

CONCESSIONE DELLA GESTIONE DELL'HOSPICE DI LAINATE

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

CAPITOLATO SPECIALE	1
CAPO I Disposizioni Generali	3
Art. 1 – Oggetto e sede dell’appalto.....	3
Art. 2 - Durata dell’appalto.....	3
Art. 3 - Contesto normativo di riferimento	4
CAPO II Descrizione delle prestazioni.....	4
Art. 4 – Servizi socio-sanitari e socio-assistenziali.....	4
Art. 5 – Servizi alberghieri e vari.....	9
Art. 6 – Lavori di Ristrutturazione e Adeguamento della struttura.....	11
CAPO III Norme sul Personale	142
Art. 7 - Norme generali.....	142
Art. 8 – Il Coordinatore.....	15
CAPO IV Monitoraggio Qualità	15
Art. 9 – Procedure e Standard di Qualità	15
CAPO V Obblighi Contrattuali	16
Art. 10 - Obblighi dell’Impresa aggiudicataria.....	16
Art. 11 - Obblighi del Personale.....	17
Art. 12 – Obblighi in materia di sicurezza sul lavoro.	17
Art. 13 - Cessione e Subappalto.....	18
Art. 14 - Garanzie.....	18
Art. 15 - Penalità.....	19
Art. 16 - Spese contrattuali.....	19
Art. 17 - Assicurazione e responsabilità dell’Impresa	19
Art. 18 - Risoluzione.....	19
Art. 19 - Controversie	20
Art. 20 – Rispetto della Privacy.....	20
Art. 21 - Norme di rinvio.....	20

CAPO I Disposizioni Generali

Art. 1 – Oggetto e sede della struttura affidata in concessione

La Concessione di servizi ha ad oggetto la gestione della struttura di ricovero Hospice situata nel Comune di Lainate in via Marche 72

L’hospice ospita persone non assistibili presso il domicilio in fase avanzata e terminale di una malattia ad andamento irreversibile, non più suscettibile di trattamenti specifici per la guarigione o per il contenimento della progressione della malattia.

Obiettivo principale è accompagnare la persona e la sua famiglia in questa fase della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico. Le prestazioni offerte dagli hospice si caratterizzano per limitata tecnologia ma elevata intensità assistenziale.

L’assistenza richiede un intenso e approfondito lavoro di équipe, che vede coinvolti medici, infermieri, operatori socio-sanitari, assistenti sociali, psicologi, assistenti spirituali e volontari.

L’Hospice è aperto tutti i giorni dell’anno, ha una capienza per n° 8 persone (posti letto). Il concessionario potrà richiedere una estensione a 9 posti letto (per quanto compatibile con le regole di sistema regionali in vigore) mediante la realizzazione di lavori di adeguamento/ristrutturazione di parte dei locali dedicati ai servizi generali.

Tutti i lavori di adeguamento e ristrutturazione dell’immobile oggetto della Concessione, finalizzati ad ottenere l’autorizzazione, l’accreditamento della struttura, nonché della relativa contrattualizzazione dei posti letto, sono ad esclusivo carico del Concessionario, e sono necessari al fine di attivare la struttura, attualmente non funzionante.

I lavori di adeguamento e ristrutturazione dell’immobile oggetto della concessione, nonché gli eventuali lavori necessari ad estendere la capienza di un posto letto, dovranno essere realizzati entro 90 giorni a decorrere dalla data di stipula del contratto di concessione di servizi.

La tipologia strutturale residenziale deve garantire il rispetto della dignità del paziente e dei suoi familiari mediante una articolazione spaziale, utile a ricreare le condizioni di vita simili a quelle godute dal paziente presso il proprio domicilio.

In adiacenza alla struttura di Hospice è situata la “RSA LAINATE”, affidata in Concessione di servizi ad altro soggetto; l’Hospice e la RSA condividono strutturalmente e organizzativamente alcuni spazi/locali (di cui è fornito preciso dettaglio nell’allegata convenzione).

Si allegano le planimetrie della struttura affidata in concessione e degli spazi in condivisione con la citata RSA.

L’importo massimo della concessione ammonta a € 7.539.075,00 (euro settemilionicinquecentotrenta novemilasettantacinque/00), quantificata sulla base delle tariffe regionali vigenti (Regione Lombardia DGR 399 del 5 agosto 2010) e nelle condizioni di completa e costante presenza degli ospiti, nonché dell’ampliamento a 9 (nove) posti letto.

Il canone annuo di concessione posto a base d’asta, oggetto di offerta esclusivamente al rialzo, è stabilito in € 27.000 (euro ventisettemila/00).

Art. 2 - Durata della concessione

La durata della concessione è stabilita in **anni 10 (dieci)**, con decorrenza dal giorno di effettivo inizio del servizio da parte del Concessionario selezionato con la procedura di gara.

Il Concessionario resta comunque impegnato all'esecuzione del servizio, oltre la scadenza contrattuale, agli stessi patti e condizioni in essere, salvo gli adeguamenti di legge, per il periodo necessario all'espletamento della procedura di gara relativa alla nuova Concessione e fino alla data d'inizio del servizio stesso, anche da parte di altro soggetto.

Art. 3 - Contesto normativo di riferimento

Il contesto normativo di riferimento del servizio è rappresentato da:

- Regione Lombardia DGR n. 12619 del 7 Aprile 2003
- Regione Lombardia DGR n. 4610 del 28 Dicembre 2012
- Regione Lombardia DGR n. 399 del 5 Agosto 2010
- DPR 14 gennaio 1997 in attuazione del D. Lgs. 502 del 30 dicembre 1992

Le disposizioni di cui alla citata DGR 12619 del 07.04.2003 ad oggetto: attuazione dell'art.12 commi 3 e 4 della L.R. 11 luglio 1997, n. 31 "requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle strutture residenziali per pazienti terminali, altrimenti detti Hospice", riportanti gli standard strutturali e gestionali per l'esercizio dell'UO citata, si intendono qui integralmente riportate e costituiscono parte integrale e sostanziale del presente capitolato.

CAPO II Descrizione delle prestazioni

Art. 4 – Servizi socio-sanitari e socio-assistenziali

RESPONSABILE SANITARIO

Il Responsabile Sanitario è il responsabile del Programma diagnostico del paziente ed è il punto di riferimento del malato e del suo nucleo familiare.

Tale figura è Medico esperto in cure palliative.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

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

- assistenza agli ospiti per le attività della vita quotidiana (diurna e notturna), nonché per il sostegno psicologico tramite disponibilità all'ascolto e al dialogo;
- cambio della biancheria personale e non;
- assistenza nell'assunzione del cibo e rapporti con la cucina per la preparazione di diete personalizzate prescritte dal medico;
- assistenza durante le visite mediche interne;
- servizio di segreteria, tenuta e aggiornamento diari giornalieri, registro di presenza, registro di consegna giornaliero, appuntamenti visite specialistiche e disbrigo delle procedure quotidiane per il funzionamento della residenza;

Tutto il personale comunque impiegato nelle attività assistenziali, sulla base delle indicazioni del personale infermieristico e dei medici dovrà collaborare alla predisposizione ed attuazione del progetto assistenziale personalizzato, finalizzato a rispondere ai bisogni del paziente.

Dovrà inoltre collaborare a programmi o progetti specifici che la Stazione Appaltante intende sviluppare per l'ulteriore qualità ed efficacia delle prestazioni e dei servizi.

Gli operatori sociosanitari realizzano **interventi mirati alla cura/accudimento del malato perseguendo il suo benessere**, sotto la supervisione dell'infermiere, modulandoli rispetto al cambiamento clinico del paziente, e **contribuiscono ad educare la famiglia** nel processo assistenziale.

Elenco delle principali attività previste per l'operatore socio sanitario

- 1) Assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero: assiste la persona allettata nelle attività quotidiane e di igiene personale; realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico; collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue; coadiuva il personale sanitario e sociale nell'assistenza al malato terminale; aiuta la gestione dell'utente nel suo ambito di vita; cura la pulizia e l'igiene ambientale.
- 2) Intervento igienico sanitario e di carattere sociale: osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente; collabora alla attuazione degli interventi assistenziali; valuta, per quanto di competenza, gli interventi più appropriati da proporre; collabora alla attuazione di sistemi di verifica degli interventi; riconosce ed utilizza linguaggi e sistemi di comunicazione/relazione appropriati in relazione alle condizioni operative; mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia.
- 3) Supporto gestionale, organizzativo e formativo: utilizza strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio; collabora alla verifica della qualità del servizio; collabora alla definizione dei propri bisogni di formazione e frequenta corsi di aggiornamento; collabora, anche nei servizi assistenziali non di ricovero, alla realizzazione di attività semplici.

Competenze tecniche dell'operatore socio sanitario

In base alle proprie competenze ed in collaborazione con altre figure professionali, l'operatore socio sanitario sa attuare i piani di lavoro. È in grado di utilizzare metodologie di lavoro comuni (schede, protocolli ecc.).

È in grado di collaborare con l'utente e la sua famiglia: nel governo dell'ambiente di vita, nell'igiene e cambio biancheria; nella preparazione e/o aiuto all'assunzione dei pasti; nella sanificazione e sanitizzazione ambientale. È in grado di curare la pulizia e la manutenzione di arredi e attrezzature, nonché la conservazione degli stessi e il riordino del materiale dopo l'assunzione dei pasti.

Sa curare il lavaggio, l'asciugatura e la preparazione del materiale da sterilizzare. Sa garantire la raccolta e lo stoccaggio corretto dei rifiuti, il trasporto del materiale biologico sanitario, e dei campioni per gli esami diagnostici, secondo protocolli stabiliti.

Sa svolgere attività finalizzate all'igiene personale, al cambio della biancheria, all'espletamento delle funzioni fisiologiche, all'aiuto nella deambulazione, all'uso corretto di presidi, ausili e attrezzature, all'apprendimento e mantenimento di posture corrette.

In sostituzione e appoggio dei famigliari e su indicazione del personale preposto è in grado di: aiutare per la corretta assunzione dei farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso; aiutare nella preparazione alle prestazioni sanitarie; osservare, riconoscere e riferire alcuni dei più comuni sintomi di allarme che l'utente può presentare (pallore, sudorazione ecc.); attuare interventi di primo soccorso; effettuare piccole medicazioni o cambio delle stesse; controllare e assistere la somministrazione delle diete; provvedere al trasporto di utenti, anche allettati, in barella carrozzella; collaborare alla composizione della salma e provvedere al suo trasferimento; utilizzare specifici protocolli per mantenere la sicurezza dell'utente, riducendo al massimo il rischio; svolgere attività di informazione sui servizi del territorio e curare il disbrigo di pratiche burocratiche; accompagnare l'utente per l'accesso ai servizi.

Competenze relative alle conoscenze richieste all'operatore socio sanitario

Conosce le principali tipologie di utenti e le problematiche connesse.

Conosce le diverse fasi di elaborazione dei progetti di intervento personalizzati. Riconosce per i vari ambiti, le dinamiche relazionali appropriate per rapportarsi all'utente sofferente, disorientato, agitato.

È in grado di riconoscere le situazioni ambientali e le condizioni dell'utente per le quali è necessario mettere in atto le differenti competenze tecniche.

Conosce le modalità di rilevazione, segnalazione e comunicazione dei problemi generali e specifici relativi all'utente.

Conosce le condizioni di rischio e le più comuni sindromi da prolungato allettamento e immobilizzazione. Conosce i principali interventi semplici di educazione alla salute, rivolti agli utenti e ai loro famigliari. Conosce l'organizzazione dei servizi sociali e sanitari e quella delle reti informali.

Competenze relazionali dell'operatore socio sanitario

Sa lavorare in equipe.

Si avvicina e si rapporta con l'utente e con la famiglia, comunicando in modo partecipativo in tutte le attività quotidiane di assistenza; sa rispondere esaurientemente, coinvolgendo e stimolando al dialogo. È in grado di interagire, in collaborazione con il personale sanitario, con il malato morente. Sa coinvolgere le reti informali, sa rapportarsi con le strutture sociali, ricreative, culturali dei territori. È in grado di partecipare all'accoglimento dell'utente per assicurare una puntuale informazione sul servizio e sulle risorse.

È in grado di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'infermiere è l'operatore sanitario che - nel rispetto della normativa vigente (DLGS 353/94, DM 739/94, Legge 42/99, legge 251/2000, legge 43/2006), del codice deontologico, dei diritti e doveri del dipendente (contratto collettivo di lavoro), dei diritti dell'utente - :

- ✓ è responsabile dell'assistenza infermieristica, pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale identificando i bisogni di assistenza del paziente nel rispetto della sua privacy;
- ✓ collabora con l'équipe tenendo conto delle competenze specifiche dei vari componenti;
- ✓ agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali e di supporto;
- ✓ contribuisce alla formazione del personale di supporto e concorre direttamente all'aggiornamento relativo al proprio profilo professionale;
- ✓ garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche terapeutiche;
- ✓ nello specifico delle cure palliative, ne conosce e applica i principi ispiratori, in particolare impronta tutto l'agire professionale allo scopo di ottenere la migliore qualità di vita possibile per i pazienti e i loro famigliari.

L'infermiere, nell'ambito della finalità del ruolo, è il professionista che possiede le competenze e le conoscenze necessarie per:

- gestire l'assistenza in autonomia o in collaborazione con altre figure professionali;
- individuare, in collaborazione con altri professionisti, i rischi psicofisici e sociali connessi alle patologie tumorali per attuare eventuali interventi di supporto (psicologico, assistenziale...);
- informare pazienti e famigliari su principi e finalità delle cure palliative;
- informare la persona assistita (p.a.) sui principali effetti indesiderati delle terapie educandolo, ove possibile, a far fronte a tali effetti;
- accogliere la persona assistita e la sua famiglia;
- comunicare con la p.a. e la sua famiglia utilizzando modalità comunicative verbali e non, anche in relazione al coinvolgimento emotivo che queste tipologie di malattie comportano;
- raccogliere l'anamnesi infermieristica registrando sulla cartella i dati significativi per l'individuazione dei bisogni di assistenza infermieristica propri delle cure palliative;
- identificare i bisogni di assistenza infermieristica relativamente a: reazione alla malattia, qualità della vita percepita, ospedalizzazione, vari trattamenti effettuati/previsti, interazione sociale e lavorativa, alterazione della vita affettiva;
- coinvolgere la persona assistita e il suo caregiver nella formulazione e realizzazione del piano assistenziale, allo scopo di personalizzare le cure;

- utilizzare scale qualitative e quantitative per la valutazione del dolore acuto e cronico, neoplastico e non (p.e. amputazione), (scala VAS, scala NRS), dello stato cognitivo (scala di SPMSQ), del grado di indipendenza (Barthel Index), del rischio di lesione da decubito (Indice di Norton);
- formulare il piano assistenziale individuale;
- valutare gli interventi infermieristici attuati e valutare anche quelli che sono stati affidati all'operatore di supporto;
- coinvolgere nella realizzazione del piano assistenziale tutta l'équipe multidisciplinare (Psicologo, OSS);
- realizzare gli interventi pianificati e garantire l'applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche.
- documentare nella cartella infermieristica l'assistenza realizzata;
- valutare quotidianamente le condizioni generali della p.a. (parametri vitali, dolore..) ed eventualmente attuare gli interventi necessari in autonomia o su indicazione medica, dopo una rivalutazione della p.a.
- accompagnare e sostenere la p.a. oncologica e la sua famiglia nella fase terminale della vita;
- identificare e soddisfare i bisogni di area fisiologica della p.a. (sintomi, alimentazione, sonno, cura della persona), di area emotiva (rassicurazione, informazioni), di area sociale (comunicazione con caregiver, supporto per attività pratiche);
- informare la persona assistita e i caregivers delle opportunità offerte dai servizi territoriali e attivare i servizi necessari;
- condividere con l'équipe le decisioni assistenziali in coerenza all'etica e alla situazione;
- garantire un'adeguata somministrazione dei farmaci (include premedicazioni, farmaci ad orario e al bisogno)
- attuare interventi igienico-assistenziali e di isolamento protettivo quando necessario;
- monitorare il tono timico della p.a. e segnalare eventuali modifiche del suo comportamento pro-sociale;
- attuare interventi di ascolto e di rassicurazione per p.a. e per i familiari, inviando poi le situazioni più critiche ad altri professionisti (medici, psicologo)
- riconoscere ed attuare con tempestività ed efficacia le procedure per la prevenzione delle lesioni da decubito e se presenti lesioni applicare il protocollo in uso per il trattamento.
- riconoscere ed attuare con tempestività ed efficacia le procedure per i rischi di cadute accidentali;
- riconoscere le situazioni cliniche critiche ed intervenire con tempestività ed efficacia con le manovre di BLS/D;
- provvedere alla toilette mortuaria in collaborazione con OSS e/o famigliari;

L'Infermiere inoltre possiede e utilizza conoscenze di aspetti teorici relativi a:

- fisiopatologia della fase avanzata delle malattie tumorali;
- sintomi e manifestazioni cliniche della fase avanzata di malattia, per esempio: dolore, dispnea, occlusione intestinale, delirium, cachessia/anoressia, ansia/depressione/insonnia, deficit neurologici, fratture patologiche,
- reazioni emotive /psicologiche alla malattia e alla morte, per esempio: fasi di avvicinamento alla morte secondo Kubler-Ross, lutto fisiologico e patologico
- bisogni spirituali

L'Infermiere possiede anche le competenze necessarie ad allestire il materiale, preparare ed informare il paziente per effettuare i seguenti atti infermieristici e agisce per:

- ✓ eseguire il prelievo venoso e capillare;

- ✓ somministrare la terapia: orale, sottocutanea, intradermica, intramuscolare, topica, endovenosa
- ✓ somministrare ossigeno;
- ✓ gestire la cannula e la controcannula della tracheostomia: medicazione, pulizia, tracheoaspirazione.
- ✓ preparazione e somministrazione di Nutrizione Enterale tramite: SNG, PEG;
- ✓ posizionare il catetere vescicale;
- ✓ eseguire clistere evacuativo e terapeutico;
- ✓ rilevare l'ossigenazione tramite il saturimetro;
- ✓ eseguire l'Elettrocardiogramma;
- ✓ medicare le ferite chirurgiche (pulite, infette, da decubito, neoplastiche);
- ✓ gestire le pompe infusive: per la terapia endovenosa ad orario, per la terapia infusiva o Nutrizione Parenterale Totale, per la Nutrizione Enterale, per la terapia Peridurale;
- ✓ utilizzare i presidi per la movimentazione carichi, secondo protocolli scientificamente accreditati;
- ✓ gestire i Cateteri Venosi Centrali;
- ✓ gestire i drenaggi toracici, addominali o altri;
- ✓ gestire protesi e ortesi;

Inoltre, sempre l'Infermiere possiede le competenze necessarie a:

- Allestire il materiale
- Preparare ed informare il paziente
- Collaborare col medico

Per quanto riguarda l'esercizio della funzione di educazione terapeutica finalizzata all'autogestione della malattia, l'Infermiere possiede le competenze necessarie e agisce per:

- ✓ identificare con la p.a. e la sua famiglia le necessità assistenziali e i rischi di complicanze relativi alle attività quotidiane, per esempio: alimentazione e mobilizzazione;
- ✓ identificare i bisogni educativi della p.a. e della sua famiglia;
- ✓ fornire le informazioni su accorgimenti da seguire nella vita quotidiana, sia per paziente, sia per la famiglia anche attraverso appositi opuscoli informativi prodotti dall'impresa;
- ✓ ottimizzare il controllo del dolore e altri sintomi;
- ✓ prevenire le complicanze;
- ✓ favorire il ruolo attivo e l'inserimento del familiare nel gruppo di cura;
- ✓ offrire: ascolto, supporto, proposte per la soluzione di problemi;
- ✓ favorire l'incontro della p.a. con Associazioni di Volontari, per favorire la condivisione di paure e difficoltà dovute alla malattia.

Rispetto all'esercizio delle proprie funzioni relazionali, l'Infermiere, riconoscendo la centralità dei rapporti personali fra operatori sanitari e assistiti (paziente/famiglia) nel contesto delle cure palliative, possiede le competenze necessarie e agisce per:

- attuare una corretta relazione di aiuto (secondo i principi della psicologia umanistica di Rogers);
- favorire momenti di colloquio con paziente e famiglia;
- comunicare (soprattutto le "cattive notizie") nel modo più adeguato;
- rispettare valori, scelte e richieste del paziente e della famiglia;
- accogliere l'espressione di emozioni e sentimenti;
- assicurare accompagnamento e vicinanza umana al paziente e alla famiglia
- accompagnare la famiglia nel momento del decesso e sostenerla nella fase del lutto.

All'interno dell'équipe, l'Infermiere possiede le competenze necessarie e agisce per:

- ✓ individuare in équipe gli obiettivi di cura e le strategie assistenziali;
- ✓ mettere in atto per quanto di competenza il programma assistenziale comune;
- ✓ partecipare attivamente a momenti d'incontro e scambio strutturati (briefing, riunione d'équipe);
- ✓ mantenere efficaci relazioni interpersonali con collaboratori, colleghi e superiori, attraverso la capacità di integrazione, cooperazione, comprensione, disponibilità verso le esigenze altrui.

Infine, l'Infermiere deve essere in grado di:

- supervisionare le attività affidate al personale di supporto, controllando che siano state eseguite, ed eseguite in modo appropriato (p.e. mobilitazione passiva nel letto con assunzione di posizioni corrette per prevenire le lesioni da decubito);
- individuare aree di criticità nell'ambito della propria attività e proporre soluzioni;
- gestire i conflitti, individuando e favorendo le possibilità di chiarimento;
- gestire le proprie emozioni, anche col supporto del gruppo o rivolgendosi allo specialista (p.e. psicologo).

ASSISTENZA PSICOLOGICA

Lo Psicologo si occupa essenzialmente del necessario accompagnamento di supporto dei malati e della loro famiglia, in collaborazione con gli altri operatori dell'équipe multidisciplinare di cui fa parte integralmente e partecipa ai colloqui di ingresso con i familiari.

Senza averne l'esclusività, lo Psicologo è incaricato del sostegno e dell'accompagnamento individuale dei malati. Se lo desiderano, offre una presenza, un ascolto, al fine di aiutare la persona a percorrere una tappa importante della sua vita, a comprendere le sue paure, i suoi dubbi, ad affrontare la realtà. Altresì fornisce un sostegno alla famiglia e/o ai figli, durante e/o dopo la presa in carico del paziente nella struttura.

Avendo rapporti costanti con gli operatori dell'équipe con cui interagisce, può essere un sostegno anche per loro. Propone elementi teorici all'équipe, sia in modo informale sia in percorsi di formazione permanente.

Lo Psicologo si preoccupa dell'elaborazione del lutto, in un percorso globale di riflessione durante l'accompagnamento della famiglia all'interno della struttura e stimola la verbalizzazione delle emozioni che scaturiscono nei rapporti di relazione del personale e dei volontari, dando la possibilità a ciascuno di poter esprimere le difficoltà che incontra nel suo lavoro.

Art. 5 – Servizi alberghieri e vari

L'Hospice deve garantire il soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli utenti, sopperendo alle difficoltà di cui l'ospite è portatore. Pertanto l'organizzazione dovrà essere improntata e recare caratteristiche che assimilano la stessa struttura ad un ambiente fruibile anche da persone con ridotta autosufficienza.

Pulizia globale dell'ambiente

Il servizio 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.

Tutti i prodotti impiegati dovranno essere pertanto adeguati.

Il servizio è comprensivo delle attività di apparecchiatura e sparcchiatura, nonché di riordino e pulizia degli spazi utilizzati dai pazienti.

La pulizia dei locali è comprensiva delle pulizie dei pavimenti, soffitti, corrimani, ringhiere, muri, porte e maniglie, zoccoli, infissi e serramenti, doghe, controsoffitto, radiatori, pilastri, pareti, ascensore,

davanzali e materiale di arredamento, vetri e finestre, zanzariere, con prodotti igienizzanti biodegradabili nel rispetto della vigente normativa.

L'acquisto del materiale accessorio per le pulizie è a carico dell'Aggiudicatario. E' a carico di quest'ultimo anche la fornitura di tutti i beni di consumo necessari alle attività quotidiane, nonché la gestione dei rifiuti assimilabili agli urbani.

Per quanto di spettanza all'Hospice, la tassa per lo smaltimento dei rifiuti assimilabili agli urbani è a carico della Ditta aggiudicataria.

Lavanderia e guardaroba indumenti degli ospiti

Il servizio consiste:

- ⇒ nel noleggio di capi di biancheria piana e confezionata, nel lavaggio, asciugatura e stiratura degli stessi;
- ⇒ nel lavaggio, asciugatura, stiratura, rammendo e sistemazione della biancheria personale e degli indumenti degli ospiti;
- ⇒ lo smontaggio, il lavaggio, la stiratura ed il rimontaggio dei tendaggi;
- ⇒ noleggio, lavaggio, disinfezione dei materassi e dei guanciali.

Caratteristiche della biancheria piana e confezionata.

La biancheria utilizzata nei letti e per i teli bagno dovrà essere di cotone 100%, priva di cuciture intermedie. Per il maggior comfort alberghiero la biancheria deve essere confezionata in tessuto di qualità superiore.

Le dimensioni di federe, lenzuola, traverse, tovaglie dovranno essere adeguate all'uso cui sono adibite.

Prescrizioni minime.

L'Impresa aggiudicataria dovrà assicurare la costituzione di adeguata scorta presso la struttura, nonché il suo continuo e diretto rifornimento, in modo che la struttura risulti in qualsiasi occasione fornita della dotazione idonea al perfetto espletamento del servizio.

L'Impresa aggiudicataria 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, il lavaggio, stiratura e piegatura più idonei ad ottenere il migliore risultato.

Il lavaggio deve essere eseguito a perfetta regola d'arte, prevedendo anche la riconsegna dei capi perfettamente lavati, asciugati, stirati, piegati e impacchettati.

Gli stessi dovranno altresì 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.

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

A tal fine, all'inizio del rapporto, l'Impresa dovrà comunicare alla Stazione Appaltante i prodotti usati, fornendo le relative schede tecniche.

L'Aggiudicatario dovrà comunicare altresì ogni variazione sia del prodotto che della produttrice e/o fornitrice.

Lavanderia e guardaroba – indumenti ed effetti personali.

Il servizio dovrà garantire il lavaggio degli indumenti e biancheria personale degli ospiti.

Il lavaggio della biancheria personale e dei capi facenti parte del guardaroba personale degli ospiti dovrà essere effettuato mediante le procedure tecnologiche ritenute più idonee nel rispetto e in osservanza delle componenti merceologiche dei capi stessi.

Gli indumenti che subissero dei danni per effetto di un cattivo trattamento e/o di un errato lavaggio dovranno essere sostituiti dall'Impresa aggiudicataria con altrettanti nuovi di medesime caratteristiche. La medesima cosa dovrà avvenire in caso di smarrimento degli indumenti dell'ospite. La manutenzione del vestiario e della biancheria personale dovrà prevedere tutte le operazioni necessarie per assicurare una buona conservazione dei singoli capi; il materiale sarà a carico dell'Impresa aggiudicataria.

Ristorazione

L'Impresa aggiudicataria dovrà a fornire i pasti in tutti i giorni dell'anno, di massima secondo la sotto indicata cadenza oraria, da adattare in funzione delle esigenze e condizioni degli ospiti

colazione ore 8.30 – 9.30

pranzo ore 12.30

merenda ore 16.00

cena ore 19.00

Menù:

Il menù, individualizzato in relazione ai bisogni degli ospiti, deve essere approvato da personale medico specializzato che verificherà le specifiche necessità cliniche di ciascun paziente. L'Impresa aggiudicataria deve inoltre farsi carico della fornitura di particolari menù destinati ad ospiti affetti da patologie croniche ed oncologiche richieste dal medico Responsabile dell'Hospice.

La fornitura di acqua oligominerale naturale/frizzante in bottiglia sigillata deve essere garantita senza alcuna limitazione.

In occasione di particolari ricorrenze l'Impresa aggiudicataria deve garantire la preparazione di un menù speciale.

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

Al Responsabile della Struttura, designato dall' Aggiudicatario, compete il rispetto della H.A.C.C.P. ex D.Lgs. 155/97 e successive integrazioni.

La Stazione Appaltante si riserva di effettuare controlli sull'andamento del servizio.

Fornitura di beni di consumo

L'Impresa aggiudicataria dovrà provvedere alla fornitura di beni di consumo di ottima qualità necessari alla gestione quotidiana, compreso il materiale per l'assistenza di base alla persona e quello necessario a tutte le altre attività quotidiane e gestionali.

Arredi e attrezzature

Il Concessionario è tenuto a provvedere alla fornitura degli arredi e delle attrezzature, compresi televisione, lettori dvd, fonia e tutti gli altri beni accessori richiesti per l'allestimento di ambienti gradevoli e confortevoli.

L'Impresa Aggiudicataria deve garantire, per le attrezzature che intende fornire, il rispetto delle norme di legge vigenti in materia (DGR 12619 del 7 aprile 2003); deve indicare le caratteristiche tecniche di ogni singola attrezzatura e corredarla di dépliant illustrativi dai quali dovrà essere possibile evincerne le caratteristiche specifiche.

La manutenzione ordinaria e straordinaria delle preesistenti attrezzature e/o di quelle fornite ex novo è a totale carico dell'Impresa aggiudicataria, inclusa l'eventuale sostituzione di apparecchiature o componenti di esse, che si dovesse rendere necessario a causa di usura o danneggiamento.

Servizio Manutenzione Ordinaria

Il Concessionario dovrà mantenere gli edifici, gli impianti, i giardini e gli spazi esterni secondo la consuetudine ed il rispetto della normativa vigente, mirando al mantenimento di un ottimo grado qualitativo e funzionale.

La gestione della manutenzione dovrà essere mirata al conseguimento di precisi obiettivi:

- ottimale utilizzazione dell'opera nel medio – lungo periodo;
- mantenimento dell'opera ad un livello adeguato di prestazioni ed in condizioni di efficienza che la preservino dagli effetti di una obsolescenza precoce;
- controllo vigile e consapevole delle attività alla luce del programma per il raggiungimento ed il mantenimento di un alto profilo qualitativo;
- perseguire gli obiettivi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

Prima della stipula del contratto, il Concessionario dovrà redigere il definitivo programma operativo delle manutenzioni, nonché degli eventuali lavori di miglioramento per il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene, tenendo conto delle indicazioni della Stazione Appaltante.

Tutti i macchinari dovranno essere mantenuti in piena efficienza e rispettare le direttive CEE; tutti gli interventi manutentivi dovranno essere eseguiti nel rispetto della vigente legislazione e, qualora previsto, certificati con apposite dichiarazioni di conformità.

Tutte le attività di manutenzione ordinaria dell'edificio e degli impianti, necessarie per un ottimale espletamento del servizio, sono a carico dell'aggiudicatario.

La manutenzione straordinaria della struttura resta a carico della stazione appaltante.

Utenze

Rimangono integralmente a carico dell'impresa aggiudicataria tutti gli oneri connessi con i consumi relativi alle forniture di energia elettrica, riscaldamento, acqua, gas medicale. L'Impresa dovrà, altresì, farsi carico delle spese relative ai servizi telefonici.

Tutti gli oneri relativi alle utenze, ed eventuali manutenzioni connesse, sono ricomprese nella retta giornaliera.

La ditta aggiudicataria sosterrà gli oneri derivanti dalle utenze:

- ove possibile mediante diretta intestazione delle utenze stesse;
- in caso di condivisione degli impianti con la RSA adiacente si darà luogo ad una ripartizione degli oneri secondo le modalità previste dall'apposita convenzione, allegata al presente capitolato.

Convenzione per l'utilizzo degli spazi comuni alla RSA

Al fine di garantire l'esatto svolgimento del servizio di Hospice nel rispetto della normativa regionale e nazionale vigente in tema di spazi comuni e servizi, il concessionario potrà utilizzare alcuni spazi collocati all'interno della adiacente RSA. L'utilizzo di tali spazi non è soggetto ad ulteriori spese di locazione da parte del concessionario, in quanto il loro libero utilizzo deve essere garantito dal gestore della RSA in base all'art. 48 punto f del Capitolato di gara per la concessione della RSA e RSD, tuttora vigente, il quale prescrive che il concessionario/gestore della RSA: "avrà l'obbligo di condividere l'utilizzo di alcuni locali evidenziati sulla tavola di planimetria generale con la futura struttura per pazienti terminali (hospice) la cui realizzazione verrà attuata all'interno dell'area della RSA".

Al fine di regolare l'utilizzo di tali spazi sarà necessario stipulare una convenzione tra il gestore dell'hospice ed il gestore della RSA, la cui bozza è allegata al presente capitolato.

Art. 6 – Lavori di Ristrutturazione e Adeguamento della struttura

Il concessionario dovrà farsi carico della progettazione e della realizzazione dei lavori di ristrutturazione ed adeguamento dei locali concessi in gestione; tali lavori si ritengono necessari a dare avvio al servizio per la capienza minima di n. 8 (otto) posti letto. È facoltà del concorrente prevedere lavori di adeguamento necessari per dotare la struttura di 1 ulteriore posto letto, portando il numero complessivo di posti letto da 8 a 9 totali, ferma restando la necessità (in capo al concessionario) di richiedere l'autorizzazione e contrattualizzazione del posto aggiuntivo ai competenti uffici regionali.

Per l'esecuzione dei lavori di ristrutturazione ed adeguamento il concessionario potrà ricorrere al subappalto degli stessi ad una impresa dotata della Qualificazione SOA per la Categoria OG I, classifica 1°.

I costi necessari per la realizzazione di tali lavori verranno anticipati dal concessionario, il quale tratterà successivamente dall'importo del canone di concessione annuale offerto in sede di gara il 10% (dieci per cento) annuo della spesa totale effettivamente sostenuto per adeguare l'immobile all'uso per cui è destinato, fino ad una trattenuta massima annua pari al 10% dell'importo dei lavori stimato dalla Stazione appaltante.

Al fine di prendere esatta visione dello stato dell'immobile e della qualità e quantità di lavori necessari al suo adeguamento, i concorrenti dovranno effettuare SOPRALLUOGO obbligatorio, con le seguente modalità: invio richiesta di sopralluogo all'indirizzo di posta elettronica certificata sercop@legalmail.it ad oggetto "richiesta sopralluogo hospice Lainate"; la stazione appaltante provvederà a comunicare a mezzo della medesima casella di posta certificata la data del sopralluogo nonché a rilasciare l'attestazione dell'avvenuto sopralluogo ai sensi dell'art.4 del disciplinare di gara.

A titolo puramente esemplificativo, si elencano alcuni dei lavori necessari a rendere i locali oggetto della concessione adeguati allo svolgimento del servizio di Hospice nel rispetto dei parametri per l'autorizzazione e l'accreditamento previsti dalla normativa regionale e nazionale vigente:

- 1) rimozione di arredi, impianti e strutture divelte e loro trasporto alle pubbliche discariche;
- 2) sistemazione, sostituzione e manutenzione di porte esterne e serramenti esterni, divelti, danneggiati, e da mantenere;
- 3) revisione di tutte le pavimentazioni interne danneggiate compresa la rimozione di quelle necessarie non che il loro rifacimento;
- 4) revisione completa di tutti i bagni compresa la sostituzione di tutti gli accessori danneggiati e revisione degli impianti periferici;
- 5) eliminazione di tutte le umidità di risalita interne oltre alla eliminazione di tutte le infiltrazioni d'acque per trasmissione delle docce e dei bagni;
- 6) sistemazione di tutte le porte interne comprese quelle da sostituire;
- 7) esecuzione di revisione di impermeabilizzazione di tutta la copertura per la eliminazione delle infiltrazioni provenienti dalla copertura, compresa la fornitura e la posa in opera di mantovane e scorsaline di protezione;
- 8) esecuzione di completa revisione dell'impianto elettrico sostituzione delle parti danneggiate, e successiva nuova certificazione;
- 9) esecuzione di eliminazione di umidità di risalita lungo tutto il fabbricato in particolar modo lungo il tunnel di collegamento con la struttura RSA esistente, eseguita mediante la demolizione delle malte ammalorate ed il loro rifacimento con malte silosaniche;
- 10) completo rifacimento di tutte le tinteggiature interne;

- 11) completo rifacimento di tutte le pitture esterne dopo il trattamento delle malte ammalorate;
- 12) revisione completa di impianto di gas medicali compresa l' eventuale sostituzione di valvole di distribuzione;
- 13) fornitura completa di arredi speciali ed eventuali tendaggi di protezione alla luce.
- 14) Ogni altro intervento necessario all'avvio dell'esercizio dell'hospice ai sensi delle disposizioni della citata DGR 12619/03.

L'importo dei lavori stimato dalla Stazione Appaltante è di € 250.000, al netto dell'IVA. Qualsiasi ulteriore lavoro/lavorazione che apportino un miglioramento dello stato dell'immobile proposta dal concorrente in sede di gara dovrà essere realizzata a suo completo carico. La qualità e la quantità di tali ulteriori lavorazioni proposte verranno valutate in sede di gara.

Ultimato il collaudo dei lavori di adeguamento, e prima dell'inizio della gestione, verrà eseguita, in contraddittorio, una verifica dello stato di consistenza dei locali ed impianti e verrà redatto specifico verbale sottoscritto dalle parti.

L'Amministrazione si riserva comunque il diritto al controllo sull'esecuzione di qualsiasi tipo di lavoro ulteriore e sullo stato manutentivo generale della struttura, e della corrispondenza tra le lavorazioni ulteriori proposte in sede di gara e la loro effettiva realizzazione.

Tutti gli oneri relativi alle procedure di richiesta di autorizzazione all'esercizio e di accreditamento sono ad esclusivo carico del soggetto concessionario.

CAPO III Norme sul Personale

Art. 7 - Norme generali

1. Tutto il personale dovrà possedere capacità fisiche e professionali idonee alla mansione da svolgere.
2. Il Concessionario dovrà garantire il regolare e puntuale adempimento delle attività oggetto della Concessione e dovrà inoltre accertare l'idoneità professionale degli operatori.
3. Data la particolarità dei soggetti, dovrà essere assicurata da parte dell'Aggiudicataria la continuità degli interventi. Tutte le variazioni di personale dovranno essere comunicate per scritto al committente e all'ASL Milano 1.
4. Dovranno, altresì, essere previste le sostituzioni per malattia, ferie, permessi e congedi.
5. Gli operatori dipendenti dalla Impresa aggiudicataria assegnati all'espletamento del servizio dovranno svolgere la loro attività negli ambiti e con le modalità stabilite dalla Stazione Appaltante nel presente capitolato. Compete a quest'ultima la verifica ed il controllo sull'attività svolta.
6. Il personale dovrà inoltre essere dotato di apposita divisa concordata per forma e colore con la Stazione Appaltante e di tesserino di riconoscimento esposto sul vestiario.
7. L'orario giornaliero di svolgimento dei servizi oggetto del presente capitolato è soggetto all'approvazione dalla Stazione Appaltante, in base ai singoli progetti di intervento.
8. Gli orari effettuati dovranno risultare da appositi dispositivi elettronici da installare presso la sede di lavoro da parte dell'Impresa aggiudicataria prima dell'inizio dell'attività. Quest'ultima dovrà assicurare che il personale impiegato nelle attività di cui al presente capitolato sia munito di badge da utilizzare per timbrare l'entrata e l'uscita dal servizio e da apporre sulla divisa ai fini del riconoscimento.

Art. 8 – Il Coordinatore

Il Coordinatore dovrà essere giornalmente presente nella struttura. La funzione di coordinamento può essere svolta anche da un operatore inserito all'interno dei parametri regolati dalla normativa, cui si aggiunge la funzione di coordinamento stesso.

Il Coordinatore, oltre a tenere i collegamenti con i competenti livelli operativi della Stazione Appaltante, deve:

- ⇒ elaborare la turnazione mensile sulle 24 ore, con indicazione dei nominativi, da conservare all'interno della struttura. Tale turnazione dovrà tener conto di eventuali indicazioni formulate dal Responsabile Sanitario in relazione a particolari necessità assistenziali rilevate;
- ⇒ conservare e archiviare i tabulati con le presenze degli operatori;
- ⇒ collaborare con i ricoverati e le rispettive famiglie per l'acquisto di generi di conforto e di prima necessità non acquisibili direttamente dall'interessato;
- ⇒ effettuare segnalazione per l'attivazione degli interventi in caso di guasti al sistema antincendio, impianti vari etc...

Il servizio assistenziale dovrà essere programmato e realizzato prevedendo un costante coordinamento degli operatori e delle attività svolte, nonché la adozione di strumenti idonei alla verifica dei programmi individuali.

CAPO IV Monitoraggio Qualità

Art. 9 – Procedure e Standard di Qualità

1. L'Impresa aggiudicataria ha l'obbligo di presentare, in sede di offerta, il programma di controllo della qualità della commessa, nel rispetto del proprio sistema qualità ed in conformità alla normativa vigente.
2. Il rispetto dei sopra citati requisiti sarà applicabile sin da subito per la fase di start up e, successivamente, per tutta la durata del contratto per la gestione dello stesso.
3. Metodologie di controllo:
 - Controlli diretti, che i referenti individuati dalla Stazione Appaltante possono effettuare anche quotidianamente;
 - Controlli indiretti, da parte degli utenti a mezzo presentazione di reclami e/o interviste;
 - Controlli in contraddittorio, effettuati da personale della Stazione Appaltante e personale dell'Impresa aggiudicataria precedentemente individuato.

Le modalità di verifica e controllo nonché gli strumenti di registrazione saranno pertanto riverificati a cadenza periodica o al momento che se ne verifichi l'effettiva necessità.

4. Per l'espletamento della funzione di verifica e controllo la Stazione Appaltante metterà a disposizione personale qualificato e formato. L'Impresa metterà a disposizione personale qualificato e formato che in sede di verifica abbia la facoltà di assumere decisioni operative al momento che si verifichino situazioni di non conformità.
5. Le verifiche potranno avvenire in maniera programmata o in base alle specifiche necessità da parte della struttura aziendale deputata. Le verifiche programmate potranno essere effettuate in contraddittorio con il Responsabile del servizio o persona da lui delegata previo avviso di due giorni.

La Stazione Appaltante si riserva, per le verifiche non programmate, la possibilità di effettuare sopralluoghi senza alcun preavviso

In entrambi i casi le non conformità dovranno essere documentate.

6. L'Impresa aggiudicataria si rende disponibile a fornire tutti i dati relativi ai controlli effettuati in maniera autonoma e qualsiasi altro dato in suo possesso, relativo alla Concessione in essere, nei termini concordati con la Stazione Appaltante.

7. È facoltà della Stazione Appaltante 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 ecc.
8. È facoltà della Stazione Appaltante accertare in qualsiasi momento l'applicazione da parte dei dipendenti dell'Impresa aggiudicataria delle norme antinfortunistiche, fermo restando la responsabilità dell'Impresa aggiudicataria stessa in merito all'osservanza delle medesime.
9. Il personale dell'Impresa aggiudicataria non deve interferire sulle procedure di controllo degli incaricati dall'Azienda.

Le "Verifiche e controlli di qualità" verteranno in particolare sui seguenti aspetti:

- rispetto del codice deontologico;
- rispetto dell'etica professionale e della persona;
- rispetto dei protocolli e procedure in uso;
- partecipazione obbligatoria ai corsi di formazione aziendale;
- rispetto dell'orario di lavoro e dei profili professionali dichiarati in sede di offerta.

CAPO V Obblighi Contrattuali

Art. 10 - Obblighi dell'Impresa aggiudicataria

- 1) Il personale che sarà utilizzato per l'espletamento del servizio in oggetto, compresi gli eventuali soci lavoratori, dovrà essere in regola con le norme di igiene e sanità ed in particolare il gestore dovrà predisporre i controlli sanitari previsti dalla vigente normativa.
- 2) La Stazione Appaltante avrà facoltà di verificare in ogni momento la sussistenza delle condizioni sanitarie necessarie per l'espletamento del servizio.
- 3) L'impresa dovrà garantire l'applicazione dei piani di autocontrollo per la sicurezza degli alimenti ai sensi della normativa vigente (HACCP, D. Leg. 193/2007).
- 4) Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi antinfortunistici, assistenziali e previdenziali sono a carico dell'Aggiudicatario, che è il solo responsabile, con l'esclusione di ogni diritto di rivalsa e di ogni indennizzo nei confronti della Stazione Appaltante.
- 5) L'Impresa aggiudicataria dovrà certificare alla Stazione Appaltante l'avvenuto pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, nonché l'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL di Comparto di categoria e dagli accordi integrativi territoriali, ai lavoratori, compresi gli eventuali soci lavoratori, impiegati nel servizio oggetto della Concessione.
- 6) Qualora l'Impresa aggiudicataria non dovesse risultare in regola con gli obblighi di cui al comma precedente, la Stazione Appaltante procederà alla richiesta di regolarizzazione immediata fino a tre volte nell'arco di tre settimane.
- 7) Qualora l'Impresa – dopo 15 gg. dalla terza richiesta - non dovesse adempiere alla richiesta di cui al comma precedente, la Stazione Appaltante procederà alla risoluzione del contratto.
- 8) Per tale risoluzione di cui al comma precedente, l'Impresa aggiudicataria non potrà opporre eccezioni, né avrà titolo al risarcimento dei danni.
- 9) Il Concessionario, prima dell'inizio dell'esecuzione del servizio, dovrà comunicare all'Azienda l'elenco nominativo del personale con esatte generalità e domicilio precisando altresì le mansioni affidate e le ore di lavoro contrattuali. Ogni variazione del personale, comprese le eventuali sostituzioni, dovrà essere comunicata per scritto all'Azienda prima che il personale non compreso nell'elenco già consegnato sia avviato all'espletamento del servizio. L'Aggiudicatario dovrà essere in grado di dimostrare la presenza dei propri operatori nelle fasce orarie stabilite e programmate nelle turnazioni.
- 10) Per ciascun operatore l'Impresa aggiudicataria del servizio fornirà il curriculum, dal quale risultino i requisiti richiesti e il possesso della qualificazione professionale conseguita mediante frequenza a corsi di formazione con esito positivo.

- 11) L'Impresa aggiudicataria è tenuta al rispetto di tutte le normative vigenti in materia di Hospice e delle norme previste nel contratto di lavoro.
- 12) L'Impresa aggiudicataria è tenuta all'applicazione degli indirizzi sulla qualità con le modalità indicate dalla Stazione Appaltante, nonché al rispetto delle norme nazionali sulla raccolta e conservazione dei dati personali. A tal proposito l'Aggiudicatario dovrà nominare un referente Responsabile del trattamento dei dati sensibili.
- 13) All'Impresa aggiudicataria compete la formazione e l'aggiornamento delle figure professionali oggetto del presente capitolato.
- 14) L'Impresa aggiudicataria ha l'obbligo di informare immediatamente la stazione appaltante di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione. La violazione di tale obbligo costituisce causa di risoluzione del contratto.
- 15) La stazione appaltante espletterà attività di monitoraggio e controllo sull'Hospice nei modi e nei tempi ritenuti consoni. L'Impresa aggiudicataria si impegna a collaborare all'ottimizzazione del servizio, fornendo ogni informazione richiesta e partecipando ad ogni incontro cui ne è richiesta la presenza.

Art. 11 - Obblighi del Personale

- 1) Il personale addetto al servizio dovrà essere a conoscenza delle modalità di espletamento dello stesso ed essere consapevole dell'ambiente in cui sarà chiamato ad operare.
- 2) Il personale dell'Impresa aggiudicataria sarà tenuto a mantenere il segreto professionale e d'ufficio su fatti e circostanze di cui venisse a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti e sui dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/03.
- 3) Il personale dovrà mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con altri operatori ed in particolare nei riguardi dell'utenza.
- 4) Tutto il personale è tenuto alla puntualità e al rispetto degli orari di servizio e alla collaborazione con il restante personale della struttura;
- 5) La Stazione Appaltante ha insindacabile facoltà di pretendere in ogni momento dopo almeno due richiami scritti e motivati, l'allontanamento dal servizio del personale che non svolge in modo corretto i compiti assegnati. Tale personale dovrà essere immediatamente sostituito dal Concessionario.

Art. 12 – Obblighi in materia di sicurezza sul lavoro.

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

L'Impresa Aggiudicataria, in conformità all'art.26 del Dlgs. 81/2008 ed all'art.16 della L.R. 38/2007, è tenuta 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 in concessione; 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 e a pretendere che i propri dipendenti rispettino le norme vigenti di sicurezza e di igiene, nonché le disposizioni che la stazione appaltante 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.

Il valore degli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso, per quanto riguarda l'attività di gestione dell'hospice, sono pari a zero non essendo presenti rischi da interferenza.

Per quanto riguarda l'emergenza antincendio l'Impresa è tenuta a presentare alla stazione appaltante:

- 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 alla stazione appaltante, 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.

Art. 13 - Cessione e Subappalto

È fatto divieto di cedere o subappaltare le prestazioni di assistenza di base alla persona, assistenza infermieristica, assistenza psicologica. Il Concessionario dovrà indicare i servizi che intende subappaltare, quelli per cui il subappalto/esternalizzazione è stato specificatamente indicato come obbligatorio, ed i nominativi dei soggetti subappaltatori.

Non è considerato subappalto l'affidamento a terzi delle forniture di materiali e beni di consumo.

Per l'esecuzione dei lavori di ristrutturazione, il concessionario potrà subappaltarli ad una impresa dotata della Qualificazione SOA per la Categoria OG I, classifica 1°.

In caso di subappalto resta ferma la responsabilità del concessionario che continua a rispondere di tutti gli obblighi contrattuali verso il Concedente.

Art. 14 - Garanzie

Prima dell'avvio del servizio l'Impresa aggiudicataria dovrà costituire a favore della stazione appaltante ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163, cauzione definitiva nella misura del 10% dell'ammontare del contratto aggiudicato per il triennio, in una delle forme previste dalla normativa vigente. Per le modalità di rilascio, le clausole di garanzia, la liberazione e/o la ricostituzione ed il reintegro della garanzia, si rinvia alle specifiche disposizioni di cui all'art. 113 del succitato D.Lgs. 163/2006.

Art. 15 - Penalità

Salvo più gravi e diverse sanzioni previste dalle norme di legge, la stazione appaltante provvede ad applicare una penale, previa diffida formale, nel caso di ripetizione per tre volte della stessa violazione (anche se eliminata precedentemente a seguito di diffida) agli obblighi contrattuali previsti nel presente capitolato.

Le infrazioni al presente Capitolato saranno contestate per iscritto e l'impresa aggiudicataria dovrà presentare le proprie controdeduzioni per iscritto, entro 15 giorni dalla data di ricezione della contestazione stessa.

Il mancato accoglimento delle controdeduzioni comporterà l'applicazione delle seguenti penalità:

- a) presenza giornaliera degli operatori non conforme a quella dell'Offerta progettuale: €. 500,00;
- b) fornitura di beni di consumo di qualità inferiore: €. 300,00;
- c) ritardi ingiustificati nell'espletamento delle attività di ordinaria manutenzione, con obbligo di effettuazione anche degli interventi di manutenzione straordinaria eventualmente causati €. 500,00;
- d) negligenza e/o imperizia nell'espletamento delle attività manutentive: €. 1.000,00

Le penalità a carico dell'Impresa aggiudicataria saranno addebitate con emissione di fattura da liquidare entro 30 giorni dal ricevimento.

Art. 16 - Spese contrattuali

Tutti gli oneri connessi alla stipulazione e registrazione del contratto sono a carico dell'impresa aggiudicataria.

Art. 17 - Assicurazione e responsabilità dell'Impresa

Il concessionario risponderà direttamente ed interamente dei danni che, in proprio o tramite i propri dipendenti, potrà arrecare al committente in qualità di proprietario degli immobili e/o a terzi. Il concessionario è tenuto a stipulare con una primaria compagnia assicurativa e prima dell'inizio del servizio, pena la decadenza dell'appalto e l'incameramento della cauzione, apposita polizza assicurativa a beneficio della stazione Appaltante e dei terzi e per l'intera durata del contratto, a copertura del rischio da responsabilità civile della ditta in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al contratto.

L'aggiudicataria pertanto dovrà presentare copia in originale di polizza assicurativa, preliminarmente alla firma del contratto.

Il massimale unico dovrà essere pari a minimo €. 2.000.000,00 per ogni sinistro.

Agli effetti assicurativi l'Impresa, non appena a conoscenza dell'accaduto, è tenuta a segnalare al Committente eventuali danni o sinistri occorsi.

In ogni caso danni, rischi, responsabilità di qualsiasi natura riguardanti le persone o le cose in genere, derivanti dalla conduzione del servizio o comunque al medesimo ricollegabili, si intendono assunti dall'Impresa aggiudicataria che ne risponderà in via esclusiva, esonerandone già in via preventiva ed espressamente la stazione appaltante.

Art. 18 - Risoluzione

L'Azienda potrà richiedere la risoluzione del contratto quando l'Impresa aggiudicataria non dovesse adempiere esattamente gli obblighi derivanti dal contratto stesso. In ogni caso, l'impresa sarà obbligata al risarcimento del danno arrecato.

Il contratto si risolverà di diritto in caso di:

- a. frode;
- b. mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- c. cessione del contratto, salvo i casi consentiti dalla legge;

- d. subappalto non autorizzato dall'Azienda;
- e. ripetute applicazioni delle penalità di cui all'articolo 17;
- f. gravi violazioni norme igieniche, sanitarie, infortunistiche;
- g. tutte le altre cause previste espressamente dal presente capitolato.

Con la risoluzione del contratto sorgerà per la stazione appaltante il diritto di affidare a terzi i servizi a danno dell'Impresa inadempiente. L'affidamento avverrà a trattativa privata, stante l'esigenza di limitare le conseguenze dei ritardi connessi alla risoluzione del contratto. L'affidamento a terzi sarà notificato all'Aggiudicatario inadempiente nelle forme prescritte, con l'indicazione dei nuovi termini di esecuzione dei servizi affidati e degli importi relativi. All'impresa inadempiente saranno addebitate le spese sostenute dall'Azienda. Esse verranno prelevate dal deposito cauzionale.

L'esecuzione in danno non esimerà l'Impresa aggiudicataria dalla responsabilità civile e penale in cui la stessa fosse incorsa a norma di legge per i fatti che avranno motivato la risoluzione.

Art. 19 - Controversie

In caso di controversie giudiziarie il Foro competente è quello di Milano.

Art. 20 – Rispetto della Privacy

L'Impresa aggiudicataria è tenuta ad osservare compiutamente quanto disposto dalla normativa di cui al D. Lgs 196/2003. Si impegna, inoltre, in modo certo a non effettuare operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali e sensibili sottoposti al trattamento verso soggetti terzi diversi dalla stazione appaltante, senza preventivo consenso della stazione appaltante stessa, non rientrando tali operazioni tra quelle affidate in Concessione.

Art. 21 - Norme di rinvio

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato si rinvia alle disposizioni di legge nonché a quelle contenute nel Bando, nel Disciplinare di gara, nella Convenzione.