



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 KCS Caregiver coop. Sociale.

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.

<p>a) PIANO OPERATIVO GESTIONE SERVIZI ASSISTENZIALI: PUNTI 14</p> <p>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.</p> <p>Altro aspetto preso in considerazione riguarda gli eventuali ulteriori servizi, attività, progetti, che le ditte possono proporre a corredo della qualità dell'offerta.</p> <p>La Commissione valuta che il progetto gestionale e organizzativo è più che soddisfacente. Nell'offerta sono individuati i criteri di progettazione riferiti al modello assistenziale e al modello tecnico gestionale. Il progetto prevede l'individuazione di un responsabile di zona, di un caposervizio e di un supporto di servizi di base, e per ognuna di queste figure sono descritte le funzioni.</p> <p>Il piano operativo di gestione è strutturato sui seguenti criteri: programmazione e strumenti / risorse. Per quanto riguarda questi ultimi (protocolli, piani di lavoro, consegne, incontri,...) si evidenzia una buona articolazione e descrizione.</p> <p>Il progetto dettaglia il programma delle attività giornaliere e inoltre provvede a sviluppare delle metodologie di integrazione con gli altri servizi attraverso lo strumento delle riunioni di equipe, anche come momento di integrazione tra i servizi</p> <p>L'animazione è molto curata, con la presenza di una figura a tempo pieno, articolata attraverso una serie di azioni che partono dalla programmazione delle attività, individuando gli strumenti e le risorse, e infine sviluppa le modalità di svolgimento delle stesse.</p> <p>L'offerta prevede un significativo aumento delle ore di assistenza rispetto a quanto previsto da capitolato. Vengono inoltre offerte le consulenze di un musicista terapeuta e di un podologo, in caso di necessità, oltre ad un progetto internet e di pet-therapy.</p> <p>In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"><tr><td style="text-align: center;">KCS</td><td style="text-align: center;">Voto Commissione 32,50</td></tr></table>	KCS	Voto Commissione 32,50
KCS	Voto Commissione 32,50	

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.

Per le valutazioni della Commissione il progetto risulta buono. Il piano operativo dei servizi di pulizia rispetta le norme del manuale di qualità previsto dall'azienda e dal capitolato. Prevede delle modalità di svolgimento che si articola in attività mattutine e pomeridiane. I prodotti e gli strumenti utilizzati corrispondono alle normative richieste.

Il monte ore complessivo offerto risulta essere superiore a quanto previsto nel capitolato

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

Voto Commissione

KCS

32,50

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 progetto è ben articolato e di buona qualità.

Il piano per la gestione del servizio mensa è articolato per punti, il primo dei quali è il menù che viene codificato in modo tale da garantire una sicura efficacia.

Il progetto descrive le procedure di accettazione e ricevimento delle merci nel rispetto del manuale di HACCP. Infine è dettagliatamente articolata la metodologia di lavoro nei processi di distribuzione, lavaggio e controllo / analisi, con l'affiancamento di un servizio di dietista che prevede un significativo numero di ore.

Ottimali sono le figure professionali previste e la loro distribuzione nella turistica.

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

Voto Commissione

KCS

34,15

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 KCS propone prodotti benessere per l'igiene intima dell'ospite forniti per l'intero periodo.

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

	Voto Commissione
KCS	10

- 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 è centrata su una attività di formazione mirata, affiancando l'operatore con figure di tutor.

Nella prevenzione del burn out è previsto che lo psicologo affianchi il caposervizio nel corso del processo lavorativo. In particolare lo psicologo svolge un ruolo di analisi e di monitoraggio del clima organizzativo. I risultati ottenuti sono supportati da un indice di turn-over basso, inferiore ai dati medi di settore. Tale risultato è favorito da azioni ben articolate in ambito economico, gestionale e di supporto fornito.

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

	Voto Commissione
KCS	40

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, ritenendli complessivamente ottimali.

La turnistica proposta soddisfa pienamente le esigenze, garantendo uno standard qualitativo alto. La proposta di gestione delle sostituzioni è ben articolata, attraverso precise modalità gestionali.

Le norme comportamentali sono orientate al massimo rispetto e correttezza nei confronti dell'ospite e del familiare.

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

KCS

Voto Commissione

40

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 sufficiente il progetto complessivo.

Il programma formativo è centrato sul concetto di formazione permanente. È articolato in linee guida in cui sono previsti interventi specifici per gli operatori assistenziali. Gli obiettivi della formazione richiamano i concetti del saper fare e del saper essere.

Il percorso formativo è un processo circolare che parte dall'analisi del bisogno per concludersi con la valutazione. Il progetto prevede: un piano della formazione iniziale ed un piano di formazione programmato annuale che coinvolge tutto il personale. Il progetto propone uno schema ben articolato del programma formativo.

Il monte ore proposto per la formazione è adeguato.

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

KCS

Voto Commissione

27,50

- 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) 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

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.

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.

Al riguardo si riscontra una situazione sostanzialmente soddisfacente nell'insieme.

Il sistema di controllo è articolato per linee guida, strumenti di valutazione, qualità degli operatori, controllo delle prestazioni, modalità e indicatori di qualifica.

Il sistema di controllo è riferito alla qualità degli operatori e alle loro prestazioni.

Gli indicatori di qualità sono individuati in specifici di servizio e in generali di qualità, assegnando a ciascuno degli strumenti di rilevazione tra i più vari.

L'azienda è dotata di una procedura operativa che definisce le modalità di gestione di non conformità, reclami ed eventuali conseguenti disservizi. Anche la misurazione della qualità percepita rivolta a ospiti e familiari viene ottenuta tramite apposite schede di indagine.

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

KCS	Voto Commissione
	30

b) ULTERIORI CERTIFICAZIONI ORIENTATE ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE (SA 8000 ECC.), CERTIFICAZIONI AMBIENTALI: PUNTI 4

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.

La ditta in esame ha presentato certificazioni relative a: ISO 140001 e codice etico.

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

KCS	Voto Commissione
	20

- 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) CONSISTENZA E CONGRUENZA DEGLI INVESTIMENTI ED ATTREZZATURE FORNITE DALL'IMPRESA RISPETTO ALLA NATURA ED ALLE FINALITÀ DELL'APPALTO: PUNTI 5

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.

La Commissione ha valutato l'effettiva corrispondenza ad esigenze tangibili, la quantità e qualità del materiale oltreché il valore dello stesso.

Si segnalano attrezzature riguardanti: lavagna luminosa, un video proiettore, un totem, internet point, lavapadelle, due lavatrici domestiche e una per lavanderia, arredo giardino con gazebo, barella doccia, predisposizione serra per orti, allestimento di una camera snoezelen, allestimento di due acquari, adozione di cani e allestimento voliera.

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

KCS	Voto Commissione
	10

Il Presidente alle ore 14.30 dichiara chiusa la seduta della Commissione e, in accordo con i restanti componenti, dispone di riconvocare la Commissione per il giorno **24.11.2008**, per le ore **9.00** 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