



## **CAPITOLATO TECNICO**

### ***per l'affidamento del servizio logistica pazienti e servizi ausiliari vari***

#### **Art. 1. OGGETTO, OBIETTIVI E DURATA DELL'APPALTO**

Questa Azienda intende dare continuità all'esternalizzazione delle seguenti attività:

- movimentazione di persone autonome e non tra i vari reparti e Presidi;
- trasporto campioni biologici e materiale vario tra le strutture Aziendali e non, nella breve, media e grande distanza;

pertanto si ritiene affidare ad un operatore economico specializzato il compito di organizzare ed ottimizzare l'attività all'interno dei P.O. di Pesaro (comprendente anche Muraglia) e Fano.

Il risultato atteso dall'esternalizzazione delle suddette attività no-core è la tracciabilità del trasporto pazienti, campioni biologici e materiali vari.

All'operatore economico aggiudicatario vengono affidate altresì attività c.d. stanziali, in quanto si ritiene che le stesse possano essere efficacemente espletate ottimizzando i tempi di attesa/stazionamento delle risorse che verranno impiegate nel servizio.

In particolare, l'appalto ha per oggetto i servizi di cui alle schede tecniche Alfa, per la durata di 4 anni naturali, consecutivi e continui, decorrenti dalla data di effettivo inizio del servizio.

Essendo in fase di riorganizzazione, anche a seguito dell'implementazione delle reti cliniche, questa Azienda si riserva la facoltà, durante la vigenza contrattuale, a proprio insindacabile giudizio, di:

- affidare, in tutto o in parte, all'operatore economico aggiudicatario i servizi di cui alla scheda tecnica Beta nonché procedere ai sensi di quanto previsto dall'art. 63 comma 5 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i, previo reperimento di idonea copertura finanziaria;
- procedere ai sensi dell'art.106 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

In tali casi l'Impresa aggiudicataria è obbligata ad espletare il servizio con le modalità che verranno comunicate dall'Azienda, alle condizioni economiche fissate in sede di aggiudicazione, senza sollevare eccezioni al riguardo o pretendere compensi o indennità di sorta.

I servizi indicati nelle schede tecniche Alfa dovranno essere attivati nel minor tempo possibile e comunque entro 30 giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

I servizi indicati nelle schede tecniche Beta e/o eventuali ulteriori servizi affidati ai sensi dell'art. 63 comma 5 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i dovranno essere attivati nel minor tempo possibile e comunque entro 20 giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla data della richiesta di attivazione.

Alla scadenza il contratto potrà essere prorogato, nel rispetto della vigente normativa in materia. **In ogni caso l'Impresa è tenuta a garantire la prestazione del servizio fino all'individuazione del nuovo contraente.**

Ai fini del presente capitolato si intende per:

- appalto: affidamento del servizio oggetto del presente capitolato;
- Azienda: l'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord" di Pesaro;
- Impresa/ditta: l'operatorio economico aggiudicatario dell'appalto;

- RUP: Responsabile Unico del Procedimento;
- DEC: Direttore dell'Esecuzione del Contratto;
- Assistenti tecnici: Assistenti tecnici al DEC;
- Referente del servizio: incaricato dell'impresa aggiudicataria con funzioni di organizzazione, coordinamento e supervisione del servizio;
- mezzi per l'espletamento del servizio: attrezzature, materiali, prodotti, D.P.I. e quant'altro occorrente per l'espletamento del servizio.

Per quanto non previsto dal presente capitolato e relativi allegati e dalla documentazione di gara elencata nel disciplinare di gara, si rinvia alla normativa vigente in materia.

## **Art. 2. NORME GENERALI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

L'impresa aggiudicataria dovrà svolgere i servizi richiesti secondo tempi e modalità ritenute adeguate alla realtà ospedaliera di questa Azienda e comunque tenuto conto delle fasce orarie di maggior impegno ed utilizzo della struttura sanitaria da parte dell'utenza e del personale dell'Azienda.

In particolare, l'impresa aggiudicataria, sulla scorta della propria progettualità e con mezzi, personale ed organizzazione propri, dovrà garantire il raggiungimento degli obiettivi indicati nel precedente art. 1 e ripresi nel presente articolo, assumendosi il rischio di impresa:

- allestire un servizio di trasporto utenti da e per le varie UUOO senza creare code nelle sale di attesa/ritardi nelle prestazioni sanitarie da erogare;
- ottimizzare tempi e modalità di trasporto dei materiali all'interno di ciascun Presidio Ospedaliero, affinché le UUOO possano disporre *tempestivamente* del materiale loro occorrente e, conseguentemente, possano espletare in modo efficace ed efficiente la propria attività (es. ritirare il materiale da processare alla fine di ciascuna seduta operatoria affinché la centrale di sterilizzazione possa provvedere immediatamente al ricondizionamento per gli interventi successivi; rifornire costantemente le sale operatorie del materiale processato occorrente per l'espletamento delle sedute operatorie; ritirare quotidianamente il materiale da processare nei vari ambulatori al termine dell'attività ambulatoriale affinché la centrale di sterilizzazione possa provvedere tempestivamente al ricondizionamento; riconsegnare quotidianamente il materiale processato nei vari ambulatori prima dell'inizio dell'attività ambulatoriale; consegnare tempestivamente i campioni biologici al laboratorio analisi affinché quest'ultimo possa refertarli il prima possibile; consegnare tempestivamente i referti alle UUOO che ne fanno richiesta affinché queste ultime possano disporre per esigenze cliniche il prima possibile; garantire che il carrello del vitto arrivi in reparto in tempo utile per la somministrazione dei pasti ai pazienti e nel rispetto di quanto previsto dal manuale HACCP; riportare tempestivamente i carrelli del vitto in cucina affinché gli operatori della cucina possano provvedere al riordino degli stessi prima della fine del turno lavorativo; ritirare quotidianamente l'acqua e i generi di vitto vari (es. succhi di frutta per il Centro Trasfusionale, ecc.) dal Servizio Cucina durante gli orari di apertura del suddetto servizio e trasportarli quotidianamente alle varie UUOO; ecc.);
- garantire la tracciabilità degli utenti/materiali movimentati;
- minimizzare eventuali rischi clinici (es. garantire la corretta mobilitazione del paziente, ecc.);
- mantenere in ordine i magazzini delle UUOO;
- garantire un livello di pulizia e igiene adeguato, a giudizio dell'Azienda, delle attrezzature sanitarie e dei presidi, ottenuto mediante la rimozione dello sporco e l'eliminazione di contaminazioni potenzialmente infette;
- non arrecare intralcio all'attività sanitaria;
- mantenere uno standard qualitativo di servizio elevato sia nei confronti degli utenti che delle UUOO dell'Azienda;
- tendere al miglioramento continuo del servizio erogato.

La ditta aggiudicataria dovrà: svolgere gratuitamente il coordinamento dei trasporti di persone e di materiali vari prevedendo l'attivazione di un servizio di ricerca rapida del proprio personale; assicurare l'espletamento di tutti i trasporti affidati in modo idoneo, accurato, sollecito, efficiente e rispondente alle esigenze di questa Azienda; formulare all'Azienda proposte operative per il raggruppamento e la razionalizzazione dei programmi di viaggi al fine di evitare disservizi, ritardi, smarrimenti e diseconomie.

L'impresa aggiudicataria deve effettuare il servizio in modo ineccepibile e diligente e ad assicurare la rigorosa osservanza delle condizioni previste dal presente capitolato.

Il progetto generale dell'appalto e i piani di lavoro presentati in sede di gara sono vincolanti per l'Impresa aggiudicataria. Eventuali variazioni degli stessi dovranno essere preventivamente autorizzate dal RUP, sentito il DEC.

Eventuali variazioni relative al giorno o all'orario di effettuazione dei servizi indicati nelle schede tecniche Alfa e Beta (es. consegna acqua tutti i giorni alle 10 anziché alle 11, ecc.) dovranno essere preventivamente autorizzate dal DEC.

### **Gestione delle eccezioni.**

L'espletamento del servizio oggetto del presente capitolato può presentare anomalie o inconvenienti (complessivamente chiamati eccezioni) dovuti a una varietà di cause. Fra le principali situazioni di eccezione si considerano:

- problemi del personale che possono interrompere l'esecuzione dell'attività assegnata e quindi il completamento di una parte del piano di lavoro;
- problemi di urgenza/emergenza legate al contesto sanitario in cui si opera per situazioni imprevedibili e non programmabili (attivazione di PEIMAF e/o PEI);
- picchi di attività e conseguenti maggiori necessità di movimentazione, ad esempio, di pazienti che richiedono una riprogrammazione e conseguente implementazione delle risorse di norma presenti in servizio.

Indipendentemente dalla causa che ha provocato la situazione di eccezione e dalla attribuzione della sua responsabilità, l'Impresa dovrà mettere in campo le risorse necessarie per gestire il caso, ripristinare una situazione regolare e minimizzarne gli effetti, senza compromettere l'ordinaria attività.

**In caso di PEI (piano di emergenza intraospedaliero), PEMAF (piano di emergenza massimo afflusso feriti) il personale della ditta aggiudicataria dovrà attenersi alle indicazioni operative impartite dall'Unità di Crisi del Presidio.**

## **Art. 3. PRESTAZIONI DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE DEGLI INTERVENTI**

Il servizio comprende l'esecuzione delle seguenti prestazioni (l'elenco è riportato a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- trasporto di campioni biologici (prelievi, reperti istologici, stick per diabetici, cartoncini per screening neonatale, ecc.);
- trasporto di chemioterapici;
- trasporto di documentazione sanitaria varia (es. cartelle cliniche, tracciati da refertare, referti, verbali di ricovero, ecc.) e corrispondenza;
- trasporto di materiale da processare dalle varie UUOO alla Centrale di Sterilizzazione;
- trasporto di materiale processato dalla Centrale di Sterilizzazione alle varie UUOO;
- trasporto acqua e generi di vitto vari dal Servizio Cucina alle varie UUOO;
- trasporto carrelli del vitto dal Servizio Cucina alle varie UUOO e viceversa;

- stoccaggio di materiale sanitario e per l'emodialisi nei depositi esterni dedicati (es. Dialisi, Rianimazione e Blocco Operatorio), preparazione del relativo carrello, trasporto alle varie UU.OO. e stoccaggio nei depositi/armadi di reparto;
- trasporti di dispositivi medici, soluzioni infusionali, soluzioni nutrizionali, stupefacenti, farmaci, ecc.;
- sistemazione materiali vari e biancheria negli appositi depositi/armadi/carrelli di reparto, smaltimento eventuali cartoni vuoti, verifica giacenze per eventuale riordino materiale e verifica scadenze materiale (es. riordino biancheria pulita, stoccaggio materiale sanitario ed economale, ecc.);
- riordino sale visita, diagnostiche, locali vari ed eventuale rifornimento di materiali e biancheria mancanti (es. prelievo biancheria pulita e materiale sanitario dai depositi di piano e posizionamento nelle sale visita, etc.);
- spostamento di piccoli arredi (es. letti, comodini, sedie, tavoli, letti, scrivanie, cassettiere, mobiletti, armadietti spogliatoio, ecc.), piccole attrezzature (sanitarie e non sanitarie, comprese le attrezzature informatiche), faldoni e materiale vario all'interno delle singole UU.OO. e/o tra le varie UU.OO. (es. trasporto attrezzature sanitarie da riparare presso il Servizio di manutenzione, messa in fuori uso di piccoli arredi, trasferimento faldoni in archivio, rimozione materiale dagli armadi, ecc.), esclusi tutti i trasporti relativi ai trasferimenti definitivi;
- trasporto di toner, cartucce, pile esauste, ecc. dalle singole UU.OO. al punto di raccolta;
- movimentazione utenti da letto/barella/carrozzina/poltrona/sollevatore/lettino (per lettino si intendono lettini di tutte le tipologie es. lettini di diagnostiche, da visita, operatori, ecc.) a letto/barella/carrozzina/poltrona/sollevatore/lettino, con l'eventuale utilizzo di appositi presidi (es. roll, sollevatore, ecc.);
- trasporto utenti con letto, barella, carrozzina o accompagnamento a piedi;
- trasporto letti c.d. in appoggio fra UU.OO.;
- trasporto di salme, feti/prodotti del concepimento, parti anatomiche da tutte le UU.OO. verso la Camera Mortuaria;
- pulizia e sanificazione di attrezzature sanitarie (es. frigoriferi, centrifughe, emogas, monitor multiparametrici, pompe di infusione, ecc.) e unità pazienti;
- pulizia e sanificazione di attrezzature fisiatriche (es. deambulatori, ecc.);
- pulizia e sanificazione di letti, barelle, carrozzine, roll, sollevapazienti, carrello per trasporto salma, ecc.;
- rifacimento letti e barelle;
- riordino barelle e carrozzine (es. trasporto carrozzine vuote lasciate lungo i vari corridoi/nel parcheggio alla UO di appartenenza, ecc.);
- riordino stanze medici di guardia e rifacimento letti;
- riconsegna roll vuoti al punto di raccolta del magazzino economale;
- qualora si renda necessario al fuori dei passaggi dell'impresa delle pulizie: chiusura dei contenitori per i rifiuti sanitari pericolosi e non pericolosi e sostituzione con quelli vuoti; trasporto dei suddetti contenitori chiusi dai reparti/servizi fino all'area ecologica; rifornimento ai singoli reparti/servizi dei contenitori vuoti per rifiuti sanitari pericolosi e non pericolosi e dei relativi sacchetti. Il trasporto dei suddetti rifiuti deve essere effettuato utilizzando esclusivamente carrelli e/o altri mezzi idonei di proprietà dell'Impresa aggiudicataria. La chiusura e il trasporto dei contenitori contenenti emoderivati dovrà essere effettuato secondo le indicazioni fornite dall'Azienda, al fine di garantire la tracciabilità dello smaltimento dei suddetti rifiuti. Per rifiuti sanitari pericolosi e non pericolosi devono intendersi anche quelli contenuti in taniche;
- qualora si renda necessario al fuori dei passaggi dell'impresa delle pulizie: chiusura dei sacchi della biancheria sporca eventualmente presenti nei vari locali e loro trasporto fino ai punti stabiliti di accumulo temporaneo situati all'interno del singolo reparto/servizio o comunque sullo stesso piano;

- sostituzione delle taniche piene delle attrezzature del laboratorio analisi con quelle vuote, trasporto delle taniche piene fino al deposito di reparto e versamento del contenuto nell'apposito contenitore per rifiuti sanitari;
- lavaggio e riordino vetreria di laboratorio (es. pipette, ecc.);
- svolgimento di attività ausiliarie varie (es. attività domestico-alberghiere, sorveglianza dei pazienti in attesa di prestazioni radiologiche, supporto al personale di reparto per la vestizione del paziente dopo l'esecuzione dell'esame/visita medica, consegna/ritiro e svuotamento di urinali, ecc.).

Il dettaglio delle fasce orarie in cui il servizio verrà espletato presso i singoli reparti/servizi dovrà attenersi a quanto indicato nelle schede tecniche Alfa e Beta. La dotazione di personale necessaria per garantire le attività richieste nelle fasce orarie individuate viene pianificata dall'Impresa e comunicata al RUP ed al DEC.

Il servizio deve essere espletato con le modalità indicate nel presente capitolato, in modo da non recare intralcio alle attività sanitarie e alle altre attività aziendali, rispettando la privacy degli utenti esterni e interni dell'Azienda.

**L'Impresa aggiudicataria deve disporre di personale specializzato, mezzi idonei ed organizzazione propri.**

A carattere puramente indicativo e non vincolante si forniscono in allegato le planimetrie dei locali aggiornate al 31/12/2016 (eventuali modifiche strutturali intervenute potranno essere rilevate in sede di sopralluogo).

Inoltre a carattere meramente indicativo e non vincolante si precisa che nell'ambito della progettazione estimativa dell'appalto, si è tenuto conto che il trasporto di pazienti con letti/barelle viene effettuato di norma con n°2 operatori, il trasporto di pazienti con carrozzine o a piedi è effettuato di norma da n°1 operatore.

Durante la vigenza contrattuale il numero e la superficie dei locali, la dislocazione delle UU.OO., i dati di attività e gli orari c.d. "di apertura" dei servizi di questa Azienda potrebbero subire delle variazioni (es. apertura nuovi reparti a seguito dell'ultimazione di lavori edili in corso, trasferimento di UU.OO. per consentire l'effettuazione di lavori di ristrutturazione, riorganizzazione delle reti cliniche, variazione del numero e della tipologia delle patologie trattate, costruzione nuovo ospedale unico, ecc.). In tali ipotesi, l'impresa aggiudicataria non potrà sollevare eccezioni al riguardo o pretendere compensi o indennità di sorta.

In particolare si ipotizzano una centralizzazione del Laboratorio Analisi e della Centrale di Sterilizzazione sul presidio di Pesaro.

Il trasporto di materiali (es. campioni biologici, farmaci ecc.) e di utenti deve essere eseguito:

- "a chiamata" e in tal caso deve essere effettuato entro 30 minuti dalla richiesta (ovvero entro 15 minuti dalla richiesta, in caso di urgenza) oppure
- presso il blocco operatorio, polo endoscopico, pronto soccorso e diagnostica per immagini "a chiamata" è da intendersi da effettuare entro 15 minuti (5 minuti in caso di urgenza e senza indugio in caso di emergenza (es. codici rossi) dalla richiesta.
- "su prenotazione".

Il trasporto della salma deve essere eseguito "a chiamata" entro 60 minuti dalla richiesta (dalle ore 19 alle ore 7, il trasporto salma viene effettuato quando il fornitore addetto alla sistemazione della salma in Camera Mortuaria arriva nel Presidio).

Gli spostamenti di piccoli arredi, attrezzature e faldoni devono essere programmati con il servizio richiedente.

Il trasporto dell'acqua e dei carrelli del vitto deve essere effettuato quotidianamente (festivi compresi).

**Nelle fasce orarie di maggiore afflusso di utenti potrebbero verificarsi trasporti concomitanti e l'impresa dovrà essere in grado di espletarli contemporaneamente.**

**In ogni caso l'impresa aggiudicataria mette a disposizione dell'Azienda la propria capacità organizzativa/operativa per evadere le richieste nel più breve tempo possibile e con la massima qualità delle prestazioni garantendo massima efficienza ed efficacia nell'organizzazione del servizio.**

L'impresa aggiudicataria deve segnalare tempestivamente ad DEC eventuali malfunzionamenti delle attrezzature messe a disposizione da questa Azienda per il trasporto delle persone (es. barelle, sedie, ecc...) e non utilizzarle finché non verrà ripristinato il corretto funzionamento delle medesime.

Il DEC ha il compito di controllare direttamente, o tramite gli Assistenti tecnici, il corretto e regolare espletamento del servizio.

#### **Art. 4. DISPOSIZIONI TECNICHE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Sono di seguito riportate le disposizioni tecniche che devono essere osservate per l'esecuzione del servizio.

##### **A. ATTREZZATURE, MATERIALI E PRODOTTI**

L'impresa aggiudicataria dovrà implementare l'attuale dotazione di barelle, carrozzine e carrelli porta salma, fornendo almeno n.10 barelle, n.6 carrozzine e n.2 carrelli porta salma, con caratteristiche equivalenti a quelle attualmente in dotazione presso l'Azienda ed in particolare:

- Barella Marca GIVAS, Codice Prodotto BS1512+ ACCESSORI;
- Carrozzina Marca GIVAS, Codice Prodotto YC1260;
- Carrelli porta salma secondo indicazioni delle Direzioni Mediche di Presidio.

Si precisa che per tutta la durata contrattuale la manutenzione delle suddette attrezzature resta a carico dell'Impresa aggiudicataria.

L'Impresa aggiudicataria dovrà inoltre fornire i contenitori secondari e terziari in misura necessaria per il trasporto dei campioni biologici. I contenitori terziari forniti dovranno garantire la non manomissione del contenuto oltre al mantenimento e monitoraggio della temperatura, dell'umidità e della velocità di trasporto con relativa registrazione digitale dei dati.

Al termine dell'utilizzo tutte le attrezzature impiegate devono essere adeguatamente lavate e deterse, disinfettate, asciugate e depositate in ambienti asciutti e puliti.

Sarà cura dell'Impresa verificare la regolare manutenzione delle attrezzature (sia ordinaria che straordinaria) e gli adeguamenti dettati da eventuali evoluzioni normative.

Riguardo ai trattamenti di pulizia, l'impresa deve disporre delle seguenti tipologie di panni/pannetti da impiegare come segue:

- **panno monouso:** non è consentito il riutilizzo del materiale, il materiale deve essere eliminato dopo l'uso; il materiale monouso è sempre utilizzato anche come mono-impiego;
- **panno mono-impiego:** è consentito il riutilizzo del materiale dopo trattamento di lavaggio-detersione e disinfezione; è consentito l'utilizzo del materiale esclusivamente per uno specifico impiego durante l'intervento di pulizia, secondo le indicazioni di seguito riportate nel presente capitolato;
- **panno mono-paziente:** è consentito l'utilizzo del materiale (monouso o mono-impiego) soltanto per un'unità-paziente (letto, comodino, attrezzature, arredi e suppellettili utilizzati dal singolo paziente), non è consentito l'utilizzo dello stesso materiale usato per un'altra unità-paziente o per altri locali.

Tutti i prodotti, ed in particolare i detergenti, i disinfettanti e i decontaminanti, devono essere utilizzati ad esatte concentrazioni e preparati secondo le indicazioni delle ditte produttrici degli stessi.

Tutti i prodotti chimici devono essere stoccati in modo tale da essere riparati dalla polvere, in particolare i disinfettanti devono essere conservati al riparo dalla luce in confezioni perfettamente chiuse.

I prodotti durante l'utilizzo devono essere conservati sempre in contenitori chiusi e puliti per non contaminarli.

I contenitori dei prodotti, compresi quelli presenti nel carrello durante l'uso, devono riportare chiaramente: nome commerciale; data di preparazione; composizione chimica; diluizione; simbolo di pericolosità.

Per i detergenti, i disinfettanti e i decontaminanti l'Azienda si riserva di richiedere all'Impresa aggiudicataria (e l'Impresa aggiudicataria si obbliga ad utilizzare) l'impiego di prodotti nuovi e diversi rispetto a quelli proposti in sede di gara, anche al fine di uniformare la tipologia di prodotti impiegati all'interno dell'Azienda e ridurre eventuali rischi di infezioni ospedaliere.

Non è ammesso l'uso di spray con propellenti a base di clorofluorocarburi (CFC).

Alcool, ammoniaca (in concentrazione >2%), ipoclorito, acidi forti (cloridrico, nitrico), soda caustica ed altri prodotti corrosivi non devono essere impiegati su apparecchiature e altre superfici degradabili.

Tutte le sostanze chimiche per la pulizia e la sanificazione che le Imprese intendono utilizzare dovranno rispondere alla normativa vigente nazionale e comunitaria (biodegradabilità, tutela dell'ambiente, dosaggi, assenza di tossicità e di corrosione, avvertenze sulla presenza di eventuali sostanze pericolose); l'etichetta dovrà essere scritta in lingua italiana, conformemente alle normative vigenti.

L'Impresa è tenuta a non sostituire i mezzi per l'espletamento del servizio (attrezzature, materiali e prodotti), senza previa autorizzazione del RUP, sentito il DEC.

## **A. INDICAZIONI SULLA TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI**

L'esecuzione del servizio deve avvenire con modalità che rispettino le **norme di igiene e sicurezza sul lavoro** con particolare riferimento alle disposizioni sulla **prevenzione del rischio biologico in ambiente sanitario e sulla movimentazione manuale dei carichi** ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e di tutte le norme in materia contenute nelle procedure igienico-sanitarie adottate nell'Azienda.

Si sottolinea inoltre l'obbligo per l'Impresa di:

- fornire ad ogni proprio dipendente i DPI (Dispositivi di Protezione Individuale ai sensi del D.Lgs. 81/2008 – Titolo III) idonei all'ambiente ospedaliero;
- dotare i dipendenti di guanti (monouso) e dare le relative disposizioni d'uso per evitare il contatto con materiale organico, rifiuti, detergenti, disinfettanti, decontaminanti;
- prescrivere ai dipendenti di tenere i capelli raccolti, di non indossare monili e non utilizzare cellulari personali durante il servizio;
- disporre la pulizia dell'abito da lavoro;
- disporre che i dipendenti effettuino il lavaggio sociale delle mani ed utilizzino adeguatamente i guanti, rispettando le procedure aziendali; non utilizzare smalti e ricostruzioni ungueali per motivi igienico-sanitari.

Gli operatori dell'Impresa aggiudicataria dovranno inoltre attenersi scrupolosamente alle indicazioni in materia di prevenzione del rischio biologico fornite dall'Azienda al fine di prevenire la diffusione di eventuali patologie infettive tra i pazienti, il personale dell'Azienda o il personale stesso dell'Impresa.

## **Principi igienico-sanitari da rispettare nell'esecuzione del servizio**

Le operazioni di sanificazione e disinfezione devono essere effettuate con particolare cura dato che l'ambiente di lavoro rappresenta una potenziale fonte di trasmissione di microrganismi.

In presenza di materiale organico (es. sangue) il personale dell'Impresa aggiudicataria dovrà procedere a operazione di decontaminazione con apposito prodotto, prima di eseguire la pulizia.

Durante tutte le operazioni di pulizia, il personale dell'Impresa deve tenere in considerazione le seguenti raccomandazioni:

- iniziare a pulire dalla zona meno sporca verso quella più contaminata;
- verificare se vi è la presenza di grasso e macchie grossolane e rimuovere lo sporco manualmente o meccanicamente;
- adottare sistemi ad umido per la rimozione di polvere e sporcizia;
- detergenti e disinfettanti devono essere usati ad esatta concentrazione e preparati di fresco; i prodotti ad azione detergente e disinfettante devono essere impiegati nel rispetto delle concentrazioni indicate dal produttore; i detergenti, i disinfettanti e i decontaminanti non devono essere mescolati, né rabboccati; sulle confezioni di tutti prodotti utilizzati per la disinfezione, una volta aperte, dovrà essere apposta la data di apertura affinché il personale addetto possa verificarne la durata di efficacia in rapporto alla scadenza;
- prima di disinfettare è indispensabile effettuare un'accurata pulizia eseguita con acqua, detergente e sfregamento, poiché questo è il sistema più semplice e più valido per ottenere una riduzione della carica batterica ambientale;
- prima di applicare un disinfettante su una superficie aspettare che sia asciutta, per non alterarne la concentrazione;
- le superfici disinfettate devono restare inumidite per il tempo necessario; nessuna superficie va asciugata, escluso specchi e vetri;
- non usare spugne per la pulizia né metodi a secco per rimuovere la polvere (es. piumini, stracci asciutti, ecc.);
- i carrelli impiegati devono prevedere secchielli e panni distinti (di colore diverso), destinati a specifiche zone, per evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche da una zona all'altra;
- i guanti dovranno essere sostituiti con una frequenza e modalità idonea ad evitare contaminazione ambientale;
- dopo l'uso, il materiale utilizzato nelle pulizie deve essere lavato con soluzione detergente in lavatrici professionali, trattato con soluzione disinfettante e asciugato perfettamente; la sanificazione del materiale deve essere fatta ad alte temperature (almeno 90°C);
- il materiale utilizzato per la pulizia nelle singole unità operative/servizi di aree ad alto rischio (alto rischio infettivo o a bassa carica microbica) deve essere utilizzato esclusivamente nei medesimi, senza che avvenga l'utilizzo degli stessi materiali in unità operative/servizi diversi;
- i carrelli impiegati per il trasporto dei rifiuti devono essere lavati e disinfettati dopo ogni impiego con derivati del cloro.

**Livelli di rischio:** in relazione al rischio infettivo (da agenti biologici) per i ricoverati e per tutti i diversi utenti interni ed esterni della struttura ospedaliera si individuano le seguenti tipologie di aree:

- **alto rischio:** le aree dove vi è elevato rischio di trasmissione di agenti infettivi tra i pazienti, o dai pazienti al personale e le aree che devono essere mantenute a bassa carica microbica in quanto c'è il rischio di trasmissione diretta o indiretta di agenti infettivi potenzialmente patogeni dal personale e dall'ambiente ai pazienti;
- **medio rischio:** le aree dove vi è medio rischio (rischio non elevato, ma comunque superiore a quello dell'ambiente comunitario) di trasmissione di agenti infettivi tra i pazienti, o dai pazienti al personale;
- **basso rischio:** le aree dove non si evidenziano rischi diversi da quelli dell'ambiente comunitario di trasmissione di agenti infettivi nei confronti di utenti interni ed esterni della struttura ospedaliera.



Per le operazioni di pulizia nelle aree a basso rischio devono essere utilizzati panni mono-impiego; nelle aree a medio rischio devono essere impiegati panni mono-impiego e monopaziente; nelle aree ad alto rischio o a bassa carica microbica devono essere utilizzati **esclusivamente** panni monouso, che dopo l'utilizzo devono essere smaltiti secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

Nelle aree ad alto rischio infettivo o a bassa carica microbica gli operatori dell'Impresa dovranno sempre, prima di intraprendere il servizio, richiedere al DEC o agli Assistenti tecnici precise indicazioni sulle norme operative da osservare in relazione alla presenza di pazienti con patologie infettive e diffusive o di pazienti ad elevato rischio di contrarre patologie infettive.

Nei locali di degenza in isolamento strutturale o nelle unità-paziente in situazione di isolamento funzionale, ove l'accesso dovrà essere autorizzato dal DEC o dall'Assistente tecnico, devono essere adottati gli specifici protocolli di sanificazione e disinfezione continua terminale stabiliti dall'Azienda per i differenti tipi di isolamento riguardanti metodiche, comportamenti e utilizzo di DPI al fine di garantire la tutela e la sicurezza dei pazienti e di tutto il personale addetto.

L'Impresa aggiudicataria dovrà uniformarsi alle norme generali e alle disposizioni stabilite dall'Azienda per il regolare e corretto svolgimento dell'attività.

## **Art. 5. DETTAGLIO DELLE OPERAZIONI**

Si rinvia alle schede tecniche Alfa e Beta.

## **Art. 6. VARIAZIONI DEI SERVIZI**

L'Azienda si riserva la facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di:

- **incrementare e/o ridurre i servizi Alfa e/o Beta richiesti** per i motivi sotto indicati che si elencano in via riassuntiva e non esaustiva:
  - apertura di nuove unità operative/servizi;
  - chiusura e/o sospensione temporanea e/o riduzione temporanea di attività in alcune unità operative (es. sospensione attività operatoria programmata durante il piano ferie estivo);
  - estensione dell'appalto in ulteriori unità operative/servizi;
  - per esigenze connesse con l'attività istituzionale;
  - per esigenze al momento non prevedibili (es. spending review);
- **modificare la tipologia e/o la frequenza e/o gli orari degli interventi richiesti** per esigenze connesse con l'attività istituzionale.

In tali ipotesi, l'Impresa si impegna ad espletare il servizio con le modalità che verranno comunicate dall'Azienda, senza sollevare eccezioni al riguardo o pretendere compensi o indennità di sorta.

In tutti i casi sopra indicati il corrispettivo contrattuale verrà proporzionalmente incrementato e/o ridotto e/o adeguato sulla base dei servizi richiesti.

## **Art. 7. REQUISITI DEL PERSONALE DA IMPIEGARE NEL SERVIZIO**

L'Impresa è tenuta ad adibire al servizio operatori:

- adeguatamente informati, formati e addestrati;
- che abbiano una buona conoscenza della lingua italiana (scritta e parlata);
- fisicamente idonei all'espletamento del servizio;
- di buona condotta e adeguata moralità.

Nei confronti del proprio personale l'impresa aggiudicataria dovrà applicare una tipologia di CCNL adeguato alla natura del presente appalto, inoltre dovrà osservare le leggi, i regolamenti e gli accordi contrattuali della categoria sia nazionali, sia regionali, sia provinciali che aziendali, riguardanti il trattamento economico e normativo, nonché tutte le disposizioni legislative e regolamentari concernenti le assicurazioni sociali, la tutela e l'assistenza del personale medesimo,

restando pertanto a suo carico tutti i relativi oneri e le sanzioni civili e penali previste dalle leggi e regolamenti vigenti in materia.

L'impresa dovrà esibire, su richiesta del DEC, il libro matricola in ossequio alle vigenti disposizioni in materia di rapporto di lavoro dipendente.

L'Impresa è responsabile nei confronti dell'Azienda dell'osservanza delle norme di cui sopra da parte degli eventuali subappaltatori, anche nei casi in cui il contratto collettivo non disciplini l'ipotesi del subappalto.

In caso di inadempienza contributiva e/o retributiva si rinvia a quanto previsto agli artt. 5 e 6 del D.P.R. 207/2010 e l'Impresa non potrà opporre eccezioni all'Azienda e non avrà titolo al risarcimento di eventuali danni.

**Prima dell'avvio del servizio**, l'Impresa aggiudicataria dovrà comunicare al DEC l'elenco del personale adibito al servizio unitamente agli estremi di un documento di riconoscimento.

Eventuali aggiornamenti del suddetto elenco, a seguito di nuovi inserimenti e/o dimissioni del personale, dovranno essere comunicati al DEC mensilmente.

L'Impresa deve provvedere, a propria cura e spese, affinché il personale adibito al servizio nelle aree sanitarie sia sottoposto agli accertamenti e alle vaccinazioni previste o raccomandate dalla normativa vigente.

L'Impresa dovrà informare tempestivamente il DEC di eventuali dipendenti addetti al servizio che risultino affetti da malattie infettive e diffusive; tali dipendenti potranno essere nuovamente adibiti al servizio solo dopo la risoluzione delle patologie, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, e comunque previa adeguata valutazione medica. Il DEC si riserva di richiedere all'Impresa la documentazione sanitaria dei dipendenti di quest'ultima inerente malattie infettive e le relative misure di profilassi.

L'Impresa deve organizzare il servizio in modo tale garantire il corretto e regolare espletamento dello stesso. L'impresa deve garantire una presenza costante delle unità numeriche lavorative offerte in sede di gara, provvedendo alle eventuali assenze del personale con immediate sostituzioni.

A tal proposito, l'Impresa deve sostituire prontamente il personale assente per ferie programmate, malattie, ecc.; eventuali assenze improvvise devono essere sostituite entro 60 minuti.

In caso di assenza di un addetto, non si devono verificare tempi di inserimento e di adattamento del suo sostituto nella realtà in cui deve operare.

L'Impresa deve dotare il proprio personale dei dispositivi di protezione individuali a tutela della salute del lavoratore e conformi alla normativa vigente in tema di igiene e sicurezza dei lavoratori, con particolare riferimento a quelli dedicati alla protezione da rischio biologico.

L'Impresa deve altresì dotare il proprio personale di una divisa da lavoro decorosa, adeguata alle aree ad alto rischio e a bassa carica microbica e idonea dal punto di vista igienico-sanitario, facendosi carico del lavaggio della stessa.

La predetta divisa, di colore e foggia da concordare con il DEC, deve riportare la ragione sociale o il logo dell'Impresa.

Il personale dell'Impresa deve essere munito di apposito tesserino di riconoscimento, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro ai sensi dell'art.26 del D.Lgs. 81/2008 e smi.

• **Referente dell'Impresa aggiudicataria:**

L'Impresa aggiudicataria, anche in caso di raggruppamento temporaneo di imprese, è tenuta a individuare **un solo** incaricato con funzione di **Referente del servizio** (e il suo sostituto in caso di assenza).

Il suddetto Referente:

- ha il compito di organizzare, coordinare e supervisionare il servizio;
- svolgerà il ruolo di interfaccia tra il gruppo dei propri operatori e l'Azienda in merito a problematiche di servizio e comunicazioni varie;
- deve essere rintracciabile presso un preciso recapito telefonico tutti i giorni (inclusi i festivi) nell'arco della fascia oraria 00:00-24:00;
- deve partecipare, su richiesta dell'Azienda, ad incontri, fuori dall'orario dei servizi, finalizzati alla verifica dell'andamento del servizio.

Tutte le contestazioni di inadempienze, ritardi, ecc., fatte in contraddittorio con il suddetto Referente si intendono fatte direttamente all'Impresa aggiudicataria.

**Prima dell'avvio del servizio**, l'Impresa aggiudicataria deve individuare e comunicare al RUP e al DEC il nominativo e il recapito telefonico del suddetto referente (e del suo sostituto).

**Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra l'Azienda ed il personale addetto impiegato dall'impresa aggiudicataria per l'espletamento del presente appalto.**

Tutto il personale adibito al servizio deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità dell'Impresa aggiudicataria. Quest'ultima sarà responsabile della gestione del suddetto personale e, in particolare, provvederà:

- alla pianificazione dei turni di lavoro;
- alla programmazione di eventuali reperibilità;
- alla concessione di ferie e/o congedi;
- alla valutazione delle competenze e della professionalità degli operatori, prima di impiegargli nel servizio; assegnerà loro le mansioni da espletare e impartirà eventuali direttive;
- alla verifica del rispetto della normativa prevista in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Gli operatori dell'Impresa aggiudicataria impiegati nel servizio dovranno essere in grado di svolgere autonomamente le attività loro affidate, nel rispetto delle responsabilità attribuite dal profilo di appartenenza; inoltre dovranno seguire un percorso formativo continuo e costante, da svolgersi fuori dagli orari di servizio a carico dell'impresa aggiudicataria.

**La gestione delle risorse umane così delineata esclude rapporti di subordinazione gerarchica nei confronti di preposti aziendali a qualsiasi titolo.**

## **Art. 8. FORMAZIONE DEL PERSONALE DELL'IMPRESA**

Per l'espletamento del servizio, l'Impresa deve impiegare personale specializzato.

Prima dell'avvio del servizio è onere e cura dell'Impresa informare, formare ed addestrare gli operatori impiegati nel servizio, in particolare in merito a:

- corrette modalità di movimentazione dei pazienti, al fine di evitare rischi per gli utenti (es. rischio di caduta, ecc.) e per gli operatori impiegati nel servizio (es. rischio da movimentazione carichi, ecc.);
- corrette modalità di trasporto degli utenti con letti, barelle e carrozzine, al fine di evitare rischi per gli utenti e per il personale che effettua il trasporto;
- corrette procedure di pulizia, sanificazione e disinfezione delle attrezzature sanitarie e dei presidi sanitari (barelle, carrozzine, roller, sollevapazienti, ecc.) al fine di garantire un elevato standard di igiene ambientale;
- corrette procedure di intervento nelle aree definite ad alto rischio e a bassa carica microbica (es. rianimazione, blocchi operatori, ecc.);
- corrette procedure di intervento all'interno dei vari servizi dell'Azienda (es. laboratorio analisi, centro trasfusionale, anatomia patologica, nei locali in cui sono presenti risonanze magnetiche, diagnostiche, ecc.);

- rischi ai quali possono essere esposti (es. rischio da movimentazione carichi, rischio biologico, rischio chimico, radiazioni, contatto con chemioterapici e antiblastici, ecc.), al corretto utilizzo dei D.P.I. e dei D.P.C. e a quant'altro necessario per il corretto espletamento del servizio in condizioni di sicurezza;
- capacità di esecuzione di BLS;
- disposizioni contenute nel D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali";

A tal fine l'Impresa aggiudicataria è tenuta a:

- istruire gli operatori, prima dell'inizio del servizio oggetto del presente capitolato, con specifici corsi professionali e corsi relativi alla gestione della comunicazione;
- verificare la data di effettuazione del corso BLS e provvedere al retraining se necessario;
- verificare il grado di apprendimento degli operatori;
- garantire sempre un periodo di affiancamento dei nuovi assunti al personale esperto;
- verificare ed accertare che il personale in affiancamento abbia raggiunto il necessario grado di apprendimento operativo prima di inserirlo nel servizio attivo;
- **fornire al DEC certificazione di avvenuta formazione degli operatori e del grado di apprendimento degli stessi;**
- effettuare eventuali corsi di aggiornamento.

Ai suddetti corsi di formazione potrà partecipare, con funzione di supervisore, il DEC.

## **Art. 9. ATTREZZATURE, MATERIALI, PRODOTTI E DPI UTILIZZATI**

Limitatamente ai mezzi per l'esecuzione del servizio si precisa che tutte le macchine e le attrezzature (compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria delle stesse), i materiali, i prodotti e i DPI occorrenti per l'espletamento del servizio sono a carico dell'Impresa aggiudicataria, fatta eccezione per quanto espressamente previsto a carico dell'AORMN dal presente capitolato.

In particolare, sono a carico dell'Impresa aggiudicataria:

1. eventuali sistemi in grado di agevolare la movimentazione dei letti e/o dei carrelli del vitto;
2. i carrelli occorrenti per l'espletamento del servizio (ad eccezione dei carrelli termici per il trasporto del vitto e dei carrelli per il trasporto del materiale processato/da processare);
3. i contenitori secondari e/o terziari di cui all'articolo 4 lett. A del Capitolato Tecnico;
4. le barelle e carrozzine di cui all'articolo 4 lett. A del Capitolato Tecnico;
5. i carrelli per il trasporto della salma (limitatamente al P.O. di Fano) di cui all'articolo 4 lett. A del Capitolato Tecnico;
6. i materiali (es. pannetti monouso, pannetti monopaziente, guanti, ecc.), i prodotti (es. detergente, disinfettante, ecc.) e i DPI occorrenti per lo svolgimento del servizio;
7. l'hardware e il software eventualmente occorrenti per l'esecuzione del servizio;
8. l'eventuale modulistica per la rintracciabilità dei pazienti/materiali trasportati;
9. la pulizia e la manutenzione ordinaria (es. tinteggiatura, piccole riparazioni, ecc.) dei locali assegnati;
10. eventuali lavori di adeguamento elettrico/idrico dei locali assegnati, previo nulla osta del Servizio Tecnico di questa Azienda;
11. le utenze telefoniche (l'AORMN provvederà annualmente all'addebito dei costi all'Impresa);
12. la fornitura delle divise di lavoro per i propri dipendenti adeguate alle aree ad alto rischio infettivo e/o a bassa carica microbica;
13. il lavaggio e la sanificazione delle divise di lavoro per i propri dipendenti.

E' fatto divieto all'Impresa aggiudicataria di utilizzare materiali (compresi i guanti), prodotti e DPI di proprietà dell'Azienda.

L'AORMN mette a disposizione dell'Impresa, per tutta la durata contrattuale:

- i letti, le barelle, le carrozzine, i roll, i sollevapazienti attualmente in dotazione;
- i carrelli termici per il trasporto del vitto;
- i carrelli per il trasporto del materiale processato/da processare;

- la fornitura di biancheria piana (lenzuola, federe, ecc.) per il rifacimento dei letti e delle barelle;
- n°4 telefoni cordless (c.d. dect) con numerazione c.d. “interna” (le chiamate tra numeri interni dello stesso P.O. non hanno costi).

Inoltre sono a carico dell’AORMN:

- la manutenzione straordinaria dei locali assegnati all’impresa aggiudicataria;
- la fornitura di acqua ed energia elettrica occorrenti per il funzionamento delle macchine impiegate.

I mezzi per l’espletamento del servizio e le loro caratteristiche tecniche dovranno essere perfettamente compatibili con le caratteristiche dei locali in cui dovranno essere impiegati, dovranno essere tecnicamente efficienti e mantenuti in perfetto stato, inoltre dovranno essere dotati di tutti quegli accorgimenti ed accessori atti a proteggere e salvaguardare l’operatore e/o terzi da eventuali infortuni.

Tutte le macchine, le attrezzature, i componenti di sicurezza delle stesse e i prodotti impiegati nell’espletamento del servizio dovranno essere conformi alla normativa vigente in materia.

L’Impresa è responsabile della custodia di tutti i mezzi per l’espletamento del servizio utilizzati e l’Azienda non è responsabile nel caso di eventuali danni o furti dei medesimi.

A tutte le macchine e attrezzature utilizzate dall’Impresa per il servizio dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante la ragione sociale dell’Impresa.

## **Art. 10. STRUMENTI A SUPPORTO DELLA GESTIONE DEL CONTRATTO**

E’ facoltà delle Imprese utilizzare il software attualmente in uso per le richieste di trasporto pazienti e materiali (inclusa la registrazione delle temperature). In tale ipotesi i costi di manutenzione e assistenza per tutta la durata dell’appalto restano a carico dell’Impresa aggiudicataria.

In alternativa l’Impresa potrà offrire altro sistema di tracciabilità pazienti e materiali (inclusa la registrazione delle temperature) a condizione che:

- il nuovo software permetta l’importazione dell’attuale database dei trasporti finora inseriti;
- l’autenticazione degli utenti per l’accesso al nuovo software sia integrata con il sistema di Directory Aziendale LDAP;
- sia garantita la formazione agli utilizzatori finali.

Nell’ipotesi di utilizzo di nuovo software per la gestione delle richieste di trasporto pazienti e materiali, l’Impresa dovrà illustrare in sede di offerta le modalità con cui le UU.OO. dovranno inoltrare le richieste di trasporto alla ditta e gli strumenti che quest’ultima adotterà per tracciare le richieste pervenute e i pazienti/beni trasportati, anche al fine di ridurre il rischio clinico (es. “scambio” di pazienti, ecc.).

Le modalità di inoltro delle richieste di trasporto da parte delle UU.OO. dovranno essere user-friendly, accessibili dal maggior numero possibile di operatori dell’Azienda (es. medici, infermieri, ecc.) e non dovranno possibilmente comportare oneri aggiuntivi a carico dell’Azienda (es. costi di telefonia fissa e/o mobile o fax).

Si evidenzia che all’interno dei Presidi Ospedalieri dell’Azienda è presente una rete wireless.

Fanno eccezione i trasporti di cui alla scheda tecnica Alfa B, per i quali le richieste di trasporto dovranno esser trasmesse via mail/fax all’impresa aggiudicataria, prima dell’avvio del servizio, esclusivamente dall’ufficio preposto dell’AORMN.

Inoltre la ditta dovrà dichiarare in sede di offerta:

- gli standard di qualità/indicatori di performance prefissati dall’impresa stessa;
- gli strumenti che adotterà per tracciare le richieste pervenute e i pazienti/beni trasportati nonché per monitorare gli standard di qualità/indicatori di performance attesi, ovvero il sistema di autocontrollo adottato dall’impresa al fine di monitorare costantemente e tempestivamente le

modalità di esecuzione del servizio (chi fa, che cosa fa, quando e come) e il rispetto dei livelli qualitativi di servizio offerti in sede di gara.

In qualunque momento, su richiesta dell'Azienda, l'impresa dovrà mettere a disposizione del RUP, del DEC e/o degli assistenti tecnici le risultanze scritte del monitoraggio relativo agli standard di qualità/indicatori di performance raggiunti e le risultanze scritte del sistema di autocontrollo adottato dall'impresa.

Sono a cura e spese dell'Impresa:

- la manutenzione (ordinaria, straordinaria ed evolutiva) del suddetto hardware e software per tutta la durata del contratto;
- la formazione del personale dell'Azienda sull'utilizzo del suddetto sistema informatico.

### **SCHEDA DI SEGNALAZIONE DI NON CONFORMITA' SERVIZIO LOGISTICA PAZIENTE**

**ALLEGATO C.1**

**Data \_\_\_\_\_ e ora \_\_\_\_\_ di rilevazione**

**Unità operativa/servizio \_\_\_\_\_**

**Problema evidenziato, descrizione dettagliata \_\_\_\_\_**

---

---

---

**Data \_\_\_\_\_ e ora \_\_\_\_\_ di segnalazione al Referente dell'Impresa.**

**Firma del DEC o dell'Assistente tecnico \_\_\_\_\_**

-----

**Intervento del Referente dell'Impresa**

no

sì, osservazioni del Referente dell'Impresa \_\_\_\_\_

---

**Firma del Referente dell'Impresa \_\_\_\_\_**

-----

**Problema risolto**   si            no

Data \_\_\_\_\_ e ora \_\_\_\_\_

**Firma del DEC o dell'Assistente tecnico** \_\_\_\_\_

N.B. La scheda deve essere inviata al **Referente dell'impresa e al DEC**