



**U.O.C. CRAV**

**SERVIZIO DI LAVANOLO BIANCHERIA, MATERASSERIA  
CAPI DI VESTIARIO  
PER LE AZIENDE SANITARIE DELLA REGIONE DEL VENETO**

**CAPITOLATO TECNICO**

## INDICE

INDICE .....	2
ARTICOLO 1 - OGGETTO E ARTICOLAZIONE DELL' APPALTO .....	3
ARTICOLO 2 – DURATA DELL' APPALTO.....	6
ARTICOLO 3 – VOLUMI DELL' APPALTO E CONSUMI MEDI .....	7
ARTICOLO 4 CARATTERISTICHE DEL NOLEGGIO .....	8
ARTICOLO 5 - TRASPORTI E MOVIMENTAZIONE INTERNA .....	10
ARTICOLO 6 - MEZZI E MATERIALI PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....	15
ARTICOLO 7 – CARATTERISTICHE DEL LAVAGGIO E DELLA STIRATURA DEI CAPI .....	16
ARTICOLO 8 – NORME SPECIALI PER IL TRATTAMENTO DI MATERASSI E GUANCIALI .....	18
ARTICOLO 9 – SISTEMA DI MONITORAGGIO .....	18
ARTICOLO 10 - GESTIONE DEL SERVIZIO PER LA PERSONALIZZAZIONE DELLE DIVISE.....	19
ARTICOLO 11 - FASI DEL SERVIZIO.....	19
ARTICOLO 12 - MODALITÀ DI CONTABILIZZAZIONE.....	19
ARTICOLO 13 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....	21
ARTICOLO 14 - PERSONALE DELLA DITTA.....	21
ARTICOLO 15 - NORME SULLA SICUREZZA DEL LAVORO, SULLA PREVENZIONE DEI RISCHI E SULLA FORMAZIONE DEL PERSONALE .....	23
ARTICOLO 16 – INFORTUNI E DANNI A COSE E PERSONE .....	23
ARTICOLO 17 – REFERENTE DELL' APPALTATORE.....	23
ARTICOLO 18 - DIRITTO DI SCIOPERO .....	24
ARTICOLO 19 - COPERTURE ASSICURATIVE.....	24
ARTICOLO 20 - VERIFICHE E CONTROLLI .....	25
ARTICOLO 21 - CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	25

## ARTICOLO 1 - OGGETTO E ARTICOLAZIONE DELL'APPALTO

Il servizio di lavanolo biancheria, materasseria, capi di vestiario per le Aziende Sanitarie della Regione del Veneto ha per oggetto i servizi e le forniture descritte nel presente Capitolato tecnico, atti a soddisfare le esigenze delle Aziende ULSS/A.O. della Regione del Veneto di seguito indicate, da espletare presso i Presidi Ospedalieri e le sedi territoriali secondo le modalità esplicitate nel presente capitolato.

La gara è articolata in 5 lotti territoriali come dettagliato nella sottostante tabella, nella quale vengono altresì individuate le decorrenze contrattuali (per il dettaglio delle sedi interessate all'appalto si rinvia all'Allegato D "Dettaglio Servizi").

NUMERO LOTTO	STRUTTURE INTERESSATE AL SERVIZIO (denominazione aziende sanitarie pre riforma)	DECORRENZA CONTRATTUALE	AZIENDE INTERESSATE AL SERVIZIO
LOTTO 1	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S. n. 1 Belluno	Dalla stipula contratto	Azienda U.L.S.S. n. 1 Dolomiti
	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S. n. 2 Feltre	Dalla stipula contratto	
	Strutture Ospedaliere e territoriali ex azienda U.L.S.S. n. 7 Pieve di Soligo	Dalla stipula contratto	Azienda U.L.S.S. n. 2 Marca Trevigiana
	Divise per Struttura territoriale di Castelfranco ex azienda U.L.S.S. n. 8 Asolo	Dalla stipula contratto	

<b>NUMERO LOTTO</b>	<b>STRUTTURE INTERESSATE AL SERVIZIO (denominazione aziende sanitarie pre riforma)</b>	<b>DECORRENZA CONTRATTUALE</b>	<b>AZIENDE INTERESSATE AL SERVIZIO</b>
<b>LOTTO 2</b>	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S. n. 10 Veneto Orientale	Dalla stipula contratto	Azienda U.L.S.S. n. 4 Veneto Orientale
	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S. n. 13 Mirano	Dalla stipula contratto	Azienda U.L.S.S. n. 3 Serenissima
	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S. n.14 Chioggia	Dalla stipula contratto	
	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S.ex Ulss 18 Rovigo	Dalla stipula contratto	Azienda U.L.S.S. n. 5 Polesana
	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S. 19Adria	Dalla stipula contratto	

<b>NUMERO LOTTO</b>	<b>STRUTTURE INTERESSATE AL SERVIZIO (denominazione aziende sanitarie pre riforma)</b>	<b>DECORRENZA CONTRATTUALE</b>	<b>AZIENDE INTERESSATE AL SERVIZIO</b>
<b>LOTTO 3</b>	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S. 15 Alta Padovana	Dalla stipula contratto	Azienda U.L.S.S. n. 6 Euganea
	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S. 16 Padova	01/02/2019	
	Strutture dell'A.O. di Padova	01/03/2019	A.O. Padova
	Strutture dello I.O.V. Istituto Oncologico Veneto di Padova	01/03/2019	I.O.V. Istituto Oncologico Veneto scadenza

NUMERO LOTTO	STRUTTURE INTERESSATE AL SERVIZIO (denominazione aziende sanitarie pre riforma)	DECORRENZA CONTRATTUALE	AZIENDE INTERESSATE AL SERVIZIO
LOTTO 4	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S. n. 20 Verona	Dalla stipula contratto	Azienda U.L.S.S. n. 9 Scaligera
	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S. n. 21 Legnago	Dalla stipula contratto	
	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S. n. 22 Bussolengo	Dalla stipula contratto	

NUMERO LOTTO	STRUTTURE INTERESSATE AL SERVIZIO (denominazione aziende sanitarie pre riforma)	DECORRENZA CONTRATTUALE	AZIENDE INTERESSATE AL SERVIZIO
LOTTO 5	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S. n. 6 Vicenza	1/04/2021*	Azienda U.L.S.S. n. 8 Berica
	Strutture Ospedaliere e territoriali ex Azienda U.L.S.S. n. 5 Ovest vicentino	1/04/2021*	
	Strutture territoriali ex Azienda U.L.S.S. n. 3 Bassano del Grappa	1/06/2021*	Azienda U.L.S.S. n. 7 Pedemontana
	Strutture territoriali ex Azienda U.L.S.S. n. 4 Thiene	Dalla stipula contratto	

\*salvo il caso in cui l'Azienda Ulss non eserciti la facoltà di recesso prevista dai contratti in corso in caso di aggiudicazione attivazione della presente gara regionale.

Il servizio ha per oggetto:

- noleggio, lavaggio, disinfezione, asciugatura, stiro piegatura e imballaggio di **biancheria piana** di corredo adeguata ai letti (lenzuola, federe, traverse, coprimaterassi, coperte, telini etc.), e per usi vari (tovaglie, asciugapiatti, asciugamani, camici pazienti, etc. secondo le esigenze indicate da ogni singola Azienda Sanitaria) per le necessità delle strutture delle Aziende Ulss (strutture ospedaliere, eventuali strutture residenziali, strutture sanitarie territoriali, etc.), compreso il servizio di movimentazione e trasporto.
- noleggio, lavaggio, disinfezione, asciugatura, stiro piegatura e imballaggio di **divise ed abiti da lavoro personalizzati**, per tutti gli usi e le necessità del personale delle Aziende, compreso il personale del SUEM, sia esso dipendente, convenzionato, specializzandi, contrattisti, borsisti, studenti delle scuole universitarie, etc.. In relazione al personale impiegato nei **Gruppi operatori e nelle Terapie Intensive le divise saranno non personalizzate** e suddivise per taglia con una gamma sufficientemente ampia di misure e taglie (indicativamente taglie dalla 40 alla 62 ed eventuale conformato; dalla XS alla XXXL) e con la possibilità di disporre di due misure di lunghezza (standard e corto).
- noleggio, lavaggio, disinfezione, sanitizzazione (trattamento antibatterico ed antimicotico ed

eventuale sterilizzazione), asciugatura e imballaggio di **materassi e guanciali**, in materiale idoneo alla prevenzione incendi, per tutti gli usi e le necessità delle singole aziende ULSS

- d) sostituzione e reintegro di ogni capo noleggiato che, a giudizio insindacabile della singola Azienda Ulss risulti deteriorato per l'uso e/o le modalità di lavaggio e non più ritenuto utilizzabile.
- e) organizzazione e gestione del servizio per la personalizzazione delle divise ai presidi per la personalizzazione delle divise, secondo le modalità indicate negli articoli seguenti del presente capitolato
- f) organizzazione e gestione con personale, attrezzature e mezzi propri del servizio di trasporto e distribuzione della biancheria pulita nonché raccolta e trasporto della biancheria sporca e di quella infetta o presunta tale, direttamente presso le unità operative e servizi delle singole Aziende Ulss, come meglio specificato nel presente capitolato
- g) lavaggio di capi o dispositivi medici riutilizzabili di proprietà della singola Azienda Ulss quali ad esempio: materassi in proprietà, tende, tutori, cinture/polsini, paraventi, capi di vestiario di degenti ospedalieri, indumenti dei neonati, biancheria di culle e incubatrici e bruchi di posizionamento prematuri ecc.. L'attività richiesta può variare anche in modo considerevole data la specificità dei prodotti anche se statisticamente può essere ricondotta ad un fabbisogno stimato annuo in Kg
- h) piccoli lavori di sartoria compresi i rammendi
- i) la fornitura di sacchi in polietilene per la raccolta della biancheria sporca, differenziati con codice colore in base alla tipologia di articolo e/o lavaggio, dotati di chiusura; l'aggiudicataria potrà proporre diverse combinazioni di codice colore, che dovranno essere appositamente approvate dalla singola Azienda ULSS.
- j) la fornitura di sacchi idrosolubili per materiale infetto e secondo sacco di colore rosso.

Il servizio dovrà essere svolto a regola d'arte per il raggiungimento del massimo beneficio sia per l'utente esterno, sia per il personale interno dell'Azienda.

Dovranno essere garantite la qualità dell'appalto nei singoli processi di lavorazione e modalità di esecuzione delle varie operazioni, nel rispetto dei tempi, delle procedure gestionali richieste e/o proposte, delle garanzie igienico-sanitarie e di sicurezza, della continuità del servizio.

Nell'appalto si intendono comprese le prestazioni di manodopera, la fornitura delle attrezzature compresa la loro pulizia e manutenzione, la fornitura dei materiali, la formazione, i servizi di consulenza gestionale sull'insieme delle attività che dovranno essere effettuate a supporto della corretta erogazione dei servizi sopraindicati.

L'impresa deve reintegrare periodicamente il numero e tipo di prodotti non più adeguati all'uso.

In particolare:

- per materassi e guanciali va garantita la sostituzione degli articoli quando usurati
- per i DPI (divise SUEM) va garantita la sostituzione qualora vengano meno le caratteristiche di fluorescenza, retro riflettanza, impermeabilità e integrità degli inserti.

I quantitativi stimati annui per ciascun singolo lotto e gli importi posti a base d'asta vengono indicati nella tabella allegata al presente capitolato (Allegato D).

## **ARTICOLO 2 – DURATA DELL'APPALTO**

**In relazione ai lotti 1, 2, 3 e 4, i contratti avranno una durata di anni 5 (cinque), con riserva di rinnovo per ulteriori 2 (due) anni**, su richiesta espressa della singola Azienda sanitaria contraente, valutata la convenienza economica e compatibilmente con la normativa in vigore.

**In relazione al lotto 5:**

- la decorrenza del contratto relativo alle strutture afferenti all'ex ULSS 4 "Alto Vicentino" è fissata nella stipula del contratto a seguito dell'aggiudicazione della gara; la durata massima del contratto relativo alle strutture dell'ex ULSS n. 4 è fissata in anni 5 (cinque), con riserva di rinnovo per ulteriori 2 (due) anni, su richiesta espressa dell'Azienda sanitaria contraente, valutata la convenienza economica e compatibilmente con la normativa in vigore
- la decorrenza dei contratti relativi alle strutture afferenti alle ex Aziende ULSS n. 3, 5 e 6 è fissata in aprile-giugno 2021, salvo il caso in cui le Aziende Ulss interessate non esercitino la facoltà di recesso, prevista dai contratti in corso in caso di aggiudicazione/attivazione della presente gara regionale; la durata dei contratti relativi alle strutture afferenti alle ex ULSS n. 3, 5 e 6 è fissata in anni 5 (cinque), con riserva di rinnovo per ulteriori 2 (due) anni, su richiesta espressa dell'Azienda sanitaria contraente, valutata la convenienza economica e compatibilmente con la normativa in vigore.

La Ditta appaltatrice, avrà l'obbligo di continuare la fornitura del servizio alle condizioni convenute, per consentire la definizione delle procedure relative all'espletamento di una nuova gara e, comunque, per un periodo non superiore a 180 giorni dalla data di scadenza del contratto.

### **ARTICOLO 3 – VOLUMI DELL'APPALTO E CONSUMI MEDI**

I volumi dei servizi da svolgere sono desumibili dall'Allegato D al presente Capitolato Speciale d'appalto.

Le entità in essi riportate sono indicative costituendo un impegno delle singole Aziende Ulss nel limite del 20% in più o in meno delle entità stesse trattandosi di volumi "storici" e quindi non compiutamente prevedibili e subordinati a fattori variabili e ad altre circostanze legate alla natura dell'attività.

Le singole Aziende Ulss relativamente ai servizi oggetto dell'appalto, si riservano la facoltà, nel corso del periodo contrattuale:

- a) di estendere i servizi appaltati a favore di nuovi Presidi e Servizi Ospedalieri o Territoriali, dandone preavviso all'appaltatore con almeno 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi di anti
- b) di sospendere o ridurre i servizi appaltati dandone preavviso all'appaltatore con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo, presso Presidi o altre sedi per effetto di modifiche organizzative dovute all'attuazione di leggi, di regolamenti o, più in generale, di determinazioni delle autorità nazionali o regionali.

L'appaltatore avrà l'obbligo di evadere tutte le necessità in relazione ai servizi indicati al precedente art. 1, tenendo conto dei quantitativi necessari per il buon funzionamento delle strutture, e comunque soddisfacendo le esigenze espresse dalle singole U.O. e Servizi.

I prezzi dei singoli servizi saranno corrisposti in relazione ai quantitativi reali, realizzati per ogni voce di prezzo e rilevati a consuntivo secondo quanto precisato all'articolo rubricato "Modalità di contabilizzazione".

Di seguito vengono riportate le basi d'asta unitarie per i vari servizi compresi nell'appalto; le modalità di contabilizzazione sono precisate al successivo art. 12 del presente:

Tipologia di servizio	Unità di misura	Base d'asta
Lavanoio della Biancheria Piana per letti e lettini di degenza per Presidi Ospedalieri e Strutture Territoriali con letti di degenza	prezzo per giornata di degenza	
Lavanoio di materassi e guanciali per letti e lettini di degenza per Presidi Ospedalieri e Strutture Territoriali con letti di degenza	prezzo per giornata di degenza  prezzo a posto letto giorno solare (i letti sono tutti dotati di materasso e guanciali anche se non occupati)	
Lavanoio divise e abiti da lavoro per il personale sanitario delle strutture ospedaliere	prezzo per giornata di pendete	
Lavanoio divise e abiti da lavoro per il personale sanitario delle strutture territoriali	prezzo per giornata di pendete	
Lavanoio divise e abiti da lavoro per Operatori tecnici addetti ai servizi di supporto (es. elettricisti, falegnami, idraulici, disinfettori, cinovigili, magazzinieri) e Portinai/Autisti	prezzo per giornata di pendete	
Lavanoio divise ad Alta Visibilità per operatori del SUEM 118	prezzo per giornata di pendete	
Lavaggio di capi o dispositivi medici riutilizzabili di proprietà della Azienda ULSS (quali ad esempio: tende, tutori, cinture/polsini, paraventi, eccezionalmente capi di vestiario di degenti ospedalieri, indumenti dei neonati, biancheria di culle e incubatrici e bruchi di posizionamento prematuri)  Gestione della logistica esterna ed interna ai Presidi Ospedalieri e territoriali (questo driver deve essere identificato a parte in quanto trattasi di costo fisso)  Prezzo a misura per articoli destinati a servizi e reparti che non generano degenza	prezzo a kg  Canone mensile  Prezzo a kg o a pezzo con relativo elenco articoli	

## **ARTICOLO 4 CARATTERISTICHE DEL NOLEGGIO**

### **I) PARTE GENERALE**

L'appaltatore dovrà fornire a noleggio:

- tutti gli articoli tessili costituiti dalla biancheria piana di corredo ai letti e per usi vari (tovaglie, asciugapiatti, asciugamani, camici pazienti, etc. secondo le esigenze indicate da ogni singola Azienda Sanitari) (con le caratteristiche indicate nell'Allegato A);
- tutti i capi di vestiario del personale (con le caratteristiche indicate nell'Allegato B);
- i materassi e guanciali (con le caratteristiche indicate nell'Allegato C);

### **II) BIANCHERIA PIANA**

Per quanto riguarda i capi di biancheria piana, l'appaltatore dovrà fornire a noleggio i dispositivi tessili di corredo ai letti o per altri scopi, nella tipologia e con le caratteristiche specificate negli "Allegato A".

**Per i presidi ospedalieri l'appaltatore dovrà fornire tutta la biancheria indicata nell'allegato A necessaria per la gestione delle giornate di degenza.**

**Per le sedi territoriali l'appaltatore dovrà fornire tutta la biancheria necessaria per la gestione delle attività svolte presso ciascuna sede.**

Nelle sottostanti tabelle vengono riportate le dotazioni base dei letti di degenza e delle culle per



neonati.

OGGETTO	DOTAZIONE LETTO ADULTO	DOTAZIONE CULLA PER NEONATO
Lenzuola	2	2
Federe	2	
Traverse	1	
Copriletto	1	
Coperta di lana	1	
Coprimaterasso	1	
Panno fustagno		2
Trapuntino		1
Telino		1

### III) DIVISE DA LAVORO

Per quanto riguarda le divise del personale, l'appaltatore dovrà fornire le divise di colore bianco. Le divise non personalizzate per il personale delle Sale Operatorie e delle Rianimazioni dovranno essere fornite nei colori che verranno indicati da ciascuna Azienda Sanitaria dopo l'aggiudicazione della gara.

**Ad ogni cambio turno tutto il personale dovrà avere a disposizione la divisa da lavoro pulita.**  
**Chiediamo di inserire la vestizione delle diverse figure professionali all'interno dell'allegato B con indicato per ognuna di esse il tipo di capo che dovrà essere assegnato.**

Per quanto riguarda gli indumenti da lavoro, l'appaltatore dovrà attenersi alla normativa vigente in materia nonché a regolamenti e/o Norme UNI EN vigenti.

**Sarebbe opportuno che fossero indicate nel dettaglio le norme di riferimento per tipologia di indumento da lavoro**

Al fine di consentire un adeguato riscontro a tali risponderne, l'appaltatore dovrà mantenere in essere per tutta la durata dell'appalto i capi con le caratteristiche di cui al presente capitolato, ovvero con caratteristiche diverse se concordate con l'Azienda.

La ditta dovrà fornire apposite divise ed attenersi alle indicazioni dell'Azienda, senza alcun aggravio di spesa, nel caso in cui al personale siano riscontrate intolleranze da tessuti o da quant'altro fornito ovvero necessità di foggia personalizzata a causa di limitazioni fisiche, certificate dalle autorità sanitarie competenti.

Tutta la biancheria per la vestizione dei dipendenti dovrà essere personalizzata, fatta eccezione per il personale delle sale operatorie e delle terapie intensive (e UU.OO. similari).

La personalizzazione dovrà essere fatta attraverso etichetta termosaldata da apporsi su ciascuno dei capi costituenti la dotazione individuale, posta sul lato alto sinistro anteriore della divisa.

L'etichetta non dovrà scolorirsi o staccarsi e dovrà riportare:

nome dell'azienda, nome e cognome dell'operatore, profilo (ruolo in azienda ulss), Unità Operativa/Servizio di appartenenza, salvo diversa indicazione fornita dall'Azienda Sanitaria.

Per il Presidio ospedaliero San Bortolo di Vicenza (lotto 5), in relazione al personale infermieristico che afferrisce ai reparti inseriti nei corpi centrali del presidio (escluse le palazzine minori), sarà ammesso l'utilizzo di divise non personalizzate (suddivise per taglia): per tali divise la distribuzione dovrà avvenire attraverso un sistema automatizzato.

Tutti i capi dovranno essere dotati di sistemi di tracciabilità (es. microchip).

La ditta dovrà essere in grado di fronteggiare ogni emergenza o particolari esigenze dell'Azienda pertanto dovrà essere prevista un'adeguata scorta di divise di pronta disponibilità in varie taglie non personalizzate e prive di dati identificativi – per garantire al personale un cambio idoneo in caso di urgenze, sostituzione dei capi usurati/rovinati.

In caso di nuova assunzione o cambio qualifica, i capi di vestiario saranno consegnati dall'appaltatore sulla base di una dichiarazione/richiesta sottoscritta dal referente individuato dalla singola Azienda Sanitaria, nella quale verranno precisati i dati da dover riportare nella personalizzazione della divisa (profilo-ruolo in azienda ulss, Unità Operativa/Servizio di appartenenza, etc.).

L'avente diritto alla dotazione di vestiario da lavoro dovrà aver cura del materiale avuto in consegna e ne sarà responsabile per tutto il tempo di durata del servizio nella qualifica specifica.

I capi ricevuti in dotazione verranno restituiti a cura del dipendente, in caso di interruzione del rapporto di lavoro, cambio qualifica o funzione, assenza per lunghi periodi (maternità, aspettativa, ecc ).

I capi personalizzati dovranno essere sostituiti/integrati a richiesta del dipendente nei seguenti casi:

- cambio della taglia
- in caso di furto, previa presentazione della denuncia alle autorità competenti
- in caso di smarrimento, previa dichiarazione sottoscritta dall'operatore
- in caso di usura
- in caso di rottura/danneggiamento derivanti da un corretto impiego.

Dell'operazione di ripristino l'appaltatore potrà mantenere apposite registrazioni con firma di ricevuta del dipendente interessato.

**In relazione al personale impiegato nei Gruppi Operatori e nelle Terapie Intensive la ditta dovrà fornire capi di vestiario non personalizzati.**

#### **IV) MATERASSI E GUANCIALI**

L'appaltatore dovrà fornire a noleggio tutti i materassi ed i guanciali a corredo dei vari tipi di letto di cui sono dotate le Aziende Sanitarie (standard, lettini, ecc), conformemente alle Normative vigenti e alle norme UNI.

Materassi e guanciali dovranno essere decontaminabili, disinfettabili, lavabili ed eventualmente sterilizzabili, senza subire alterazione alcuna, maneggevoli, confortevoli, anallergici, traspiranti, silenziosi, inodori, atossici, non generanti polveri e completamente privi di lattice.

Ad ogni Unità Operativa ospedaliera dovrà essere garantita la disponibilità di un numero di materassi e guanciali pari al numero di letti in dotazione e un'ulteriore scorta di 1 materasso, 2 cuscini per ogni 10 posti letto.

**Occorre indicare il numero di lavaggi annuali per posto letto (un lavaggio all'anno)**

**Occorre indicare la vestizione del singolo letto con un materasso e due guanciali per letto standard.**

### **ARTICOLO 5 - TRASPORTI E MOVIMENTAZIONE INTERNA**

L'obiettivo del processo è quello di assicurare la consegna, il ritiro e il trasporto dei prodotti oggetto dell'appalto, nel minor tempo possibile e nel rispetto della normativa applicabile, garantendo al contempo la massima sicurezza degli operatori, del personale dell'Azienda Sanitaria e dei degenti.

Il processo comprende sia attività che riguardano il trasporto primario (fino alle varie strutture dell'Azienda Sanitaria interessate) sia secondario (all'interno delle strutture).

L'appaltatore dovrà, inoltre, assicurare la costituzione di adeguate scorte presso un magazzino in disponibilità dell'aggiudicatario, nonché il loro monitoraggio ed eventuale ripristino, in modo che risulti sempre disponibile la dotazione idonea al perfetto espletamento delle attività a cui le unità operative sono preposte.

**Fatta salva la costituzione di scorte presso magazzini esterni dell'appaltatore, è fondamentale per la corretta erogazione del servizio, prevedere la disponibilità di locali da adibire a stoccaggio articoli e attività di guardaroba all'interno dei singoli Presidi Ospedalieri (così come avviene attualmente).**

Al fine di garantire la continuità del servizio, la Ditta dovrà assicurare la reperibilità per le emergenze anche al di fuori del normale orario di servizio e nelle festività. In tali casi le consegne dovranno essere effettuate entro 2 ore dalla chiamata.

**La disponibilità di locali guardaroba rende agevole l'intervento in tempi brevi alle eventuali emergenze.**

## **I. TRASPORTI**

Il trasporto della biancheria piana e confezionata, materassi e guanciali – sporchi e puliti - dovrà essere eseguito mediante automezzi appositamente a ciò adibiti, rispondenti alle norme di legge in materia, puliti e disinfettati quotidianamente. Sarà vietato il contemporaneo trasporto con lo stesso mezzo di capi puliti e sporchi, a meno che non siano individuate due apposite zone di carico dell'automezzo stesso, ermeticamente separate ed aventi accesso distinto direttamente dall'esterno. Dopo ogni trasporto di biancheria sporca l'automezzo utilizzato dovrà essere accuratamente disinfettato.

Qualora l'appaltatore abbia messo a disposizione mezzi a ridotto impatto ambientale, come eventualmente dichiarato nell'ambito della propria offerta tecnica, sarà tenuto ad utilizzare tale tipologia di mezzi. Potrà essere richiesta copia dei libretti di circolazione dei mezzi utilizzati.

Durante il ritiro e la distribuzione della biancheria non vi devono essere soste all'interno degli edifici di carrelli e contenitori per il trasporto e lo stoccaggio, al fine di mantenere libere le vie di fuga. Devono essere rispettati i percorsi interni pulito/sporco.

La Ditta dovrà mettere a disposizione tutti i mezzi necessari per la movimentazione.

**La disponibilità di locali guardaroba limita eventuali disagi legati alle soste di carrelli in locali non idonei.**

Le sedi e le frequenze potranno subire modifiche nel corso della vigenza contrattuale (apertura/chiusura UU.OO. e/o siti e/o variazioni degli stessi) senza che la Ditta Aggiudicataria possa nulla pretendere.

## **II. MOVIMENTAZIONE INTERNA**

L'appaltatore dovrà ritirare i capi sporchi, consegnare e distribuire quelli puliti, presso ciascuna struttura dell'Azienda Sanitaria (movimentazione interna), con propri operatori, secondo le modalità di seguito indicate.

### **A) DISTRIBUZIONE BIANCHERIA PIANA**

#### **A.1 Consegna della biancheria pulita**

Gli articoli puliti saranno riconsegnati direttamente dalla Ditta Appaltatrice alle Unità Operative/Servizi/Direzioni degli Ospedali e del Territorio.

- **Presidi Ospedalieri**

La consegna della biancheria piana pulita dovrà avvenire dal lunedì al sabato; gli orari ed i percorsi di consegna saranno concordati con ciascuna singola Azienda Sanitaria interessata alla fornitura: in ogni caso la consegna alle U.O. dovrà essere completata entro le ore 8:30.

La consegna entro le ore 8:30 ha un forte impatto sulle attività interne alle Strutture Ospedaliere in quanto nelle prime ore del mattino si svolgono le principali attività logistiche interne (ad esempio colazioni pazienti, distribuzione materiale economico e farmaceutico, ecc..) con conseguente aumento del traffico all'interno dei reparti e degli elevatori.

Per le domeniche e in caso di una festività infrasettimanali la consegna non dovrà essere effettuata: nel giorno precedente dovrà essere consegnata una quantità di materiale fino al doppio del fabbisogno per il giorno di consegna, come previsto nelle Schede del fabbisogno.

Nel caso di due o più festività seguenti, le consegne di biancheria piana e confezionata dovranno essere garantite e in questo caso, il secondo giorno il servizio dovrà essere comunque attivo, eventualmente con orari ridotti.

Le fasce orarie concordate dovranno essere specifiche per ciascun punto di consegna e dovranno essere rispettate con un arco temporale di tolleranza di 30 minuti.

La ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione delle Unità Operative carrelli-armadio chiusi mobili o altra equivalente dotazione per lo stoccaggio della biancheria pulita in quantità adeguata.

Tale carrello-armadio rimarrà fisso in reparto e per ogni U.O. la biancheria verrà integrata giornalmente dalla Ditta rispettando le “**Schede del fabbisogno**” che verranno comunicate alla Ditta aggiudicataria da ciascuna struttura.

Chiediamo di inserire un'ulteriore tabella contenente le quantità desiderate in scorta presso gli armadi di reparto che costituiranno le schede di fabbisogno per ogni tipologia di letto.

A titolo esemplificativo:

degenza ordinaria: vestizione posto letto e due cambi in armadio di reparto;

trattamenti dialitici, DH, DS: oltre alla copertura del letto tre cambi completi;

neonatologia: oltre alla copertura del letto quattro cambi completi.

Le note di consegna saranno controfirmate dall'operatore della Ditta che avrà effettuato la consegna e dal responsabile dell'unità operativa/Servizio cui il materiale sarà stato consegnato o suo referente; la ditta potrà proporre sistemi di tracciabilità che possano garantire l'avvenuta tracciabilità della consegna del materiale alternativi alle note di consegna.

Le Dotazioni indicate nelle Schede del fabbisogno potranno subire variazioni a seguito di modifiche organizzative o strutturali; le comunicazioni di queste variazioni saranno inviate a cura del coordinatore/responsabile di unità operativa con le modalità che verranno stabilite in accordo con l'impresa aggiudicataria.

#### - **Strutture territoriali**

L'appaltatore dovrà consegnare la biancheria pulita presso le sedi territoriali con le frequenze che verranno concordate con le Aziende sanitarie ad inizio contratto e comunque non meno una volta alla settimana .

### **A.2 Ritiro della biancheria sporca**

Il ritiro della biancheria piana sporca dovrà essere effettuato secondo gli orari ed i percorsi di ritiro concordati all'avvio del servizio con ogni singola Azienda Sanitaria.

- **Presidi Ospedalieri**

L'appaltatore dovrà ritirare i capi sporchi (biancheria, materasseria, capi di proprietà dell'azienda) presso le singole unità operative/Servizi ospedalieri dal lunedì al sabato, almeno in due momenti distinti nell'arco di ogni giornata con esclusione dei giorni festivi.

Nel caso di due o più festività seguenti, i ritiri dovranno essere garantiti e in questo caso, il secondo giorno il servizio dovrà essere comunque attivo eventualmente con orario ridotto.

- **Strutture territoriali**

L'appaltatore dovrà ritirare la biancheria sporca presso le sedi territoriali almeno una volta alla settimana.

La ditta appaltatrice provvederà al ritiro dopo che la stazione appaltante avrà provveduto, con proprio personale, all'inserimento del materiale sporco negli appositi sacchi con codice colore e all'accurata chiusura degli stessi, forniti dalla ditta in quantità adeguate, distinti per colore e contenuti in appositi carrelli che dovranno essere messi a disposizione dalla ditta in quantità adeguata. La ditta dovrà provvedere alla pulizia e sanificazione periodica dei carrelli al fine di garantirne l'igienicità.

## **B. DISTRIBUZIONE DI DIVISE PERSONALIZZATE**

### **B. 1 Consegna delle divise pulite**

Gli articoli puliti saranno riconsegnati direttamente dalla Ditta Appaltatrice alle Unità Operative/Servizi/Direzioni degli Ospedali e del Territorio.

### **B. 2 Raccolta delle divise sporche**

Le divise personalizzate sporche andranno raccolte in appositi sacchi identificabili con codice colore, inseriti in idonei contenitori/carrelli, presso i locali adibiti a spogliatoio o in diversi spazi che verranno individuati dall'Azienda Sanitaria.

## **C. DISTRIBUZIONE CAPI DI VESTIARIO NON PERSONALIZZATO PER I GRUPPI OPERATORI E TERAPIE INTENSIVE**

La ditta aggiudicataria dovrà consegnare le divise pulite presso le Sale Operatorie e Terapie Intensive. Le divise sporche relative dovranno essere ritirate negli appositi spazi individuati dalla singola U.O..

### **C.1 Distribuzione automatica delle divise presso i gruppi operatori**

Presso i Gruppi operatori/Terapie intensive dei Presidi ospedalieri nei quali è prevista la distribuzione automatica delle divise non personalizzate (Vedasi Allegato E "Servizio personalizzazione divise"), la ditta appaltatrice dovrà provvedere, con spese ed oneri a proprio carico, alla realizzazione/installazione di appositi sistemi per la distribuzione automatica delle divise non personalizzate presso i gruppi operatori.

Le eventuali opere edili ed impiantistiche verranno realizzati da ciascuna Azienda Sanitaria con costi ed oneri a proprio carico.

L'installazione, la gestione e la manutenzione dell'impianto e delle strumentazioni nel periodo contrattuale sarà a totale carico dell'appaltatore. I costi per l'energia rimangono a carico

dell'Azienda Sanitaria.

Il prelievo degli articoli dovrà avvenire tramite porte di distribuzione ove gli utenti, identificatisi mediante badge, richiederanno al sistema gli effetti di vestiario componenti la propria divisa (casacca più pantalone); dovranno essere previste possibilità alternative di ritiro della divisa nei casi in cui il badge fosse momentaneamente fuori uso.

Tramite il distributore dovrà essere garantito il ritiro consecutivo del numero di capi concordato con l'azienda in fase di avvio dell'appalto.

#### **D. DISTRIBUZIONE CAPI DI VESTIARIO PRESSO IL PRESIDIO OSPEDALIERO SAN BORTOLO DI VICENZA**

**D.1** Per il Presidio ospedaliero San Bortolo di Vicenza (lotto 5), in relazione al personale infermieristico che afferisce ai reparti inseriti nei corpi centrali del presidio (escluse le palazzine minori), sarà ammesso l'utilizzo di divise non personalizzate (suddivise per taglia).

**Per il personale delle UU.OO. del P.O. San Bortolo di Vicenza** ubicate presso il corpo centrale dell'Ospedale, la gestione (distribuzione e raccolta) di casacche e pantaloni dovrà avvenire mediante sistemi di distribuzione e raccolta automatica nei termini precisati nel presente capitolato.

La ditta appaltatrice dovrà provvedere, con spese ed oneri a proprio carico, alla realizzazione del sistema automatico di distribuzione, effettuando tutte le opere e gli impianti necessari al funzionamento del sistema di distribuzione.

L'installazione, la gestione e la manutenzione dell'impianto nel periodo contrattuale sarà a totale carico dell'appaltatore e, al termine del contratto, l'impianto dovrà essere disinstallato a completi oneri della ditta aggiudicataria, che dovrà anche provvedere al ripristino dei luoghi concessi in comodato.

La ditta aggiudicataria dovrà procedere alla pulizia degli spazi concessi in comodato e alla loro manutenzione ordinaria. L'Azienda Ulss oltre a mettere a disposizione i locali a titolo gratuito, effettuerà la fornitura del riscaldamento e dell'energia elettrica necessaria all'illuminazione dei locali ed al funzionamento dei distributori automatici; ulteriori spese ed utenze (per es. telefoniche) rimarranno a carico della ditta aggiudicataria.

Il prelievo degli articoli dovrà avvenire tramite porte di distribuzione ove gli utenti, identificatisi mediante badge, richiederanno al sistema gli effetti di vestiario componenti la propria divisa; devono essere previste possibilità alternative di ritiro della divisa nei casi in cui il badge fosse momentaneamente fuori uso.

Tramite il distributore dovrà essere garantito il ritiro consecutivo di massimo due capi puliti per tipo e la fornitura di ulteriori divise pulite a fronte del ritiro di quella sporca.

L'installazione del sistema automatico di distribuzione dovrà essere effettuata presso gli spazi concessi in comodato d'uso di cui alle planimetrie allegate (all. n.\_\_\_\_)

Dovrà essere installato un sistema automatico di ritiro in tutti i corridoi ove sono dislocati gli spogliatoi centralizzati del personale che ritira divise con il sistema automatizzato. I punti per raccolta automatica degli indumenti sporchi dovranno essere almeno 8, ubicati secondo le indicazioni contenute nella planimetria allegata (All. n.\_\_\_\_). Il dispositivo di raccolta deve prevedere una porta di accettazione automatica dove il dipendente lascia la propria uniforme sporca, il numero di porte deve tener conto dei dati di afflusso del personale come per il sistema di

distribuzione dei capi puliti.

Il numero complessivo delle porte automatiche di distribuzione del pulito e riconsegna dello sporco dovrà assicurare la massima flessibilità operativa, anche in condizione di afflusso contemporaneo di più utenti.

L'impianto di distribuzione automatizzata delle divise dovrà essere dotato di una stazione informatizzata contenente un software gestionale che consenta, tra l'altro, la tracciabilità completa dei flussi di vestiario, la rilevazione statistica dei consumi, la consultazione periodica dei fabbisogni di rifornimento del distributore, nonché altre funzioni di stampa e consultazione a disposizione dell'Ulss 8 Berica e dell'appaltatore.

**D.2 Per tutto il personale medico del presidio ospedaliero San Bortolo di Vicenza e per il personale infermieristico che non afferisce ai reparti inseriti nei corpi centrali del presidio, le divise dovranno essere personalizzate.** Gli articoli puliti saranno riconsegnati direttamente dalla Ditta Appaltatrice alle Unità Operative/Servizi/Direzioni. Le divise personalizzate sporche andranno raccolte in appositi sacchi identificabili con codice colore, inseriti in idonei contenitori/carrelli, presso i locali adibiti a spogliatoio o in diversi spazi che verranno individuati dall'Azienda Sanitaria.

## **E. IMBALLAGGIO**

I capi puliti dovranno essere imballati in pacchi sigillati, al fine di garantire la massima igienicità degli stessi. Essi dovranno essere consegnati in un involucro polietilenico o similare, funzionale all'uso corrente della biancheria e dei capi ivi contenuti. Il peso dei suddetti pacchi dovrà essere conforme alla normativa in materia di prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro.

~~Dovrà essere garantita la tracciabilità del processo di trattamento a cui sono stati sottoposti i capi contenuti nei singoli involucri.~~

## **ART. 6 - MEZZI E MATERIALI PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

L'appaltatore dovrà fornire per tutta la durata dell'appalto, il materiale occorrente per la raccolta, la consegna, la distribuzione e il contenimento della biancheria.

La ditta aggiudicatario dovrà mettere a disposizione in particolare:

- speciali contenitori chiusi antiribaltamento con ruote autobloccanti per il materiale pulito (CARRELLO/ARMADIO);
- carrelli per il supporto dei sacchi per la raccolta della biancheria sporca e quant'altro necessario per l'espletamento del servizio;

I carrelli destinati alla movimentazione e distribuzione degli articoli puliti (biancheria, divise del personale, ecc.), dovranno essere differenziabili e idonei al trasporto specifico, presentare caratteristiche tali da consentire maneggevolezza e sicurezza, anche al fine di prevenire danneggiamenti al patrimonio delle Aziende Sanitarie.

Per quanto riguarda i **sacchi** utilizzati per il ritiro della biancheria sporca, dovranno essere di polietilene a bassa densità, conformi alle normative vigenti, muniti di laccio di chiusura, differenziati con codice colore in base alla tipologia di articolo e/o lavaggio e di idoneo spessore.

Per la biancheria infetta o presunta tale, i contenitori dovranno essere costituiti da un sacco idrosolubile e da un secondo sacco di colore rosso e di idoneo spessore.

Per quanto riguarda l'eventuale utilizzo di **trattorini a trazione elettrica**, dovranno essere dotati di: ruote pneumatiche, girofaro, segnale acustico di retromarcia, luce di circolazione, segnalatore acustico, tetto di protezione, sistema di trattenuta del conducente, manuale di manutenzione e registro di manutenzione.

I rimorchi, se presenti, dovranno essere dotati di: quattro ruote pneumatiche di cui due sterzanti collegate al timone a mezzo ralla, con lunghezze e larghezza tali da garantire la sterzata, fermo dell'alzata del timone (non deve toccare terra al fine di prevenire danneggiamenti alle pavimentazioni), struttura del rimorchio adeguata al carico.

PRIMA DELL'AVVIO DEL SERVIZIO OGNI A.ULSS/AO DOVRA' VALUTARE, DI CONCERTO CON LA DITTA AGGIUDICATARIA, L'ADEGUATEZZA DEI MEZZI PROPOSTI (PESANTEZZA DELLO STESSO E TIPOLOGIA DELLE RUOTE) RISPETTO ALLA TIPOLOGIA DI STRUTTURA E DI PAVIMENTAZIONE ESISTENTE. LA DITTA AGGIUDICATARIA DOVRA', SE NECESSARIO, ADEGUARE I MEZZI PROPOSTI ALLE ESIGENZE DELLA STRUTTURA.

**Tutti i sistemi di trasporto (carrelli, roll container, automezzi) dovranno essere sanificati quotidianamente.**

**Tutti i mezzi transitanti all'interno dell'Azienda dovranno essere provvisti di assicurazione: potrà essere richiesto, a cura dell'Azienda, copia dell'assicurazione.**

## **ARTICOLO 7 – CARATTERISTICHE DEL LAVAGGIO E DELLA STIRATURA DEI CAPI**

Il lavaggio della biancheria dovrà essere eseguito a perfetta regola d'arte, con la consegna dei capi lavati, disinfettati, asciugati, stirati, piegati ed impacchettati.

La biancheria macchiata da materiale organico e da prodotti medicamentosi dovrà essere lavata sino alla completa rimozione delle macchie; in caso contrario tale biancheria dovrà essere eliminata.

Il processo di lavaggio e disinfezione dovrà garantire:

- una condizione chimica neutra;
- un risciacquo sufficiente ad eliminare ogni traccia di prodotti di lavaggio che possano essere responsabili di allergie e irritazioni;
- l'assenza di residui a secco;
- l'eliminazione degli odori.

La biancheria e la materasseria pulita consegnate alle U.O. e Servizi dovranno essere prive di qualsiasi elemento estraneo (oggetti, peli, capelli, ecc.), di aloni, strappi, macchie, buchi e possedere aspetto ed odore di pulito.

Allo stesso modo, i capi di vestiario lavati dovranno essere privi di qualsiasi elemento estraneo (oggetti, peli, capelli, ecc.), di aloni, strappi, macchie, buchi e possedere aspetto ed odore di pulito, nonché completi di bottoni o altri sistemi di chiusura (cerniera, fettuccia, ecc.).

I capi deteriorati, macchiati, strappati, bucati o, comunque, non corrispondenti ai requisiti minimi di pulizia ed estetica dovranno essere sostituiti.

La procedura di contestazione andrà svolta nei termini di cui all'art 30 del presente capitolato. L'aggiudicatario si dovrà far carico del ritiro del materiale non idoneo all'uso e alla pronta sostituzione dello stesso.



E' ammessa la riparazione di articoli che presentino lievi imperfezioni, purchè le medesime, a giudizio insindacabile degli organi competenti dell'Azienda Sanitaria, non contrasti con la funzionalità ed il decoro estetico.

In ogni caso non saranno ammessi all'uso manufatti non conformi, per i quali sono venuti meno il decoro o le caratteristiche fisico-meccaniche e/o l'ignifugicità.

Gli articoli che, ad esclusivo giudizio dell' Azienda Sanitaria, risultassero non idonei dovranno essere immediatamente sostituiti con materiale avente le medesime caratteristiche.

L'appaltatore dovrà provvedere all'opportuna suddivisione della biancheria secondo il tipo e l'uso, al fine di adottare, per ogni tipologia di articoli, il trattamento di lavaggio, stiratura e piegatura più idoneo e tale da ottenere il migliore risultato, sia dal punto di vista del lavaggio/disinfezione stesso, che della buona conservazione dei capi.

L'appaltatore dovrà garantire inoltre processi di lavorazione separati per la biancheria di degenza, il vestiario, la biancheria di Sala Operatoria, la biancheria infetta, la biancheria di cucina ed eventuali capi (tende, bendaggi ecc...) di proprietà dell'Azienda.

Il trattamento potrà essere effettuato sia ad acqua calda che a secco; la scelta sarà determinata dalle caratteristiche dei tessuti, dalla loro qualità e dal loro grado di sporcizia.

La biancheria che ad esclusivo giudizio della Azienda Sanitaria risulterà non sufficientemente lavata o mal stirata, dovrà essere sottoposta ad ulteriore trattamento a cura e spese dell'appaltatore.

La biancheria pulita dovrà presentare una carica microbica totale inferiore a 20 unità formanti colonie/100 cm<sup>2</sup> ed essere priva di specie patogene.

L'asciugatura della biancheria e dei capi di vestiario non dovrà lasciare un tasso di umidità residuo superiore al 4%/Kg, per evitare possibili cause di contaminazione rapida e di riproduzione di cattivi odori durante lo stoccaggio.

La biancheria piana stirata dovrà conservare la propria forma e non presentare deformazioni, pieghe o plissettature. I capi di vestiario dovranno essere stirati e piegati a regola d'arte; particolare attenzione dovrà essere posta alla piegatura della biancheria di sala operatoria, della quale dovrà essere controllata la perfetta integrità.

Tutti i capi lavati dovranno essere consegnati in involucri trasparenti in polietilene, appositamente impacchettati in modo da garantire la loro integrità ed il completo isolamento.

Le confezioni che presentassero difetti, lacerazioni o qualsiasi traccia di manomissione saranno rifiutate e l'appaltatore dovrà provvedere all'immediata sostituzione, senza alcun onere per l'Azienda.

### **Prodotti di lavaggio e stiratura**

L'appaltatore avrà l'obbligo di impiegare detersivi od altre sostanze, privi di fosforo, di NTA e DTA, idonei ad assicurare alla biancheria ed ai capi in genere la necessaria morbidezza e confortevolezza, nonché ad evitare qualsiasi danno fisico agli utenti, quali allergie, irritazioni della pelle e quant'altro.

L'Azienda Sanitaria si riserva di effettuare, anche mediante l'utilizzo di laboratori specializzati, specifiche analisi sulla biancheria, al fine di verificare l'eventuale presenza di sostanze chimiche o di residui della lavorazione, che possano reagire e riattivarsi in presenza di sudore, liquidi, medicinali o quant'altro normalmente utilizzato nelle terapie mediche, provocando danno agli utenti.

Per i pazienti affetti da sensibilità chimica multipla (MCS), dovranno essere forniti articoli lavati con adeguati prodotti privi di profumazioni, ecc. che saranno definiti in accordo con l'Azienda.

In ogni caso, all'inizio del rapporto contrattuale, l'appaltatore dovrà fornire all'Azienda Ulss l'elenco dei prodotti utilizzati nelle operazioni di lavaggio e stiratura corredato delle relative schede tecniche e di sicurezza.

Detti prodotti dovranno essere quelli presentati in sede di gara. Qualsiasi variazione di prodotto utilizzato dovrà essere preventivamente autorizzata dall'Azienda, la quale dovrà ricevere tempestivamente le relative schede del prodotto.

## **ARTICOLO 8 – NORME SPECIALI PER IL TRATTAMENTO DI MATERASSI E GUANCIALI**

I materassi ed i guanciali sporchi, opportunamente confezionati in idonei involucri richiudibili (di adeguata grandezza e resistenza) forniti dall'appaltatore, saranno ritirati direttamente presso le unità operative e i Servizi con la frequenza del ritiro della biancheria sporca.

Il lavaggio e disinfezione di materassi e guanciali deve avere caratteristiche tali da eliminare lo sporco, macchie e odori e deve comprendere un risciacquo sufficiente ad eliminare ogni traccia di detergente, che può essere causa di allergie o irritazioni.

Il procedimento di ricondizionamento non deve alterare le caratteristiche di reazione al fuoco dei prodotti e deve essere conforme a quanto indicato dal produttore (modalità di lavaggio e disinfezione, sostanze chimiche utilizzabili, ecc).

I materassi ed i guanciali puliti dovranno essere riconsegnati alle unità operative e Servizi, imbustati e sigillati in sacchi trasparenti e perfettamente asciutti.

Non sono ammessi all'uso articoli non conformi, per i quali sia venuto meno il decoro e le caratteristiche fisico-meccaniche di resistenza, portanza, elasticità, ecc., sia per i materassi che per i guanciali.

## **ARTICOLO 9 – SISTEMA DI MONITORAGGIO**

In relazione al circuito di movimentazione dei capi, sia biancheria che divise del personale, è richiesta alla ditta aggiudicataria l'adozione e la messa a disposizione di un sistema di tracciabilità mediante apposita procedura informatica.

Tale sistema dovrà realizzare i seguenti obiettivi:

- il monitoraggio delle consegne della biancheria, materassi e guanciali alle UU.OO./Servizi destinatari in rapporto alle dotazioni/fabbisogni previsti, funzionale anche alla verifica dell'andamento dei consumi, con la produzione di report ed avvisi di allerta in caso di superamento o diminuzione degli standard stabiliti dalla stazione appaltante. Il monitoraggio dovrà essere realizzato anche da personale della stazione appaltante attraverso accesso web su un portale reso disponibile dal Gestore dell'appalto ai diversi utenti che individuerà la S.A.;
- il monitoraggio delle consegne delle divise personalizzate, in termini di singoli capi di cui si compongono, funzionale alla verifica dei tempi di uscita/entrata dei singoli capi in dotazione nonché l'allocazione degli stessi.

### **Reportistica**

L'appaltatore dovrà essere in grado di fornire appositi reports per singola Azienda Sanitaria relativi a:

- quantitativo e tipologia di capi puliti consegnati alle varie UO/Servizi giornalmente e mensilmente
- quantitativo di materassi e guanciali puliti consegnati alle varie unità operative giornalmente e mensilmente
- quantitativo di divise pulite non personalizzate, consegnate giornalmente e mensilmente per tipologia
- quantitativo di divise personalizzate pulite, consegnate giornalmente e mensilmente per tipologia

## **ARTICOLO 10 - GESTIONE DEL SERVIZIO PER LA PERSONALIZZAZIONE DELLE DIVISE**

Presso gli ospedali indicati nell'Allegato E (Servizio personalizzazione divise) l'appaltatore sarà tenuto ad istituire e ad organizzare un servizio per la personalizzazione delle divise, gestito da proprio personale, nell'ambito dei locali che l'Azienda Ulss metterà a disposizione in comodato d'uso.

Il servizio consiste nella gestione delle attività necessarie per la personalizzazione delle divise: individuazione taglia, prova, adattamento, etc..

Il personale addetto dovrà essere presente nei giorni feriali lun-ven e negli orari indicati nell'Allegato E (Servizio personalizzazione divise).

Poiché vengono assegnati locali in comodato per la vestizione del personale che presuppone la messa a disposizione di scorte di divise importanti, per rendere più funzionale il servizio si ritiene necessario utilizzare i locali anche per espletare il servizio di guardaroba, preparazione biancheria e relativa consegna, oltre ad uno stoccaggio scorte di biancheria piana e materasseria.

## **ARTICOLO 11 - FASI DEL SERVIZIO**

La ditta dovrà dare avvio al servizio entro 60 giorni dalla stipula del contratto.

Entro 180 giorni dall'avvio del servizio, la ditta dovrà gestire a regime tutti i servizi oggetto dell'appalto garantendo regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali.

I tempi indicati sono idonei con la precisazione che i 180 gg per la messa a regime decorrono dalla definizione e verbalizzazione di tutti gli articoli da fornire in base alla documentazione di gara e all'offerta tecnica.

## **ARTICOLO 12 - MODALITÀ DI CONTABILIZZAZIONE**

I servizi saranno contabilizzati secondo le modalità e la suddivisione sotto specificati. Tutti gli oneri che l'appaltatore sosterrà per il perfetto adempimento delle obbligazioni saranno remunerati esclusivamente mediante i corrispettivi dell'appalto determinati come di seguito precisato.

**a) Lavanolo della Biancheria Piana per letti e lettini di degenza** per i Presidi Ospedalieri e le strutture territoriali con posti letto di degenza: prezzo a giornata di degenza (comprende il noleggio, il trattamento di sanificazione, il trasporto del pulito, la consegna fino alle UU.OO. utilizzatrici, il ritiro dello sporco, il trasporto, compreso la messa a disposizione delle attrezzature fisse e mobili); nel prezzo si intende ricompresa tutta la teleria per usi vari (tovaglie, asciugapiatti, etc) utilizzata presso i P.O. e le sedi territoriali con letti di degenza.

Il prezzo forfettario offerto per giornata di degenza si riferisce a tutte le tipologie di degenze: ordinarie, day hospital, sedute dialitiche, degenze neonatologia, degenze in eventuali strutture residenziali gestite dall'Ulss.

La Ditta procederà a fatturare mensilmente la quantità di giornate medie mensili, così come indicate da ciascuna Azienda Sanitaria e risultanti dai prospetti allegati al presente capitolato. Al fine di effettuare i conguagli (differenza tra giornate di degenza effettive e fatturate), con cadenza annuale, ciascuna Azienda Sanitaria, per la parte di propria competenza, comunicherà al fornitore il numero preciso di giornate di degenza effettivamente contabilizzate nel semestre di riferimento.

Sulla base di tali dati la Ditta provvederà quindi ad emettere eventuali note di accredito/addebito.

**La fornitura di biancheria piana necessaria per la gestione delle attività svolte presso le sedi territoriali prive di posti letto adibiti a degenza (e contabilizzata a giornate di degenza) si intende ricompresa nel prezzo offerto per la gestione delle divise degli operatori del territorio.**

- b) **Lavanolo di materassi e guanciali per letti e lettini di degenza** per i Presidi Ospedalieri e le strutture territoriali con posti letto adibiti a degenza: ~~prezzo a giornata di degenza~~ **prezzo a posto letto per giorno solare (i letti sono tutti dotati di materasso e guanciali anche se non occupati)** (comprende il noleggio, il trattamento di sanificazione, il trasporto del pulito, la consegna fino alle UU.OO. utilizzatrici, il ritiro dello sporco, il trasporto, compreso la messa a disposizione delle attrezzature fisse e mobili).
- c) **Lavanolo divise e abiti da lavoro per il personale sanitario delle strutture ospedaliere:** prezzo al giorno per operatore, si presume che ogni operatore lavori 365 giorni/anno (comprende il noleggio, il trattamento di sanificazione, il trasporto del pulito, la consegna fino alle UU.OO. utilizzatrici, il ritiro dello sporco, il trasporto dello sporco, compreso la messa a disposizione delle attrezzature fisse e mobili, la gestione del servizio per la personalizzazione delle divise, la distribuzione a mezzo di distributori automatici delle divise non personalizzate per i Gruppi Operatori e le Terapie intensive come indicati nell'allegato D: il personale sanitario impiegato nelle Terapie intensive e nelle Sale operatorie che utilizza sia capi personalizzati (casacca-camicc-pantalone bianco) sia capi non personalizzati viene contabilizzato una sola volta per ciascuna giornata di lavoro;
- d) **Lavanolo divise e abiti da lavoro per il personale sanitario delle strutture territoriali:** prezzo al giorno per operatore, si presume che ogni operatore lavori 365 giorni/anno (comprende il noleggio, il trattamento di sanificazione, il trasporto del pulito, la consegna fino alle UU.OO. utilizzatrici, il ritiro dello sporco, il trasporto, compreso la messa a disposizione delle attrezzature fisse e mobili e la gestione del servizio per la personalizzazione delle divise)

**La fornitura di biancheria piana necessaria per la gestione delle attività svolte presso le sedi territoriali prive di posti letto adibiti a degenza (e contabilizzata a giornate di degenza) si intende ricompresa nel prezzo offerto per la gestione delle divise degli operatori del territorio.**

- e) **Lavanolo divise e abiti da lavoro per Operatori tecnici addetti ai servizi di supporto (es. elettricisti, falegnami, idraulici, disinfettori, cinovigili, magazzinieri) e Portinai/Autisti delle strutture ospedaliere e delle strutture territoriali:** prezzo al giorno per operatore, si presume che ogni operatore lavori 365 giorni/anno (comprende il noleggio, il trattamento di sanificazione, il trasporto del pulito, la consegna fino alle UU.OO. utilizzatrici, il ritiro dello sporco, il trasporto, compreso la messa a disposizione delle attrezzature fisse e mobili e la gestione del servizio per la personalizzazione delle divise)
- f) **Lavanolo divise ad Alta Visibilità per operatori del SUEM 118:** prezzo al giorno per operatore, si presume che ogni operatore lavori 365 giorni/anno (comprende il noleggio, il ritiro dello sporco, il trasporto, il trattamento di sanificazione, il trasporto del pulito e la consegna fino alle UU.OO. utilizzatrici)

In ordine al precedenti punti c), d), e), f)

- per il primo anno di servizio la Ditta procederà a fatturare mensilmente il numero di giornate operatore, calcolate tenendo a riferimento il numero di operatori riportati nei prospetti allegati al presente capitolato

- con cadenza annuale, ciascuna Azienda Sanitaria provvederà a comunicare all'aggiudicatario il numero di dipendenti vestiti, calcolato alla luce di eventuali cessazioni e/o nuove assunzioni, che dovrà essere preso a riferimento dalla ditta per la contabilizzazione mensile nell'anno contrattuale

**g) Lavaggio di capi o dispositivi medici riutilizzabili di proprietà della Azienda Ulss** (quali ad esempio: tende, tutori, cinture/polsini, paraventi, eccezionalmente capi di vestiario di degenti ospedalieri, indumenti dei neonati, biancheria di culle e incubatrici e bruchi di posizionamento prematuri) Prezzo a Chilo per prodotti di ciascuna azienda Sanitaria. La Ditta procederà a fatturare mensilmente le quantità di Chilogrammi consegnati da ciascuna singola Azienda Sanitaria.

**h) Gestione della logistica esterna ed interna ai Presidi Ospedalieri e territoriali: Canone mensile** (questo driver deve essere identificato a parte in quanto trattasi di costo fisso)

**i) Prezzo a misura per articoli destinati a servizi e reparti che non generano degenza: Prezzo a kg o a pezzo** (con relativo elenco articoli)

### **ARTICOLO 13 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Il pagamento del corrispettivo, sarà disposto a seguito di presentazione di regolare fattura che la Ditta emetterà con cadenza mensile posticipata. La fattura dovrà essere inviata a mezzo PEC o posta in accordo con la singola Azienda Sanitaria.

Le singole Aziende Sanitarie procederanno al pagamento a termini di legge.

I pagamenti alla Ditta aggiudicataria potranno essere totalmente o parzialmente sospesi, previa regolare contestazione, per inadempienze nell'esecuzione del servizio o qualora sorgano contestazioni di natura amministrativa.

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi di pagamento dei corrispettivi dovuti, il fornitore potrà sospendere il servizio e, comunque, le attività previste nel contratto; qualora il fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo il contratto si potrà risolvere di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con posta certificata o raccomandata A.R. da parte dell'Azienda Sanitaria.

La Ditta appaltatrice si impegna a rispettare gli obblighi sulla tracciabilità dei pagamenti previsti dalla L. 136/2010,

Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, prevista dall'art. 3 della L. 136/2010, La Ditta appaltatrice, i subappaltatori e i sub contraenti a qualsiasi titolo interessati dalla fornitura oggetto di appalto devono utilizzare conti correnti bancari o postali, accessi presso banche o presso la società Poste Italiane Spa, dedicati alle commesse pubbliche. Tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto devono essere registrati sul conto corrente dedicato e i pagamenti saranno effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario emesso dal Tesoriere della Azienda Sanitaria.

### **ARTICOLO 14 - PERSONALE DELLA DITTA**

La ditta, nell'espletare il servizio, deve impiegare proprio personale qualificato, in numero adeguato a garantire la buona esecuzione del servizio, di assoluta fiducia e di provata riservatezza, che osservi diligentemente tutte le norme e disposizioni generali e disciplinari in vigore e che si astenga da iniziative e comportamenti non concordati con gli appositi Servizi delle Aziende Sanitarie

preposti al controllo.

La ditta deve impegnarsi nello stesso tempo a sostituire, a richiesta o di propria iniziativa, quei soggetti che diano motivo di lamentele.

I dipendenti dell'appaltatore, impiegati presso le Strutture delle Aziende Sanitarie, dovranno dimostrare di possedere una adeguata conoscenza della lingua italiana tale da metterli in grado di esprimersi e comprenderla almeno nei limiti ritenuti necessari allo svolgimento delle mansioni cui sono adibiti, dovranno tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori sanitari, ed agire in ogni occasione con la diligenza del caso.

La ditta appaltatrice dovrà fornire all'inizio dell'appalto l'elenco del personale addetto al servizio (con indicazione delle esatte generalità e qualifica) e degli orari di servizio, nonché a segnalare tempestivamente le successive variazioni. L'accesso ai locali sarà consentito al solo personale segnalato per iscritto dall'impresa appaltatrice.

Gli addetti al servizio dovranno essere sempre presenti nelle zone di lavoro loro assegnate, negli orari concordati con le Aziende Sanitarie (la Ditta dovrà essere sempre in grado di precisare chi ha effettuato quel lavoro e in quale orario). Non saranno ammesse variazioni dell'orario se non preventivamente autorizzate dalle Strutture delle Aziende Sanitarie.

La presenza sul posto di lavoro dei dipendenti, e il relativo orario di svolgimento del Servizio, dovrà essere documentata dalla Ditta aggiudicataria mediante opportuno sistema di rilevazione (l'ULSS metterà a disposizione i propri orologi marcatempo e le relative schede magnetiche).

Gli addetti al servizio dovranno indossare idonea divisa, sempre pulita, con il contrassegno della Ditta e apposito cartellino per un immediato riconoscimento. La divisa dovrà essere di colore e foggia diversi da quelle in uso al personale dipendente dell'ULSS.

I dipendenti dell'Impresa hanno l'obbligo:

- di mantenere il segreto d'ufficio su tutti i fatti o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento del reparto/servizio dell'ULSS, delle quali abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio;
- di consegnare al Responsabile del Reparto/Servizio ogni oggetto trovato durante lo svolgimento dell'attività.
- di rispettare tutte le norme inerenti alla sicurezza sul lavoro di cui è direttamente ed esclusivamente responsabile la Ditta appaltatrice.
- di adeguarsi tassativamente alle disposizioni dell' ULSS in materia di sicurezza.
- di evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento delle attività svolte nelle UU.OO./servizi;
- di non prendere ordini da estranei;
- di rifiutare qualsiasi compenso e/o regalia;
- di evitare gli sprechi nell'uso di energia elettrica;
- di non fumare in orario di servizio.

Il Personale impiegato dalla ditta dovrà seguire (o aver seguito) un corso di formazione che preveda, oltre all'insegnamento delle specifiche metodiche tecniche, anche l'insegnamento delle norme comportamentali da tenere nello svolgimento del proprio lavoro in ambiente ospedaliero e non (nozioni in materia d'igiene e sanificazione, con particolare riferimento ai rischi ed ai sistemi di sicurezza da adottare, sulle malattie infettive, loro trasmissioni, ecc...).

Il personale dell'impresa dovrà essere in possesso del requisito della sana e robusta costituzione e potrà essere sottoposto a tutte le visite mediche, agli accertamenti radiologici e batteriologici e alle vaccinazioni previste dalle norme in materia, e a quelle specificatamente richieste dalla Direzione Medica.

### **Clausola sociale**

Nel rispetto di quanto previsto dagli Accordi Nazionali di Categoria e dagli accordi comunitari, in caso di cambio di gestione, si stabilisce l'obbligo per la Ditta Aggiudicataria di assorbire ed utilizzare prioritariamente nell'espletamento del servizio, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante (cfr. - Parere Aut. vig. sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture 13/3/2013 n. AG19/13 e 20/13).

Nell'allegato F al presente viene riportato l'elenco del personale impiegato dalle ditte che attualmente gestiscono il servizio di lavanolo (Allegato F) presso le varie Aziende Sanitarie.

Rimane fermo che ciascuna Impresa è libera di formulare offerta secondo le proprie strategie organizzative, nel rispetto degli obblighi derivanti dalle norme applicabili e del CCNL.

#### **ARTICOLO 15 - NORME SULLA SICUREZZA DEL LAVORO, SULLA PREVENZIONE DEI RISCHI E SULLA FORMAZIONE DEL PERSONALE**

L'appaltatore provvederà all'applicazione di quanto disposto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i in relazione all'attività oggetto del presente appalto.

L'Azienda Sanitaria e l'appaltatore:

- coopereranno all'attuazione delle misure di protezione e prevenzione dei rischi relativi all'attività lavorativa oggetto dell'appalto;
- coordineranno gli interventi di protezione e prevenzione dei rischi cui sono esposti i lavoratori, informandosi reciprocamente al fine di eliminare o ridurre al minimo i rischi dovuti alle interferenze tra le imprese coinvolte nell'esecuzione delle attività previste dal presente Capitolato (l'Azienda promuoverà tale coordinamento; l'obbligo non si estende ai rischi propri dell'attività dell'appaltatore).
- in particolare per quanto attiene ai rischi derivanti da possibili interferenze si rimanda al "Documento unico di valutazione dei rischi" (DUVRI), redatto da ciascuna Azienda Sanitaria, allegati al presente.

#### **ARTICOLO 16 – INFORTUNI E DANNI A COSE E PERSONE**

L'Azienda Sanitaria sarà esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dell'appaltatore nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere sarà già compensato e compreso nei corrispettivi del contratto.

Gli operatori vittime di infortunio sul lavoro da materiale biologico, dopo aver ricevuto le prime cure e gli interventi profilattici che verranno effettuati in emergenza presso il Pronto Soccorso, si dovranno rivolgere al Medico competente della Medicina del Lavoro dell'appaltatore per gli esami sierologici e per i successivi controlli degli esami stessi.

Gli operatori dovranno altresì recarsi presso il Responsabile dell'esecuzione del contratto per la notifica dell'infortunio.

L'appaltatore ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi a tutte le direttive di carattere generale e speciali impartite dalla singola Azienda per il proprio personale rese note attraverso comunicazioni scritte, ovvero a quelle appositamente emanate per il personale dell'appaltatore. Tali Direttive saranno oggetto di comunicazione da parte del Responsabile dell'esecuzione del contratto della singola Azienda Sanitaria nel periodo di start up.

#### **ARTICOLO 17 – REFERENTE DELL'APPALTATORE**

L'appaltatore dovrà indicare alla singola Azienda Sanitaria il nominativo di un suo rappresentante che avrà il dovere di predisporre tutti gli adempimenti previsti contrattualmente e che fungerà da referente nei confronti della stessa. Ogni comunicazione, segnalazione o reclamo eseguito nei confronti del Referente dell'appaltatore si intenderà eseguito all'appaltatore medesimo.

Il Referente dovrà inoltre controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni ed i compiti stabiliti per il regolare funzionamento del servizio. Egli dovrà mantenere un contatto continuo con gli addetti segnalati dall'Azienda Sanitaria per il controllo dell'andamento del servizio. Il Referente dell'appaltatore dovrà essere reperibile tramite telefono cellulare, fax e e-mail e per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria al di fuori delle ore di servizio.

In ogni caso di assenza o impedimento del Referente, l'appaltatore dovrà comunicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto.

## **ARTICOLO 18 - DIRITTO DI SCIOPERO**

L'oggetto del presente appalto costituisce servizio di pubblica utilità, pertanto, in caso di sciopero, si applicherà la Legge 146/90 e s.m.i., che prevede l'obbligo di assicurare i servizi minimi essenziali, secondo le intese definite dal contratto collettivo nazionale di lavoro e dai contratti integrativi provinciali ed aziendali, per quanto riguarda i contingenti di personale. L'appaltatore dovrà provvedere, tramite avviso scritto, con un anticipo di 5 giorni, a segnalare alle Aziende la data effettiva dello sciopero programmato. Dovrà porre in essere ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni le quali non potranno mai subire interruzioni, neppure nel caso di ritardo nei pagamenti.

## **ARTICOLO 19 - COPERTURE ASSICURATIVE**

La Ditta appaltatrice risponderà direttamente dei danni alle persone, alle cose, alle strutture interessate, ed a terzi (cose e/o persone) comunque provocati nell'esecuzione del presente contratto che possano derivare da fatto proprio, dal personale o da chiunque chiamato a collaborare.

Le Aziende Sanitarie sono esonerate da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere al personale di cui si avvarrà la Ditta appaltatrice nell'esecuzione del contratto.

La Ditta appaltatrice, pertanto, si impegna a stipulare una polizza RCT/RCO nella quale venga esplicitamente indicato che l'Azienda Sanitaria è considerata "terza" a tutti gli effetti.

L'Assicurazione dovrà essere prestata sino alla concorrenza di massimali di garanzia non inferiori a €10.000.000,00 per sinistro, per persona o cose.

Inoltre, dovrà garantire le rivalse di qualsiasi Ente e/o dei dipendenti della Ditta appaltatrice per infortuni e/o malattie professionali con massimali di garanzia non inferiori a €10.000.000,00 per sinistro e per ciascuna persona.

La Ditta appaltatrice prima di iniziare il servizio dovrà produrre all'Azienda Sanitaria copia di detta polizza, unitamente alla quietanza di pagamento del premio.

La quietanza di pagamento del premio dovrà essere presentata con la periodicità prevista dalla polizza stessa onde verificare il permanere della validità del contratto di assicurazione per tutta la durata del servizio.

La mancata stipulazione della polizza, la non conformità della stessa rispetto a quanto stabilito nel presente articolo o il mancato pagamento del premio, tale da pregiudicare l'efficacia della copertura assicurativa, costituiscono motivo di risoluzione del presente contratto (clausola risolutiva espressa, art. 1456 del Codice Civile). Qualora la ditta non dovesse provvedere al risarcimento o alla riparazione del danno creato, nel termine fissato dalla relativa lettera di notifica, l'Ulss resta autorizzata a provvedere direttamente, in danno dell'impresa, trattenendo l'importo sulle fatture in scadenza, fatte salve le determinazioni inerenti e conseguenti ai maggiori oneri.



## **ARTICOLO 20 - VERIFICHE E CONTROLLI**

E' facoltà dell'Azienda effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, con le modalità che riterrà più opportune, controlli per verificare la rispondenza del servizio fornito dalla ditta alle prescrizioni contrattuali del presente Capitolato e alle normative vigenti in materia.

I controlli dovranno essere effettuati preferibilmente in contraddittorio alla presenza del Rappresentante della ditta o di suo sostituto.

La biancheria potrà anche essere campionata presso laboratori specializzati per ogni tipo di accertamento che potesse rendersi necessario e nulla potrà essere richiesto all'Azienda per la quantità di campioni prelevati.

Le modalità di controllo potranno prevedere:

- a) verifica delle condizioni operative al momento dell'ispezione effettuabile anche presso la sede esterna dell'Impresa, in base ai principi igienici enunciati nel presente capitolato, a quanto presentato dall'Impresa in offerta, oltre che al rispetto della normativa vigente;
- b) verifica degli standard qualitativi del servizio in base al piano di autocontrollo predisposto dall'Impresa appaltatrice e dall'analisi delle non conformità non gestite e non risolte dalla Ditta assegnataria del servizio;
- c) verifica della corrispondenza della qualità della biancheria piana e della biancheria confezionata, nonché dei capi ad alta visibilità dichiarata nel progetto e quella effettivamente riscontrata;
- d) verifica di quanto espresso in offerta e corrispondenza tra quanto presentato nel progetto di gara e quanto concretamente realizzato.

## **ARTICOLO 21 - CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Nell'ambito delle misure adottate per il CONTROLLO DELLA QUALITA' dovranno essere chiaramente individuati in particolare:

- a) il controllo di processo da parte dell'Azienda Sanitaria;
- b) il sistema di autocontrollo adottato dall'Impresa appaltatrice, verificato dalle Strutture competenti dell'Azienda Sanitaria.

### **a) Controllo di processo dell'Azienda Sanitaria**

Il controllo di processo prevede la verifica dei processi, delle istruzioni operative e delle modalità di gestione ed espletamento delle diverse attività erogate dall'Impresa e descritte nel progetto tecnico presentato in sede di gara, a partire dal monitoraggio delle fasi del collaudo nelle modalità descritte in precedenza.

### **b) Sistema di autocontrollo dell'Impresa Appaltatrice**

La ditta dovrà implementare una specifica attività di autocontrollo e le relative schede/chek list per il monitoraggio delle diverse attività-fasi di lavoro, nonché per la verifica del proprio operato in merito al rispetto della metodologia di lavoro, che evidenzino le criticità e pianifichi le azioni correttive calibrate sulle specificità delle esigenze delle Aziende Sanitarie

La Ditta dovrà formulare e proporre periodicamente (almeno 1 volta l'anno) anche un questionario di gradimento del servizio da sottoporre agli utenti del presente appalto ed ai collaboratori del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

In caso di inadempimenti o inefficienze, le aziende sanitarie avranno la facoltà di chiedere l'esecuzione immediata o la ripetizione dei lavori necessari per il regolare andamento del servizio, nel rispetto degli obblighi contrattuali. Ove ciò non fosse possibile o conveniente per l'Azienda Sanitaria, la medesima provvederà a quantificare l'importo delle prestazioni non eseguite, applicando le penalità previste al successivo articolo.

Il primo personale incaricato al quotidiano controllo operativo dell'appalto sono i Coordinatori infermieristici o loro delegati, che dovranno riferire e collaborare con il DEC ed i suoi collaboratori.

Il controllo potrà essere effettuato dalle competenti strutture dell'Azienda Sanitaria anche mediante l'eventuale compilazione del modulo di segnalazione delle "non conformità", rilevate dai referenti delle Strutture ed Unità Operative interessate dalla fruizione del servizio, che saranno raccolte e trasmesse al DEC che provvederà alla rielaborazione per le eventuali contestazioni secondo quanto disposto dal presente Capitolato Tecnico con riferimento all'inadeguatezza del servizio, non adeguato lavaggio, rammendo, piegatura e stiratura dei capi, nonché al comportamento dell'operatore ed al ritardo della consegna della biancheria rispetto ai tempi concordati.

A seguito dell'apertura di non conformità, per i predetti inadempimenti, l'appaltatore dovrà rispondere attraverso la proposizione di azioni risolutive, da attivare nel più breve tempo possibile e comunque entro 2 ore, o di azioni correttive, da concordare con l'Ente nella tempistica che verrà definita, a seconda della gravità della non conformità rilevata, anche con l'applicazione delle penalità previste al successivo articolo.

Il controllo sarà effettuato in collaborazione-contraddittorio con l'Impresa Appaltatrice. Le modalità di determinazione delle verifiche e la periodicità dell'effettuazione dei controlli, il numero degli stessi saranno programmate e concordate con l'Impresa assegnataria, sulla base di principi e criteri condivisi e tenuto conto del ciclo mensile della fatturazione e della globalità dell'appalto da collaudare, tenuto conto della percentuale minima del 2,5% per le divise e del 5% per la biancheria piana, dell'intera popolazione da sottoporre a controllo nel periodo di riferimento.

In qualsiasi momento e sulla base delle risultanze emerse sarà possibile modificare il numero delle verifiche e del campione da sottoporre al controllo di risultato.

Il controllo che sarà effettuato in contraddittorio tra il DEC ed i suoi collaboratori ed i referenti dell'Impresa Appaltatrice dovrà riguardare:

- lo stato di lavaggio e di usura dei capi di biancheria piana e confezionata;
- la qualità e l'igienicità delle dotazioni utilizzate per il trasporto della biancheria lungo tutta la filiera;
- la modalità di consegna/ritiro della biancheria nel rispetto delle prescrizioni igieniche e delle normative di sicurezza;
- la quantità della biancheria che dev'essere consegnata quotidianamente ai vari reparti e servizi sulla base delle dotazioni concordate.

Al termine di un periodo di sperimentazione e taratura dell'intero sistema, che sarà concordato tra l'Azienda Sanitaria e l'Impresa assegnataria, le verifiche saranno effettuate con frequenza, almeno settimanale, comunicando l'esecuzione delle stesse il giorno prima. Se ritenuto opportuno potrà essere condiviso un programma delle verifiche. L'unità controllata sarà sorteggiata o comunicata al momento stesso dell'avvio della verifica.

In caso di assenza di un rappresentante dell'Impresa, la verifica potrà venire effettuata direttamente dall'Azienda Sanitaria e l'Impresa non potrà opporre a riguardo alcuna contestazione circa modalità e risultato ottenuto.

Il sistema proposto, per l'effettuazione di tali controlli, ad esempio per l'igienicità delle dotazioni utilizzate per il trasporto e la distribuzione della biancheria piana e confezionata, dovrà, inoltre, tenere conto di concetti oggettivabili, come sotto riportato:

- un concetto di pulito, inteso come conformità, considerato come assenza o limitatezza entro certi range pre-definiti nel protocollo specifico di macchie, alonature, residui solidi, depositi,

residui organici, quali peli, sporco in genere, etc..., compatibilmente con la tipologia della superficie e dell'oggetto considerati;

- l'assenza totale di corpi estranei e residui organici o la limitatezza di macchie, strappi e scuciture all'interno di un margine pre-definito nel protocollo specifico uguale o inferiore a 2 centimetri di diametro e/o lunghezza per la biancheria piana e di 1 cm. per le divise;
- lo strumento adottato per la misurazione delle diverse tipologie di sporco sarà costituito dall'uso di misurazione lineare, ove possibile, oltre al controllo visivo;

La ditta aggiudicataria, in accordo con i competenti uffici dell'Azienda Sanitaria, sulla base del progetto presentato e delle indicazioni su indicate, concorderà la modalità adeguata per la raccolta dei dati e la loro traduzione in grafici e reports statistici da consegnare periodicamente all'Azienda Sanitaria.

L'Impresa aggiudicataria dovrà quindi farsi carico della fornitura, dell'installazione e manutenzione del programma informatico dedicato alla gestione del sistema di controllo di risultato, alla formazione del proprio personale e del personale dell'Azienda Sanitaria deputato a detto controllo. La messa a punto del sistema di controllo di risultato dovrà essere effettuato secondo la tempistica stabilita nel progetto presentato in sede di gara, e, comunque, non oltre sei mesi dalla data di decorrenza del contratto.

Resta inteso che con la Ditta aggiudicataria del servizio saranno concordate, in base alle risorse disponibili, le modalità da seguire per l'effettuazione dei controlli di risultato (numero dei controlli e la periodicità programmata degli stessi e le risorse impegnate).

Le modalità di funzionamento dei controlli di risultato saranno scritte in un protocollo specifico e controfirmato dalle parti per essere allegato come specifica appendice al contratto.

**Le caratteristiche tecniche degli articoli offerti devono risultare da Schede tecniche allegate al Progetto Tecnico**

## **ARTICOLO 22 - PENALITÀ**

Salvo più gravi e diverse sanzioni previste dalle norme di legge, in caso d'accertato inadempimento o ritardo nello svolgimento del servizio, le Aziende Sanitarie applicheranno le seguenti penalità, sempre salvo l'ulteriore risarcimento dei danni, che saranno comunicate al Gestore con P.E.C., restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora ed ogni altro provvedimento giudiziale:

- **€ 1.000,00** per ogni giorno consecutivo di ritardo di avvio del servizio, rispetto alla tempistica stabilita nel progetto di gara, salvo cause di forza maggiore o di eventi indipendenti dalla volontà della ditta appaltatrice; in caso di superamento di un termine di 15 gg. l'Azienda ha facoltà di risolvere il contratto, assegnare ad altra Ditta il servizio, salvo l'applicazione delle penalità stabilite, l'incameramento della cauzione e l'addebito di ogni ulteriore onere e spesa;
- **€ 300,00** per ognuna delle seguenti violazioni:
  - delle prescrizioni tecniche e gestionali relative alle prestazioni oggetto del presente appalto (non conformità di qualunque natura);
  - degli obblighi stabiliti dal presente Capitolato;
  - delle norme sul personale;
  - all'orario previsto per la consegna della biancheria ai reparti rispetto ai tempi concordati con le Singole Aziende Sanitarie;

- per utilizzo di teleria, biancheria confezionata, divise ed indumenti ad alta visibilità non rispondenti ai requisiti fissati dal presente Capitolato e a quelli indicati dalla ditta nel progetto tecnico;
- **€600,00** per ciascuna delle seguenti violazioni specifiche delle norme del presente contratto:
  - mancato rispetto delle condizioni igieniche (promiscuità sporco-pulito, assenza di pulizia, ...) nei depositi, nei carrelli e nei mezzi di trasporto;
  - mancata fornitura di divise a nuovo assunto, di reintegro delle dotazioni concordate di biancheria piana e di divise;
  - mancata applicazione delle modifiche apportate alle divise;
  - mancata o ritardata nomina del referente responsabile operativo dell'appalto;
  - mancata rintracciabilità del referente reperibile dell'impresa appaltatrice;
  - consegna di materiale sprovvisto di imbustamento;
  - mancata rispondenza degli articoli forniti alle specifiche tecnico-merceologiche dei prodotti offerti. Tale mancanza comporta anche la sostituzione immediata degli articoli non conformi.

Tutti gli importi sopra descritti, confermati da un richiamo scritto, raddoppieranno in caso di applicazione della stessa penale per la 2<sup>a</sup> volta. L'applicazione delle penali non esclude in ogni caso il risarcimento degli eventuali danni né qualsiasi altra azione legale che l'Azienda Sanitaria intenda eventualmente intraprendere.

**In caso di inadempimento totale o parziale, confermato da almeno tre richiami scritti**, dovuto a dolo o a colpa grave dell'appaltatore, il contratto potrà essere risolto con incameramento del deposito cauzionale e fatto salvo il risarcimento dell'eventuale danno subito. In tale fattispecie rientrano l'inosservanza delle prescrizioni più importanti del presente Capitolato Speciale, come ad esempio:

- la mancata produzione del piano di autocontrollo, del controllo di risultato e del sistema di rintracciabilità delle divise e dei capi ad alta visibilità, nonché delle procedure di attivazione e concreta applicazione di detti sistemi;
- il non approvvigionamento o il ritardato approvvigionamento oltre ad un termine massimo di 48 ore della biancheria, divise, telerie, capi particolari, capi ad alta visibilità etc... e di altro materiale necessario per l'espletamento del servizio;
- il mancato rispetto alle disposizioni vigenti in materia di personale, assicurativa, assistenziale e della sicurezza nei confronti del personale addetto
- la mancata presentazione della polizza assicurativa prevista dal presente capitolato.

La ditta affidataria, inoltre, sarà tenuta al rimborso di tutte le maggiori spese conseguenti alla rescissione, sino a quando l'Azienda Sanitaria non sarà pervenuta ad una nuova aggiudicazione, e ciò per un periodo non superiore a 30 (trenta) giorni dalla rescissione stessa.

Nel caso in cui la ditta affidataria del servizio dovesse risultare inadempiente in alcune prestazioni e forniture, l'Azienda Sanitaria oltre alle sanzioni sopra previste, avrà la possibilità di effettuare direttamente o far effettuare a terzi i servizi e le forniture, addebitando ogni spesa e relative penalità.

Tutti i reclami e le osservazioni, atte a giustificare la volontà di recesso o disdetta del contratto, dovranno essere fatte per PEC.

Nel caso di incameramento totale o parziale della cauzione, il Gestore dovrà provvedere alla ricostituzione della stessa nel suo originario ammontare.

L'Azienda, qualora i disservizi dovessero perdurare, avrà altresì la piena facoltà di considerare il contratto risolto di diritto per colpa della ditta appaltatrice e conseguentemente di procedere, senza bisogno di messa in mora e con semplice provvedimento amministrativo, all'incameramento della cauzione definitiva e all'esecuzione del servizio dalla Ditta che sarà risultata 2<sup>o</sup>, in sede di gara. A carico del precedente appaltatore resterà l'onere del maggior prezzo pagato rispetto a quello conve-

nuto, salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito e salva ogni altra azione che la stazione appaltante ritenga opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

### **Allegati**

Allegato A – Biancheria Piana

Allegato B – Divise del personale

Allegato C – Materassi e guanciali

Allegato D – Dettaglio servizi

Allegato E – Servizio personalizzazione divise

Allegato F – Elenco personale impiegato dalle ditte che attualmente gestiscono il servizio di lavanolo

Nell'allegato D è necessario specificare le gg di degenza relative ai posti letti ordinari, Day Hospital, Day Service, numero di prestazioni dialitiche, OBI (Osservazioni Brevi Intensive), SDAC (Servizi Diagnostici Ambulatoriali Complessi).

Per i reparti pediatrici vanno specificate le giornate di degenza ed i letti riservati alle mamme

Occorre specificare i posti letto riservati alle guardie mediche sia all'interno dei Presidi Ospedalieri che sul territorio.

E' necessario esplicitare la vestizione delle diverse figure professionali all'interno dell'allegato B con indicato per ognuna di esse il tipo di capo che dovrà essere assegnato.