

OGGETTO	<i>Affidamento della gestione in concessione dell'alloggio protetto per anziani "Il Bucaneve"</i>
STAZIONE APPALTANTE	<i>Città Metropolitana di Genova</i>
CONCEDENTE	<i>Comune di Borzonasca</i>
RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	<i>Dott.ssa Marta Delsoldato</i>

DEFINIZIONI	
Città Metropolitana	<i>La Città Metropolitana di Genova, nella sua qualità di stazione appaltante</i>
Comune, Concedente	<i>Il soggetto aggiudicatore che stipula il contratto di concessione</i>
Concorrente	<i>Il soggetto ammesso a partecipare alla gara</i>
Soggetto aggiudicatario	<i>Il soggetto che ha presentato la migliore offerta in base ai criteri di aggiudicazione e che è stato formalmente dichiarato aggiudicatario</i>

DEFINIZIONI	
Concessionario	<i>Il soggetto aggiudicatario, in forma singola, associata o consorziata, che stipula il contratto di concessione</i>
Responsabile del contratto	<i>Il soggetto indicato dal concessionario come referente unico nei riguardi del Concedente per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali</i>
Disciplinare di gara	<i>Le disposizioni che regolano la partecipazione alla procedura di affidamento, contenute nel bando di gara, nella documentazione di gara e nei relativi allegati</i>
Documentazione contrattuale	<i>Schema di contratto di concessione, il Capitolato speciale d'Oneri</i>
Direttore dell'esecuzione	<i>I soggetti incaricati dal Concedente a supporto del RUP</i>
Codice	D.lgs. n. 50/2016, codice dei contratti pubblici

SOMMARIO

		<u>pagina</u>
DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE		4
Articolo 1	Oggetto e finalità della concessione	4
Articolo 2	Durata della concessione	4
Articolo 3	Descrizione delle prestazioni	4
Articolo 4	Personale	4
Articolo 5	Struttura e arredi.....	5
Articolo 6	Attività e servizi.....	6
6.1	Gestione della struttura.	6
6.2	Confezionamento e somministrazione dei pasti	7
6.3	Prestazioni socio sanitarie.....	10
Articolo 7	Criteri Ambientali Minimi	11
Articolo 8	Clausola di continuità del servizio.....	11
Articolo 9	Clausola sociale.....	12
Articolo 10	Autorizzazioni	12
Articolo 11	Accesso alla struttura	12
Articolo 12	Gestione della residenza	13
Articolo 13	Animazione sociale.....	13
Articolo 14	Gestione amministrativa e tecnico-manutentiva - Sicurezza del lavoro	14
Articolo 15	Manutenzione ordinaria e straordinaria	15
Articolo 16	Altri oneri a carico del concessionario	15
Articolo 17	Consegna iniziale della struttura e delle relative dotazioni	16
Articolo 18	Canone e verifica di conformità in corso di esecuzione	16
Articolo 19	Restituzione della struttura e delle dotazioni.	17
Articolo 20	Certificazioni	17
Articolo 21	Controlli e verifiche	18
Articolo 22	Carta dei servizi.....	18
Articolo 23	Reportistica.....	18
Articolo 24	Allegati.....	18

DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE

Articolo 1 Oggetto e finalità della concessione

La concessione è relativa alla gestione dell'alloggio protetto per anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti, denominato "Il Bucaneve", sito in Località Sopralacroce di Zanoni nel Comune di Borzonasca, composto da piano terra e piano primo con spazio verde circostante l'edificio.

La struttura si compone di n. 14 posti letto con lo scopo di offrire un servizio residenziale e si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

1. aiutare i soggetti anziani che hanno difficoltà ad essere assistiti nel proprio domicilio;
2. creare un luogo dove gli ospiti possano sviluppare delle relazioni atte a promuovere un invecchiamento attivo e capace di valorizzare le proprie risorse ed abilità personali;
3. prevenire e limitare l'ospedalizzazione e l'inserimento in residenze protette per non autosufficienti.

L'erogazione di tali servizi dovrà essere attuata con le modalità specificate nel presente capitolato e nel rispetto delle norme previste dalla legislazione nazionale e regionale in materia di assistenza.

Il Comune di Borzonasca, affida in concessione la gestione del servizio; il concessionario ne assume il relativo rischio operativo, ivi compresa la gestione delle rette mediante riscossione diretta e con l'assunzione del rischio relativo agli eventuali insoluti.

Articolo 2 Durata della concessione

La durata della concessione, in ragione della natura socio-assistenziale del servizio, oggetto di affidamento, tenuto conto, altresì, del valore della concessione e della complessità organizzativa della gestione del servizio in questione, è di anni 10 (dieci) a decorrere dal momento della stipula del contratto di concessione.

La durata del contratto di concessione, come sopra stimata, non è prorogabile.

Articolo 3 Descrizione delle prestazioni

Nel rispetto della normativa vigente il concessionario deve essere in possesso di un'organizzazione idonea a garantire, nell'arco delle ventiquattro ore, lo svolgimento dei seguenti servizi:

- assistenza diretta alla persona (aiuto per l'igiene personale, per la cura della persona, per l'assunzione dei pasti, per la deambulazione e per gli spostamenti all'interno della struttura);
- attività di animazione, intese a favorire la capacità di socializzazione e a mantenere le potenzialità individuali residue, evitando processi di ospedalizzazione;
- prestazioni assistenziali ed infermieristiche;
- attività di pulizia e di confezionamento pasti.

Articolo 4 Personale

Il concessionario dovrà assicurare la dotazione organica individuata sulla base degli standard organizzativi stabiliti dalla normativa regionale di riferimento, con particolare riferimento a quanto stabilito dalla D.G.R. n. 944 del 16/11/2018 e dai relativi allegati.

Con maggiore dettaglio, la dotazione organica del concessionario dovrà comprendere le figure indicate nell'allegato 1 "Personale in servizio" al presente capitolato.

Il turno della mattina dovrà prevedere inderogabilmente la presenza contemporanea di almeno due addetti.

Il concessionario s'impegna ad assicurare la stabilità dei rapporti di lavoro concernenti il personale a contatto con gli ospiti, a limitare il turn over e a garantire la formazione e l'aggiornamento del personale operante presso la struttura.

Il concessionario provvede a dotare il personale di una divisa specifica per ogni figura professionale (camice, tuta o grembiule), comprensiva di indumenti protettivi (guanti, calzature e quant'altro necessario). Il personale in servizio deve essere identificabile tramite cartellino ben visibile, il quale riporti il nome, la qualifica e l'indicazione del concessionario, in conformità alla normativa vigente.

È fatto divieto al personale operante nella struttura a qualsiasi titolo di assumere la funzione di tutore, curatore o amministratore di sostegno delle persone ospitate presso la struttura.

Il personale risponde all'organizzazione di appartenenza per gli aspetti tecnici, amministrativi, organizzativi e gestionali della propria attività e deve garantire la riservatezza relativamente a ciò di cui viene a conoscenza nel rapporto con gli utenti.

Il concessionario, 10 giorni prima della stipula del contratto, è tenuto a comunicare, a mezzo pec, al Responsabile Unico del procedimento i nominativi delle persone impiegate nella struttura, i relativi curricula vitae, con specificazione della qualifica professionale e delle mansioni a cui sono destinate.

Considerata la delicatezza dei compiti cui il personale è preposto, l'Amministrazione Comunale si riserva il diritto di chiedere al concessionario la sostituzione del personale ritenuto non idoneo o inadatto al servizio per comprovati motivi.

I sostituti individuati in caso di assenze temporanee o permanenti dal servizio devono avere le qualifiche, i titoli minimi, nonché l'esperienza professionale richiesti dalla disciplina regionale sopra richiamata.

Le sostituzioni devono essere disposte dal concessionario non appena sia venuto a conoscenza della causa di assenza dal servizio del personale normalmente impiegato.

Il concessionario è tenuto a svolgere con cadenza almeno annuale le necessarie attività di aggiornamento, di formazione e di supervisione del personale impiegato nel servizio oggetto della presente concessione.

Il concessionario s'impegna ad informare l'Amministrazione Comunale in merito alla sopra descritta attività, in particolare, mediante la redazione e la trasmissione alla stessa di una relazione annuale sull'andamento del servizio.

Articolo 5 Struttura e arredi

I locali dell'alloggio protetto per anziani sono di proprietà del Comune di Borzonasca.

Al fine esclusivo di gestione dell'alloggio protetto per anziani "Il Bucaneve" il Comune concede al concessionario, per la durata della concessione, l'uso dell'immobile e delle sue pertinenze, completo di arredi e strutture funzionali al servizio, meglio specificati nell'apposito verbale di consegna, che verrà redatto entro dieci giorni alla data di stipula del contratto di concessione.

La descrizione dell'immobile e dei beni mobili strumentali in dotazione alla struttura sono contenuti negli allegati al Capitolato Speciale d'Oneri.

Alla scadenza della concessione, l'immobile, unitamente a beni mobili strumentali, arredi e attrezzature in dotazione della struttura stessa, verrà riconsegnato mediante redazione di apposito verbale di consegna. I locali e gli arredi dovranno essere riconsegnati al Comune di Borzonasca nello stato medesimo in cui il

concessionario li ha ricevuti, risultante dal verbale di consegna conservato agli atti, salvo il deperimento d'uso.

Il concessionario non potrà apportare alcuna innovazione, addizione e miglioria all'immobile senza il preventivo consenso scritto dell'Amministrazione Comunale.

Il concessionario potrà chiedere al Comune di Borzonasca l'autorizzazione ad aumentare il numero dei posti letto. In caso di risposta positiva il concessionario si farà carico delle eventuali spese di progettazione e realizzazione dell'ampliamento, comprensive dell'arredo e delle relative attrezzature sociosanitarie; in tal caso, il concessionario dovrà chiedere agli Enti preposti, a sua cura e spese, in nome e per conto del Comune, le autorizzazioni necessarie, sia edilizie che socio sanitarie, per l'ampliamento dei posti letto.

Gli ampliamenti posti in essere, ivi compresi gli arredi e le attrezzature acquisiti alla disponibilità della struttura, resteranno di proprietà del Comune.

Al termine del contratto di concessione, il concessionario nulla potrà pretendere dal Comune di Borzonasca quale corrispettivo per l'eventuale ampliamento.

Articolo 6 Attività e servizi

6.1 Gestione della struttura.

La gestione della struttura comprende le seguenti attività:

- a. rifacimento quotidiano dei letti, con cambio di biancheria ogni tre giorni, o, se necessario, con maggiore frequenza;
- b. pulizia quotidiana di:
 - pavimenti della struttura, comprese le scale;
 - pulizia di tutte le superfici lisce (tavoli, comodini, armadi, ecc.);
 - pulizia servizi igienici, compresi sanitari e piastrelle;
 - pulizia settimanale di tutte le superfici vetrate della struttura;
 - pulizia settimanale particolareggiata di tutta la mobilia (sedie, tavoli, ecc.);
 - pulizia degli spazi comuni esterni secondo le necessità;
 - pulizia quotidiana a fondo della cucina e delle attrezzature ivi contenute.
- c. servizio di lavanderia, stiratura e rammendatura della biancheria;
- d. manutenzione ordinaria della struttura e degli spazi esterni;
- e. tenuta dei registri di carico e scarico degli oli esausti e dei rifiuti assimilabili a quelli ospedalieri;
- f. manutenzione e riparazione dei mobili e dell'attrezzatura di uso quotidiano;
- g. controllo della cassetta di pronto soccorso ed eventuale reintegro dei presidi mancanti;
- h. ritiro di ricette farmaceutiche, previa delega dell'ospite, presso i medici curanti ed acquisto di eventuali medicinali, con successivo rimborso da parte dell'ospite a fronte di presentazione della relativa documentazione giustificativa;
- i. rispetto delle norme comunali riguardanti la raccolta differenziata.

6.2 Confezionamento e somministrazione dei pasti

In conformità a quanto previsto ai Criteri Ambientali Minimi (cd. CAM) in materia di "Servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari", di cui al D.M. n. 65 del 10 marzo 2020, il concessionario:

- a) in condivisione con il concedente, deve offrire una dieta mediterranea, in sintonia con i principi della Linea Guida per la promozione di uno stile di vita e di una cultura favorevole allo sviluppo sostenibile, di cui al documento UNI – PdR25-2016;
- b) adotta misure idonee per garantire la separazione tra gli ingredienti biologici (o altrimenti qualificati, esempio DOP, SQNPI ecc.) e convenzionali durante tutte le fasi di magazzinaggio e lavorazione. Laddove la preparazione dei pasti con prodotti biologici non possa avvenire in aree o con linee dedicate, la separazione potrà essere garantita su base temporale, ovvero preparando i pasti in momenti diversi. Entro tre mesi dalla stipulazione del contratto, il concessionario condivide con il direttore dell'esecuzione del contratto le procedure attuate per garantire la separazione dei flussi di alimenti convenzionali, biologici o altrimenti qualificati. Il concessionario deve inoltre inviare al responsabile unico del procedimento e al direttore dell'esecuzione del contratto i menù destinati agli utenti, redatti su base settimanale, con le informazioni sulla presenza di prodotti biologici, da difesa integrata volontaria, a marchio, o altrimenti qualificati (ad esempio le denominazioni scientifiche per le specie ittiche, il metodo di allevamento per le carni ecc.) nelle pietanze somministrate durante ciascuna settimana, sia per poter effettuare le verifiche di conformità, sia per fornire informazioni all'utenza. La presenza di alimenti biologici e altrimenti qualificati deve essere comunicata agli ospiti, ai loro familiari o ad altro personale assistente. Le attività di verifica si realizzano attraverso controlli documentali su base campionaria e sopralluoghi *in situ*. Su richiesta del Direttore dell'esecuzione del contratto, deve essere trasmessa per via telematica la documentazione fiscale pertinente relativa ad un periodo rappresentativo della concessione (ad esempio, tramite i documenti di trasporto di una macrocategoria di derrata alimentare consegnata durante un trimestre). Le verifiche *in situ*, eseguite dal direttore dell'esecuzione del contratto, sono effettuate senza preavviso, negli orari utili e nei locali rilevanti per la verifica della conformità di quanto sopra previsto;
- c) deve calcolare, almeno approssimativamente, e monitorare le eccedenze alimentari, distinguendo tra primo e secondo piatto, contorno, frutta e piatto unico e, a cadenza semestrale, eseguire indagini, attraverso appositi questionari o interviste, per analizzare il gradimento del cibo e comprendere le motivazioni alla base dello spreco alimentare. I risultati delle indagini, le proposte di misure correttive e le soluzioni attuate sono riportate in un rapporto semestrale da inviare al Direttore dell'esecuzione del contratto. Le verifiche saranno effettuate attraverso sopralluoghi e l'analisi delle informazioni riportate nel rapporto semestrale;
- d) ai fini della prevenzione dei rifiuti e per quanto concerne i requisiti dei materiali e oggetti destinati al contatto diretto con gli alimenti (MOCA), è tenuto ad osservare le seguenti indicazioni: i pasti sono somministrati e consumati in stoviglie riutilizzabili (bicchieri in vetro o in plastica dura non colorati, stoviglie, in ceramica o porcellana bianca e posate in acciaio inossidabile). I contenitori usati per la conservazione degli alimenti a temperatura ambiente o in refrigerazione devono essere riutilizzabili; i contenitori isotermitici per l'eventuale trasporto devono essere completamente riciclabili e, per il congelamento o la surgelazione, i sacchetti devono essere in polietilene a bassa densità (PE-LD) o in materiale compostabile e biodegradabile conforme alla predetta norma UNI EN 13432. Oltre alle pertinenti verifiche presso il centro di cottura e di refezione, il direttore

dell'esecuzione del contratto potrà far eseguire verifiche a campione, sottoponendo i MOCA in uso ad analisi presso laboratori accreditati per l'esecuzione dei test di prova di migrazione globale e specifica, eseguite con le metodiche indicate nel Regolamento (UE) n. 10/2011;

- e) ai fini della prevenzione e gestione dei rifiuti, deve inoltre seguire le seguenti prescrizioni: le tipologie e le fonti di rifiuti prodotti devono essere analizzate per delineare ed attuare procedure per prevenirne la produzione. Il concessionario deve scegliere, ove disponibili, prodotti ricaricabili o che utilizzano imballaggi "a rendere" o costituiti da materiali riciclabili, riutilizzabili, biodegradabili e compostabili o a ridotto volume. Non devono inoltre essere utilizzate le confezioni monodose (per zucchero, maionese, ketchup, senape, olio e salse da condimento, ecc.) e le monoporzioni, ove non altrimenti imposto *ex lege* oppure ove non motivato da esigenze tecniche legate a menù o a esigenze specifiche. La raccolta differenziata dei rifiuti e il relativo conferimento devono essere attuate coerentemente con le modalità individuate dall'Amministrazione comunale. Gli oli e grassi alimentari esausti, in particolare, devono essere raccolti in appositi contenitori, conformi alle disposizioni ambientali vigenti in materia di recupero e smaltimento e conferiti nel rispetto della normativa ambientale, vale a dire ad imprese autorizzate o nel sistema di raccolta comunale, se attivo. Le verifiche si svolgono *in situ* e tramite acquisizione di informazioni e della pertinente documentazione probatoria;
- f) per quanto attiene all'utilizzo di tovaglie e tovaglioli, è tenuto a rispettare le seguenti indicazioni: le tovaglie non devono essere monouso e possono essere oleo ed idrorepellenti, plastificate riutilizzabili, o in tessuto conformi ai CAM per le forniture di prodotti tessili ed in possesso dei mezzi di prova ivi previsti, o con l'etichetta di qualità ecologica Ecolabel (UE) o equivalenti etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024, o con l'etichetta Oeko-tex standard 100 o "Global Organic Textile Standard" o equivalenti. I tovaglioli monouso in carta tessuto devono essere in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel UE o equivalenti etichette ambientali conformi alla ISO 14024, oppure del marchio Programme for Endorsement of Forest Certification schemes (PEFC®) o equivalenti. Tali prodotti in carta tessuto devono essere privi di colorazioni o stampe e, se disponibili, costituiti da cellulosa non sbiancata. Il direttore dell'esecuzione del contratto esegue le verifiche con sopralluoghi per la presa in visione dei prodotti, delle scorte e dei relativi imballaggi primari;
- g) per quanto attiene alle pulizie dei locali e lavaggio delle stoviglie e delle altre superfici dure, è tenuto a rispettare le seguenti indicazioni: per la pulizia dei locali e delle altre superfici dure e nei lavaggi in lavastoviglie devono essere usati detersivi con l'etichetta di qualità ecologica Ecolabel (UE) o equivalenti etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024 o, nel caso di pulizia delle superfici dure, conformi alle specifiche tecniche dei CAM pertinenti, muniti dei mezzi di prova ivi previsti. Prima di procedere al lavaggio ad umido, i condimenti grassi e oleosi devono essere rimossi a secco dalle stoviglie, pentole e dalle altre attrezzature. Ai fini della verifica, il direttore dell'esecuzione vi provvede attraverso sopralluoghi nei centri di cottura ed in sala mensa per la presa in visione dei prodotti, delle scorte e dei relativi imballaggi primari. Ove richiesto, deve essere trasmessa ulteriore documentazione probatoria pertinente. In caso di utilizzo di detersivi conformi ai CAM sarà richiesto l'invio dei rapporti di prova rilasciata da laboratori accreditati UNI EN ISO 17025;
- h) deve utilizzare personale adeguatamente formato sugli argomenti previsti dalla normativa vigente e, a seconda delle mansioni che deve svolgere, nella preparazione dei menù base, di diete speciali,

di ricette e grammature appropriate per celiaci, per diabetici, per malattie cardiovascolari, per osteoporosi, nonché in merito alle tecniche di cottura per la conservazione dei parametri originari di qualità nutrizionale e per il risparmio idrico ed energetico e alle procedure per la minimizzazione dei consumi di acqua e di energia nella preparazione e nella conservazione dei pasti e per lo scongelamento. Entro 60 giorni dall'inizio dello svolgimento del servizio, il concessionario trasmette al concedente il programma di formazione del personale eseguito e l'elenco dei partecipanti;

- i) deve rendere noto, con apposita segnaletica da collocare nei luoghi concordati con il concedente, che il servizio offerto è conforme ai CAM. In particolare, nella sala mensa: l'offerta del menù vegetariano biologico, di specifici alimenti biologici e di derrate alimentari altrimenti qualificate (DOP, DOC, IGP, SQNZ, SQNPI, etc.), ecc., deve essere comunicata all'utenza ed esposta in una lavagna cancellabile; devono inoltre essere fornite chiare istruzioni per conferire correttamente i rifiuti in maniera differenziata all'interno della mensa; devono essere promosse le buone pratiche per ridurre gli sprechi alimentari.

I pasti vengono preparati internamente con uso della cucina e serviti al tavolo nella sala mensa. Il menù è articolato su quattro settimane, differenziato in menù invernale ed estivo, con pasti personalizzati, in base a specifiche esigenze sanitarie e in base alle indicazioni del nutrizionista per i singoli ospiti.

In particolare, il concessionario dovrà:

- preparare i pasti secondo il menù e la tabella dietetica giornaliera, osservando tutte le procedure previste nel sistema di autocontrollo igienico-alimentare HACCP;
- garantire gli apporti consigliati dai Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana (LARN), considerando gli aumentati fabbisogni (soprattutto proteici) legati all'età;
- seguire le seguenti indicazioni nella preparazione dei pasti: non dovranno essere utilizzati ingredienti quali glutammato, grassi idrogenati, OGM, ecc. (e comunque ogni tipo di ingrediente non previsto dai LARN);
- proporre un'offerta strutturata in quattro pasti principali (colazione, pranzo, merenda e cena) oppure in tre pasti e, per raggiungere gli apporti necessari, 1 o 2 spuntini;
- rispettare le indicazioni e le prescrizioni personalizzate per ogni ospite in relazione al relativo fabbisogno dietetico/alimentare o a specifiche necessità degli utenti;
- provvedere, durante la giornata, ad assicurare un'adeguata idratazione, specie nel periodo estivo, con la somministrazione di bevande;
- utilizzare frutta e verdura fresca in quantità non inferiore all'80% del totale delle materie prime utilizzate, privilegiando prodotti a filiera corta e km 0;
- elaborare il menù con il dettaglio degli apporti, delle ricette e dei calcoli nutrizionali per ciascuna materia prima. Il menù deve essere appeso nell'atrio della struttura e in luogo facilmente consultabile dagli ospiti e dai loro famigliari.

- fornire almeno le seguenti diete standard: iposodica, ipocalorica, ipoproteica, senza glutine, a ridotto apporto di fibre e lattosio (e per ogni altro tipo di intolleranza o allergia alimentare), ad alta densità nutrizionale, di rialimentazione.
- indicare agli ospiti la presenza di eventuali allergeni e verificare rischi di intolleranze e allergie per ciascun utente;
- promuovere la limitazione degli sprechi con la distribuzione di prodotti alimentari a fini di solidarietà sociali (Legge 19 agosto 2016, n. 166 e s.m.i.);
- provvedere ad ottemperare alle "Linee di indirizzo per l'alimentazione preventiva, la nutrizione clinica e la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica della Regione Liguria" approvate con DGR n. 695 del 15/07/2022.

6.3 Prestazioni socio sanitarie

Il concessionario dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

- attività di animazione e socializzazione;
- supporto nei confronti degli ospiti allo svolgimento delle azioni relative alla fruizione dei pasti, all'igiene personale, alla vestizione, alla deambulazione e al riordino degli effetti personali;
- collaborazione con i medici di base per l'osservanza delle terapie e relativo controllo sull'assunzione dei medicinali, e per prestazioni igienico sanitarie domiciliari, eventualmente prescritte;
- accompagnamento per spostamenti sul territorio per visite mediche.

I servizi sopraelencati dovranno essere eseguiti con idonea organizzazione aziendale, caratterizzati da personale esperto, e dovranno essere improntati ai seguenti principi:

- personalizzazione delle prestazioni nei confronti degli ospiti;
- garanzia per gli ospiti di ritmi di vita che siano più simili possibili a quelli propri delle convivenze familiari e che favoriscano il mantenimento dei vincoli affettivi con i familiari e conoscenti; l'integrazione degli stessi con la realtà sociale del territorio comunale, anche con l'ausilio delle associazioni volontarie, e non, presenti nel territorio di Borzonasca;
- organizzazione del lavoro volto a raggiungere gli obiettivi e le finalità sopramenzionate, con lo svolgimento di attività coordinate con i medici di base, con l'assistente sociale e gli altri responsabili del Comune di Borzonasca.

6.4 Somministrazione di pasti a terzi

Il concessionario s'impegna alla preparazione e alla somministrazione di pasti per persone residenti sul territorio, sia da asporto, sia da consumarsi presso la sede della struttura, su richiesta dell'Area Sociale del Comune di Borzonasca.

I pasti seguono il menù della struttura, salvo il caso di diete speciali segnalate dal personale dell'Area Sociale del Comune di Borzonasca.

Il pasto deve comprendere primo, secondo, pane, frutta o dolce e, se prodotto per l'asporto, deve essere inserito in appositi contenitori separati per ogni portata, monouso e biodegradabili, forniti dal concessionario stesso.

Il concedente può richiedere fino a 5 pasti giornalieri.

I pasti devono essere preventivamente prenotati. Le modalità di prenotazione e gli orari di consumazione devono essere concordati con il concedente.

Il servizio aggiuntivo è remunerato sulla base dei prezzi indicati dal concessionario in sede di offerta, unitamente al numero di pasti erogabili, distinguendo:

- pasto presso la struttura;
- pasto d'asporto.

6.5 Altri servizi aggiuntivi

In sede di offerta i concorrenti possono presentare proposte per l'ampliamento dei servizi aggiuntivi agli ospiti, nonché proposte per l'erogazione di servizi socio-sanitari dedicati agli ospiti e/o ai cittadini.

Il concessionario ha facoltà di utilizzare i locali della struttura per l'erogazione di servizi a terzi, nel rispetto delle normative vigenti, purché ciò non interferisca sulla gestione della struttura e non comprometta l'erogazione e la qualità dei servizi oggetto della concessione.

Le tariffe di eventuali servizi onerosi devono essere rese note agli utenti mediante affissione nella struttura.

Articolo 7 Criteri Ambientali Minimi

In conformità a quanto statuito dall'art. 34 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i, per il conseguimento degli obiettivi previsti dal Piano di azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione, il concessionario è tenuto ad osservare i Criteri Ambientali Minimi in materia di "Servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari", di cui al D.M. n. 65 del 10 marzo 2020, come specificato al precedente art. 6.2.

Inoltre, nella selezione dei propri fornitori, il concessionario dovrà verificare che i prodotti offerti dai medesimi siano conformi ai Criteri Ambientali Minimi stabiliti dai seguenti Decreti ministeriali:

- DM 30 giugno 2021, forniture e noleggio di prodotti tessili, ivi inclusi mascherine filtranti, dispositivi medici e dispositivi di protezione individuale;
- DM 29 gennaio 2021 e s.m.i, sanificazione;
- DM 24 dicembre 2015, forniture di ausili per l'incontinenza;
- DM 9 dicembre 2020, affidamento del servizio di lavaggio industriale e noleggio di tessili e materasseria.

Il Comune concedente verifica che il concessionario, in fase di esecuzione, rispetti le indicazioni in merito all'attuazione dei criteri ambientali minimi nella selezione dei fornitori.

Articolo 8 Clausola di continuità del servizio

Fatti salvi casi di forza maggiore, il concessionario non può abbandonare o sospendere il servizio oggetto della concessione senza la preventiva autorizzazione del Responsabile Unico del Procedimento.

L'arbitrario abbandono o la sospensione del servizio integrano ipotesi di inadempimento valutabili da parte del concedente ai fini della risoluzione contrattuale e possono dare luogo alla surroga del Comune nei confronti del concessionario per l'esecuzione d'ufficio.

In tutti i casi di cessazione anticipata del contratto per decadenza, risoluzione, recesso, mancato accordo sulla revisione del contratto o altro, il concessionario è tenuto ad assicurare l'esecuzione di tutte le prestazioni contrattuali fino all'individuazione di un nuovo gestore.

Il concessionario è obbligato a rispettare ed a far rispettare ai propri dipendenti le disposizioni di cui alla legge 15 giugno 1990, n. 146 e s.m.i. sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali, nonché le deliberazioni della Commissione di garanzia per l'attuazione della predetta legge, rientrando la presente concessione di servizi nell'ambito dei servizi pubblici essenziali che per nessuna ragione possono essere sospesi o interrotti.

Articolo 9 Clausola sociale

Il concessionario subentrante, in considerazione della prevalente importanza del personale addetto per la gestione della struttura, dovrà prioritariamente assumere con contratto di lavoro subordinato il personale alle dipendenze del gestore uscente, riconoscendo l'anzianità di servizio maturata presso l'attuale datore di lavoro, garantendo l'attribuzione delle medesime mansioni o mansioni superiori, in ogni caso corrispondendo perlomeno la retribuzione globale di fatto finora goduta, nonché applicando agli stessi lavoratori i contratti collettivi nazionali, territoriali o aziendali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e i contratti collettivi aziendali stipulati dalle loro rappresentanze sindacali aziendali, ovvero dalla rappresentanza sindacale unitaria. L'aggiudicatario, allo scopo di garantire la continuità del servizio e a tutela dei lavoratori, si impegna a rispettare le procedure previste dagli specifici contratti collettivi in ordine ai cambi di gestione. L'elenco del personale attualmente impiegato è allegato al presente capitolato.

In applicazione delle Linee Guida n. 13, recanti "La disciplina delle clausole sociali", approvate dal Consiglio dell'Autorità Nazionale Anticorruzione con delibera n. 114 del 13 febbraio 2019, e fermo restando il rispetto dei principi dell'Unione Europea in tema di necessaria armonizzazione dell'organizzazione dell'operatore economico subentrante con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'operatore economico risultato aggiudicatario si impegna a dare attuazione, in sede di esecuzione, al piano di riassorbimento presentato in sede di offerta, che individua il numero e le condizioni contrattuali, giuridiche ed economiche, per l'assunzione delle unità di personale impiegate presso il gestore uscente.

Articolo 10 Autorizzazioni

L'alloggio protetto "Il Bucaneve" è in possesso di autorizzazione al funzionamento rilasciato, su parere favorevole della competente Azienda Sanitaria Locale n. 4 "chiavarese", con provvedimento 25/10/2006 del Comune Borzonasca.

Il concessionario è tenuto a richiedere l'autorizzazione e/o voltura all'esercizio dell'attività di cui all'art. 5 della L.R. 11/5/2017 n. 9 e s.m.i., tramite domanda da presentare al Comune secondo la procedura stabilita dalle Delibere di Giunta Regionale n. 1188 del 28/12/2017 e n. 944 del 16/11/2018 e s.m.i..

Il concessionario è tenuto, inoltre, per tutta la durata contrattuale ad osservare ed adeguarsi agli standard di servizi previsti dalla normativa regionale.

Articolo 11 Accesso alla struttura

La struttura è predisposta per ospitare n. 14 persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti (con punteggio Aged non superiore a 10 punti ai sensi di quanto stabilito dalle normative nazionali e regionali vigenti).

L'accesso degli ospiti presso l'alloggio protetto "Il Bucaneve" deve avvenire assicurando in maniera prioritaria n. 10 posti a soggetti residenti, al momento dell'ingresso, presso il comune di Borzonasca. Tale

vincolo è derogabile se, per mancanza di richieste, rimangono liberi i posti riservati; pertanto le eventuali domande di persone residenti che non dovessero trovare accogliimento in conseguenza della presa in carico di soggetti non residenti, verranno inserite in apposita graduatoria ed accolte non appena si renda disponibile un posto.

L'ammissione degli utenti residenti nel Comune di Borzonasca è stabilita, con apposito provvedimento comunale, in base al criterio della data di presentazione della domanda. La valutazione è di competenza dell'ufficio comunale dei servizi sociali, che redige una scheda di ingresso precisando le caratteristiche dell'utente ed eventuali prestazioni integrative da erogare.

I soggetti residenti nel Comune di Borzonasca che abbiano richiesto il riconoscimento dell'integrazione economica, erogata dal Comune medesimo, potranno essere ammessi presso la struttura solo a seguito di apposito provvedimento comunale di valutazione favorevole della richiesta.

Il concessionario gestisce le procedure di ingresso delle persone non residenti nel Comune di Borzonasca seguendo, come criterio, l'ordine di data di presentazione della richiesta e deve comunicare al concedente il nominativo del referente incaricato all'ammissione ed alla predisposizione della scheda di ingresso dell'ospite, nella quale sono indicate le caratteristiche dell'utente ed eventuali prestazioni integrative da erogare al medesimo.

Per quanto concerne gli ospiti che, al momento dell'ingresso nella struttura, risiedevano presso altri Comuni, e per i quali si renda necessario richiedere un contributo economico, gli stessi dovranno informare il Comune presso il quale erano originariamente residenti ai fini della valutazione dei presupposti per l'eventuale riconoscimento dell'integrazione economica, in conformità a quanto stabilito dall'art. 6, comma 4, della legge 8 novembre 2000, n. 328 e s.m.i. In tale fattispecie, il concessionario manleva l'Amministrazione comunale di Borzonasca da qualsiasi impegno economico.

Il concessionario è tenuto a comunicare al concedente, tramite comunicazione e-mail indirizzata all'Area Sociale del Comune di Borzonasca, la data di ingresso prevista per ogni ospite.

Articolo 12 Gestione della residenza

Il concessionario assicura la gestione della struttura nei termini previsti dai documenti di gara, dal contratto di concessione e dalla propria offerta tecnica.

Il concessionario deve predisporre uno schema di regolamento per il funzionamento della struttura e della carta dei servizi entro il termine di 30 giorni dalla stipula del contratto, che dovranno essere approvati dal concedente.

La struttura ha un funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

In fase di avvio dell'esecuzione, il concessionario deve farsi carico di garantire la continuità assistenziale per gli ospiti già presenti nella struttura, senza ridurre o interrompere l'assistenza.

Articolo 13 Animazione sociale

Il concessionario deve programmare e organizzare attività occupazionali, ricreative, culturali e di animazione sociale, intese a favorire le capacità di rapporto e di socializzazione, a mantenere le facoltà individuali, culturali e creative, ad offrire occasioni di svago e di incontro.

A tal fine, devono essere favoriti l'apporto e la collaborazione del volontariato presente sul territorio.

Articolo 14 Gestione amministrativa e tecnico-manutentiva - Sicurezza del lavoro

Il concessionario, entro cinque giorni dalla sottoscrizione del contratto di concessione, è tenuto a presentare al Responsabile Unico del Procedimento copia delle richieste di intestazione a proprio nome di tutte le utenze relative ai contratti di somministrazione dei servizi di luce, acqua, gas e telefono relativi all'immobile denominato Alloggio protetto per anziani "Il Bucaneve," sito in località Sopralacroce di Zanone.

Il concessionario assume a proprio carico gli oneri derivanti da imposte, tasse, tributi nonché le spese per i materiali di consumo di qualsiasi genere, e/o pezzi di ricambio ricompresi o riconducibili alla manutenzione ordinaria, sia di natura edile che tecnologica (impianti).

Nel corso dell'esecuzione del contratto il concessionario è tenuto, in caso di rottura o deterioramento, a sostituire i beni mobili in dotazione alla struttura, nonché a fornire le dotazioni soggette a facile rottura, rapido deterioramento e usura, quali, a titolo esemplificativo, stoviglie, biancheria da corredo, piccoli elettrodomestici.

Il concessionario è tenuto a provvedere all'integrazione della dotazione esistente qualora ciò sia necessario al mantenimento o al miglioramento dello standard di servizio.

Il concessionario deve comunicare, preventivamente, al Responsabile Unico del Procedimento la dismissione dei beni ricevuti e la loro alienazione/smaltimento.

Tutti i beni forniti dal concessionario devono essere nuovi di fabbrica e conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza. Le attrezzature e i macchinari, con alimentazione elettrica, forniti dal concessionario devono rispettare i requisiti vigenti in materia di efficienza dei consumi energetici. Alla scadenza del contratto, per tutti gli altri beni, il concessionario è tenuto a riconsegnare una dotazione almeno equivalente a quella iniziale.

La conduzione della struttura è a totale responsabilità e onere del concessionario, che deve assicurare la completa e perfetta efficienza di tutti i servizi e gli impianti.

Il concessionario è tenuto a predisporre tutte le misure necessarie per tutelare la sicurezza dei lavoratori e dei terzi in genere; in particolare, è obbligato alla integrale osservanza delle disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.. Il concessionario è altresì obbligato ad osservare tutti gli obblighi in materia di assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, malattie professionali ed ogni altra disposizione per la tutela dei lavoratori.

Il concessionario deve comunicare al Responsabile Unico del Procedimento il nominativo del responsabile della servizio di prevenzione e delle altre figure competenti in materia di salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Comune e il concessionario elaboreranno congiuntamente il piano di coordinamento per la limitazione ed il controllo dei rischi da interferenza nello svolgimento delle attività lavorative. Tale documento di valutazione del rischio da interferenza (D.U.V.R.I.) verrà allegato al Contratto.

La gestione della struttura deve avvenire nel rispetto di tutte le norme in materia di sicurezza e delle condizioni di comfort previste per gli ospiti e per il personale, garantendo, altresì, la temperatura degli ambienti prevista dalla normativa vigente.

Il concessionario è tenuto a rispettare gli obblighi informativi verso la Regione e gli altri enti competenti ai fini dell'aggiornamento annuale della banca dati delle strutture.

Articolo 15 Manutenzione ordinaria e straordinaria

Il concessionario si impegna a custodire ed a mantenere in buono stato, con interventi di manutenzione ordinaria, l'immobile, le attrezzature, gli elettrodomestici, gli impianti idrici, fognari, elettrici, riscaldamento, condizionamento, antincendio, gas, ecc., ad utilizzare gli stessi per lo svolgimento del servizio e a consegnare l'immobile e le attrezzature al Comune alla scadenza, o comunque alla cessazione del contratto, in buone condizioni (cioè compatibili con la normale usura).

Rimangono a carico del concessionario il servizio di manutenzione del montascale, gli interventi di manutenzione periodica della centrale di riscaldamento e di tutti gli altri impianti presenti.

Per l'individuazione degli interventi di manutenzione ordinaria si fa rinvio a quanto indicato nella Legge 457/78 recante norme per l'edilizia residenziale.

Rimangono a carico del concessionario il servizio di manutenzione del montascale, gli interventi di manutenzione periodica della centrale di riscaldamento e di tutti gli altri impianti presenti.

Sono a carico del Comune gli interventi di manutenzione straordinaria dell'edificio e dei relativi impianti, salvo che gli stessi siano imputabili ad incuria, negligenza ed imperizia del concessionario.

Nel caso in cui il concessionario rilevi problematiche di qualsiasi genere che possano provocare danno o pericolo per l'incolumità degli ospiti o della struttura, è tenuto ad adottare immediatamente i provvedimenti necessari ai fini della prevenzione del possibile pericolo (a titolo esemplificativo, provvedendo a transennature, recinzioni, barriere, interdizione all'uso totale o parziale degli ambienti, ecc.) dandone contestuale comunicazione al Comune affinché quest'ultimo disponga i provvedimenti di relativa competenza.

Articolo 16 Altri oneri a carico del concessionario

Il concessionario, inoltre:

- a) non può apportare modificazioni, innovazioni o trasformazioni degli spazi, se non previa approvazione del Comune e con spese a totale carico del concessionario stesso;
- b) deve permettere l'accesso all'immobile, sede dell'alloggio protetto, ai rappresentanti del Comune per le verifiche di cui all'art. 18 del presente capitolato;
- c) deve assicurare gli interventi di manutenzione in relazione ai locali/spazi ove si svolge il servizio e il mantenimento in piena e perfetta efficienza degli arredi e delle dotazioni, nel rispetto della vigente legislazione in materia, inclusa la loro sostituzione o la parziale sostituzione di componenti in caso di sopravvenuta mancata idoneità o sicurezza degli stessi;
- d) deve provvedere a dotare gli spazi di arredi ignifughi e in classe 1IM e dotare i locali degli arredi/attrezzature necessari alla gestione dell'attività, nel rispetto della normativa vigente;

e) deve effettuare la gestione, la sostituzione e la fornitura dei DPI.

Articolo 17 Consegna iniziale della struttura e delle relative dotazioni

La consegna della struttura e delle dotazioni di proprietà del concedente, è formalizzata entro 10 giorni dalla data di stipula del contratto, o all'avvio del servizio se anticipato, mediante apposito verbale di ricognizione sottoscritto dalle parti.

Il verbale formalizza la presa in carico da parte del concessionario della struttura e delle sue dotazioni; il verbale costituisce prova dello stato dell'immobile, delle relative pertinenze e delle dotazioni esistenti al momento della consegna.

Eventuali opere realizzate nel corso dell'esecuzione da parte del concessionario in assenza dell'autorizzazione del concedente devono essere rimosse, a cura e spese dello stesso concessionario, entro il termine assegnato dal Responsabile Unico del Procedimento, comunque non superiore a 30 giorni, mediante l'integrale ripristino dello status quo ante.

In caso di inadempimento di quanto sopra, il concedente provvede in via sostitutiva in danno al concessionario. Analogamente si potrà procedere in presenza di opere non autorizzate delle quali sia riscontrata l'avvenuta esecuzione all'atto della restituzione della struttura.

Articolo 18 Canone e verifica di conformità in corso di esecuzione

Il canone a carico del concessionario posto a base di gara è determinato in € 6.000,00 annui, oneri fiscali esclusi, da corrispondere in due rate semestrali.

Durante l'esecuzione del contratto, il Responsabile Unico del Procedimento, il Direttore dell'Esecuzione e i relativi incaricati possono accedere liberamente alla struttura per effettuare le verifiche di conformità delle prestazioni rese dal concessionario rispetto agli obblighi contrattuali dallo stesso assunti, senza obbligo di preavviso alcuno.

In particolare, il Responsabile Unico del Procedimento, il Direttore dell'Esecuzione e i relativi incaricati provvedono, in corso di esecuzione del contratto, a verificare il rispetto, da parte del concessionario, dei Criteri Ambientali Minimi di cui agli artt. 6.2. e 7 del presente capitolato.

La verifica può comportare ispezioni di ordine tecnico-amministrativo ed igienico-sanitario, nel corso delle quali il Responsabile del Procedimento o il Direttore dell'Esecuzione possono prendere visione e/o acquisire atti e/o documenti attestanti la gestione del servizio, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) il registro degli ospiti;
- b) i piani di assistenza individualizzati;
- c) le scritture contabili di previsione e consuntive, tenute secondo la natura giuridica del concessionario; la contabilità delle operazioni deve essere tenuta separata da qualsiasi altra attività che il concessionario svolga per sua natura. I documenti devono essere validati da soggetti abilitati alla revisione contabile (revisori, commercialisti, ecc.);
- d) il libro unico del lavoro; contratti di lavoro firmati con il personale; certificati di abilitazione previsti per legge e/o dal capitolato (o dai documenti di gara); attestati di pagamento di natura retributiva e contributiva;
- e) i libretti e/o altri documenti o certificati aggiornati e vidimati ai sensi di legge relativi alla conduzione e manutenzione degli impianti tecnologici e antincendio/sicurezza;

- f) i verbali delle visite ispettive igienico-sanitarie;
- g) le ricevute di pagamento del premio delle polizze assicurative richieste dai documenti di gara.

Il concessionario si obbliga a consentire le suddette verifiche e l'esibizione dei documenti necessari alle stesse.

Della verifica condotta verrà redatto apposito verbale, in triplice originale, sottoscritto dalle parti. Gli esiti della verifica saranno assunti ai fini dell'applicazione delle eventuali penali.

Il concessionario s'impegna a comunicare preventivamente al concedente l'effettuazione di specifiche prestazioni previste dai documenti di gara e dall'offerta aggiudicataria per le quali la verifica di conformità deve essere contestuale e/o non possa essere differita, quali, ad esempio, la fornitura di arredi e attrezzature in sostituzione e/o implementazione delle dotazioni esistenti. In tale fattispecie, il Responsabile Unico del Procedimento, il Direttore dell'Esecuzione, o i relativi incaricati, procederanno, con apposita verifica, ad accertare la conformità e la rispondenza delle stesse alle condizioni previste dai documenti di gara, e agli eventuali ulteriori obblighi assunti dal concessionario in sede di offerta.

Articolo 19 Restituzione della struttura e delle dotazioni.

Al termine del periodo contrattuale il concessionario dovrà riconsegnare la struttura e le dotazioni in perfetta efficienza, fatto salvo il normale deterioramento accertato per l'uso.

La restituzione della struttura è formalizzata al termine del periodo contrattuale mediante redazione di idoneo verbale di riconsegna, redatto in contraddittorio in triplice originale e sottoscritto tra le parti, che darà atto delle condizioni di restituzione dell'immobile, dell'effettivo mantenimento dei miglioramenti previsti dai documenti di gara, degli impianti esistenti, delle dotazioni ricevute all'atto della consegna e di quanto ulteriormente implementato nel corso della gestione.

In caso di danni provocati da incuria o negligenza da parte del concessionario e/o dagli utenti, il concedente potrà rivalersi sulle garanzie prestate.

Articolo 20 Certificazioni

La conformità dei materiali eventualmente utilizzati per la realizzazione di ulteriori arredi, quali rivestimenti, prodotti lignei, ecc., come degli eventuali componenti delle attrezzature tecnologiche e impiantistiche, deve essere dimostrata da idonea certificazione e/o da collaudi effettuati da laboratori accreditati e riconosciuti dallo Stato Italiano.

Il concessionario dovrà altresì fornire tutte le certificazioni, le prove di collaudo e quanto altro necessario all'ottenimento dei certificati di prevenzione incendi, agibilità, e qualsivoglia altro titolo necessario alla messa in funzione della struttura per le finalità cui è destinata.

Dette certificazioni e attestazioni devono essere presentate all'atto della consegna dell'immobile adibito al servizio, oggetto della concessione, per quanto attiene agli arredi e alle attrezzature introdotte, e, alla riconsegna della struttura, per quanto attiene alle dotazioni successivamente introdotte nel corso dell'esecuzione del contratto, in originale o copia conforme all'originale, ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Articolo 21 Controlli e verifiche

Il Comune si riserva la possibilità di effettuare controlli di qualità senza alcun preavviso e il concessionario dovrà comunque rendersi disponibile per le verifiche necessarie in qualsiasi giorno e ora.

Saranno inoltre previsti incontri periodici tra concessionario e comune, con cadenza almeno semestrale, volti all'esame congiunto delle problematiche generali emergenti dallo svolgimento delle attività.

Per eventuali inadempienze e penali si richiama la disciplina indicata nello schema di contratto.

Articolo 22 Carta dei servizi

La Carta dei servizi, in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente, descrive i livelli qualitativi e quantitativi del servizio erogato, le caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni, i diritti e i doveri degli utenti.

Il concessionario presenta al concedente, entro 30 giorni dalla stipula del contratto, una bozza di Carta dei Servizi, che dovrà essere approvata dal concedente, il quale può richiedere integrazioni e modifiche entro i successivi 30 giorni.

La Carta dei Servizi, una volta approvata, dovrà essere pubblicata sul sito istituzionale del concedente e sarà utilizzata quale strumento d'informazione degli utenti, nonché per esplicitare gli impegni del concessionario nei confronti degli utenti stessi.

Articolo 23 Reportistica

Al fine di garantire un opportuno monitoraggio e controllo dei servizi svolti nella struttura alloggio protetto per anziani "Il Bucaneve", il concessionario sarà tenuto a trasmettere al concedente:

- a cadenza mensile, il report nominale delle presenze;
- a cadenza semestrale, il rapporto di cui all'art. 6.2, lettera c, del presente capitolato (monitoraggio eccedenze alimentari);
- a cadenza annuale, una relazione sull'andamento del servizio, con l'indicazione di: eventuali problematiche verificatesi; report sulle iniziative svolte, unitamente alla descrizione dei livelli di adesione da parte degli ospiti; l'esito delle indagini di customer satisfaction condotte presso gli ospiti e i famigliari della struttura; proposte di iniziative od eventi.

Articolo 24 Allegati

Costituiscono allegati al presente capitolato:

1. Personale in servizio;
2. Beni mobili strumentali;
3. Report mensili;
4. Planimetria della struttura.