



**U.O.C. Approvvigionamento e gestione
dei servizi in outsourcing e logistica**

Oggetto: Esiti consultazione preliminare di mercato per l'affidamento della gestione del servizio residenziale della Comunità Alloggio per persone con disabilità "La Rondine" di Chiarano (TV), dell'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana. ID 4689

Ai sensi degli articoli 77 e 78 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., la scrivente Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana pubblica sul proprio profilo Committente, in modo anonimo, le osservazioni ed i contributi pervenuti, di seguito riportati, in esito alla consultazione preliminare di mercato di cui in oggetto.

Distinti saluti.

Il Responsabile Unico del Progetto
Direttore U.O.C. Approvvigionamento e gestione
dei servizi in outsourcing e logistica
Dott.ssa Patrizia Favero

Responsabile del Procedimento: Dr.ssa Patrizia Favero
Responsabile dell'Istruttoria: Rag. Massimo Cagnato – tel.: 0422 323040
Referente per la Pratica: Dott.ssa Stefania Corsetti – tel. 0422 323052

ESITI CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO

Prima osservazione/contributo pervenuto. Testo:

<< ...

Con riferimento alla Vostra consultazione preliminare di mercato per la gara a procedura aperta telematica per l'affidamento della gestione del servizio residenziale della comunità alloggio per persone con disabilità "La Rondine" di Chiarano, per l'azienda Ulss 2 Marca Trevigiana, per il periodo di 36 mesi. Vi comunichiamo la nostra disponibilità a partecipare e a fornire il nostro contributo.

Con riferimento alla vostra Consultazione preliminare relativa al bando in oggetto, Vi comunichiamo quanto segue:

la nostra azienda, [... omissis ... n.d.r.], partecipa attivamente a questo tipo di consultazioni per valutare le opportunità offerte e contribuire al miglioramento dei servizi sanitari offerti alla comunità.

Apprezziamo lo sforzo profuso dalla Vostra ULSS nell'indire questa consultazione, volta a raccogliere il parere degli operatori del settore e ad ottimizzare il bando di gara.

Tuttavia, abbiamo riscontrato alcune criticità che, se non chiarite e/o modificate, potrebbero rendere difficile se non impossibile l'esecuzione del servizio nel rispetto dei diritti delle persone con disabilità e la sicurezza.

Nello specifico, evidenziamo le seguenti:

1. Modalità e svolgimento del servizio

Il requisito relativo al rispetto degli standard previsti (L.22/2002, DGRV 84/2007, DGRV 1719/2022) indica un monte ore di 1400 minuti che in una struttura come quella denominata LA RONDINE, non sono sufficienti a coprire l'intero arco orario previsto in una situazione di sicurezza sia per gli ospiti che per gli operatori.

Il valore 1400 minuti genera una presenza oraria giornaliera massima di 30 ore di operatore, di cui solo 6 sono svolte da 2 operatori in co-presenza, generando così una situazione dove per circa 10 ore giornaliere rimane solo un operatore con 9 persone con disabilità gravissima e comportamenti problema auto, etero aggressivi e picacismo distribuiti su 3 piani, inoltre in caso di dover accompagnare un utente ai servizi o doverlo lavare o cambio panno, i rimanenti 8 sarebbero lasciati senza una supervisione da parte del personale.

Inoltre il monte ore generale ripartito tra i vari operatori non permette la creazione di una turnistica operativa che rispetti le normative vigenti.

Per quanto riguarda invece i 180 minuti previsti per la figura Educativa, non rispettano lo standard indicato dall'accreditamento delle strutture (L. 22/2002, DGRV 84/2007, DGRV 1719/2022).

Lo standard prevede un Educatore a 36 ore ogni 10 ospiti, quindi per 9 ospiti sarebbero 32,40 (quindi 216 minuti a persona a settimana), inoltre vista la complessità e la gravità degli utenti [... omissis ... n.d.r.], sarebbe opportuno confermare le ore di Coordinamento già previste nel precedente appalto, (ore 12.5). Tali figure hanno il compito di garantire il presidio sanitario (salute e benessere delle Persone), molto impegnativo e articolato in questo Servizio, con coordinamento di figure – uffici esterni: psichiatri, fisioterapisti, Medici di Medicina Generale, ADI (Assistenza Domiciliare Integrata), reparti specialistici di Ospedali, e garantire la presenza nelle frequenti visite di carattere sanitario programmate e non (prevalentemente in ospedali o case di cura a Treviso, ad un'ora di strada dalla Sede del Servizio; in queste situazioni solitamente sono necessari due operatori per garantire il regolare svolgimento della visita – intervento).

Inoltre, all'interno del capitolato, non è prevista la figura dell'OSS a supporto del turno notturno (notte passiva). Ma riteniamo, che questa strada non sia praticabile sia per la conformazione della Struttura,

dislocata su tre livelli, sia per un requisito di salute e sicurezza come previsto dal Testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro L. 81/2008 e normative in materia di gestione delle emergenze e antincendio.

Qualsiasi procedura in caso di emergenza (incendio, attività sismica, comportamenti aggressivi da parte degli utenti, attività di movimentazione delle persone con disabilità qualora la situazione igienica sanitaria lo richiedesse) non potrebbe essere svolta da un solo operatore, esponendo così sia il datore di lavoro che la stazione appaltante ad una procedura penale (come previsto dalla L.81/2008) in caso di infortunio o danno. Il piano di gestione delle emergenze verificato anche in sede di certificazione ISO 45001 prevede una organizzazione minimale non compatibile con quanto previsto dal capitolato (nessuna procedura di emergenza è applicabile con un solo operatore).

2 Requisiti di professionalità del personale impiegato

Siamo a chiedere l'inclusione nei requisiti professionali della Laurea Classe L-19 in Scienza dell'Educazione oltre al titolo di studio Classe L/SNT2 diploma di laurea in professioni sanitarie. La carenza di personale laureato in campo sanitario crea difficoltà nel reperire le figure professionali; si ritiene importante poter garantire le competenze comunque in ambito educativo e, attraverso formazione e collaborazione con altre figure presenti, avere comunque del personale preparato.

In relazione a tali criticità, chiediamo alla Vostra ULSS di voler Valutare il punto Critico 1 e Rivedere il punto critico 2.

Qualora non fosse possibile accogliere le nostre osservazioni di chiarimento e/o modifica, esprimiamo, fin d'ora, la nostra preoccupazione per le conseguenze che una programmazione e selezione non adeguata potrebbe avere sull'efficacia, l'efficienza e la sicurezza dei servizi offerti alla cittadinanza.

... >>.

Seconda osservazione/contributo pervenuto. Testo:

<< ...

Con il presente scritto, l'operatore economico [... omissis ... n.d.r.], intende fornire il proprio contributo al fine di supportare l'Azienda ULSS n.2 Marca Trevigiana nella definizione di una documentazione di gara chiara, attuabile e sostenibile, coerente con la normativa di settore ed idonea a garantire la massima qualità del servizio che sarà oggetto della futura procedura d'appalto per "L'affidamento della gestione del servizio residenziale della comunità alloggio per persone con disabilità "La Rondine" di Chiarano".

In riferimento all'Art.2 – Oggetto dell'appalto appare eccessivamente ampia la casistica riguardante i fruitori del servizio ("prove del nucleo familiare" o "permanenza impossibilitata temporaneamente o permanentemente"), che potrebbe includere situazioni molto diverse tra loro sotto il profilo dell'intensità assistenziale, delle esigenze educative e delle aspettative progettuali.

Tale genericità potrebbe creare delle difficoltà riguardanti l'organizzazione del servizio e la definizione precisa del fabbisogno di personale e risorse da mettere a disposizione.

*A tal fine, si suggerisce di definire con maggiore precisione la tipologia di utenti o comunque di prevedere un range orientativo in termini di profili funzionali, grado di autonomia ed ulteriori specifiche idonee a garantire una migliore coerenza tra fabbisogno, risorse professionali ed il progetto educativo-assistenziale predisposto per la gestione del servizio. Proprio con riferimento a quanto poc'anzi affermato potrebbe essere utile ai fini di una corretta e dettagliata progettazione del servizio da svolgere prevedere una **scheda-tipo/griglia di profilo utente**.*

In aggiunta, si richiede se nell'ambito dell'appalto vi siano dei limiti numerici o percentuali massime rispetto all'inserimento di utenti in regime di pronta accoglienza per il quale è nota la presenza di bisogni gestionali ed assistenziali più urgenti e complessi.

Ancora, crediamo che con riferimento alla dotazione di personale ed ai minutaggi assistenziali

l'impostazione dei minutaggi sembra correttamente ispirata al rispetto delle normative regionali in vigore, tuttavia, l'indicazione di 1.400 minuti settimanali per ospite per l'attività assistenziale corrisponde a circa 23,3 ore a settimana per ciascun utente, quindi complessivamente per 10 utenti si tratta di oltre 230 ore/settimanali di personale OSS. Ciò determina la necessità di impiegare più di 6 unità equivalenti a tempo pieno solo per l'area assistenziale, a cui si sommano le altre figure professionali da impiegare (operatori educativi ed infermieri).

Tutto quanto considerato comporta un elevato fabbisogno di personale, che rischi di incidere fortemente sull'equilibrio economico dell'appalto.

La Scrivente società obietta la rigidità nell'indicazione dei "minuti medi settimanali per ospite" fissati all'interno del capitolato sulla base della convinzione che ciò lasci poco spazio all'adattamento personalizzato del servizio. È ritenuto importante che - per l'articolazione di un servizio tanto delicato quanto complesso come quello oggetto della presente procedura - sia necessario favorire una maggiore flessibilità nell'attuazione di progetti individualizzati specie con riguardo ad utenti dotati di maggiore autonomia.

In questa situazione, appare necessario che i minutaggi espressi in capitolato possano essere modulati in maniera più flessibile in modo da adottare una strategia coerente con le caratteristiche dell'utenza, permettendo - inoltre - all'aggiudicatario di esaltare la propria capacità progettuale e gestionale garantendo un servizio efficace e pienamente focalizzato sulle specifiche esigenze individuali di ciascun utente.

In aggiunta riteniamo doveroso fornire alcuni contributi in ordine all'Art. 6 – Modalità di svolgimento del servizio nella parte in cui vengono elencate le seguenti attività al cui espletamento è tenuta la Ditta aggiudicataria:

- 1) FORNITURA DEI PASTI**
- 2) PULIZIA E SANIFICAZIONE**
- 3) TRASPORTO**
- 4) SMALTIMENTO RIFIUTI**
- 5) SERVIZIO DI LAVANDERIA**

La previsione di questi servizi impone all'operatore economico di prevedere un impegno organizzativo e gestionale rilevante, oltre ad un aumento dei costi operativi e del fabbisogno di personale qualificato da impiegare nel servizio.

A tal fine, si propone di inserire in capitolato la possibilità di coinvolgere gli utenti con finalità educative e di integrazione, nell'ottica di accrescere l'autonomia degli stessi. Ossia, suggeriamo la possibilità di impiegarli, sotto la supervisione del personale specializzato, nello svolgimento di attività quotidiane come possono essere la preparazione dei pasti o il servizio di lavanderia. In questo modo riteniamo che si possa realizzare a pieno la filosofia per la quale sono state concepite le comunità alloggio ovvero ricreare un clima che si avvicini il più possibile a quello familiare e che possa assicurare il mantenimento e lo sviluppo della rete sociale di riferimento.

*Ancora, si intende sottolineare come per lo svolgimento delle attività sopra menzionate vadano inserite in capitolato le **indicazioni qualitative minime**, ad esempio il rispetto dei protocolli igienico-sanitari, frequenze, tipologie di pasti (bilanciati, dietetici, etc.) e modalità di gestione dei rifiuti per assicurare la qualità e la sicurezza del servizio.*

Potrebbe essere utile allegare al capitolato di gara una checklist o standard operativi in modo da rendere più chiari i requisiti minimi attesi.

Un'ultima precisazione che riteniamo doverosa è riferita al trasporto con mezzi propri rispetto al quale si propone di richiedere nel capitolato una clausola per la verifica e la certificazione dei mezzi adoperati, la quale comprenda i requisiti minimi di sicurezza ed idoneità per il trasporto di persone con disabilità.

L'Art.8 – Requisiti di professionalità del personale impiegato merita attenzione da parte nostra siccome riteniamo che - coerentemente con quanto affermato in precedenza - dovrebbe essere presente nel progetto una clausola che consenta l'inserimento di figure professionali aggiuntive (Es. terapisti

occupazionali, psicologi o assistenti sociali) che si possano adattare meglio alle specifiche esigenze del progetto tecnico proposto e soprattutto contribuiscano a fornire una celere ed aderente risposta ai bisogni individuali degli utenti.

L'Art. 17 – Assicurazioni, Responsabilità civile verso terzi e verso prestatori d'opera, del quale si cita testualmente il capitolato: <<È obbligo del prestatore del servizio stipulare (...) una polizza assicurativa RCTO con massimale RCT non inferiore a € 5.000.000,00 e RCO non inferiore a € 3.000.000,00, per un aggregato annuo complessivo RCT/RCO pari a € 10.000.000,00>>. Il massimale assicurativo complessivo richiesto appare piuttosto elevato rispetto al tipo di appalto in oggetto (trattasi di una comunità alloggio con 10 ospiti) e pertanto si suggerisce una rimodulazione del massimale o comunque di motivare dettagliatamente le ragioni che sorreggono la richiesta di tale importo e se esso includa danni a terzi indiretti, eventi catastrofali, sinistri cumulativi e coperture estese su personale esterno o volontari.

In aggiunta, si richiede alla Stazione Appaltante di chiarire all'interno del capitolato quella che è la situazione assicurativa concernente l'immobile ed a tal proposito si ritiene opportuno che la copertura assicurativa specifica per i locali sia a carico dell'Ente pubblico così da evitare sovrapposizioni o oneri eccessivi ed impropri a carico dell'aggiudicatario.

L'operatore economico sottoscritto ringrazia l'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana per l'opportunità di partecipare alla consultazione preliminare di mercato relativa all'affidamento del servizio residenziale della Comunità Alloggio per persone con disabilità "La Rondine" di Chiarano.

Attraverso il presente documento si intende fornire un contributo costruttivo finalizzato a favorire la massima chiarezza degli atti di gara, la coerenza tra requisiti e risorse, la sostenibilità gestionale del servizio e, soprattutto, la piena tutela dei bisogni delle persone accolte e delle finalità sociali del progetto.

Si resta a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti, approfondimenti o confronti tecnici che possano risultare utili alla predisposizione definitiva della documentazione di gara.

Infine, si chiede all'ULSS n.2 Marca Trevigiana di allegare all'interno della documentazione di gara planimetrie e foto dal quale si evinca lo stato dei luoghi ed ovviamente prevedere l'effettuazione del sopralluogo da garantire agli operatori economici con congruo anticipo rispetto alla scadenza del termine previsto per la presentazione delle offerte.

... >>.

Terza osservazione/contributo pervenuto. Testo:

<< ...

con riferimento alla procedura in oggetto, siamo con la presente ad esplicitare le nostre osservazioni circa la bozza di capitolato pubblicata:

- 1) Si osserva che sarebbe utile ai fini di una più compiuta formulazione dell'offerta, l'indicazione degli eventuali mezzi forniti dal gestore uscente. Questo in quanto trattasi di chiarimento solitamente formulato in ogni gara di questa tipologia;
- 2) Si osserva che sarebbe utile ai fini di una più compiuta formulazione dell'offerta, l'indicazione di eventuale canone di locazione per l'immobile a carico dell'aggiudicatario o la conferma che non sarà previsto.
- 3) Rif. Art. 22 Bozza di Capitolato: si osserva che sarebbe utile, ai fini di una più compiuta formulazione dell'offerta, che nella documentazione di gara venga confermato che l'aggiudicatario fatturerà le prestazioni svolte esclusivamente all'ULSS 2 e non separatamente con addebito della retta sanitaria all'ULSS 2 e di quella alberghiera alle famiglie.

In sede di gara, in caso di conferma di quanto sopra, ai fini di una più compiuta formulazione dell'offerta, sarebbe utile che venga indicata la quota alberghiera giornaliera riconosciuta all'attuale gestore e la

quota alberghiera considerata per la formulazione della base d'asta.

In caso di ipotesi diversa da quanto sopra, ai fini di una più compiuta formulazione dell'offerta, sarebbe utile che venga indicata la possibilità o meno da parte dell'aggiudicatario di determinare autonomamente l'importo della quota alberghiera in fase di offerta, e la possibilità o meno di adeguarla nel corso della gestione del servizio.

- 4) Si osserva che sarebbe utile, ai fini di una più compiuta formulazione dell'offerta e come supporto al sopralluogo, pubblicare una planimetria completa dell'immobile e relative pertinenze.*
- 5) Si osserva che sarebbe utile, ai fini di una più compiuta formulazione dell'offerta e come supporto al sopralluogo, pubblicare un elenco esaustivo di arredi e attrezzature.*
- 6) Rif. Art. 6 punto 5): ai fini di una più compiuta formulazione dell'offerta, sarebbe utile che venga indicato se attualmente vengano svolte all'interno dell'edificio sia la lavanderia ospite che la lavanderia piana. In caso negativo, sarebbe utile che venga indicata la possibilità o meno di svolgimento della lavanderia piana all'interno dell'edificio e quindi conferma che il locale lavanderia sia completamente attrezzato a tal fine.*