

VERBALE DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE

“GARA PER PUBBLICO INCANTO PER L’AFFIDAMENTO IN GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI, DI PULIZIA LOCALI, PREPARAZIONE E FORNITURA PASTI, RIGOVERNO STOVIGLIE, ANIMAZIONE, PER LA STRUTTURA PER ANZIANI RESIDENZA FELICE PULLÈ DEL COMUNE DI RICCIONE E CASA PROTETTA COMUNALE DEL COMUNE DI SAN GIOVANNI IN MARIGNANO.”

SETTORE SERVIZI SOCIALI / QUALITA’ AMBIENTALE.

5a S E D U T A

L'anno **duemilaotto**, addì **13** del mese di **novembre**, alle ore **8.15**, presso il Settore Politiche Sociali del Comune di Riccione, in v. Flaminia 41, si è riunita la Commissione Giudicatrice per la gara d'appalto avente ad oggetto *“Affidamento in gestione dei servizi socio-assistenziali, di pulizia locali, preparazione e fornitura pasti, rigoverno stoviglie, animazione, per la struttura per anziani Residenza Felice Pullè del Comune di Riccione e Casa Protetta Comunale del Comune di San Giovanni in Marignano”* .

Ai sensi dell'art. 14 del Regolamento per la disciplina dei Contratti del Comune approvato con deliberazioni Consiliari n.47 del 10/03/92, n.144 del 29/06/92, come successivamente modificato dalla delibera di C.C. n.63 del 20.06.01, tutte esecutive ai sensi di legge, e ai sensi dell'art. 71, punto 6 del Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Riccione, approvato con delibera di G.C. n.45 del 16.03.2000, esecutiva ai sensi di legge, la Commissione Giudicatrice, nominata con atto del Dirigente del Settore Servizi Sociali / Qualità Ambientale, Dott. Ezio Venturi, con prot.n.4489 del 03.11.2008, è composta come segue:

- | | |
|------------------------------|--|
| 1 – Dott. Ezio Venturi | Dirigente del Settore
Polit.Soc./Lavoro/Form.Prof/Qual.Amb.le del Comune di Riccione.
PRESIDENTE |
| 2 – Rag. Federica Fabbri | Responsabile Area 4 “Servizi socio culturali, scolastici e informatici” del Comune di San Giovanni in Marignano.
COMPONENTE |
| 3 – Rag. Enrico Paolucci | Funzionario Responsabile dell'Ufficio Contratti del Comune di Riccione.
COMPONENTE |
| 4 – Dott. Roberto Campolucci | Istruttore Amministrativo Contabile del Settore Politiche Soc./Lavoro/Form.Prof/Qual.Amb.le del Comune di Riccione.
COMPONENTE |
| 5 – Dott. Sauro Tonti | Coordinatore della Casa Protetta Comunale del Comune di San Giovanni in Marignano.
COMPONENTE |

LA COMMISSIONE

Riunita in seduta riservata e constatata la regolarità della sua costituzione e composizione, riprende i lavori di esame e valutazione dell'offerta tecnico gestionale, proseguendo con l'esame della documentazione della ditta FORMULA Servizi soc. coop. / CAD soc. coop. Sociale O.N.L.U.S., di seguito indicata per brevità come FORMULA.

Come già effettuato per la precedenti ditte si procede, rispettivamente nell'ordine, analizzando la parte relativamente ai punti:

- A) Progetto Gestionale – punt. max 32
- B) Gestione e Formazione del Personale – punt. max 20
- C) Sistemi di Controllo e verifica della Qualità – punt. max 8
- D) Investimenti ed Attrezzature utili a migliorare il servizio che rimarranno proprietà dell'Ente– punt. max 5

L'esame si sviluppa nel modo analitico, punto per punto, che il Presidente ha illustrato nella seconda seduta di Commissione, come riportato da verbale del 3.11.2008.

- Si procede nella lettura del progetto, esaminando la parte relativa al punto **A) Progetto Gestionale – punteggio max 32**, articolato nelle sue componenti in precedenza evidenziate.

a) PIANO OPERATIVO GESTIONE SERVIZI ASSISTENZIALI: PUNTI 14

La Commissione inizia a valutare la parte relativamente alla gestione dei servizi assistenziali, ponendo particolare attenzione al sistema organizzativo, al progetto e pianificazione del servizio e delle attività, al numero di ore di assistenza offerte, tenendo conto se corrispondono a quanto richiesto dai capitolati per ciascuna struttura ovvero se l'offerta è superiore, includendo in questa valutazione anche l'aspetto attinente al progetto dell'animazione. Altro aspetto preso in considerazione riguarda gli eventuali ulteriori servizi, attività, progetti, che le ditte possono proporre a corredo della qualità dell'offerta.

La Commissione valuta che il progetto gestionale è ottimamente strutturato, concreto ed equilibrato in tutte le sue componenti.

Si segnala che l'offerta propone una visione strategica unitaria, al fine di garantire omogeneità e stabilità di comportamenti, innovare l'organizzazione, operare per lo sviluppo di nuove forme di servizio e nuove modalità di erogazione. Viene precisata la mission del servizio, centrata sui principi di cura, prevenzione e riabilitazione.

Si segnala una programmazione e pianificazione per un lavoro integrato tra le varie professionalità orientato ad un miglioramento continuo. Molto apprezzato è l'istogramma operativo che rende esplicita l'integrazione professionale tra i servizi .

Il valore di una pianificazione integrata tra i servizi viene ulteriormente evidenziata dagli strumenti in uso proposti (protocolli, piani di lavoro, consegne, incontri,...) si evidenzia una buona struttura di coordinamento dei servizi (Referente unico RTI, Incaricato controllo qualità, Responsabile Tecnico Organizzativo e addetto pianificazione per ogni struttura).

Le modalità di comunicazione per una gestione ottimale dei servizi sono particolarmente curate e prevedono una dettagliata casistica di procedure.

Il progetto dell'animazione curato e dettagliato secondo un programma qualificante.

Si apprezza la qualificata proposta di ulteriori servizi.

In modo soddisfacente viene proposto un adeguato numero di interventi di musicoterapia, un intervento settimanale di pet-terapy e una consulenza specializzata per progettazione di servizi espressa in un congruo numero di ore.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

Voto Commissione

b) PIANO OPERATIVO GESTIONE SERVIZI DI PULIZIA: PUNTI 8

Per i servizi di pulizia, che ricomprendono sia la pulizia degli ambienti ed arredi che il lavaggio e rigoverno stoviglie, è stato valutato il programma e l'organizzazione, tipologia e frequenza degli interventi, ovvero distinguendo per interventi quotidiani, periodici e straordinari; si è poi preso in considerazione il numero di ore (ricavate dal numero del personale impiegato con i relativi turni) dedicate da ciascun progetto al servizio nel suo complesso, rapportato in ore/anno distintamente per le strutture di Riccione e di San Giovanni in M.

Infine la valutazione ha interessato i materiali e le attrezzature di cui la ditta si avvale per il tipo di servizio offerto, evidenziando la qualità di certi prodotti specifici utilizzati compatibili con l'ambiente e la salute delle persone, fino a giungere alla seguente valutazione e relativa assegnazione di punteggio.

La Commissione valuta che il piano operativo è ottimamente strutturato e dettagliato. Organizzativamente, oltre ai coordinatori di riferimento, si evidenzia una organizzazione del servizio basata su fattori di semplicità ed efficacia. La cura del servizio è ulteriormente valorizzata dall'offerta con la messa a disposizione di un numero di ore operative significativamente superiore a quanto richiesto da capitolato.

Le attrezzature ed i prodotti proposti sono congrui a soddisfare le esigenze.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

Voto Commissione

FORMULA

35

c) PIANO OPERATIVO GESTIONE SERVIZI DI MENSA: PUNTI 8

Tre sono gli aspetti prevalenti del servizio mensa su cui la Commissione si è soffermata, ed in particolare l'aspetto organizzativo, quindi la fase che va dalla preparazione alla distribuzione dei pasti, menù, la varietà delle pietanze e la diversificazione dei piatti, il rispetto delle norme igienico-sanitarie e controlli di produzione; altro aspetto oggetto di valutazione sono le ore dedicate al servizio

Il terzo aspetto considerato riguarda eventuali servizi aggiuntivi ivi riconducibili, come la disponibilità, con tanto di monte ore annuo specificato, di una dietista, a supporto per entrambe le strutture.

La Commissione valuta che il sistema organizzativo è sviluppato in modo più che sufficiente. Il servizio è adeguatamente articolato nelle varie fasi, in particolare si segnala la molteplicità di soluzioni individuate per le proposte di menù, in cui vengono proposte diete semiliquide, moderate, con specificazione dei valori nutritivi, ecc., sotto la diretta consulenza del servizio del dietista.

L'offerta propone di avvalersi di una azienda specializzata per l'implementazione del sistema HACCP.

Oltre alle ore previste da capitolato vengono offerte un significativo numero di ore aggiuntive.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

Voto Commissione

FORMULA

31,65

d) OFFERTA PRODOTTI AGGIUNTIVI PER IL BENESSERE DELL'OSPITE E LA CURA DELLA PERSONA: PUNTI 2

La ditta ha provveduto ad offrire una serie di prodotti legati all'igiene e cura della persona. La Commissione ha tenuto conto della tipologia, qualità e quantità dei prodotti ed anche se gli stessi fossero forniti per l'intero periodo di durata del servizio o meno.

La Commissione valuta il fatto che FORMULA propone prodotti benessere per l'ospite forniti per l'intero periodo, di qualità ed eco solidali. L'offerta dei prodotti aggiuntivi risulta ottima.

La tipologia dei prodotti per la cura dell'anziano proposta è ritenuta di buona affidabilità, inoltre l'offerta prevede l'impiego di determinate tipologie di prodotti ecologici ed eco solidali.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

	Voto Commissione
FORMULA	40

- La Commissione prosegue con l'esame e valutazione della parte relativa al punto **B) Gestione e Formazione del Personale – punteggio max 20**, articolato nelle sue componenti come evidenziate nel verbale n.2

a) SELEZIONE DEL PERSONALE, CONTENIMENTO TURN OVER, AZIONI DI SUPPORTO PSICOLOGICO E PREVENZIONE BURNOUT, INSERIMENTO OPERATORI E VALUTAZIONE PERIODO DI PROVA: PUNTI 4

La Commissione analizza il piano concernente la gestione del personale, dalla selezione alla turnistica, all'integrazione dei rapporti tra operatori per una miglior efficacia del servizio reso, il contenimento del turn over. Viene particolarmente apprezzato l'indice di prevenzione burnout e la disponibilità (con indicazione del relativo monte ore annuo) della figura di un psicologo per le due strutture.

Il piano gestionale viene giudicato sostanzialmente ottimale. La parte relativa alla selezione del personale risulta ben dettagliata ed individua un percorso di inserimento con verifica dello stesso. Oltre ai percorsi di selezione ben individuati si segnala che il processo di inserimento avviene all'interno di un programma formativo dotato di un congruo numero di ore di addestramento.

Si segnala il basso indice di turn-over dovuto ad un percorso di accompagnamento del lavoratore nel suo iter lavorativo. Oltre alle risposdenze dei trattamenti economici l'azienda privilegia reclutamenti a tempo indeterminato, adottando una organizzazione del lavoro e pianificazione orario durature nel tempo. Ciò costituisce una garanzia nel ridurre al minimo il turn-over con benefici per la qualità del servizio alla persona.

Il progetto rileva un programma di supporto psicologico e prevenzione del burn-out ben articolato, impostato su sistemi di monitoraggio, valorizzazione delle competenze e formazione continua.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

	Voto Commissione
FORMULA	35

b) ORGANIGRAMMA, TURISTICA E MODALITÀ UTILIZZATE PER LA REGOLARE COPERTURA DEI TURNI, GESTIONE EMERGENZE, MODALITÀ E PROCEDURE ADOTTATI IN CASO DI COMPORTAMENTO IN SERVIZIO NON CORRETTI: PUNTI 8

La Commissione ha analizzato con particolare cura ogni informazione relativa alla gestione dei turni, ponendo attenzione alla capacità organizzativa dell'impiego del personale, alla copertura dei turni stessi, al personale messo a disposizione di volta in volta e per ciascun servizio, sia per i giorni feriali che per quelli festivi.

La valutazione ha interessato il servizio di assistenza, il servizio di mensa e il servizio di pulizie, compreso lavaggio e rigoverno stoviglie, ritenuti complessivamente ottimali.

L'organigramma proposto risulta chiaro ed esaustivo con un buon rapporto personale/servizio nei punti mensa, rigoverno stoviglie e pulizie. L'organigramma dell'azienda è coordinato da tre equipie: di progettazione e sviluppo, risorse umane e formazione, protezione e prevenzione. Per ogni struttura è individuato un referente tecnico organizzativo.

La turnistica proposta è funzionale alle esigenze delle strutture e risponde a quei principi di integrazione richiamati nel progetto gestionale. L'organico per la copertura dei turni è superiore ai turni medesimi nell'ottica di assicurare la copertura delle assenze programmata e imprevista, a garanzia della continuità dell'erogazione del servizio. Tale particolare erogazione consente la gestione delle emergenze, essendo in grado di coprire con tempestività i fabbisogni. Si evidenzia che l'offerta propone agli operatori non in servizio turni di reperibilità retribuita; inoltre è proposto un protocollo relativo al divieto di lasciare il servizio se non coperto dagli operatori del turno successivo.

L'offerta prevede una adeguata procedura per i comportamenti non corretti in servizio con in capo il referente tecnico organizzativo che procede al monitoraggio e verifica dei comportamenti.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

	Voto Commissione
FORMULA	37.50

c) PIANO DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE, PER LA DURATA DEL CONTRATTO PER IL PERSONALE IMPIEGATO, CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLE MODALITÀ DI PROGRAMMAZIONE, ORGANIZZAZIONE, SVOLGIMENTO DEI CORSI DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE: PUNTI 8

L'ultimo aspetto relativo al punto della gestione del personale riguarda l'attività formativa. La Commissione pone l'attenzione sul monte ore annuo medio di formazione assicurata a ciascun operatore, dagli assistenti agli addetti alle pulizie, distinguendo dalle ore dedicate alla sicurezza. Viene tenuto conto se la formazione viene svolta da soggetti terzi o dalla stazione appaltante; apprezza eventuali offerte ulteriori ad arricchimento del progetto formativo, come la disponibilità diretta di esperti.

Raffrontati i monte ore medi di formazione e quelli relativi alla sicurezza, l'ulteriore disponibilità di figure professionali, la Commissione valuta più che sufficiente il progetto complessivo. La struttura del piano formativo è articolata in base ai principi di: attività dell'aver cura, relazione di aiuto sul clima relazionale e far squadra.

Il programma previsto è diviso in ore medie di formazione e ore medie per la sicurezza, in misura congrua e significativa che coinvolge tutti gli operatori della struttura. Il piano formativo ha una programmazione annuale molto articolata. La rilevazione del bisogno formativo viene evidenziata attraverso questionari di indagine e di segnalazione delle tematiche. La realizzazione del piano formativo è articolata in precise fasi, così come la verifica delle fasi dell'intervento formativo.

Il percorso formativo è accompagnato dalla supervisione di un docente esperto. La parte relativa al piano formativo, quindi, risulta essere più che sufficiente.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

FORMULA	Voto Commissione 30
---------	------------------------

- La Commissione alle ore 12,15 sospende la seduta per una pausa. Il Segretario provvede a chiudere a chiave la stanza per evitare manomissioni. I lavori riprendono alle ore 13,05.
- La Commissione prosegue con l'esame e valutazione della parte relativa al punto **C) Sistemi di Controllo e verifica della Qualità – punteggio max 8**, articolato nelle sue componenti come evidenziate nel verbale n.2

a)	<p>DESCRIZIONE DEI SISTEMI DI CONTROLLO CHE SI INTENDONO ADOTTARE IN RELAZIONE AGLI INDICATORI E STRUMENTI DI CONTROLLO, ALLE MODALITÀ DI VERIFICA E VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA ED EFFICIENZA, DEL SERVIZIO, MODALITÀ DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE: PUNTI 4</p> <p>Viene presa in esame la parte relativa ai sistemi di controllo che la ditta intende adottare in relazione agli indicatori e strumenti di controllo, alle modalità di verifica e valutazione dell'efficacia ed efficienza, del servizio e della verifica del grado di soddisfazione dell'utente.</p> <p>Schede di monitoraggio, carta dei servizi, questionario informativo per utenti e familiari, schede relative al servizio di ristorazione e delle altre aree di intervento, certificazioni di qualità, sono il materiale presentato e che la Commissione analizza e valuta, privilegiando la completezza, la chiarezza e l'efficacia, ovvero la capacità della ditta di rispondere adeguatamente alle istanze di monitoraggio delle diverse aree di intervento e della qualità dei servizi resi.</p> <p>Al riguardo si riscontra una situazione sostanzialmente soddisfacente nell'insieme, segnalando alcuni aspetti degni di apprezzamento, come ad esempio i sistemi per l'integrazione. Il sistema di controllo è strutturato in modo tale da evidenziare i fattori operativi del servizio ed i relativi indicatori, gli strumenti di controllo e le modalità di verifica. Questo processo è supportato da un sistema di rilevazione e gestione dei reclami e delle segnalazioni. L'offerta propone un sistema di rilevazione della qualità (customer satisfaction) rivolta agli ospiti e/o familiari.</p> <p>In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:</p>
	Voto Commissione 30
	FORMULA

b)	<p>ULTERIORI CERTIFICAZIONI ORIENTATE ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE (SA 8000 ECC.), CERTIFICAZIONI AMBIENTALI: PUNTI 4</p> <p>Rispetto alla certificazione richiesta ai fini dell'ammissione alla gara, verificata al momento dell'apertura delle buste (Verbale 1a seduta del 3.11.08), sono oggetto di valutazione le ulteriori certificazioni eventualmente presentate.</p> <p>La ditta in esame ha presentato certificazioni relative a: ISO 140001, SA 8000/2001, EMAS e codice etico, dimostrando un elevato standard qualitativo.</p> <p>In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:</p>
	Voto Commissione 40
	FORMULA

- La Commissione prosegue con l'esame e valutazione della parte relativa al punto **D) Investimenti e attrezzature utili a migliorare il servizio che rimarranno proprietà dell'Ente – punteggio max 5.**

a)	<p>CONSISTENZA E CONGRUENZA DEGLI INVESTIMENTI ED ATTREZZATURE FORNITE DALL'IMPRESA RISPETTO ALLA NATURA ED ALLE FINALITÀ DELL'APPALTO: PUNTI 5</p> <p>La ditta ha provveduto ad offrire una serie di attrezzature e materiali valutandone la rispondenza a certe esigenze specifiche delle due strutture, che interessano sostanzialmente le diverse aree di intervento, sia sul piano assistenziale, che su quello della ristorazione e pulizia degli ambienti, oltre al servizio di lavanderia e per gli uffici.</p> <p>La Commissione ha valutato l'effettiva corrispondenza ad esigenze tangibili, la quantità e qualità del materiale oltreché il valore dello stesso.</p> <p>La Commissione valuta ottima la proposta. Si segnalano attrezzature riguardanti: mezzo di trasporto per handicap del tipo Doblò, poltrone relax, lava padelle, sterilizzatore, apparecchi TV color, congelatore, lavatrice, essiccatoio, lavastoviglie. Oltre all'ampiezza e adeguatezza dei beni proposti si evidenzia l'alto valore economico.</p> <p>In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:</p>				
	<table> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;">Voto Commissione</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">FORMULA</td> <td style="text-align: center;">40</td> </tr> </table>		Voto Commissione	FORMULA	40
	Voto Commissione				
FORMULA	40				

Il Presidente, constatato il protrarsi dei lavori, alle ore 14.30 dichiara chiusa la seduta e, in accordo con i restanti componenti, dispone di riconvocare la Commissione per il giorno mercoledì **19 novembre 2008**, per le ore **8.00** presso il Settore Politiche Sociali del Comune di Riccione, in v. Flaminia 41.

Le offerte vengono riposte in luogo sicuro e idoneo a evitare manomissioni.

Letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE
f.to Dott. Ezio Venturi

I COMPONENTI:

f.to Rag. Federica Fabbri

f.to Rag. Enrico Paolucci

f.to Dott. Roberto Campolucci

f.to Dott. Sauro Tonti

IL COMPONENTE F.F. DI SEGRETARIO DELLA COMMISSIONE:

f.to Dott. Roberto Campolucci

