

# **Azienda Pubblica di Servizi alla Persona**

## **“S.M.A.R.”**

Prot. 402

Manfredonia, lì 14/06/2013

**INVITO A MANIFESTARE INTERESSE PER L’AFFIDAMENTO IN ECONOMIA, MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO, DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA, CURA E IGIENE ANZIANI, LAVANDERIA E STIRERIA, PULIZIA DI TUTTI GLI SPAZI E CONNESSI, SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI, NONCHÉ AVENTI AD OGGETTO LE ATTIVITÀ INFERMIERISTICHE, SOCIO-ASSISTENZIALI E DI ANIMAZIONE, DA PRESTARSI IN FAVORE DEGLI ANZIANI OSPITI DELLA CASA DI RIPOSO, CONFLUITA NELL’AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA “S.M.A.R.” SU BASE TEMPORALE MENSILE, AI SENSI DEL COMBINATO DISPOSTO DEGLI ARTT. 125, COMMI 1, LETT. B), 4, 6, LETT. D), 10, LETT. D) E 11, ULTIMO PERIODO DEL D. LGVO 12 APRILE 2006, N. 163 E 14, COMMA 1, LETT. II), DEL VIGENTE REGOLAMENTO INTERNO DI CONTABILITÀ.**

Il presente avviso non costituisce invito a partecipare alle dette procedure di affidamento, risultando finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazioni di interesse volte a favorire la partecipazione e la consultazione del maggior numero di operatori economici senza vincolare in alcun modo l’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (d’ora innanzi A.S.P.) “S.M.A.R.” ed allo scopo di garantire l’osservanza dei principi generali, di derivazione comunitaria, di concorrenza, non discriminazione, parità di trattamento, trasparenza e proporzionalità.

Ferma tale prospettiva, la presente iniziativa si colloca nel descritto quadro ordinamentale.

### **1. OGGETTO DELL’AVVISO**

L’A.S.P. “S.M.A.R.” intende affidare in economia, mediante cottimo fiduciario, ai sensi delle disposizioni normative sopra evocate, su base temporale mensile, i servizi di assistenza alla persona, cura e igiene anziani, lavanderia e stireria, pulizia di tutti gli spazi e connessi, sanificazione degli ambienti, nonché aventi ad oggetto le attività infermieristiche, socio-assistenziali e di animazione, da prestarsi in favore degli anziani ospiti della casa di riposo.

### **2. MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI**

Tutti i servizi, di cui al superiore punto, dovranno essere prestati con cadenza giornaliera, compresi i festivi, garantendo la rigorosa osservanza degli standards minimi prestazionali e tipologici, definiti dall’art. 65 del regolamento regionale 18 gennaio 2007, n. 4, avendo come riferimento un modulo con capienza massima di 30 anziani;

Tutti i servizi di assistenza alla persona, cura e igiene anziani, lavanderia e stireria, pulizia di tutti gli spazi e connessi, sanificazione degli ambienti, nonché aventi ad oggetto le attività

# Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

## “S.M.A.R.”

infermieristiche, socio-assistenziali e di animazione, dovranno essere prestati, scrupolosamente, responsabilmente e con la massima correttezza e buona fede, da operatori qualificati che siano professionalmente d’ausilio ad un’assistenza responsabile a beneficio di tutti anziani e nei diversificati ambienti della struttura, assicurando: una continua ed opportuna presenza nella cura della persona e, nel rispetto delle distinzioni di genere dei residenti ospiti, il più completo e compiuto supporto da parte degli Operatori nel compimento di tutte le funzioni utili alle attività relazionali e di animazione, anche programmate e predisposte dall’ASP “SMAR”, ed altresì ad un’ottimale espletamento di tutti i servizi legati ai diversificati momenti di vita quotidiana, a beneficio di tutti gli anziani ospiti, residenti nella Casa di riposo dell’Azienda, nonché presso tutti gli spazi presenti nella struttura, anche riservati ai medesimi, singolarmente ovvero in comune, con cadenza giornaliera, sulla base di modalità orarie, tali da assicurare una presenza costante nel corso del giorno e della notte, conformemente ad esigenze di presenza, idonee a garantire agli utenti tutto quanto risulti loro necessario a sostegno della non autosufficienza e dell’autonomia individuale e sociale, nella prospettiva del mantenimento di ottimali standard di permanenza, all’interno della struttura.

I servizi di assistenza alla persona e cura anziani devono includere l’erogazione di prestazioni infermieristiche per un minimo di 6 ore giornaliere, ove necessario e comunque nell’arco dell’intera giornata (pertanto nel rispetto delle fasce orarie in cui attualmente tali prestazioni vengono erogate), da espletarsi presso gli ambienti della struttura – con cadenza giornaliera, comprese tutte le festività – per il tramite di una figura professionale infermieristica, per la somministrazione di eventuali terapie prescritte, e che contribuisca a garantire la salute ed il benessere degli ospiti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione, attraverso relazioni dirette con i medici curanti, con il personale specializzato nella riabilitazione e con i familiari degli anziani ospiti.

I servizi di cura si estendono alle prestazioni, concretantesi nelle attività di lavanderia, stireria e gestione del guardaroba.

I servizi di cura e igiene a beneficio degli anziani ed i servizi pulizia e sanificazione di tutti gli ambienti e gli spazi presenti nella Casa di riposo dell’Azienda dovranno essere eseguiti scrupolosamente con cadenza giornaliera, comprese tutte le festività, e dovranno includere (con specifico riferimento ai servizi di pulizia e sanificazione) la disponibilità e l’utilizzo, comunque a carico dell’operatore economico affidatario, di materiali, attrezzature e strumenti idonei nonché prodotti di oggettiva qualità, antibatterici, sanificanti e profumati – espressamente indicati dall’Azienda – tali da assicurare sempre il massimo decoro garantendo una complessiva ed adeguata igiene, pulizia e sanificazione.

L’affidatario dovrà prevedere ed aver pertanto premura di comunicare la figura di un responsabile referente di nucleo il quale dovrà costantemente svolgere, presso la struttura, un ruolo di regia tra gli Operatori: *conoscere* dettagliatamente tutte le operazioni che devono essere effettuate quotidianamente per garantire agli anziani ciò che è necessario a soddisfare i loro bisogni, in un ambiente igienicamente adeguato, pulito, confortevole e funzionale; *conoscere* i tempi necessari allo svolgimento delle attività; sapere quante risorse possono essere impiegate per il raggiungimento degli obiettivi, vigilare per garantire che ognuno faccia la sua parte, ponendosi come punto di convergenza rispetto a tutte le aree, creando le condizioni necessarie affinché ogni Operatore possa lavorare secondo le proprie competenze,

# Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

## “S.M.A.R.”

per il raggiungimento degli obiettivi comuni; *coordinare* gli Operatori, organizzando le risorse umane.

Il referente di nucleo, nel collaborare con il capo servizio delle attività socio-assistenziali dell'azienda, raccordandosi direttamente con il presidente dell'azienda quale responsabile della struttura organizzativa, dovrà contribuire nel *pianificare*, comunque su specifiche e mirate indicazioni di quest'ultimo ed in relazione alle manifestate esigenze e necessità proprie della struttura, la migliore e più adeguata organizzazione del lavoro e cura delle persone, attraverso un piano di lavoro, strumento efficace, e non mera sequenza di azioni, contenente oltre alle operazioni che ciascuno deve svolgere in una determinata fascia oraria, anche gli obiettivi che si intendono raggiungere, attraverso l'interazione di attività svolte dalle diverse figure professionali, in una determinata fase della giornata dell'anziano. Alla definizione del piano di lavoro, per il tramite del referente di nucleo, possono eventualmente concorrere, se ritenuto opportuno dall'Azienda e dalla Cooperativa affidataria, e comunque solo ed esclusivamente ai meri fini consultivi, tutte le diverse figure professionali e socio-assistenziali coinvolte nelle attività di base, le quali devono rendersi inderogabilmente disponibili ad espletare puntualmente tutto quanto richiesto e definito dall'Azienda e compiutamente previsto nel piano di lavoro, ognuno cercando di contribuire alla definizione degli obiettivi generali di salute e benessere a beneficio degli anziani, individuati dall'equipe multi professionale e che stanno alla base delle attività stesse.

Nel piano di lavoro, variabile in relazione alle esigenze socio-assistenziali ed organizzative dell'Azienda ed alle diversificate necessità espresse dalla stessa, dovrà essere previsto chi fa che cosa e quando, evitando possibili contraddizioni che inficiano l'efficacia delle attività; dovranno essere organizzate le attività perché risultino svolte in modo coordinato tra loro evitando dispersioni di energie legate all'improvvisazione; dovranno essere distribuiti in modo armonico ed equilibrato i carichi di lavoro tra il personale; dovranno essere distribuite e differenziate le attività in ogni turno di lavoro per evitare ripetitività ed eccessivi carichi; dovrà essere favorito uno scambio di informazioni semplice, immediato, consentendone il sinergico aggiornamento a beneficio del personale socio-assistenziale e dell'amministrazione dell'ASP “SMAR”, al fine di raggiungere risultati di qualità.

Il piano di lavoro, proposto come rappresentazione del processo di erogazione – e che pertanto deve essere scrupolosamente rispettato ed applicato da tutte le figure professionali coinvolte nel processo socio-assistenziale e sanitario con correttezza, completezza, professionalità e buona fede – diventa a sua volta strumento che guida il referente di nucleo nella predisposizione e nell'aggiornamento degli strumenti necessari allo svolgimento delle attività previste dal piano stesso, aiutandolo ad individuare le necessarie istruzioni di lavoro e gli strumenti di monitoraggio e di raccolta delle informazioni connessi con le diverse attività, evitando arbitarietà, omissioni, ridondanze.

Tutti i servizi dovranno essere prestati da figure professionali che siano consapevoli di essere attori del piano assistenziale, che siano strumenti di cura. L'Operatore dovrà essere colui che relaziona e, proprio perché a diretto contatto con la persona utente, potrà coglierne i bisogni anche più nascosti. Egli dovrà essere parte di un sistema organizzato e coordinato in riferimento al proprio ruolo e competenza, lavorare in tale sistema all'interno del nucleo residenziale, avendo premura nel momento in cui coglie un bisogno/problema di trasmetterlo direttamente al referente di nucleo ed all'Assistente Sociale quale Responsabile del Servizio Socio-Assistenziale dell'ASP “SMAR”, che rappresentano riferimenti privilegiati per lo stesso

# Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

## “S.M.A.R.”

Operatore il quale vede l'informazione da lui colta intraprendere quell'iter necessario per dare una risposta assistenziale adeguata. Tutto quanto potrà essere reso possibile se l'Operatore si rende consapevole del proprio ruolo e del fatto di essere parte integrante dell'organizzazione.

Gli Operatori sono, pertanto, tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate sulle attività, in modo tale che, i portatori di interesse siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti.

Ciascun Operatore è invitato, nei rapporti con i colleghi e con quest'Azienda, ad assumere comportamenti improntati ai principi di buona fede, di civile convivenza e di piena collaborazione e cooperazione, nonché di diligenza, lealtà e imparzialità, obblighi che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa. L'Operatore deve dedicare la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie competenze e mansioni, impegnandosi ad adempierle compiutamente nel modo più semplice ed efficiente a beneficio degli anziani e dell'Azienda, assumendo le responsabilità connesse ai propri compiti e rispondendo dei risultati del servizio svolto. Ogni operatore è responsabile del proprio operato, per quanto di competenza, nelle ore di presenza riferite alle fasce di servizio - con riferimento agli spazi e agli ambienti riconducibili alla struttura - per l'erogazione dei servizi previsti e per tutto quanto necessario a beneficio degli anziani.

Agli Operatori si richiede, conoscenza e condivisione della *mission* e dei *valori* dell'Azienda; conoscenza ed accettazione dei doveri e delle responsabilità connesse al proprio ruolo; messa a disposizione, con umiltà, onestà e piena dedizione, delle proprie “competenze”, nella consapevolezza che queste necessitano di una costante “manutenzione” e dovranno essere sempre più aggiornate, incrementate, sviluppate, nel corso dell'attività lavorativa, alla luce delle sempre nuove acquisizioni tecnico-scientifiche e delle esperienze professionali, opportunamente e criticamente rielaborate; consapevolezza di non essere nell'ambito di un'unità operativa o reparto, né un “protagonista”, né tanto meno un “solista”, bensì un componente, parte integrante di un'équipe interprofessionale, di cui condivide gli obiettivi e le strategie, operando in sintonia con tutti gli altri componenti; con la consapevolezza che nella propria attività professionale, la quale si esplica e si realizza in una relazione di aiuto a persone fragili, deprivate e sofferenti, al centro dell'attenzione vi è la *persona* (considerata nella sua globalità), il cittadino utente del servizio, le cui esigenze di salute/benessere devono orientare il comportamento di tutti gli operatori.

Nel'intento di una sempre più efficiente prestazione lavorativa, all'Operatore serve: *coltivare il sapere esperienziale*; una *reinvenzione* quotidiana del sapere; un *tempo per pensare*.

Per agire professionalmente ed eticamente in risposta ai bisogni dell'anziano è importante che l'Operatore: rispetti la dignità e l'identità del singolo anziano, personalizzando sempre l'intervento assistenziale, che deve caratterizzarsi per essere non solo “*prestazionale*”, ma anche, e soprattutto, “*relazionale*”; fornisca un costante supporto emotivo e un'assistenza con caratteristiche di massima sicurezza, flessibilità, razionalità di gestione e umanità; abbia capacità di osservazione accurata, atteggiamento empatico, ascolto, accoglienza, sappia accettare i tempi e i ritmi dell'anziano; sia attento alla comunicazione verbale e non verbale; promuova la massima autonomia possibile nelle attività della vita quotidiana, favorendo l'esercizio e lo sviluppo di capacità alternative e il potenziamento di quelle residue; rafforzi, per quanto possibile, nell'anziano un'immagine positiva di sé, anche adeguando gli obiettivi da raggiungere alle sue effettive capacità e valorizzando i risultati, seppur minimi, conseguiti;

# Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

## “S.M.A.R.”

minimizzi le disabilità e i sintomi, agendo sia nei confronti dell'anziano sia nei confronti dell'ambiente fisico e relazionale in cui vive; predisponga e mantenga un ambiente funzionale, confortevole e protetto, in cui l'anziano possa muoversi autonomamente, senza rischi e con minime limitazioni della sua libertà; arricchisca gli interventi sugli anziani ospiti con delle “carezze” ovvero con un atteggiamento fortemente empatico e disponibile che spesso si perde nella tecnica e/o nella ripetitività degli interventi, che poco, appunto, lasciano spazio alla relazione.

Nell'ottica di favorire la maturità professionale degli Operatori si esplica un'altra fondamentale responsabilità del referente di nucleo il quale è tenuto a favorire il costante supporto di queste figure professionali, così importanti e così deboli, al sostegno della loro qualificazione, motivazione e benessere psicologico, all'interno del gruppo di lavoro, senza tuttavia venir meno al suo dovere di neutralità.

Il referente di nucleo, lavora a stretto contatto con gli operatori, individua e valuta il fabbisogno formativo suo e degli Operatori, propone gli interventi formativi in base ad una priorità di interventi a breve, medio e lungo periodo. L'ambito della formazione diventa cruciale per lo sviluppo delle diverse professionalità e, di conseguenza, per il livello di qualità espresso nel nucleo.

Il referente di nucleo dovrà, pertanto, *saper promuovere* l'azione congiunta e sinergica delle altre figure, secondo principi e metodi condivisi, perché il risultato sia soddisfacente, coerente e, soprattutto, perché gli obiettivi possano essere raggiunti con qualità. Egli deve possedere “l'arte del far fare bene”, la sua azione può e deve determinare un valore aggiunto rispetto ai singoli apporti, seppur molto qualificati (di chi sa “far bene”) e di elevato contenuto professionale, perché è la figura che garantisce il costante ascolto di tutte le risorse umane, *in primis* gli ospiti, che rappresentano la risorsa più importante.

Il principio che deve guidare ogni prestazione professionale ed ogni intervento con la persona anziana è quello di renderla protagonista, risorsa sociale, soggetto attivo e consapevole al centro dei servizi erogati.

### 3 – REQUISITI

Gli operatori economici interessati dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti:

- a) requisiti di ordine generale, ai sensi dell'art. 38, comma 1, lettere dalla a) alla m-quater) del D. Lgvo n. 163/2006 e s.m. Pertanto, non devono essersi resi responsabili di esecuzione in malafede o con negligenza di prestazioni precedentemente affidate dall'A.S.P. “S.M.A.R.” (lettera f) dell'art. 38 suddetto);
- b) dimostrazione di possesso dei requisiti di ordine speciale, sotto il profilo dell'adeguata capacità economico-finanziaria e dell'idoneità tecnico-organizzativa (possesso di tutte le risorse strumentali e di altra natura, richieste ai fini della prestazione dei suddetti servizi), nonché dell'iscrizione presso la C.C.I.A.A. competente per territorio.

# Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

## “S.M.A.R.”

### 4 – MODALITÀ E DATA DELLA PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

**Gli operatori economici interessati dovranno indicare, nell’ambito della manifestazione di interesse:**

- a. tutti gli elementi richiesti dal presente invito;
- b. l’importo economico (al netto dell’I.V.A.), comprensivo i costi per la sicurezza, su base temporale mensile, proposto, ai fini della prestazione di tutti i servizi suddetti, in favore dell’A.S.P. “S.M.A.R.”, garantendo i medesimi standards organizzativi, tipologici e prestazionali, tutt’oggi offerti presso la struttura (nel rispetto delle fasce orarie di servizio in cui attualmente tali prestazioni vengono erogate);
- c. il proprio impegno ad assicurare il mantenimento dei livelli occupazionali complessivi, all’atto dell’eventuale affidamento dei suddetti servizi, anche mediante subentro nei rapporti contrattuali di lavoro in essere a tale data, presso l’operatore economico già affidatario, assicurando l’acquisizione e l’impiego delle unità di personale operanti e garantendo loro le medesime condizioni economiche e contrattuali.

Le manifestazioni di interesse, complete di tutte le dichiarazioni necessarie, dovranno pervenire, pena esclusione, entro e non oltre le ore **12,00** del **30 giugno 2013**, utilizzando, ove ritenuto, l’allegato modello.

Le manifestazioni e le dichiarazioni dovranno essere sottoscritte dal legale rappresentante dell’operatore economico interessato e prodotte unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore in corso di validità, ai sensi dell’art. 38, comma 3, del D.P.R. n. 445/2000 e s.m.

Le manifestazioni e le dichiarazioni predette dovranno pervenire, entro il termine perentorio suddetto, all’**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “S.M.A.R.”**:

- a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento del servizio postale universale o equipollente, presso la **Casella Postale 100 – c.a.p. 71043 Manfredonia (FG)**.
- mediante consegna diretta o a mezzo corriere presso l’**Ufficio Protocollo dell’A.S.P. “S.M.A.R.”**, avente sede in **Manfredonia (FG)**, alla **via Tribuna, civico 57 – c.a.p. 71043**.

Si considerano utilmente prodotte le domande pervenute entro il termine indicato. Per le domande spedite per posta, ai fini dell’accertamento del rispetto del termine di presentazione farà fede il timbro e la data apposte dall’Ufficio Postale accettante.

**Per ulteriori informazioni e chiarimenti gli operatori economici interessati potranno contattare il Dott. Paolo BALZAMO – 3477863622.**

**IL PRESIDENTE**  
Dott. Paolo BALZAMO