alle linee guida ANAC approvate o che saranno approvate in corso di esecuzione.

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 e concessioni di servizi e di assistenza alle persone anziane e adulte inabili, nonché delle norme del Codice Civile e altre normative vigenti che regolano la materia, in quanto applicabili e compatibili con la natura dell'atto.