



COMUNE DI ZAVATTARELLO

**Gara a procedura telematica per la
concessione dell'affitto di ramo d'azienda
costituito dalla RSA-CDI e Comunità
Alloggio di Zavattarello – periodo 25 anni**



Sommario

A. PROGETTO DI GESTIONE DELLA STRUTTURA	1
A.1 Modalità di gestione dei processi assistenziali e sanitari, organizzazione del servizio di ristorazione e dei servizi accessori in linea con le richieste di Regione Lombardia e ATS Pavia.	1
A.2 Organizzazione del servizio di ristorazione per gli istituti scolastici insistenti nel Comune di Zavattarello.	5
A.3 Integrazione con il territorio: 1 - disponibilità a prevedere in ogni momento priorità di accesso ai servizi della struttura per i residenti del Comune di Zavattarello.	9
A.4 Integrazione con il territorio: 2 - disponibilità a mantenere le tariffe delle rette giornaliere/mensili per i residenti del Comune di Zavattarello inferiori a quelle applicate agli utenti esterni anche mediante formula di scontistica consistente rispetto a quelle previste per gli esterni.	10
A.5 Integrazione con il territorio: 3 - gestione dei processi di socializzazione all'interno della struttura e in forma integrata con il territorio comunale e quello circostante.	11
A.6 Modalità di monitoraggio e verifica dei servizi.	15
A.7 Eventuali attività aggiuntive alle prestazioni di base e proposte innovative e migliorative.	19
A.8 Buone pratiche ambientali.	23

Legenda



VALORE AGGIUNTO

Questa icona segnala gli aspetti migliorativi e di pregio dell'offerta tecnica.



FATTO SU MISURA

Questa icona segnala gli aspetti progettati su misura per l'appalto.

A. PROGETTO DI GESTIONE DELLA STRUTTURA

A.1 Modalità di gestione dei processi assistenziali e sanitari, organizzazione del servizio di ristorazione e dei servizi accessori in linea con le richieste di Regione Lombardia e ATS Pavia.

L'attività di assistenza e cura della persona viene programmata documentata e verificata attraverso il PAI (Progetto Assistenziale Personalizzato) in cui viene valutata la situazione iniziale di ogni ospite, individuati i bisogni principali, programmati obiettivi ed azioni, attuati gli interventi e verificati i risultati. La gestione del PAI si articola nella: **1. raccolta delle informazioni iniziali**, (domanda di ricovero, colloqui, visita, documentazione); **2. approfondimenti mediante scale di valutazione** (Cumulative Illness Rating Scale (CIRS), Scala di Norton, Scala di Tinetti, Mini Nutritional Assessment/Indice Massa Corporea, Indice di Barthel "Basic Activities of Daily Living", Indice di Lawton "Instrumental Activities of Daily Living", Functional Independence Measure (FIM), Mini Mental State Examination, Neuro Psychiatric Inventory, The Gottfries-Brane-Steen Scale), **3. individuazione di un infermiere e un OSS tutor come case manager** con completa conoscenza del caso (informano i colleghi, controllano la documentazione, presentano l'ospite alle riunioni di equipe, sono il riferimento dell'ospite e dei familiari, fanno applicare e verificano il PAI); **4. Valutazione multidimensionale** ad opera del Direttore Sanitario, del Medico, OSS e infermiere tutor, fisioterapista e animatori, psicologo per formare una valutazione dettagliata; **5. Stesura PAI** in cui vengono definiti gli obiettivi e le modalità operative con cui raggiungerli, la tempistica, il carico di lavoro affrontabile dall'ospite e le figure professionali coinvolte **6. Piano di Lavoro** che attua il PAI, elencando le azioni a carico di ogni operatore e le modalità di svolgimento determinate dalle condizioni dell'ospite e al suo grado di autonomia fisica e mentale (es. modalità di alzata, di igiene personale, di vestizione, di mobilitazione, aiuto ai pasti, utilizzo di ausili, ecc). Tutte le modalità operative sono determinate secondo il Capitolato di gara, la migliore scienza ed esperienza delle discipline assistenziali e le normative in materia di sicurezza sul lavoro. Si veda l'elaborato n. 3.

La direzione sanitaria della Struttura sarà affidata al **Direttore Sanitario**. Questa figura si occupa di tutte le attività sanitarie, garantendone il regolare svolgimento anche tramite l'accesso e la comunicazione con i medici di medicina generale degli ospiti (al fine di garantire completa cognizione di tutti i momenti dell'attività sanitaria erogata in favore del proprio assistito). Organizza e coordina gli accessi periodici dei medici delle varie specialità, coerenti con le esigenze degli ospiti, assicura il **coordinamento tra le varie figure specialistiche** presenti in struttura o esterne secondo una logica interdisciplinare. Fornisce l'assistenza farmacologica, integrativa e protesica che si rende necessaria. Inoltre in collaborazione con il Comitato scientifico prescrive l'adozione e la diffusione di linee guida clinico-assistenziali, validate per assicurare l'efficacia, l'appropriatezza e la sicurezza dell'assistenza; promuove l'elaborazione di strumenti specifici (procedure, linee di indirizzo, ecc.), esamina e valuta i risultati ottenuti dalla permanenza dell'ospite nella struttura, gli eventuali processi degenerativi o di miglioramento e recupero. Nello svolgimento delle attività è coadiuvato dagli altri specialisti e figure sanitarie che lavorano in struttura (coordinatore infermieristico, infermieri, fisioterapisti, dietologo e logopedista). Sereni Orizzonti intende confermare i professionisti attualmente presenti, per dare continuità assistenziale. Per quanto riguarda il modello organizzativo si rimanda **all'elaborato grafico n. 1**.

Il Direttore Sanitario opera sul Livello Organizzativo, che fornisce la programmazione esecutiva dei servizi quotidiani ordinari e la gestione delle emergenze ed è composto anche dal **Direttore di struttura**.

Questa figura si occupa della gestione complessiva della Struttura e del coordinamento di tutte le sue attività in collaborazione con le figure esecutive e del rispetto della normativa di settore, organizza le attività e verifica il raggiungimento degli obiettivi e la qualità del servizio. **Inoltre gestisce il personale e la turnistica** in base agli standard assistenziali previsti dalla normativa (assistenziale, sicurezza sul lavoro, riservatezza dei dati personali, alimentare, ecc.), cura i rapporti con il servizio sociale e sanitario territoriale e con i referenti del Comune, oltre che con le famiglie degli utenti, con gruppi di volontariato ed altre organizzazioni del Territorio. La turnistica e il modello organizzativo del servizio vengono esposte nell'allegato elaborato grafico n.1.

L'assistenza nutrizionale viene fornita da un Dietologo/dietista munito dei titoli abilitativi previsti dalla normativa, che fornisce alla cucina le indicazioni dietetiche specifiche per gli ospiti, studiando in collaborazione con il medico diete specifiche per le patologie presenti, secondo le linee guida regionali, le abitudini alimentari locali e le raccomandazioni dell'Istituto Nazionale di Nutrizione. È coadiuvato da un Logopedista per la valutazione della disfagia, allo scopo di preparare dei pasti nutrienti e che possano essere ingeriti dall'ospite.

Per la gestione di situazioni critiche, Sereni Orizzonti ha elaborato dei **Protocolli sanitario assistenziali**, di seguito descritti.

La prevenzione delle piaghe da decubito: si utilizzeranno scale di valutazione del rischio, come la Norton Scale o la Braden Scale, per identificare i pazienti a rischio. L'infermiere, di fronte ad un paziente con una situazione di rischio, valuta le aree del corpo più soggette a lesioni (nuca, lobi delle orecchie, bacino, zona sacrale, scapole, gomiti, talloni per il paziente sia allettato o parte bassa della schiena, zona sacrale, talloni, piedi per quello in carrozzina); valuta il dolore almeno una volta a turno e ogni 30' dopo la somministrazione di un analgesico su prescrizione medica; presta attenzione ai cambiamenti della cute (colorazione, secchezza o macerazione, stati insoliti di calore o raffreddamento, gonfiore o indurimento, lesioni allo stadio iniziale); garantisce detersione delicata e asciugatura per tamponamento e un corretto grado di idratazione o protezione della cute a seconda delle esigenze; garantisce la mobilitazione del paziente almeno ogni due ore con l'utilizzo di materasso antidecubito, ausili per il mantenimento della postura, garantendo anche l'igiene dell'unità di degenza (biancheria pulita e ben stirata). Le strategie di prevenzione proposte sono: riposizionamento frequente, igiene e cura della pelle, mantenimento del movimento, osservazione della cute - arrossamenti e/o lesioni, evitare indumenti sintetici, usare poco sapone durante l'igiene e risciacquare accuratamente asciugando bene la cute tamponando; utilizzare lenzuola in cotone ben tese; ricorrere al cambio di lenzuola pannoloni e biancheria dell'ospite la cui pelle non deve restare umida o bagnata; massaggi della cute con creme idratanti; intervento del dietologo per garantire un corretto apporto nutrizionale secondo le esigenze dell'ospite.

Gestione Idratazione. Le difficoltà della regolazione idrica negli anziani possono essere almeno in parte superate misurando la quota di liquidi giornalieri introdotti. Sono previsti 2 momenti di idratazione giornalieri: a metà mattina e a metà pomeriggio. Nei turni M e P viene individuato sempre 1 operatore OSS "addetto alla idratazione" che gira nei reparti con un carrello con succhi, bevande colorate, acquagel, tisane e the per stimolare gli anziani a bere. A seconda della stagione e dell'apporto di liquidi in altre forme ci si pone l'obiettivo di assumere acqua solo da una bottiglia da 1,5 (obiettivo minimo). Ove fosse rilevata dal medico una condizione di disidratazione, dovrà essere messa in atto una procedura individuale con l'utilizzo dell'apposita scheda per l'idratazione. La reidratazione avviene per: • Via orale (somministrando acqua, succhi di frutta, brodo). La scheda di idratazione deve essere sempre aggiornata; • Perfusioni con fleboclisi solo su prescrizione medica; • Sonda gastrica, utilizzata in caso di patologie specifiche.

Criticità epidemiologiche. Prevenzione e gestione delle malattie trasmissibili per contatto/via aerea. Nelle strutture residenziali vi è il pericolo che l'utente contragga una delle Infezioni Correlate all'Assistenza (ICA), rischio ancor più grave vista la possibile presenza di organismi multiresistenti ai farmaci/antibiotici (MDRO). Sereni Orizzonti ha adottato delle procedure operative l'obiettivo di: • contenere il rischio o prevenire la trasmissione di microrganismi da persona a persona (utente, visitatore, operatore), da persona a oggetti inanimati e viceversa; • prevenire e controllare l'insorgenza di epidemie; • fornire un alto livello di protezione a ospiti, operatori e ad altre persone nelle strutture residenziali e di comunità. Sono previste **procedure standard**, che vengono applicate sempre a scopo preventivo e **quelle specifiche** da adottare quando un utente presenti una patologia trasmissibile almeno sospetta. Le precauzioni standard si basano sul principio che il **sangue, i fluidi corporei, le secrezioni e le escrezioni (tranne il sudore) possono contenere agenti infettivi trasmissibili**. Quando si prevede un'esposizione potenziale a sangue, liquidi biologici, cute non integra e mucose, si devono adottare le precauzioni standard: • igiene delle mani (frizione con soluzione alcolica, lavaggio con acqua e detergente, con acqua e soluzione antisettica); • utilizzo e smaltimento dei taglienti; • appropriata scelta ed uso corretto di misure barriera (es. DPI); • presidi per l'assistenza e attrezzature sanitarie; • collocazione dell'utente; • pratiche sicure per le iniezioni, gestione exit site e misure di controllo per procedure speciali; • educazione sanitaria all'utente e ai visitatori; • igiene respiratoria (coprire naso e bocca con fazzoletti monouso quando si tossisce o starnutisce, gettare i fazzoletti dei rifiuti e effettuare l'igiene delle mani); • pulizia e disinfezione ambientale (in particolare/più frequentemente quelle toccate spesso come maniglie e interruttori e quelle in prossimità dell'utente come spondine e tavolino); • biancheria e stoviglie (non agitare la biancheria piana usata per non contaminare l'area, trasporto in sacchi chiusi e percorso sporco); • smaltimento rifiuti.

Le precauzioni aggiuntive sono specifiche per ciascuna modalità di trasmissione: contatto, droplet e per via aerea. In linea di massima queste misure prevedono il ricovero in una stanza a pressione negativa o l'isolamento in stanze il più distante possibile da altri ospiti fragili, il cohorting, l'uso di maschere respiratorie tipo N95 per il paziente (specie durante gli spostamenti), l'uso di DPI da parte del personale (guanti, camici e occhiali protettivi), la limitazione degli spostamenti del paziente. Inoltre devono essere adottate misure restrittive per il personale: gli operatori sanitari suscettibili non devono entrare nelle stanze di ospiti affetti da morbillo, varicella, herpes zoster disseminato; in questi casi i turni saranno modificati assegnando l'assistenza agli operatori che

hanno una comprovata immunità o che sono già stati vaccinati. Al termine dell'isolamento si deve procedere alla sanificazione e disinfezione di tutte le superfici a contatto con il malato.

Emergenze climatiche. Le ondate di calore verranno mitigate dall'installazione di sistemi di condizionamento aggiuntivi ai piani 1° e 2° (in sede di sopralluogo abbiamo riscontrato margini di miglioramento) nelle aree di vita comune. I sistemi di condizionamento a pompa di calore aria-aria possono anche essere utilizzati per scaldare gli ambienti e fare fronte a picchi di fredde (specie in caso di malfunzionamento del sistema di riscaldamento). Altre emergenze climatiche come il ghiaccio o la neve saranno affrontate con lo spargimento di sale e la spalatura per garantire l'accesso in sicurezza alla struttura e la mobilità.

In caso di aggiudicazione Sereni Orizzonti rimane disponibile ad aderire a progetti territoriali in convenzione con ATS, con la quale intrattiene rapporti continuativi a causa delle strutture già presenti nella Provincia.

Eventuali progetti e servizi aggiuntivi, da valutare in base ai bisogni della collettività potranno essere lo sviluppo di servizi di infermiere di comunità, aprire al pubblico o al domicilio le prestazioni dei fisioterapisti, aprire un punto prelievi all'interno della struttura. Sereni Orizzonti rimane aperta al confronto e al dialogo con l'Amministrazione di Zavattarello per individuare i bisogni sanitari sul territorio che possano essere soddisfatti estendendo l'attività della struttura.

Il servizio di ristorazione deve integrarsi per tempi, modalità e finalità, nell'intero processo di cura dell'ospite. Il servizio verrà svolto nel rispetto della normativa HACCP e delle Linee guida di indirizzo nazionali e regionali per la ristorazione sanitaria e dei Criteri Ambientali Minimi (si richiama sul punto il par. A.8). L'alimentazione è uno dei principali strumenti per la promozione della salute e per la prevenzione e la cura di molte malattie. I fabbisogni nutrizionali nell'età geriatrica devono essere valutati tenendo presente la situazione fisiologica dell'anziano, (perdita di massa magra, riduzione dell'assorbimento intestinale, ridotta secrezione gastrica, ecc), che può essere contrastata con un programma alimentare che assicuri un apporto calorico sufficiente, equilibrio dei principi nutritivi, adatta a gestire il peso. Saranno predisposti: Menù **"libero"**: per Ospiti senza problemi di masticazione. Prevede una rotazione su 4 settimane ed è articolato secondo due stagionalità (primavera/estate e autunno/inverno). Saranno disponibili tutti i giorni sia a pranzo che a cena, oltre ai piatti del giorno alcune alternative, tra cui gli ospiti potranno scegliere: prenotazione dei pasti; Menù **"morbido"**: rivolto agli Ospiti con problemi di masticazione. Partendo dal menu libero vengono sostituiti gli alimenti non adeguati con altri di pari valore nutrizionale. In questo menù le pietanze possono essere presentate tritate o frullate; sono previsti anche menu personalizzati; Menù **"liquido"**: rivolto agli ospiti disfagici, comprende la distribuzione di pasti omogeneizzati. I menù proposti si rifaranno alla cucina tipica regionale e tradizionale, includendo nella preparazione ricette tipiche del territorio. I festeggiamenti dei giorni festivi e delle ricorrenze: saranno predisposti Menù speciali studiati ad hoc: n. 4 in occasione delle festività natalizie (Natale, S. Stefano, Primo dell'anno, Befana); n. 2 per le festività pasquali (Pasqua, Lunedì dell'Angelo); n. 5 per le festività annuali (Carnevale, Santo Patrono, Ferragosto, Festa della Donna, 25 Aprile); n. 4 per le feste stagionali (arrivo della primavera, dell'estate, dell'autunno, dell'inverno); Festeggiamento dei centenari (al bisogno); Feste di Compleanno mensili. Saranno preparati i menu personalizzati su richiesta medica ad esempio: Dieta ipocalorica; Dieta ipoproteica; Dieta iposodica; Dieta senza glutine (celiachia); Dieta con ridotto apporto di lattosio e fibre; Dieta per ospiti disfagici (Tipo 1, Tipo 2 e Tipo 3); Dieta ad alta intensità nutrizionale; Dieta post operatoria. Si ricorda che tra le prestazioni migliorative è stata inserita la figura di una Dietista che sarà presente sull'appalto per 104 ore /anno, corrispondenti a 1 consulenza settimanale di 2 ore.

I pasti vengono serviti tutti i giorni, con il seguente orario: Colazione ore 8.30, The/frutta ore 10.30, pranzo Ore 12.00, merenda ore 16.00 e cena ore 18.00. L'approvvigionamento delle derrate avviene utilizzando solo i **Fornitori Accreditati** a livello nazionale e locale ed anche a seguito di un rigido protocollo di selezione e controllo che contempla tra i criteri l'abbattimento dell'impatto ambientale per la logistica, la fornitura di derrate "Km 0", DOP, IGP e Biologiche che saranno utilizzate nella preparazione dei pasti e la gestione delle emergenze e della "pronta consegna". Si ricorre anche a fornitori locali (per le derrate a km 0 e per i prodotti freschi come la verdura e deperibili come il pane). Periodicamente i fornitori vengono controllati dal Servizio Qualità di Sereni Orizzonti (documentazione, certificati, ecc), mentre le derrate vengono controllate alla consegna dal cuoco. La programmazione delle consegne avviene tramite giorni ed orari di consegna stabiliti, anche per non impattare sulla lavorazione dei cibi e poter dedicare il tempo necessario al ricevimento e alle verifiche di conformità e di qualità dei prodotti. La consegna da parte dei fornitori avverrà con mezzi rispondenti alla normativa A.T.P. in merito all'idoneità dal punto di vista igienico dei vani di carico ed il rispetto delle temperature di trasporto (prodotti refrigerati e surgelati). La conservazione delle derrate avverrà in ottemperanza alle procedure previste dal manuale HACCP, adottando il principio della Rintracciabilità del prodotto stoccato,

associando ad ogni scaffalatura/area di deposito il singolo prodotto tramite apposita cartellonistica di riconoscimento (convenzionale, biologico, diete speciali, ecc.). Inoltre, per lo stoccaggio delle derrate, si utilizzerà il sistema denominato Fifo – First IN e First OUT: le derrate vengono posizionate in modo che quelle con scadenza più prossima risultino le prime ad essere utilizzate.

Il **Servizio di Lavanderia** è finalizzato alla **cura dell'aspetto** dell'Ospite già a partire da vestiti puliti, profumati e adeguati. Inoltre i capi lavati e stirati **non devono generare problematiche alla cute** degli anziani: la biancheria deve essere sempre pulita e disinfettata, ben stirata e senza presenti pieghe e rotture che possano incidere sulla pelle di un anziano fragile. Oltre al lavaggio, il servizio di lavanderia si occupa anche della gestione del guardaroba dell'ospite. Il flusso di lavoro per le due principali funzioni è il seguente:

LAVANDERIA: • Smistamento biancheria per tipologia secondo gruppi di lavaggio omogenei al fine di un buon risultato senza danneggiare i capi (bianchi, colorati, sintetici, cotone); • smacchiatura manuale o disinfezione dei capi sporchi di materia organica • Effettuazione del ciclo di lavaggio per tipologia; • Ciclo di essiccazione o stesura della biancheria; • Stiro della biancheria; • Posizionamento della biancheria sugli appositi carrelli in vista della distribuzione; • Pulizia delle macchine e dei locali di servizio, effettuazione prima manutenzione ordinaria con pulizia settimanale e asportazione dei residui di detersivi dai macchinari.

GUARDAROBA: • Etichettatura della biancheria; • Eventuale rammendo e sistemazione della biancheria; • Distribuzione della biancheria agli ospiti; • Controllo stagionale degli armadi segnalando al eventuali necessità di integrazione di vestiario attraverso le apposite schede; • Riordino e controllo delle liste relative alle dotazione degli ospiti affinché si possa verificare in qualsiasi momento l'eventuale necessità di integrazione della dotazione; • Preparazione del "vestito per la festa" in occasione di festività principali; • In occasione di nuovi ingressi, provvede al controllo e sistemazione del vestiario nell'armadio (e compilazione dell'apposita scheda di rilevazione) ed eventuale etichettatura dei capi non contrassegnati; • Nel caso di dimissioni di ospiti prepara, per il giorno previsto, il vestiario, verificando che non vi siano ammanchi di capi; • Gestione accurata di tutto il materiale di magazzino.

Di seguito l'elenco **attrezzature** messe a disposizione della lavanderia: carrelli Roll Container, carrello trasporto vestiti stirati da lavanderia a armadi camere, ceste in plastica, scaffali in metallo, lavatrice, asciugatrice, ferro da stiro professionale con asse. I **detergenti** usati per il lavaggio dei capi degli ospiti saranno conformi al Decreto 9 dicembre 2020 firmato dal Ministero dell'Ambiente: "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di lavaggio industriale e noleggio di tessili e materasseria" (cd. CAM lavanolo), dotati di etichetta europea Ecolabel (o equivalenti). Il ricondizionamento della biancheria piana (lenzuola, tovaglie, asciugamani) sarà affidato, previo accordo e consenso dell'Ente, a una ditta esterna qualificata e con numerose certificazioni ambientali e di qualità mediante un contratto di subappalto. La qualità del fornitore individuato garantisce biancheria igienizzata, garanzia di continuità del servizio e basso impatto ambientale (anche il servizio di ritiro e consegna delle divise rientra nella logistica già in atto per le strutture senza comportare aumento rilevante di km percorsi da automezzi e di emissioni inquinanti, realizzando una sinergia territoriale con i servizi esistenti).

Servizio di pulizia e sanificazione. Le prestazioni da erogare sono formalizzate all'interno di procedure che descrivono le azioni corrette per lo svolgimento di ogni singola attività. Allo stesso modo, i sistemi di pulizia utilizzati sono definiti dalla sede aziendale (*pre-impregnato, monouso e codice colore*) e volti a garantire il rispetto di valori di qualità, sicurezza ed eco-sostenibilità. Il servizio di pulizia ed igiene ambientale verrà svolto nel rispetto del DM 29 gennaio 2021 cd. **CAM 2021 Sanitari** e delle **Linee Guida ANMDO** per la pulizia e sanificazione in ambito sanitario, che mirano ad **abbattere le infezioni correlate all'assistenza**. Gli standard di qualità, nonché la rilevazione, verranno definiti in accordo con il Committente, secondo la norma ISO 13549 "Servizi di pulizia: requisiti base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità" e UNI 2859.

Per il piano di lavoro e l'elenco delle attrezzature si vede l'elaborato n. 2.

La principale **innovazione** proposta è l'utilizzo del **sistema di lavaggio pavimenti pre-impregnato**: è un metodo appositamente ideato per la pulizia e la sanificazione di ambienti sanitari e medicali nell'utilizzo di panni precedentemente preparati con soluzione di acqua e detergente all'interno di un apposito secchio rettangolare con coperchio ermetico. I vantaggi sono: **Nessuna contaminazione batterica crociata**: si utilizza un solo panno per ogni stanza o per 20 mq al massimo, poi si procede al cambio del panno; **Maggior sostenibilità ambientale** minor utilizzo di acqua e di detergente rispetto ai sistemi tradizionali con secchio e mop; **Minor sforzo**: riduce i piegamenti lo sforzo degli operatori, diminuendo la possibilità di infortuni e malattie; **Facilità di utilizzo**. Il personale addetto al servizio di pulizia beneficerà della formazione, effettuata anche on the job, conforme agli argomenti indicati alla Lett. B punto c1) del DM 29 gennaio 2022 per i c.d. CAM Sanitari, per un ammontare di 34 ore di formazione e 30 di affiancamento (quantità migliorativa rispetto ai minimi).

A.2 Organizzazione del servizio di ristorazione per gli istituti scolastici insistenti nel Comune di Zavattarello.

Sereni Orizzonti è disponibile ad assumere l'organizzazione e la gestione del servizio di ristorazione scolastica per gli alunni e il personale docente e non docente delle scuole dell'infanzia e primarie del Comune di Zavattarello. Di seguito la descrizione dell'organizzazione del servizio.

Il servizio sarà svolto in osservanza delle linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica approvate in Conferenza Unificata Stato - Regioni dal Ministero della Salute con provvedimento 29 aprile 2010, le "Linee guida per l'educazione alimentare nella scuola italiana", approvate dal Ministero dell'istruzione con protocollo MIUR 7835 del 14 ottobre 2011 e, da ultimo, con il D.M. del Ministro per la salute del 28 ottobre 2021 recante "Definizione ed aggiornamento delle "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica" delle Linee Guida della Regione Lombardia e dell'ATS Pavia.

I menù proposti saranno differenziati su base stagionale (autunno/inverno valido indicativamente da novembre a marzo **e primavera/estate** valido indicativamente da aprile a ottobre e basata sulla diversa disponibilità di prodotti freschi) **e articolati su 4 settimane**, con la **possibilità di ordinare pasti per esigenze sanitarie certificate, allergie, etico-religiose e vegetariane** e con menù approvati da ATS Pavia. Per gli utenti con le esigenze dietetiche particolari sarà messo a disposizione un indirizzo email dedicato per la segnalazione. La composizione dei menu prevede le seguenti pietanze per le Scuole dell'infanzia e primarie: **un primo, un secondo, un contorno, pane, frutta di stagione o dessert.**

La composizione del menu rimane invariata anche per le altre categorie di utenti, per i quali saranno modificate le grammature in base alle linee guida in vigore per la ristorazione aziendale o ospedaliera.

I menù saranno preparati dal Cuoco e da una nutrizionista tenendo conto sia le combinazioni nutrienti di primi, secondi e contorni, considerando sia l'aspetto nutrizionale che l'appetibilità per i bambini, anche includendo prodotti e ricette tipiche e tradizionali, promuovendo la cucina locale anche attraverso eventi a tema.

L'intero servizio sarà svolto nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari del D.M. n 65 del 10 marzo 2020.

Il servizio per la gestione del servizio di ristorazione per le scuole del Comune di Zavattarello comprende le seguenti fasi operative:

- acquisto e stoccaggio delle materie prime;
- preparazione, cottura e confezionamento pasti;
- veicolazione pasti dal centro cottura agli Istituti;
- ritiro contenitori gastronomici e sanificazione presso centro cottura;
- smaltimenti rifiuti;
- coordinamento del servizio;
- formazione del personale.

Presso il Centro Cottura sarà presente il **Direttore della Struttura**, una figura di riferimento per il Comune di Zavattarello, sempre reperibile 24/7 al telefono cellulare e email di servizio, con compiti di coordinamento di tutte le attività del Centro Cottura, in collaborazione con le figure esecutive dell'appalto.

A supporto del ruolo del Direttore di struttura vi saranno gli Uffici di Sereni Orizzonti presso la Sede Centrale di Udine, in particolare i responsabili, che fungeranno da interfaccia per le attività e funzioni di competenza: Responsabile Ufficio del Personale, Responsabile Ufficio Acquisti, Responsabile Amministrativo, Responsabile Ufficio Clienti, Responsabile Sistema Qualità, Referente Ufficio Tecnico e Manutenzioni, Responsabile Sicurezza. Il centro cottura si appoggerà integralmente per queste funzioni tecnico-amministrative di Sereni Orizzonti, potendo attingere a risorse tecniche, esperienza gestionale, know-how proprie della Società, ricevendo sostegno e coordinamento nella fase di erogazione del servizio.

Processo di Approvvigionamento. Le ordinazioni di prodotti e derrate vengono fatte direttamente e di volta in volta al fornitore prescelto, prediligendo fornitori specializzati e in possesso di certificazione di qualità e dotato di magazzini il più vicino possibile, che effettua presso il Centro Cottura della RSA di Zavattarello consegne quotidiane, limitando quindi il rischio di stoccaggi prolungati e giacenza di derrate in scadenza.

Sereni Orizzonti farà ricorso il più possibile al metodo dell'approvvigionamento presso fornitori locali (preferendo quelli in possesso di certificazione di qualità), in particolare **utilizzando prodotti a "km0"** per

garantire la massima freschezza delle derrate. **Inoltre saranno impiegate derrate da agricoltura biologica, DOP, IGP.**

Sereni Orizzonti tiene sotto controllo l'attività di approvvigionamento di merci, materiali e servizi al fine di assicurare che gli stessi siano conformi ai requisiti specificati, mediante una valutazione e qualifica dei fornitori per garantirsi interlocutori affidabili, in grado di assicurare la conformità dei loro prodotti e servizi alle normative applicabili nel campo della sicurezza alimentare; i criteri di valutazione comprendono anche la capacità di soddisfare richieste di consegna in tempi brevi, sulla base di tempi contrattualmente stabiliti; Il possesso di strumenti o dati di acquisto precisi e completi che consentano un'univoca identificazione del prodotto ordinato.

Il Direttore della Struttura in collaborazione con il cuoco responsabile, procede a stimare i tipi e la quantità di materie prime e di prodotti complementari necessari al servizio di ristorazione, mediante il **sistema dell'ordine preventivo** che utilizza i seguenti strumenti:

- per le materie prime - il menù, il ricettario, le tabelle dietetiche e i dati sul numero dei pasti giornalieri divisi per le diverse scuole;
- per i prodotti detergenti - il piano di pulizia.

Tutte le **merci deperibili** necessarie al confezionamento dei pasti, nonché il pane e la frutta, vengono **consegnate quotidianamente**, presso il centro di cottura **in base alle presenze previste** ed alle necessità. Per garantire una maggiore freschezza dei prodotti, le derrate necessarie per la produzione del lunedì verranno consegnate la mattina stessa del giorno di consumo.

La programmazione delle consegne avviene tramite giorni ed orari di consegna stabiliti, anche per non impattare sulla lavorazione dei cibi e poter dedicare il tempo necessario al ricevimento e alle verifiche di conformità dei prodotti.

Al momento del ricevimento delle merci, il personale di cucina provvede alla verifica della corrispondenza tra quanto ordinato, quanto consegnato, e quanto presente in bolla e l'integrità delle confezioni, la corretta etichettatura, la data di produzione e di scadenza, le temperature delle merci in arrivo (prodotti surgelati e particolarmente deperibili). Se anche un solo parametro di accettazione non è soddisfatto, il personale apre una non conformità, che viene gestita come descritto all'interno del manuale di autocontrollo aziendale.

Il cuoco è responsabile dell'accettazione delle derrate che devono presentarsi integre, senza anomalie riscontrabili ad un primo esame visivo e olfattivo, devono essere correttamente etichettate, con data di scadenza ben evidenziata.

Ulteriore controllo sarà svolto sugli automezzi utilizzati dai fornitori per la consegna delle derrate, saranno controllati; stato igienico del mezzo, temperatura interna (per furgoni refrigerati), modalità di stoccaggio delle derrate (separazione in base alla natura del prodotto).

I furgoni utilizzati dai nostri fornitori sono tutti in regola con le vigenti normative in materia.

La conservazione delle derrate avverrà in ottemperanza alle procedure previste dal manuale HACCP, adottando il **principio della rintracciabilità del prodotto stoccato**, associando ad ogni scaffalatura/area di deposito il singolo prodotto tramite apposita cartellonistica di riconoscimento (convenzionale, biologico, diete speciali, ecc.), per ottenere una più accurata organizzazione del magazzino, in modo non promiscuo, al fine di prevenire eventuali rischi di contaminazioni crociate. Inoltre, per lo stoccaggio delle derrate, si utilizzerà il sistema denominato **Fifo – First IN e First OUT**: le derrate vengono posizionate in modo che quelle con scadenza più prossima risultino le prime ad essere utilizzate.

Le derrate verranno posizionate, in base alla loro tipologia, su scaffalature o in celle frigorifere in modo ordinato, evitando l'accatastamento irregolare delle derrate, così da facilitare le operazioni di ispezione delle date di scadenza, di prelievo e di controllo dei quantitativi residui. Gli alimenti non deperibili e lo scatolame non vengono mai posati direttamente sul pavimento, ma su scaffalature in materiale facilmente lavabile con il primo piano di appoggio ad un'altezza tale da consentire la facile pulizia del pavimento, nonché l'ispezione per il monitoraggio per la lotta agli infestanti. I prodotti deperibili, quali carni, verdure, salumi, formaggi, uova e pesce, verranno conservati in frigoriferi e/o celle distinte. Al ricevimento, tali prodotti vengono prontamente trasferiti nella specifica cella e/o frigorifero, avendo cura di posizionare la data di scadenza in evidenza in modo da facilitarne il controllo. Durante il periodo di conservazione Sereni Orizzonti effettua due volte al giorno (la mattina prima di iniziare le lavorazioni del giorno e successivamente durante le preparazioni dei pasti) il controllo e la registrazione delle temperature di frigoriferi e celle positive e negative, verificando inoltre la

presenza di condense o ghiaccio. I prodotti, se iniziati e non terminati, vengono richiusi e/o trasferiti in altri contenitori. Nel caso in cui venga rimosso l'imballo primario, avremo l'accortezza di conservare l'etichetta del prodotto e di riportare i dati inerenti alla data di scadenza e la data di apertura del prodotto stesso. I prodotti ortofrutticoli verranno tolti dalla confezione originale e posti in altri contenitori idonei al contatto con gli alimenti, avendo cura di conservare la relativa etichetta.

Il confezionamento. Alla fine della preparazione e prima del confezionamento il Cuoco effettuerà il prelievo dei campioni testimoni di tutti gli alimenti preparati presso i centri cottura **Conservazione campioni.** Tali campioni saranno conservati in sacchetti sterili etichettati in modo da riconoscere il prodotto inserito, il giorno e l'ora del prelievo; gli stessi saranno conservati in frigorifero a una temperatura di -18°C per le eventuali analisi per almeno 72 ore.

I pasti caldi verranno inseriti in modalità multiporzione in vaschette di acciaio inox "Gastronorm" conformi allo standard internazionale e secondo le norme DIN 66075, di varie misure, con maniglie interne e coperchi a tenuta (con guarnizione). I requisiti tecnici e igienico-sanitari delle vasche gastronorm utilizzate per la veicolazione degli alimenti sono:



- certificati di idoneità previsti dalla legislazione nazionale, dalle Direttive CEE
- idonei al contatto con sostanze alimentari;
- costruiti in struttura monoblocco priva di angoli morti e giunture per consentire il lavaggio e disinfezione ottimali al termine dell'utilizzo;
- privi di sporgenze taglienti e spigoli vivi per tutelare la sicurezza degli operatori durante le operazioni di allestimento delle porzioni e movimentazione;
- munite di coperchi a tenuta mediante il meccanismo del "cuscino d'aria" con guarnizioni in silicone ad alta densità "per alimenti".

I gastronorm verranno inseriti **per il trasporto in contenitori isotermitici in poliuretano espanso rigido per garantire il mantenimento della temperatura prescritta dalle norme HACCP.** I requisiti tecnici e igienico-sanitari dei **box isotermitici** utilizzati per la veicolazione degli alimenti in legame fresco-caldo sono i seguenti:

- posseggono il simbolo internazionale "per alimenti" e sono prodotti con materiali ad alta densità idonei al contatto con sostanze alimentari;
- sono costruiti in struttura monoblocco priva di angoli morti e giunture per consentire una sanificazione ottima al termine dell'utilizzo;
- sono privi di sporgenze e spigoli vivi per tutelare la sicurezza degli operatori durante le operazioni di movimentazione e trasporto;
- compatibili al lavaggio e alla disinfezione industriale
- resistenti alle principali categorie di agenti chimici (acidi, basi, alcool e solventi).
- idonei a proteggere gli alimenti da sollecitazioni di tipo meccanico, grazie allo spessore, densità
- e struttura dei polimeri rigidi o espansi "a cellula chiusa";



Il trasporto. Il trasporto avverrà con il sistema dal legame fresco-caldo multirazione, in contenitori gastronorm e contenitori isotermitici, mentre le diete speciali separatamente in monoporzione e in differenti contenitori isotermitici.

L'automezzo dedicato al trasporto dei pasti è affidato ad un autista, che è responsabile del corretto mantenimento delle condizioni igieniche e meccaniche del mezzo stesso. A tal fine ciascuno utilizzerà un modulo di verifica che dovrà tenere sempre aggiornato. Gli automezzi sono infatti sottoposti ad una specifica procedura di pulizia e sanificazione che prevede il lavaggio e sanificazione interna quotidiana, il lavaggio esterno settimanale presso un centro specializzato.

Il trasporto dei pasti è organizzato per garantire che:

- dalla produzione dei pasti al consumo degli stessi intercorra il minor tempo possibile al fine di garantire il pieno rispetto delle tempistiche previste dal Capitolato
- i tempi di consegna per i pasti veicolati dal centro di produzione all'ultima sede di ristorazione siano pari o inferiori a 30 minuti (vista la distanza molto ridotta).

Le diete speciali. Un cenno particolare deve esser fatto per la preparazione e cottura dei cibi destinati ad utenti che seguono particolari regimi alimentari per motivi religiosi, culturali o dietetici (musulmani, ebrei, vegetariani, diabetici, celiaci, etc.) che dovranno essere curate separatamente da quelle destinate ad altri utenti.

Per questo motivo Sereni Orizzonti, al fine di ottimizzare il servizio proposto per il Comune di Zavattarello, ha a disposizione nel proprio organico un Cuoco, che effettuerà la supervisione della preparazione di queste diete e opererà per l'attuazione e il rispetto delle diete prescritte, nel rigoroso rispetto delle norme igieniche relative al personale e alle varie fasi della produzione del servizio (HACCP);

Nel centro cottura si organizzeranno zone predisposte e dedicate alla preparazione delle diete speciali e delle diete per celiaci, nel rispetto delle prescrizioni tecniche (es. attrezzature specifiche dedicate, addetto dedicato, ecc.). Saranno seguite tutte le tecniche di lavorazione, preparazione e cottura, suggerite dalla cucina dietetica (ad es. celiachia) e/o esigenze etniche e religiose.

Una volta ultimata la cottura o la preparazione, questi pasti e/o diete saranno sistemati in contenitori contraddistinti, distinguibili da quelli usati per il pasto comune mediante scritte/contrassegno.

Ogni dieta sarà personalizzata in modo tale da essere inequivocabilmente riconducibile al destinatario nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy e secondo le modalità concordate. Le diete saranno confezionate in piatti monoporzione inserite in contenitori isotermici.

La monoporzione, nel rispetto della privacy, riporterà su un'etichetta da apporre sul coperchio i seguenti dati: il nome dell'utente, la denominazione della pietanza, la data di produzione, il nominativo della nostra Azienda quale produttrice, il luogo di produzione, ovvero l'indirizzo della Cucina in cui è stata prodotta la dieta.

Confezionamento delle diete speciali. Per evitare fenomeni di rovesciamento durante la veicolazione, le diete speciali, saranno confezionate in contenitori gastronomici monoporzione con coperchio a tenuta, inserite in idoneo contenitore isotermico monorazione.

Il confezionamento delle monorazioni avverrà immediatamente prima della partenza degli automezzi verso le scuole e riposte in contenitori di colore differente rispetto agli altri, che saranno esclusivamente utilizzati per le diete speciali. Esternamente riporteranno identificazione "pasti diete speciali" e la scuola di destinazione.

Le procedure di Sereni Orizzonti prevedono anche che per ogni appalto sia redatto un **Piano di gestione delle emergenze**, da presentare ai Referenti della Committente prima dell'inizio del servizio e che prevede l'elenco delle situazioni di emergenza e le misure da adottare per annullare/mitigare l'effetto dell'emergenza.

In caso di malfunzionamenti delle attrezzature di cucina, interruzione dell'erogazione di gas/energia elettrica, Sereni Orizzonti mette a disposizione un **Centro Cottura sostitutivo situato presso la RSA di Menconico** (distante 15 km) per garantire la continuità del servizio di ristorazione scolastica (oltre che quello di ristorazione della RSA).

I prezzi che Sereni Orizzonti offre per il servizio di ristorazione, realizzato con i criteri descritti sono i seguenti.

Voce di spesa	Costo totale	Note
Servizio mensa scolastica	4,90 €	Ridotto di 10 centesimi rispetto al listino di gara
Pasto dipendenti	5,90 €	Ridotto di 10 centesimi rispetto al listino di gara
Pasto parenti ospiti	10,00 €	Ridotto di 2 Euro rispetto al listino di gara, per favorire i momenti conviviali tra parenti
Pasto CDI utenti over 65	6,00 €	Ridotto di 1 Euro rispetto al listino di gara

In particolare per blocchetti da n. 10 buoni pasto della mensa scolastica, il prezzo attuale sarà di € 49,00 e per le famiglie con isee inferiore a € 12.000,00 € 4,00 a buono mensa.

A.3 Integrazione con il territorio: 1 - disponibilità a prevedere in ogni momento priorità di accesso ai servizi della struttura per i residenti del Comune di Zavattarello.

Sereni Orizzonti dichiara la propria disponibilità a prevedere la priorità di accesso ai servizi della Struttura (RSA, CDI e CA) agli anziani residenti nel Comune di Zavattarello, come specificato meglio nel seguito.

Gli ospiti saranno accolti presso la Struttura previa richiesta rivolta direttamente a Sereni Orizzonti presso la segreteria. Le domande saranno valutate dal Direttore Sanitario e dal Direttore di Struttura per formulare la graduatoria di accesso, in modo da comunicare l'esito ai richiedenti senza ritardo.

In primo luogo viene valutata la congruità delle condizioni sanitarie dell'ospite con i servizi offerti dalla struttura, secondo il giudizio del direttore sanitario: nel caso il giudizio sia positivo, si procede ad inserire il richiedente nella lista di attesa.

Nello stilare la graduatoria, di accesso, verranno applicati seguenti criteri:

Residenza: dovrà essere dato priorità all'inserimento degli anziani residenti nel Comune di Zavattarello rispetto ai non residenti (conformemente all'art. 6 del Capitolato Speciale). Anche i nativi di Zavattarello, che nel corso della vita abbiano trasferito la residenza altrove godranno della priorità riservata ai residenti, riproducendo la previsione dell'attuale regolamento della Struttura.

La priorità di accesso tra residenti sarà valutata anche in base ad altri criteri:

1. Condizioni socio-economiche e di protezione sociale che richiedano l'attivazione immediata di servizi residenziali e di tutela, debitamente accertata dal personale della Struttura o dai servizi territoriali (conformemente all'art. 6 del Capitolato Speciale).
2. Sesso, a seconda che il posto disponibile sia maschile o femminile;
3. Rispetto del case mix di nucleo per garantire una corretta erogazione del servizio;
4. Provenienza, secondo il seguente ordine: 1 dal CDI e CA della Struttura di Zavattarello; 2 da un Ospedale o Istituto di Riabilitazione; 3 dal domicilio; 4 da altra RSA;
5. A parità di tutte le altre condizioni si applicherà il criterio cronologico della data di presentazione della domanda.

Una volta esaurita la lista d'attesa dei residenti o nativi zavattarellesi parificati ai residenti, si potrà procedere all'accoglimento delle domande dei non residenti, applicando i criteri enunciati ai numeri da 1 a 5 e inoltre i seguenti:

1. Residenza in regione Lombardia;
2. A parità di tutte le altre condizioni si applicherà il criterio cronologico della data di presentazione della domanda.

A.4 Integrazione con il territorio: 2 - disponibilità a mantenere le tariffe delle rette giornaliere/mensili per i residenti del Comune di Zavattarello inferiori a quelle applicate agli utenti esterni anche mediante formula di scontistica consistente rispetto a quelle previste per gli esterni.

Sereni Orizzonti manterrà per i residenti del Comune di Zavattarello delle rette giornaliere e/o mensili inferiori a quelle applicate agli utenti non residenti, per tutta la durata della concessione.

I servizi erogati ai residenti e ai non residenti saranno della medesima qualità e senza distinzione alcuna, nel rispetto della normativa nazionale, regionale e del Capitolato Speciale d'appalto.

Di seguito le tabelle che espongono le tariffe praticate, a residenti e non, dall'anno 2026, distinte per camera singola e doppia; nell'ultima colonna a destra abbiamo indicato la % di sconto praticata ai residenti rispetto ai non residenti e ci impegniamo a mantenere le percentuali immutate anche in caso di futuri aumenti delle rette.

RSA	RETTA GIORNALIERA RESIDENTI	RETTA GIORNALIERA NON RESIDENTI	% DI SCONTO
CAMERA DOPPIA	€ 55,96	€ 63,45	13,4%
CAMERA SINGOLA	€ 59,25	€ 66,74	12,6%

COMUNITA' ALLOGGIO	RETTA GIORNALIERA RESIDENTI	RETTA GIORNALIERA NON RESIDENTI	% DI SCONTO
CAMERA DOPPIA	€ 35,96	€ 43,45	20,8%
CAMERA SINGOLA	€ 39,25	€ 46,74	19,1%

CENTRO DIURNO INTEGRATO	TARIFFA GIORNALIERA RESIDENTI	TARIFFA GIORNALIERA NON RESIDENTI	% DI SCONTO
DALLE ORE 07:00 ALLE ORE 19:00	€ 21,00	€ 28,00	25,00%
ENTRO LE 6 ORE DI PERMANENZA	€ 14,00	€ 18,00 €	22,22%

Le rette illustrate nella tabella sono comprensive dei servizi previsti dal Capitolato e delle migliorie offerte da Sereni Orizzonti nel presente progetto, che risulteranno gratuite per gli ospiti.

Ad esempio: in caso di futuro aumento delle rette per i non residenti (che in ogni caso avverrà tenendo presenti le tariffe più convenienti della Provincia di Pavia), si applicherà alla nuova retta la percentuale di sconto indicata in tabella, al fine di ricavare la retta da applicare ai residenti (formula di scontistica).

A.5 Integrazione con il territorio: 3 - gestione dei processi di socializzazione all'interno della struttura e in forma integrata con il territorio comunale e quello circostante.

I processi di socializzazione interna (e esterna) alla Struttura fanno capo al servizio di animazione, che opera di concerto con tutta l'equipe multidisciplinare.

L'animazione ha come obiettivo aggiungere significato e bellezza alle giornate degli Ospiti con attività legate alla musica, al gioco, alla distrazione, senza lasciare spazio al (pericoloso) tempo morto, coinvolgendo l'Ospite in attività e laboratori, stimolando le loro capacità e valorizzandone attitudini, conoscenze, storie ed esperienze. L'animazione che intendiamo proporre nel presente progetto prevede un **approccio globale e multidimensionale alla cura dell'anziano**, con la costruzione di un lavoro teso a **mantenere, stimolare o rafforzare le abilità residue della persona**, sia **in termini funzionali, che cognitivi, affettivi e relazionali**.

I percorsi tipici del servizio sono quelli a carattere non farmacologico che vanno a supportare e rinforzare le attività tradizionali di assistenza, in un'ottica di integrazione con gli interventi di carattere sanitario e tutelare. Le attività progettate dal servizio di animazione saranno in linea con gli obiettivi di cura e di mantenimento delle funzioni residue, così come previsto e scritto nei PAI.

Il programma delle attività propone iniziative in **continuità con le esperienze di vita**: partire dalle informazioni riguardanti la vita dell'Ospite, dai ricordi, dalla metodica della medicina narrativa. Il programma si concentrerà sull'incontro e sulla relazione: le attività sono occasioni importanti per stare insieme, tra anziani, con gli operatori, con i volontari e con i famigliari, sono antidoti all'isolamento e all'esclusione, rimandano all'anziano l'idea di essere ancora parte attiva di una comunità.

Il programma terrà le distanze da ogni attività ordinaria e routinaria, visto che già la cura e l'assistenza – per ragioni organizzative – tende ad essere schematica, ripetitiva e per piani di lavoro, facendo perno sulla propositività, con interventi e attività sempre nuove, almeno su base mensile, non stressanti e non frustranti, che non annoino e che non risultino banali, nel rispetto della libera scelta all'anziano delle attività da svolgere.

Programmazione delle **attività**. Pur considerando alcune variabili che incidono generalmente sulla programmazione delle attività, tra cui la stagione (*attività invernali e attività estive*), il periodo dell'anno (*festività come Natale e Pasqua che richiedono programmazioni speciali*), le risorse a disposizione (anche in termini di volontari, famigliari, rete territoriale), le attività di animazione e socializzazione prevedono:

- Una programmazione **quotidiana** che segue il ritmo delle abitudini di vita degli ospiti inserendosi in quella che è la giornata tipo;
- Una programmazione **mensile** che seguirà il calendario delle stagioni e i progetti specifici;
- Una programmazione **speciale** basata celebrazione di ricorrenze, festività, compleanni eventi.

Le attività settimanali si articolano in laboratori creativi, stimolazione cognitiva, momenti musicali, attività motorie, feste e celebrazioni, alternando proposte interne alla RSA e momenti di apertura verso la Comunità.

L'alternanza tra attività individuali e di gruppo favorisce inclusione e benessere.

Ogni ospite partecipa sulla base di un **Piano Sociale-Educativo Individualizzato (PSEI)**, costruito dall'équipe multidisciplinare, che garantisce un **inserimento graduale**, tutoraggio da parte di ospiti già integrati, e attività mirate a favorire socializzazione e autonomia residua. L'inserimento e l'integrazione dell'ospite viene monitorata dal tutor "case manager", un OSS che partecipa ai colloqui preammissivi e a partire dall'accoglienza nell'RSA **segue l'ospite nella fase di inserimento**. Il tutor ha quindi la funzione importantissima di rendere meno traumatico possibile il passaggio nel nuovo ambiente e di **favorire l'integrazione dell'anziano con gli operatori e con gli altri ospiti-residenti** della struttura. L'integrazione si estende anche alla progettazione dell'animazione più adatta all'ospite e alla facilitazione dell'inserimento.

La programmazione del servizio di animazione, dal punto di vista operativo, si effettua all'interno delle **ÉQUIPE**, in incontri calendarizzati a cui partecipano l'animatore, il fisioterapista, il coordinatore e il tutor quando ci sono nuovi ospiti.

Molto importanti una sinergica collaborazione tra animatore e fisioterapista per azioni congiunte tipo ginnastica dolce, movimento corporeo, musica e ginnastica. I programmi proposti dall'animatore devono tenere in considerazione **le indicazioni dell'équipe multidisciplinare** di struttura. L'inserimento degli Ospiti all'interno dei diversi percorsi è valutato in sede di PAI e formalizzato nel PSEI, in modo da garantire la congruità e continuità e complementarietà dell'animazione proposta al progetto di cura, e viene monitorato per tutto il corso delle attività, tramite apposite schede di registrazione.

Per favorire la Socializzazione interna e far partecipare gli ospiti all'elaborazione di un programma di attività che incontri l'interesse e stimoli gli ospiti, saranno creati all'interno della struttura dei club tematici che raggruppano gli ospiti con interessi comuni (es. cucina, lettura, cinema, giardinaggio) e un Consiglio degli Ospiti che partecipa alle scelte sulle attività.

Di seguito una **proposta di settimana tipo con cadenza giornaliera delle attività**, che potrà essere modificata sulla base delle preferenze degli ospiti, del loro stato di salute, ecc.

Lunedì	Mattino: lettura dei quotidiani e commento delle notizie; ginnastica dolce e risveglio muscolare in sala polivalente;
	Pomeriggio: laboratorio di artigianato (lavori manuali con materiali naturali tipici del territorio).
	Sera: cineforum con proiezione di film classici.
Martedì	Mattino: laboratorio di memoria e stimolazione cognitiva con supporto dell'educatore.
	Pomeriggio: incontro intergenerazionale con gli studenti della scuola locale (letture, giochi, racconti).
	Sera: serata musicale con canzoni popolari e musica della giovinezza.
Mercoledì	Mattino: laboratorio creativo di pittura e arteterapia.
	Pomeriggio: uscite sul territorio (visita al mercato settimanale o alla biblioteca comunale).
	Sera: momento spirituale e attività di reminiscenza guidata (ricordi legati alle tradizioni locali).
Giovedì	Mattino: ortoterapia e cura del giardino/orto sociale con l'aiuto di volontari del paese.
	Pomeriggio: musicoterapia e danze leggere; laboratorio di scrittura.
	Sera: gruppo di lettura e racconti condivisi.
Venerdì	Mattino: laboratorio di cucina tradizionale (piatti tipici dell'Oltrepò Pavese); pet therapy.
	Pomeriggio: torneo di giochi da tavolo e carte; attività di gruppo con CDI.
	Sera: proiezione documentari locali (tradizioni, natura, storia di Zavattarello).
Sabato	Mattino: passeggiata nel centro del paese o visita a luoghi d'interesse storico e paesaggistico.
	Pomeriggio: festa tematica interna con coinvolgimento dei familiari e delle associazioni del territorio.
	Sera: cineforum con proiezione di film classici.
Domenica	Mattino: celebrazione religiosa (con parrocchia locale o cappella interna).
	Pomeriggio: incontro con i familiari, merenda comunitaria e attività di socializzazione libera.
	Sera: serata relax con musica soffusa, lettura di poesie e racconti.

Le attività proposte prevedono laboratori di tipo occupazionale, di musicoterapia, di lettura animata, attività periodica di cineforum; feste di compleanno mensili e feste con i parenti in occasione delle festività; organizzazione di brevi uscite sul territorio; lettura del giornale o di brevi racconti; esperienza e ascolto della musica; attività ludiche (la tombola e i giochi con le carte); pet-therapy e ortoterapia.

Oltre all'animazione, saranno progettate tutta una serie di **terapie occupazionali** che, previa adeguata formazione, potranno essere gestite in piena autonomia da personale OSS e da Volontari.

Nello specifico: “**bancarella & mercato**”, visita settimanale al mercato; le “**Sac d’Augustine**” un sacco riempito con vari tessuti e materiali che favoriscono l'attività tattile e la reminiscenza sensoriale; la “**terapia dell'affaccendamento**”; il “**sacco dei ricordi**” che utilizza la reminiscenza - uno degli interventi psicosociali più diffusi nella cura della demenza - e si basa sull'interazione, sia individuale che di gruppo, a partire da eventi ed esperienze passate. Nello stimolare l'interazione e il ricordo possono essere utilizzati vari materiali: oggetti, musica, film e fotografie; l’“**ortoterapia**” per ottenere la stimolazione sensoriale e della memoria (colori, forme, odori, nomi delle piante, ecc.). Inoltre si organizzeranno laboratoriali di tipo occupazionale, di musicoterapia, di lettura animata; attività periodica di cineforum; feste di compleanno mensili e feste con i parenti in occasione delle festività; organizzazione di brevi uscite sul territorio; lettura del giornale o di brevi racconti; esperienza della musica; pet-therapy a cura di operatori specializzati.

Le suddette attività saranno preparate e precedentemente predisposte quanto a progetto, attrezzature necessarie e modalità d'uso. *(a titolo di esempio, saranno predisposti e pronti all'uso un certo numero di "Sac D'Augustine", allocati in un preciso punto della struttura, con indicazioni chiare e semplici di come consegnarli agli Ospiti).* **L'Ortoterapia** è anche un tipo di terapia occupazionale, che sarà svolta e supervisionata da figure specializzate, con l'obiettivo di stimolare il movimento spontaneo (seminare, preparare il terreno ed eliminare le erbacce, ecc) con benefici sulla circolazione sanguigna e la frequenza cardiaca; di favorire la socialità tra "coltivatori", stimolare la memoria e l'uso della parola, (stimolare il ricordo dei nomi delle varie piante e degli attrezzi, di sensazioni ed emozioni legate a determinati frutti o ortaggi (le ricette, momenti particolari della vita in cui si mangiavano ecc.). L'ortoterapia è un'attività multisensoriale (attiva vista, tatto, olfatto, gusto e udito allo stesso tempo) che aumenta l'autostima e la soddisfazione personale. Veder crescere una pianta e poterne raccogliere i frutti aiuta ad accrescere l'autostima e il senso di responsabilità della persona anziana.

Le innovazioni proposte nello svolgimento delle attività di animazione prevedono l'impiego di tecnologie digitali quali:

- L'utilizzo di **piattaforme digitali per comunicazioni** con famiglie e per aggiornamenti sugli eventi;
- La presenza di **laboratori di reminiscenza multimediale** (uso di foto e video locali per stimolare memoria e identità), con l'impiego di schermi, pc, musica di commento alle immagini e lettura di testi, commenti, discussione e proposizione dei ricordi di ciascun ospite suscitati dalle immagini;

Relazioni con i familiari. Per coinvolgere le famiglie nelle attività di animazione e consentire una continuità del rapporto affettivo, vengono proposte delle modalità di gestione delle visite e delle comunicazioni familiari/ospiti, che hanno l'obiettivo di facilitare le relazioni con il familiare ospite della struttura:

- **Orari visite:** dalle 10:00 alle 20:00, con aperture straordinarie in occasione di feste o eventi organizzati dalla struttura per consentire ai familiari di avere un orario d'accesso anche al di fuori dell'orario di lavoro;
- **Comunicazione:** supporto a videochiamate e strumenti digitali. Sereni Orizzonti fornirà senza oneri per gli ospiti e il Comune di Zavattarello dei tablet per permettere agli ospiti di effettuare le videochiamate con i parenti; il personale si occuperà della gestione e programmazione delle chiamate.
- **Newsletter** mensile alle famiglie con il programma delle attività (feste, gite, visite, celebrazioni, ecc.) a cui possono intervenire insieme agli ospiti;
- **Coinvolgimento:** partecipazione ad attività, feste e incontri periodici con l'équipe assistenziale;
- I parenti potranno anche prenotare il pasto da consumare insieme al proprio caro presso la struttura, per passare insieme un momento conviviale e familiare.

Il Direttore della Struttura sarà sempre a disposizione dei familiari per ogni comunicazione e curerà tramite la struttura la continuità delle relazioni con i parenti.

Integrazione con il territorio. Sereni Orizzonti conosce il territorio in cui è situata la RSA di Zavattarello, poiché gestisce altre tre RSA tra Menconico e Rivanazzano Terme un CPA a Petra de' Giorgi. La presenza consolidata sulla provincia di Pavia è garanzia della **conoscenza del territorio e delle reti dei servizi territoriali**. Sereni Orizzonti mantiene relazioni con:

- **ASST e ATS di Pavia**, che saranno attivati per il supporto sanitario e specialistico;
- **Servizi sociali comunali** e distrettuali per attivare progetti inclusivi;
- **Altre RSA, CDI e strutture dell'Oltrepò Pavese**, per attività interstrutturali (si veda le strutture sopra menzionate);
- **Realtà associative e Istituzioni** del territorio;
- **Associazioni di volontariato**, che saranno attivate per progetti di accompagnamenti, animazione e sostegno spirituale a favore degli ospiti;
- **Parrocchie locali** per celebrazioni religiose settimanali, alle ricorrenze religiose e feste patronali. In caso di ospiti di altre confessioni religiose, si attiveranno contatti con i ministri di culto, nel rispetto della pari dignità e uguaglianza di trattamento;
- **Scuole del territorio** per progetti di scambio di esperienze intergenerazionali regolari.

- **Biblioteche, circoli culturali e sportivi** per organizzare iniziative culturali e motorie;

Per favorire l'attività di partnerariato locale e gli interventi del volontariato nella struttura, Sereni Orizzonti intende individuare tutte le collaborazioni utili e possibili con le associazioni riconosciute e con gli enti scolastici del territorio, svolte a titolo gratuito, in maniera strutturata, per dare ad essi carattere di continuità, regolarità, efficacia. A tale scopo, sulla scorta della nostra esperienza, acquisita nella gestione di rapporti e di coordinamento con il volontariato, Sereni Orizzonti intende procedere secondo le modalità di seguito descritte:

- Attivazione di un Responsabile Relazioni con il Volontariato ed i servizi esistenti sul territorio
- Contatto con i servizi esistenti e con le Agenzie Sociali per la definizione di procedure ovvero di protocolli di intesa in relazione agli specifici ambiti di competenza;
- Raccordo con i responsabili del Comune in merito alla valutazione dei protocolli d'intesa;
- Pianificazione/realizzazione/controllo delle attività

Considerata l'importanza di coinvolgere i soggetti di cui sopra non con interventi sporadici e isolati ma dando vita ad una programmazione dinamica e partecipata, Sereni Orizzonti intende istituire una vera e propria **Conferenza dei Servizi di Volontariato** in grado di progettare, monitorare e aggiornare costantemente gli strumenti di relazione tra la Struttura e singole associazioni, nonché l'interazione tra le associazioni di volontariato.

Nel concreto, Sereni Orizzonti intende coinvolgere attivamente nella progettazione e nella gestione di alcune attività ausiliarie:

- **Associazioni culturali e ricreative:** realizzazione di eventi tematici e laboratori. Attraverso una proposta di convenzione, Sereni Orizzonti intende richiedere alla Associazioni del territorio di realizzare piccoli supplementi degli eventi realizzati per la comunità dedicati agli ospiti della Struttura, come gite fuori porta o visite musei. Alle **Associazioni Culturali** verrà proposta la collaborazione nell'organizzazione di **eventi musicali** da tenersi presso i locali struttura. In particolare, tali momenti possono ricorrere in occasione di festività o di ricorrenze particolarmente significative per la Comunità e gli Ospiti della struttura.
- **Associazioni di volontariato:** supporto nelle attività di accompagnamento e animazione.
- **Parrocchie e comunità religiose:** per la celebrazione dei momenti spirituali. verrà coinvolta attraverso una proposta di convenzione per l'alto valore che una parrocchia rappresenta quale custode delle memorie e delle tradizioni. La proposta di convenzione conterrà anche specifici elementi di apertura della Struttura ad attività della Parrocchia, sia sul versante religioso (celebrazione di messe, funzioni, ricorrenze particolari) che su quello socio-culturale (integrazione con le attività svolte dai gruppi di Parrocchiani).
- **Scuole e università:** progetti intergenerazionali per l'apertura della struttura alle giovani generazioni della Comunità, per favorire l'identità e la memoria tra generazioni.
- **Enti culturali e sportivi del territorio:** partecipazione a concerti, mostre, rievocazioni storiche e simili.
- **Partecipazione a feste e sagre locali** con stand e momenti di visibilità degli ospiti.
- **Progetti di orto sociale** e di ortoterapia in collaborazione con associazioni agricole e volontari locali.
- **Mostre ed esposizioni** delle opere degli ospiti presso biblioteche e spazi pubblici comunali.
- **Progetti di cittadinanza attiva** (testimonianze nelle scuole, laboratori condivisi).
- **Attività integrate con il territorio** (es. partecipazione a sagre e feste paesane, mostre ed esposizioni degli elaborati degli ospiti in luoghi pubblici, progetti di **orto sociale** con la cittadinanza, ecc);
- **RSA aperta al territorio:** accesso della cittadinanza a eventi culturali organizzati nella struttura. saranno organizzate attività periodiche in occasione di giornate quali: 27 gennaio Giornata della memoria, 25 novembre Giornata Mondiale contro la violenza sulle Donne, 4 novembre giornata dell'Unità Nazionale e delle Forze Armate, 21 settembre Giornata Mondiale dell'Alzheimer, 2 giugno Festa della Repubblica, 11 maggio Festa della Mamma, 12 maggio Giornata Internazionale dell'Infermiere, 1° maggio Festa del Lavoro, 25 aprile Festa della Liberazione, 2 aprile Giornata Mondiale della Consapevolezza sull'autismo e le NonnOlimpiadi giochi e gare psicomotori volti a promuovere la socialità, le abilità fisiche e una sana competizione, iniziativa nazionale organizzata da Sereni Orizzonti con il coinvolgimento delle associazioni sportive attive sul territorio.

A.6 Modalità di monitoraggio e verifica dei servizi.

Sereni Orizzonti utilizza un Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma **ISO9001** per la “Progettazione, organizzazione e gestione completa di appalti per servizi assistenziali alla persona in strutture residenziali e semi-residenziali”. In un sistema qualità l’Outcome individuabile nella realizzazione degli obiettivi dei PAI degli ospiti rappresenta la finalità privilegiata del servizio. Gli strumenti orientati al conseguimento degli obiettivi dei PAI sono:

- 1) monitoraggio e verifica del piano assistenziale e riabilitativo individuale;
- 2) piano di lavoro assistenziale specifico che contempli gli obiettivi e sotto-obiettivi misurabili, con relativo calendario temporale di monitoraggio;
- 3) relazioni bimestrali sul raggiungimento degli obiettivi PAI. Le riunioni operative sono il luogo in cui gli strumenti progettuali sopraindicati vengono elaborati e discussi, sicché le riunioni si configurano come sistemi di autocontrollo sul servizio reso. Nel dettaglio il nostro progetto prevede **settimanalmente riunioni di equipe di Coordinamento e la riunione di equipe di PAI**, che assurgono a metodi di autocontrollo della qualità in quanto rivestono il compito sia di programmare, sia di monitorare, sia di verificare i processi e gli output.

Oltre alle riunioni sono previsti anche:

- **questionario di soddisfazione degli utenti** con cadenza semestrale, i cui dati aggregati vengono rielaborati con grafici e analisi delle tendenze in formato excel e comunicati al Comune di Zavattarello;
- Piano dei controlli: compilati dal Direttore ogni trimestre e relativi a tutti i servizi erogati dalla struttura;
- Verbali delle Riunioni: tutti gli incontri interni alla struttura vengono verbalizzati e analizzati al fine di individuare aree di miglioramento;
- Resoconto del Direttore: compilato ogni trimestre e riguardante tutte le attività erogate, con segnalazione delle aree di miglioramento;
- Piano della qualità: predisposto per ogni struttura al fine di individuare scostamenti tra quanto programmato e quanto realizzato;
- Gestione delle non conformità: rilevate per servizi non conformi con relativa analisi e risoluzione in tempi certi;
- Azioni correttive, preventive e di miglioramento: finalizzate a eliminare situazioni non conformi e individuare potenziali non conformità e aree di miglioramento;
- Cassetta con suggerimenti di ospiti, familiari e personale della struttura.

Gli strumenti predisposti da Sereni Orizzonti per la rilevazione della qualità, efficacia e efficienza dei servizi si basano su indicatori oggettivi e verificabili; a scopo di **esempio** esponiamo nella seguente tabella gli indicatori che proponiamo relativamente al servizio di assistenza infermieristica per le verifiche di risultato e di processo.

Azioni da svolgere	Indicatori oggettivamente verificabili	Fonti di verifica
Verifica giornaliera dei parametri vitali di ogni ospite	Compilazione giornaliera della cartella infermieristica Numero di segnalazioni al Medico di base	Cartelle infermieristiche Prescrizioni di esami o prescrizioni farmacologiche agli ospiti su segnalazione dell'Infermiere
Preparazione dei farmaci e delle rispettive posologie	Consumo di farmaci e di siringhe.	Modulistica interna Consegna della farmacia.
Somministrazione dei farmaci	Valutazione del medico in cartella	Cartella sanitaria
Interventi sulle alterazioni cutanee da allettamento	Tempo intercorso dalla 1a segnalazione in cartella al 1° intervento <u>Riscontro di piaghe da decubito inferiori al 10% degli ospiti presenti in struttura.</u> Tempo di risoluzione delle medesime inferiore a 15 gg.	Valutazione del medico Cartella sanitaria

Collaborazione con i Medici nelle visite agli ospiti	Presenza regolare durante il giro visita	Cartella sanitaria Cartellino presenza
Frizioni, massaggi e interventi di sollievo a rilievo sanitario	Numero di interventi effettuati nel mese non inferiore al numero degli ospiti presenti	Modulistica interna
Indicazioni a rilievo assistenziale-sanitario fornite al personale di assistenza	Non meno di 2 indicazioni / segnalazioni al mese per ogni ospite	Quaderno della 'consegna'
Valutazione clinica quotidiana di ogni ospite	<u>Ridotto numero di ricoveri ospedalieri non programmati</u> Referti medici e cartelle sanitarie in ordine Buon passaggio delle informazioni 'sanitarie' necessarie	Numero chiamate al 112 Cartella sanitaria Diario delle riunioni
Igiene e cura degli operatori	Divise pulite e in buono stato. Utilizzo di guanti, manopole, targhette di identificazione, cuffie etc.	Controllo a vista
Medicazioni	Consumo di prodotti di medicazione	Controllo 'a vista' periodico
Tenuta armadio farmaci / infermeria	Regolare somministrazione dei farmaci. Ridotto spreco di farmaci	Cartella clinica Referti medici
Tenuta ordine e igiene dei carrelli per medicazione e dei carrelli per la terapia	Carrelli in buono stato di ordine e pulizia	Controllo 'a vista' periodico
Presenza alle riunioni di aggiornamento	Numero di proposte migliorative fornite al personale	Diario delle riunioni

Per ogni servizio erogato dalla RSA (sia alberghiero che socio-sanitario), sarà utilizzata una tabella di indicatori di qualità analoga alla presente (Azioni da svolgere, Indicatori oggettivamente verificabili e Fonti di verifica), ognuna delle quali sarà focalizzata sugli elementi chiave, basati su elementi oggettivi e misurabili, per valutare la qualità dei servizi erogati. Per le varie attività sarà eseguito il raffronto con gli indicatori oggettivamente verificabili e le soglie di conformità di seguito illustrate:

Esito positivo	raggiungimento dei parametri e degli indicatori elencati al 100 %
Esito parzialmente positivo	scostamento dal parametro in ragione massima del 20 %
Esito negativo	scostamento dal parametro in ragione superiore al 20%

Risultati attesi:

- prevenzione
- verifica giornaliera dei parametri vitali
- preparazione adeguata dei farmaci e loro somministrazione
- massaggi e frizioni antidecubito
- valutazione clinica accurata e costante
- collaborazione costante con il personale medico di base e specialistico
- interventi giornalieri di prevenzione e di cura per arrossamenti e decubiti
- attenzione, cura, sorveglianza dell'ospite
- mobilitazione giornaliera attiva e passiva
- compilazione dettagliata registro consegne e ogni altra documentazione prevista
- cura dell'igiene dei locali infermeria e deposito farmaci

- igiene e sterilizzazione strumentazione
- tenuta in ordine di carrelli medicazioni e carrelli farmaci
- collaborazione con altre figure professionali
- partecipazione a momenti di formazione e aggiornamento continuo

Rilevazione della qualità percepita. Oltre alla rilevazione della qualità del servizio, basata su indicatori oggettivamente rilevabili, si procederà anche alla rilevazione di come il servizio venga percepito da ospiti e familiari, tramite le **schede per la rilevazione** del grado di soddisfazione degli stessi in merito non solo alla qualità dell'organizzazione e dell'esecuzione del servizio nel suo complesso, ma anche in merito alla professionalità, competenza e capacità relazionali del personale e dei referenti di Sereni Orizzonti. L'elaborazione delle schede è basata sulla preliminare individuazione di batterie di indicatori di Qualità, poi tradotti in ciascuno degli item proposti nei moduli consegnati ai diversi destinatari (utenti, familiari, volontari, ecc.): la presenza o meno di tali indicatori rivelata dalla compilazione delle schede, rende misurabile e statisticamente quantificabile il grado di efficacia e efficienza che l'indagine si propone di rilevare. Le schede vengono consegnate a cadenza annuale dal Responsabile della Qualità di Sereni, che tramite gli operatori le distribuisce a ospiti, familiari, ecc. **Schede di valutazione degli operatori sul clima aziendale e sulla qualità organizzativa.** Ci si propone di sondare la Qualità percepita anche degli operatori relativamente al clima aziendale, attraverso la somministrazione di un articolato questionario atto a identificare le eventuali aree problematiche relative sia all'organizzazione quotidiana del lavoro, sia alle relazioni professionali.

Il passo successivo alla rilevazione della qualità percepita consiste nell'intraprendere le **azioni di miglioramento** necessarie, attraverso la redazione di un **Piano di Miglioramento, che sarà condiviso con l'Ente insieme ai risultati delle rilevazioni**. Si prevede l'adesione formale all'indagine e la presentazione del progetto durante le Riunioni di staff assistenziale. Il Responsabile della Qualità gestirà la distribuzione e la raccolta anonima dei questionari rivolti agli operatori e ne curerà l'elaborazione. Il passo successivo sarà la restituzione dei dati e la loro discussione (in presenza degli operatori), unitamente alla definizione delle azioni da intraprendere per il miglioramento del clima organizzativo.

L'analisi dei dati prodotta dal Responsabile della Qualità, consentirà di pervenire a degli indicatori di qualità da discutere in riunione a cadenza semestrale sulla qualità progettuale.

Oltre alla rilevazione della qualità del servizio e di quella percepita, Sereni Orizzonti utilizzerà anche strumenti ulteriori quali:

Gestione reclami. Sereni Orizzonti metterà in atto la seguente procedura di gestione e analisi dei reclami: compilazione della scheda – reclamo da parte dell'ospite o dei familiari – ricevimento da parte di CDS – analisi e classificazione in base alla gravità della lamentela (se il reclamo non è anonimo, verrà contattato l'autore ed invitato ad un colloquio di approfondimento diretto, altrimenti verrà trattato per i temi in esso espressi) – Numerazione e archiviazione- Analisi reclamo, identificazione cause del disservizio e ideazione misure correttive/preventive. Infine compilazione annuale di una relazione sui reclami ricevuti, con evidenza delle misure correttive/preventive adottate e dei loro risultati.

La cassetta dei reclami. Sereni Orizzonti ritiene che un metodo utile per la rilevazione della qualità percepita e la partecipazione dell'utenza al controllo di qualità possa essere attivato anche attraverso la raccolta e il trattamento di reclami e segnalazioni presentate dagli ospiti e dai loro familiari. A questo scopo sarà istituita una Cassetta dei Reclami e Suggerimenti", che viene aperta ogni settimana, procedendo poi alla classificazione del contenuto (reclamo, argomento del reclamo -suggerimento, argomento). La Direzione di Sereni Orizzonti valuta che la raccolta dei reclami e delle segnalazioni da parte degli utenti e/o da parte dei loro familiari forniscano indicazioni valide per l'autovalutazione, permettendo di evidenziare disfunzioni episodiche e strutturali di un determinato servizio. Il monitoraggio dei trend dei reclami per argomento/gravità consente di analizzare e monitorare nel tempo i problemi ricorrenti, permettendo di misurarne la qualità. Tutti i reclami e suggerimenti vengono esaminati entro 15 giorni, termine entro il quale viene anche fornita risposta scritta da parte del Direttore (o un suo delegato).

Semestralmente il Direttore prepara dei report quali-quantitativi dei reclami, da trasmettere al Responsabile Qualità insieme ai report trimestrali. Questi report confluiscono nella relazione annuale insieme agli altri indicatori di qualità rilevati.

Resoconto del Direttore Sanitario. Il Direttore Sanitario, in sintonia con il Direttore, predisporrà trimestralmente un Resoconto Sanitario, che oltre ad essere uno strumento vagliato dalla Direzione di Sereni

Orizzonti nell'ottica del controllo di gestione dell'appalto e in conformità con il Sistema Qualità, sarà oggetto di discussione nelle Riunioni sulla Qualità Progettuale (riunioni di supervisione esterna).

Il sistema di autocontrollo delle prestazioni e il binomio indicatori/fonti di verifica. Il Resoconto del Direttore Sanitario discenderà da un autocontrollo delle prestazioni rese, che si avvarrà del riscontro di indicatori oggettivamente verificabili rispetto al raggiungimento delle finalità perseguite dal servizio. A tali indicatori il Direttore risalirà attraverso fonti di verifica. L'elemento imprescindibile della Qualità, infatti, è il suo essere misurabile e quantificabile. Tale verifica presuppone la predisposizione di misure di valutazione che consentano di verificare la situazione iniziale della qualità della struttura organizzativa del servizio e lo stadio finale.

I risultati attesi implicano una rispondenza agli indicatori oggettivamente verificabili non inferiori al 90%. In caso di risultati inferiori, si risolveranno le non conformità, intese come mancato rispetto di un requisito o deviazione rispetto a uno standard o una norma consolidati. A partire dalle Non Conformità (NC) si apriranno delle **Azioni Correttive** per rimuovere le cause e si avvieranno **Azioni Preventive**. Inoltre verranno preparati e attuati i **Piani di Miglioramento della Qualità**.

La supervisione qualitativa esterna sull'efficacia dei processi assistenziali. La supervisione rientra a pieno titolo non solo nei controlli di qualità esterni al servizio, ma sviluppa e favorisce, in una catena virtuosa di riflessioni e riprogrammazioni, ulteriori forme di autocontrollo della struttura stessa sul servizio reso.

Gli strumenti di verifica dell'efficacia dei processi assistenziali si basano quindi, oltre che sulle riunioni di verifica e monitoraggio, già illustrate al paragrafo precedente, sulle riunioni di **verifica e supervisione da parte di un gruppo di lavoro esterno alla Residenza**. Come elemento suppletivo, Sereni Orizzonti propone una supervisione esterna sul servizio attraverso un consulente esterno. Questa supervisione risponde alla necessità di superare il rischio di autoreferenzialità della struttura sull'efficacia dei processi assistenziali.

Il valore aggiunto del gruppo di supervisione esterna risiede nella professionalità degli esperti deputati a ricoprire il ruolo di supervisori esterni. La riunione con cadenza trimestrale, sarà la sede decisoria per eventuali ricalibrature o riprogrammazioni del servizio.

Nome della riunione	Obiettivo	Durata e cadenza	Figure coinvolte
Riunione di supervisione sulla qualità del servizio	Verifica e monitoraggio del servizio e dei progetti attivati. Eventuale riprogrammazione	3 ore Trimestrale	Consulente esterno, Direttore Sanitario, Coordinatore dell'Assistenza.

In questa riunione collegiale verranno presi in considerazione i risultati emersi nei controlli come suindicate in via generale.

Sottolineando il principio della valutazione dinamica fondamentale per un giusto mantenimento della qualità in un ambiente progettuale di continuo miglioramento, le riunioni produrranno sulla base delle risultanze e per il giudizio collegiale, proposte di integrazione e di innovazione da inserire nel sistema qualità.

Questo sia sotto il profilo della integrazione delle schede e pertanto della rilevazione degli indicatori di qualità stabiliti, sia sulle procedure stesse, qualora emergessero suggerimenti e spazi di possibili miglioramenti. Tali proposte saranno poi discusse col Responsabile Qualità Aziendale e se valutate positivamente, inserite a pieno titolo nel sistema qualità della Struttura e diffuse a livello aziendale.

In tal modo Sereni Orizzonti trae vantaggio a pieno titolo dalla esperienza acquisita e in continua acquisizione nell'ambito della sua attività di gestione di un gran numero di strutture e di non essere limitato come fonte di informazioni e competenza a poche realtà erogative. Sereni Orizzonti può in questo modo acquisire e redistribuire su tutte le sue strutture l'esperienza cresciuta nell'ambito dei processi di controllo e gestione della qualità in tutte le strutture gestite, applicando i vantaggi dei grandi numeri su una singola struttura, che da sola non avrebbe questa garanzia di qualità.

Tutti i risultati dei controlli, le misure correttive e preventive apportate e il Piano di Miglioramento saranno condivisi con l'Ente in incontri annuali.

A.7 Eventuali attività aggiuntive alle prestazioni di base e proposte innovative e migliorative.

Sereni Orizzonti ha elaborato una serie di prestazioni aggiuntive per gli ospiti della RSA di Zavattarello. Di seguito la descrizione delle singole iniziative.

Podologo/pedicure e manicure per la rimozione di calli e duroni dei piedi e procedere al taglio delle unghie. È previsto l'intervento da parte di personale con qualifica professionale adeguata ed esperienza pregressa in analoga mansione; interviene per la prevenzione cura delle patologie del piede e delle unghie degli ospiti; ha come interlocutori il medico e gli infermieri con cui concorda gli interventi (frequenza e carattere) e il fisioterapista, allo scopo di favorire le capacità di deambulare dell'ospite e il benessere a ciò correlato.

Servizio di parrucchiere e barbiere. Per gli ospiti che desiderano un trattamento più rivolto all'estetica, è disponibile questo servizio. L'attenzione all'aspetto estetico si colloca all'interno del perimetro della riattivazione psicosociale dell'ospite, mediante il recupero delle abilità sociali connesse alla cura di sé, della motivazione e della fiducia in sé stessi. Il servizio viene erogato tramite professionisti esterni alla struttura, a cui sarà messo a disposizione un locale dedicato.

Dietologo/dietista: munito dei titoli abilitativi previsti dalla normativa (laurea in medicina e specializzazione/laurea in dietistica) fornisce alla cucina le indicazioni dietetiche specifiche per gli ospiti, studiando in collaborazione con il medico diete specifiche per le patologie presenti, secondo le linee guida regionali, le abitudini alimentari locali e le raccomandazioni dell'Istituto Nazionale di Nutrizione. Deve avere almeno 5 anni di esperienza professionale. Presente una volta ogni 15 giorni per 4 ore.

Logopedista: laurea specifica e relativa iscrizione all'Albo Professionale, con almeno 5 anni di esperienza in strutture per anziani. La presenza di questa figura è una miglioria proposta da Sereni Orizzonti. Sarà presente per 4 ore a settimana.

Consultorio Geriatrico. /Sportello Alzheimer

Al fine di migliorare la *qualità di vita* dell'anziano ospite viene attivato **2 giorni al mese per totale 6 ore/mese** un servizio di Consultorio, come occasione di dialogo, di incontro, di relazione, di socializzazione. Il servizio sarà totalmente gratuito per gli utenti e senza costi aggiuntivi per la stazione appaltante. Potranno rivolgersi al servizio di Consultorio anche i familiari degli utenti per informazioni, eventuale disbrigo di pratiche burocratiche, consulenze e consigli. Il servizio sarà altresì aperto a persone esterne alla struttura per avere informazioni, per ottenere consulenze in ambito geriatrico dai professionisti della struttura.

Guardaroba d'emergenza. Per ovviare a eventuali criticità dell'area Lavanderia-Guardaroba (es. ritardi o smarrimenti), Sereni Orizzonti organizzerà un deposito con una dotazione di indumenti **nuovi generici** (pigiami, calze, biancheria intima, magliette, tute, etc.) per uomo e donna, di varie misure a disposizione per la copertura temporanea delle emergenze. Il servizio sarà totalmente gratuito per gli ospiti e per l'Ente.

Eventi musicali. La musica ha un potere terapeutico che può dare un caldo contributo all'attività di riabilitazione delle persone anziane, specie se unita a specifiche attività di animazione. La musica ha un impatto positivo sulla salute e sul benessere fisico, psicologico e sociale, con un effetto benefico sulla riduzione della depressione, l'isolamento, l'utilizzo di farmaci e il ricorso a visite mediche, oltre all'incremento delle capacità cognitive e motorie, autostima, relazioni interpersonali e partecipazione sociale. Sereni Orizzonti organizzerà mensilmente un concerto con un'offerta musicale scelta in accordo con il servizio educativo (es. musica classica, canzoni tradizionali, musica italiana della giovinezza, ecc).

La Pet Therapy (IAA – Interventi Assistiti con Animali) in RSA è un intervento strutturato che mira a sostenere il benessere emotivo, cognitivo e relazionale degli ospiti. Attraverso la relazione con l'animale si riducono ansia e umore depresso, si contengono stati di agitazione e si promuovono socialità e motivazione alla cura. L'incontro con l'animale, mediato da professionisti, favorisce inoltre benefici funzionali: incoraggia un

movimento dolce e sicuro, stimola la mobilità fine (carezze, spazzolatura), sostiene l'attenzione e riattiva la memoria autobiografica attraverso la reminiscenza. L'intervento è personalizzato all'interno del PAI: per ciascun ospite vengono definite indicazioni cliniche, frequenza delle sedute e obiettivi misurabili. L'équipe coinvolta include medico o psicologo, educatore/terapista e coadiutore dell'animale, in coordinamento con il personale, per assicurare coerenza con i percorsi assistenziali. Gli animali impiegati sono selezionati e certificati, con valutazione dell'idoneità comportamentale e monitoraggio costante del loro benessere. Massima priorità è data a sicurezza e igiene: sono previsti protocolli di profilassi per la prevenzione delle zoonosi, pulizia degli ambienti, gestione di allergie e paure, oltre al consenso informato. Le sessioni si svolgono in setting tranquilli e accessibili, con incontri brevi e regolari (tipicamente 30–45 minuti), individuali o in piccoli gruppi. Gli esiti vengono valutati con scale standardizzate su umore, qualità di vita e partecipazione, con report periodici a committente e famiglie. Restano essenziali la verifica di eventuali controindicazioni cliniche, l'attenzione a evitare sovrastimolazioni e il rispetto di protocolli scritti con supervisione professionale continua.

Biblioteca per ospiti. Sereni Orizzonti istituirà una biblioteca interna per gli ospiti con la passione per la lettura, dotata di libri e riviste. I titoli saranno classici internazionali e le riviste saranno a tema generico o settoriale, tenendo conto delle preferenze degli ospiti (es. magazine d'informazione e costume, riviste di giardinaggio, di arredamento, di ricamo, ecc.). La fornitura di scaffali, nonché di libri e riviste (almeno 100 titoli differenti), che saranno riassortiti periodicamente, sarà interamente a carico di Sereni Orizzonti.

Servizio di segretariato e posta per gli ospiti. Sereni Orizzonti metterà a disposizione degli Ospiti un servizio di smistamento della posta in entrata e in uscita (con fornitura di buste e carta da lettere, cartoline, ecc. per chi volesse scrivere a parenti e amici) e di ricezione delle telefonate.

L'ortoterapia è un intervento non farmacologico che utilizza le attività legate al verde (cura di piante, orti e fiori) per promuovere benessere psico-fisico e sociale negli anziani. In un contesto protetto e accessibile, gli ospiti partecipano a compiti semplici e significativi—seminare, trapiantare, irrigare, raccogliere—che favoriscono autonomia, motivazione e senso di utilità.

Dal punto di vista clinico, l'ortoterapia sostiene funzioni cognitive (attenzione, memoria procedurale e autobiografica attraverso la reminiscenza stagionale), abilità motorie fini e grossolane (presa, coordinazione, equilibrio), regolazione emotiva (riduzione di ansia e agitazione), ritmi sonno-veglia e orientamento temporale legato al ciclo delle stagioni. A livello relazionale, crea occasioni di socializzazione e cooperazione, rafforza l'identità e la narrazione di sé ("l'orto di casa", "i profumi dell'estate").

L'intervento è integrato nel **PAI**: per ogni ospite si definiscono obiettivi individuali (es. migliorare la forza di presa, aumentare la partecipazione alle attività di gruppo), frequenza (settimanale o bisettimanale) e modalità (individuale o piccoli gruppi). L'équipe comprende educatore/terapista occupazionale, fisioterapista per gli aspetti motori, psicologo per gli obiettivi emotivo-cognitivi e un referente tecnico del verde; il personale di reparto supporta sicurezza, motivazione e generalizzazione dei risultati nella vita quotidiana.

Il **setting** prevede spazi verdi fruibili e sicuri: aiuole rialzate per la postura seduta, punti d'ombra e sedute, attrezzi leggeri ed ergonomici, irrigazione agevolata. Si utilizzano specie non allergizzanti o spinose, con piani colturali semplici e cicli brevi (aromatiche, insalate, fiori stagionali) per rinforzi rapidi e gratificanti. Sono previsti protocolli di **sicurezza e igiene** (guanti, igienizzazione strumenti, gestione di terricci e acqua, valutazione di allergie/terapie anticoagulanti), oltre al consenso informato.

La **valutazione degli esiti** avviene con indicatori funzionali e partecipativi: aderenza alle sessioni, tempo di attenzione sostenuta, scala dell'umore, test di motricità fine, obiettivi PAI raggiunti; sono utili anche foto-diari e schede colturali per visualizzare i progressi

Lavaggio gratuito dei capi degli ospiti presso lavasecco esterni (per i capi che non possono essere lavati in lavatrice) per un massimo di 2 capi al mese per ciascun Ospite.,

Sereni Orizzonti propone anche una serie di **attività a favore degli ospiti** basate sulle consolidate **relazioni con le realtà locali e sul** partenariato con il volontariato locale, intendendo con questo termine individuare tutte le

collaborazioni con le associazioni riconosciute e con gli enti scolastici del territorio, svolte a titolo gratuito, per dare ad essi carattere di continuità, regolarità, efficacia.

A tale scopo, sulla scorta della nostra esperienza, acquisita nella gestione di rapporti e di coordinamento con il volontariato, Sereni Orizzonti intende procedere secondo le modalità di seguito descritte schematicamente:

- Attivazione di un Responsabile Relazioni con il Volontariato ed i servizi esistenti sul territorio
- Contatto con i servizi esistenti e con le *Agenzie Sociali* per la definizione di procedure ovvero di protocolli di intesa in relazione agli specifici ambiti di competenza;
- Raccordo con i responsabili del Comune in merito alla valutazione dei protocolli d'intesa;
- Pianificazione/realizzazione/controllo delle attività

Considerata l'importanza di coinvolgere i soggetti di cui sopra non con interventi sporadici e isolati ma dando vita ad una programmazione dinamica e partecipata, Sereni Orizzonti intende istituire una vera e propria **Conferenza dei Servizi di Volontariato** in grado di progettare, monitorare e aggiornare costantemente gli strumenti di relazione tra la Struttura e singole associazioni, nonché l'interazione tra le associazioni di volontariato.

Nel concreto, Sereni Orizzonti intende coinvolgere attivamente nella progettazione e nella gestione di alcune attività aggiuntive:

Attività religiose. La Parrocchia verrà coinvolta attraverso una proposta di convenzione per l'alto valore che una parrocchia rappresenta quale custode delle memorie e delle tradizioni. La proposta di convenzione conterrà anche specifici elementi di apertura della Struttura ad attività della Parrocchia, sia sul versante religioso (celebrazione di messe, funzioni, ricorrenze particolari) che su quello socio-culturale (integrazione con le attività svolte dai gruppi di Parrocchiani).

Le Associazioni Ricreative e di tutela di promozione del territorio rappresentano un riferimento importante per incentivare e valorizzare lo stretto legame che si dovrà instaurare tra Struttura e territorio. Attraverso una proposta di convenzione, Sereni Orizzonti intende richiedere alla Associazioni del territorio di realizzare piccoli supplementi degli eventi realizzati per la comunità dedicati agli ospiti della Struttura.

Sereni Orizzonti intende richiedere alle **Associazioni Culturali**, la disponibilità a collaborare nell'organizzazione **di eventi musicali** da tenersi presso i locali struttura. In particolare, tali momenti possono ricorrere in occasione di festività o di ricorrenze particolarmente significative per la Comunità e gli Ospiti della struttura.

Organizzazione con gli Stakeholder della Festa del nonno. In occasione della festa del nonno, istituita il 2 ottobre, Sereni Orizzonti in collaborazione con il Comune, le Associazioni di Volontariato citate, le Istituzioni Scolastiche, la Parrocchia, organizzerà la "settimana del nonno". La struttura sarà al centro di tutte le attività che verranno organizzate nella settimana (animazione, attività culturali). In occasione della "settimana del nonno", tutto il Personale e l'Amministrazione Comunale, i Volontari e la Popolazione saranno invitati a partecipare a tutte le iniziative per così dire "pubbliche", come convegni e conferenze, che Sereni Orizzonti intende organizzare e promuovere. I contenuti saranno incentrati sulle tematiche connesse alla terza età e in particolare alla non autosufficienza. Per l'organizzazione di questi eventi, Sereni Orizzonti si avvarrà della collaborazione di ANASTE, l'Associazione Nazionale Strutture Terza Età e di tutte le altre associazioni, enti e istituzioni del territorio che aderiranno a tali iniziative. Sereni Orizzonti provvederà poi alla realizzazione e distribuzione dei Programmi-invito. Inoltre, con gli Stakeholder saranno organizzate attività periodiche in occasione di giornate quali: 27 gennaio Giornata della memoria, 25 novembre Giornata Mondiale contro la violenza sulle Donne, 4 novembre giornata dell'Unità Nazionale e delle Forze Armate, 21 settembre Giornata Mondiale dell'Alzheimer, 2 giugno Festa della Repubblica, 11 maggio Festa della Mamma, 12 maggio Giornata Internazionale dell'Infermiere, 1° maggio Festa del Lavoro, 25 aprile Festa della Liberazione, 2 aprile Giornata Mondiale della Consapevolezza sull'autismo e le NonnOlimpiadi giochi e gare psicomotori volti a promuovere la socialità, le abilità fisiche e una sana competizione, iniziativa nazionale organizzata da Sereni Orizzonti con il coinvolgimento delle associazioni sportive attive sul territorio.

<https://sereniorizzonti.it/it/nonnolimpiadi-2024-il-progetto-motorio-che-coinvolge-tutte-le-nostre-80-rsa-in-italia/>

Progetto “La Casa dei nonni è aperta”. L’organizzazione annuale di un “*open day*” della Residenza, in concomitanza con la *Festa dei Nonni*, rafforzerà sicuramente l’auspicata *apertura* sul territorio, ma concorrerà anche a sollecitare la partecipazione della comunità nel contribuire, influire e decidere attivamente nei processi di cambiamento, di miglioramento e di trasformazione della propria realtà territoriale e sociale, rinforzando il senso di appartenenza in rapporto al proprio territorio. L’obiettivo dell’“*open day*” è quello di informare in modo diretto e *convincente* la comunità locale circa l’importante attività assistenziale svolta a favore degli anziani, oltre a presentare singoli specifici programmi di attività, gli eventi realizzati, i servizi erogati in stretto accordo con l’Azienda Sanitaria e l’Amministrazione Comunale. Le modalità per rendere concreto quanto appena enunciato potranno essere rappresentate, oltre che dalle presentazioni che verranno svolte, nella giornata, dai Rappresentanti della struttura, da una visita guidata della stessa, l’allestimento di un mercatino con oggetti costruiti durante le attività di animazione da parte degli ospiti, la proiezione di video, registrati in occasione delle diverse gite e/o uscite sul territorio. Tutto questo, ovviamente, va a supportare le attività promozionali e pubblicitarie svolte direttamente dalla Comunità, e dall’Amministrazione Comunale.

Coinvolgimento delle scuole. Per quanto riguarda il coinvolgimento delle scuole, si è infine abbozzato un progetto per sensibilizzare i giovani alle tematiche del volontariato e in particolar modo avvicinare i ragazzi al mondo degli anziani, condividendo con loro la vita della Struttura. L’intenzione è in questo caso quella di accogliere presso la Struttura i bambini sia delle scuole dell’Infanzia che delle Scuole Primarie site nel territorio: Sereni Orizzonti presenterà al Consiglio d’Istituto dei plessi scolastici una proposta di progetto all’inizio di ciascun anno scolastico, al fine di organizzare alcuni appuntamenti settimanali durante i quali vengano perlopiù praticate attività di animazione, per esempio corsi di ceramica, ma soprattutto momenti dedicati alla lettura e alla conversazione assieme ai più grandi e piccoli cori o altre iniziative alla portata dei più piccoli



CONTRIBUTO AL COMUNE PER PROGETTI COMUNITARI

Per l’attuazione dei progetti comunitari illustrati (o di altri concordati con l’Amministrazione Comunale) a favore degli abitanti e degli anziani del Comune, Sereni Orizzonti intende stanziare un contributo annuo fino a € 5.000,000 ad esempio per l’acquisto di attrezzature, libri per la biblioteca, organizzazione di eventi, ecc.

Una proposta innovativa che caratterizza l’offerta di Sereni Orizzonti è l’introduzione dell’innovativo sistema di sanificazione e **di lavaggio pavimenti “pre-impregnato”**: è un metodo appositamente ideato per la pulizia e la sanificazione di ambienti sanitari e medicali nell’utilizzo di panni precedentemente preparati con soluzione di acqua e detergente all’interno di un apposito secchio rettangolare con coperchio ermetico. Inoltre è previsto dal DM 29 gennaio 2022 all. B (i c.d. CAM Sanitari) quale sistema di pulizia da utilizzare negli ambienti sanitari quali ospedali e case di riposo a preferenza di qualsiasi altro. Il metodo rispecchia le Linee Guida ANMDO per la pulizia e sanificazione in ambito sanitario, che mirano ad abbattere le infezioni correlate all’assistenza e a migliorare la qualità e la salubrità dell’ambiente in cui vivono gli ospiti e quindi le loro condizioni di salute.

A.8 Buone pratiche ambientali.

Sereni Orizzonti 1 S.p.A. integra nella progettazione, costruzione e gestione delle proprie strutture i principi ESG – **Environment, Social e Governance** – con l’obiettivo di garantire uno sviluppo sostenibile e un impatto positivo per gli utenti, le comunità locali e l’ambiente.

Environment. L’attenzione all’ambiente si concretizza nella realizzazione di RSA ecosostenibili, progettate secondo standard avanzati di efficienza energetica, utilizzo di fonti rinnovabili e soluzioni di domotica assistenziale.

Le nuove strutture vengono costruite in **classe energetica A3** e sono in grado di produrre autonomamente circa **170.000 kWh di energia da fonti rinnovabili**, coprendo oltre il **60% del fabbisogno complessivo**. Ciò consente di ridurre ogni anno le emissioni di anidride carbonica di oltre **127 tonnellate**, un risultato equivalente all’azione di assorbimento di circa **850 alberi**.

La sostenibilità ambientale è perseguita anche attraverso un’attenta scelta dell’ubicazione e del contesto urbano: le strutture sono circondate da **aree verdi attrezzate**, accessibili e percorribili sia a piedi sia con ausili per la mobilità, per favorire inclusione, benessere e qualità della vita degli ospiti e dei loro familiari.

Social. Sereni Orizzonti 1 S.p.A. promuove un modello di RSA come **luogo di cura e di comunità**, valorizzando la dimensione relazionale, l’integrazione con il territorio e l’attenzione ai bisogni delle persone fragili. In particolare:

- vengono garantiti **programmi di inclusione e socializzazione** degli ospiti, attraverso attività ricreative, culturali e intergenerazionali;
- si sviluppano **reti di collaborazione** con enti locali, associazioni, scuole e realtà del volontariato;
- si investe nella **formazione continua del personale**, con focus su assistenza, innovazione tecnologica e qualità della relazione di cura;
- vengono adottate politiche attive per il **benessere dei dipendenti**, con attenzione a pari opportunità, valorizzazione delle competenze e conciliazione vita-lavoro.

L’approccio sociale si ispira a valori di **centralità della persona**, inclusione e solidarietà, rafforzando il ruolo delle strutture come punti di riferimento per la comunità.

Governance. Il modello di governance di Sereni Orizzonti 1 S.p.A. si fonda su **trasparenza, responsabilità e innovazione**. Gli elementi distintivi sono:

- un **sistema organizzativo e gestionale certificato**, conforme alle normative nazionali ed europee;
- l’adozione di **Codice Etico e Modello 231**, a garanzia della legalità e della correttezza dei processi decisionali;
- il monitoraggio costante delle performance attraverso **indicatori di qualità, sicurezza e soddisfazione dell’utenza**;
- una governance orientata alla **partecipazione degli stakeholder**, con momenti di confronto strutturati con famiglie, personale e istituzioni;
- attenzione all’**innovazione digitale e gestionale**, per ottimizzare processi e garantire efficienza e tracciabilità.

Per la concessione della RSA di Zavattarello, Sereni Orizzonti metterà in campo tutte le competenze e l’esperienza gestionale maturata in oltre 30 anni di applicazione della politica ESG sopra enunciata.

In particolare il servizio erogato, poiché si tratta di un contratto con un Ente Pubblico, sarà conforme a tutti i Criteri Minimi Ambientali applicabili a ciascun servizio.

Il servizio di ristorazione sarà erogato nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari stabiliti con D.M. n 65 del 10 marzo 2020

Per conseguire la riduzione spreco alimentare si procederà ad una attenta pianificazione della rotazione di magazzino delle derrate in cucina e si adotteranno sistemi di gestione delle eventuali eccedenze alimentari, come prescritto dai CAM per la ristorazione collettiva. La pianificazione consente di ridurre al minimo i viaggi di rifornimento del magazzino, riducendo il traffico su strada.

Per la parte di servizio attinente alla ristorazione scolastica, verranno preparati dei corsi a favore degli alunni per introdurli al consumo consapevole, oltre che alla sana alimentazione.

Le eccedenze alimentari verranno destinate a donazioni, alimentazione animale o compostaggio. Sereni Orizzonti stilerà un protocollo di collaborazione con la Associazioni di Volontariato del territorio al fine di recuperare gli alimenti non serviti nella mensa scolastica al fine di destinarli a favore di persone bisognose.

Il progetto prevede che il cibo ancora idoneo al consumo umano venga confezionato/congelato e imballato (a seconda del tipo di alimento), trasportato con idonee modalità (rispettando la catena del freddo, se prevista) e consegnato alla realtà che sarà individuata per la conservazione con adeguate modalità (temperatura ambiente/refrigerazione) e per la valutazione della shelf life residua.

Entro questo periodo dovrà essere consegnata a persone bisognose e/o a realtà di mensa sociale.

Le eccedenze non riutilizzabili e gli avanzi di cibo saranno avviati al compostaggio

Per ridurre i rifiuti prodotti, si privilegeranno i prodotti alimentari con imballaggi riciclabili (acciaio, plastica, carta), che verranno avviati al riciclo a fine vita mediante raccolta differenziata.

Inoltre verranno utilizzate stoviglie lavabili e riutilizzabili, evitando quelle monouso a perdere

Per ridurre l'impatto della logistica si opterà per fornitori di prodotti alimentari (e anche per altri prodotti) con filiera corta, altresì prevedendo l'utilizzo di una quota di derrate a chilometro zero e provenienti da economie locali sia per favorire produttori del territorio che per ridurre trasporti ambientali.

Il servizio di pulizia ed igiene ambientale verrà svolto nel rispetto del DM 29 gennaio 2021 cd. **CAM 2021 Sanitari** e delle **Linee Guida ANMDO** per la pulizia e sanificazione in ambito sanitario, che mirano ad **abbattere le infezioni correlate all'assistenza**, garantendo un ambiente correttamente sanificato, pur nel contenimento dell'impatto ambientale. Gli standard di qualità, nonché la rilevazione, verranno definiti in accordo con il Committente, secondo la norma ISO 13549 "Servizi di pulizia: requisiti base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità" e UNI 2859, applicando un campionamento di livello 2, sui parametri definiti (assenza di macchie, odori, rifiuti a terra, ecc).

Le procedure e i sistemi di pulizia. Le prestazioni da erogare saranno formalizzate all'interno di procedure che descrivono le azioni corrette per lo svolgimento di ogni singola attività. Allo stesso, modo, i sistemi di pulizia utilizzati sono in applicazione dei criteri dei CAM:

- uso di panni in microfibra per una migliore pulizia con un ridotto impiego di acqua, detergente e minore produzione di rifiuti;
- utilizzo del sistema pre-impregnato (riduzione del consumo di acqua e detergente e rifiuti mediante panni in microfibra riutilizzabili per il lavaggio dei pavimenti e delle superfici orizzontali) con miglioramento degli standard di pulizia dell'ergonomia del lavoro;
- limitazione dell'utilizzo di attrezzature monouso usa e getta, previste solo nei casi di pulizia di stanze con ospiti in isolamento, per ridurre la produzione di rifiuti;
- codice colore per le attrezzature di pulizia
- utilizzo di detergenti dotati del marchio ecologico europeo Ecolabel, che garantiscono un minore impatto ambientale; inoltre saranno impiegati detergenti con imballi derivanti da plastica riciclata, per ridurre la produzione di rifiuti.

Le attrezzature e i macchinari utilizzati saranno **conformi ai CAM** pulizie, con numerose caratteristiche che sono **criteri premianti ambientali** del servizio (es. derivanti da plastica riciclata, riciclabili a fine vita e riparabili, dotati di valutazione d'impatto ambientale nella vita utile).

Ad esempio, saranno utilizzati i seguenti panni per il lavaggio di pavimenti e superfici orizzontali.

Mop per il lavaggio dei pavimenti r-MicroTech, certificato Nordic Swan (conforme ISO14024), prodotto con il 35% di plastica riciclata e riutilizzabil e almeno 500 volte, garantisce la di rimozione batte ri e virus al 99,9% anche con sola acqua; **Panno per la pulizia e la spolveratura delle superfici r-MicroTuff Swift**, certificato

Nordic Swan (conforme ISO14024) per **rimuovere fino al 99.99% di virus e batteri**, prodotto al 100% riciclato, riutilizzabile almeno 500 volte con riduzione della produzione di rifiuti. Si veda anche l'elaborato relativo alle attrezzature di pulizia.

Per il servizio di lavanderia dei capi degli ospiti, verranno utilizzati **detergenti** conformi al Decreto 9 dicembre 2020 del Ministero dell'Ambiente: **“Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di lavaggio industriale e noleggio di tessili e materasseria”** (cd. **CAM lavanolo**), dotati di etichetta europea **Ecolabel** (o equivalenti), che ne attesta la rispondenza ai parametri di compatibilità ambientale stabiliti dall'Unione Europea. I detergenti, oltre che essere ecologici, sono privi di componenti tossici e anallergici.



Per il lavaggio della biancheria piana, verrà utilizzato previo consenso del Comune di Zavattarello, un fornitore dotato di numerose certificazioni ambientali e certificazioni di qualità del prodotto, come di seguito:

- attestati di verifica di prodotto WFP e CFP in conformità ai requisiti delle norme UNI EN ISO 14046:2016 “Water Footprint” e UNI EN ISO 14067:2018 “Carbon Footprint” che misurano e certificano l'impatto dell'attività di lavanolo per quanto riguarda il consumo di acqua e emissioni di carbonio;
- UNI EN ISO 14001:2015 "Sistemi di gestione ambientale"
- UNI CEI EN ISO 50001:2018 “Sistema di Gestione dell'Energia”

Inoltre le certificazioni sulla qualità del prodotto;

- UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità" (ITA)
- EN ISO 13485:2016 "Dispositivi Medici. Sistemi di gestione per la qualità"
- UNI EN 14065:2016 "Tessili trattati in lavanderie. Sistema di controllo del biocontaminazione" (ITA)
- UNI ISO 45001:2023 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro"

Il servizio di derattizzazione e disinfestazione sarà affidato ad una **ditta specializzata in possesso di tutti i requisiti professionali stabiliti dalla Legge**

Tutti i prodotti utilizzati saranno registrati e autorizzati dal Ministero della Salute e di ciascuno sarà presente in struttura la scheda tecnica e di sicurezza. Per ciascun intervento l'esecutore redigerà un report indicate in modo specifico le aree trattate, i presidi medico chirurgici utilizzati, il loro lotto di produzione e la percentuale di utilizzo delle miscele. Tutte le operazioni saranno svolte in giornate e orari concordati con il Direttore al fine di non interferire con le attività della struttura e nel rispetto delle prescrizioni in materia di sicurezza sia dei lavoratori che degli ospiti (es. cartellonistica e cartelli segnalatori).

L'approccio del servizio sarà conforme ai principi dell'Integrated Pest Management (IPM) integrati con quelli relativi al Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) per l'attività di confezionamento pasti e della lotta mirata che punta a colpire solo l'organismo dannoso bersaglio, evitando gli altri. La selettività di tale metodologia è realizzata attraverso varie tecniche: ad esempio con una distribuzione di prodotti solo nei luoghi frequentati di bersagli, interventi nei momenti di massima concentrazione dei parassiti e di minima/assenza dei "non bersaglio", oppure si utilizzano risorse tecniche per limitare il contatto con il biocida solo agli infestanti.

Le modalità di svolgimento del servizio saranno tali da garantire il rispetto dei criteri ambientali minimi per il servizio di gestione e manutenzione del verde pubblico e fornitura prodotti per la cura del verde (approvato con DM n. 63 del 10 marzo 2020, in G.U. n.90 del 4 aprile 2020), i cd. CAM

Inoltre in tutta la struttura sarà adottato il sistema della raccolta differenziata della frazione assimilabile all'urbana dei rifiuti prodotti.