

SERVIZIO DI RISTORAZIONE DEGENTI-DIPENDENTI

Elaborato 8.06

RIFERIMENTO VALORIALE ANNUO in €	€ 2.592.579,42
QUANTITA'/CONSISTENZE DI RIFERIMENTO (ANNO 2019)	
Giornate Alimentari Pasti Degenti Ospedale	106.029 (Tot. N. Pasti 212.058)
Numero Pasti Degenti Strutture Territoriali	116.495
Numero Pasti Dipendenti Strutture Territoriali	4.563

Sommario

1	Obiettivo del servizio	4
2	Destinatari del servizio e numero dei pasti	5
2.1	Degenti del Nuovo Polo Ospedaliero Unico	5
2.2	Servizi "accessori-aggiuntivi" presso le strutture esterne	6
3	Attività sussidiarie.....	7
4	Erogazione del servizio	7
5	Organizzazione del servizio.....	8
5.1	Aspetti generali del servizio	8
5.2	Orari di erogazione del servizio	9
5.3	Luogo e modalità di erogazione del servizio	10
6	Requisiti del servizio	10
6.1	Sistema di autocontrollo-haccp	10
6.2	Gestione delle prenotazioni	10
6.3	Approvvigionamento - materie prime da impiegare nel servizio	11
6.4	Conservazione delle materie prime da impiegare nel servizio	12
6.5	Programma alimentare e caratteristiche dietetiche del servizio.....	13
6.6	Confezionamento alimenti.....	17
6.7	Trasporti	18
6.8	Lavaggio stoviglie	19
6.9	Pulizia locali, attrezzature e impianti	19
6.10	Smaltimento rifiuti.....	19
6.11	Derattizzazione e disinfestazione	20
6.12	Piano di prevenzione e sicurezza igienica degli alimenti.....	20
6.13	Manutenzione locali, impianti ed attrezzature	20
7	Personale	21
7.1	Organizzazione	21
7.2	Personale	21
7.3	Retribuzione del personale	22
7.4	Piano di formazione	22
7.5	Norme in materia di sicurezza ed igiene sul posto di lavoro	22

8	Controlli	22
8.1	Direzione Amministrativa del Presidio Ospedaliero	22
8.2	Servizio Tecnico del Concedente	23
8.3	Dirigenza Medica dell'Ospedale	23
8.4	Servizio Dietetico dell'Ospedale	24
9	Flussi informativi e consuntivazione del servizio	25
9.1	Consuntivazione del servizio	25
10	Estensione del servizio	25
10.1	Servizio ristorazione dipendenti e utenti autorizzati	25
11	Struttura tariffaria – corrispettivo	27
11.1	Corrispettivi del servizio	27
11.2	Parametri per la determinazione del servizio	27
12	Adeguamento dei corrispettivi e revisione prezzi	28
13	Determinazione delle penali	28

1 Obiettivo del servizio

Lo scopo del servizio è quello di garantire il sostentamento per i pazienti.

Il Concedente si pone come obiettivo principale quello di instaurare con il Concessionario del servizio un proficuo e costruttivo rapporto di collaborazione in grado di portare, nel breve medio periodo al raggiungimento di risultati molto più ampi che non quelli legati alla pura e semplice fornitura di un servizio peraltro di primaria importanza.

La ristorazione è un momento importante per il degente in quanto deve rappresentare uno step del suo recupero psico-fisico e non solo l'espletamento di una necessità fisica.

Per questo il risultato che si vuole raggiungere deve puntare all'evidenziazione del ruolo terapeutico del servizio di ristorazione. Il risultato finale della suddetta collaborazione dovrà essere in estrema sintesi, un servizio di ristorazione moderno attento alle esigenze non solo dietologiche dell'utenza ed avere spiccate caratteristiche di flessibili e di adattabilità. Ultimo, ma non meno importante obiettivo da raggiungere, è quello di una riduzione della spesa globale.

Il servizio è richiesto nella sua globalità dall'approvvigionamento delle derrate alimentari fino alla consegna dei pasti ai Reparti/Servizi destinatari escludendo unicamente:

- La consegna ed il ritiro dei vassoi personalizzati al/dal posto letto
- Il servizio per la eventuale distribuzione al paziente/utente del tè o del caffè negli intervalli tra la colazione ed il pranzo e tra il pranzo e la cena

Il servizio comprende diverse fasi operative così riassunte:

- Acquisto di tutti i beni necessari per la produzione e l'erogazione del servizio
- Acquisto di tutti i beni necessari per la confezione dei pasti e di quanto altro occorrente per l'esecuzione del servizio
- Coordinamento e direzione operativa del servizio di ristorazione, anche attraverso l'inserimento di propri responsabili
- Approvvigionamento e gestione delle derrate alimentari necessarie per il confezionamento dei pasti e per la fornitura dei generi fuori pasto ai richiedenti autorizzati
- Organizzazione di un razionale sistema di prenotazione, con mezzi informatici sulla base di menù, che sta quanto più prossimo possibile all'ora del consumo dei pasti
- Attività di preparazione e produzione delle colazioni per i degenti, presso il terminale messo a disposizione nel nuovo Ospedale unico In alternativa produzione delle bevande calde tramite distributori automatici installati nelle cucinette di Reparto
- Attività di confezionamento delle colazioni per i degenti presso il terminale messo a disposizione nel nuovo Ospedale unico con allestimento dei vassoi personalizzati in reparto da parte del personale del Concedente. In alternativa produzione delle bevande calde tramite distributori automatici installati nelle cucinette di Reparto
- Attività di preparazione, cottura e confezionamento in multi-porzione in legame refrigerato presso un Centro di Cottura esterno, degli alimenti necessari per i pasti (pranzo e cena)

- Trasferimento e conservazione degli alimenti refrigerati, in multiporzione, nel terminale del nuovo Ospedale Unico
- Porzionatura e rigenerazione degli alimenti necessari per il confezionamento dei pasti su vassoio personalizzato
- Consegna ai reparti/servizi destinatari dei carrelli confezionamento, completi di bevande, generi alimentari e componenti di supporto (stoviglie, ecc.), necessari per la distribuzione delle colazioni ai degenti
- Consegna ai reparti/servizi destinatari dei vassoi personalizzati con gli alimenti ed i componenti (stoviglie. ecc.) necessari per i pranzi e le cene per i degenti
- Consegna ai reparti/servizi dei generi necessari per la preparazione delle bevande calde fuori pasto previste (thè e caffè)
- Consegna ai reparti/servizi richiedenti e autorizzati di generi fuori pasto
- Lavaggio dei vassoi delle stoviglie e delle attrezzature di trasporto utilizzate per il confezionamento dei pasti e delle colazioni
- Pulizia e sanificazione dei locali di mensa, cucina, dispensa e relativi servizi e spogliatoi
- Lavaggio delle attrezzature e di quant'altro utilizzato per la distribuzione dei pasti ai dipendenti
- Manutenzione ordinaria dei locali (cucina, mensa, dispensa, spogliatoi e servizi)
- Manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio
- Tutte le operazioni e le prestazioni, anche se non esplicitamente indicate che risultassero necessarie per il corretto svolgimento del servizio oggetto del servizio
- Messa in atto, gestione e controllo di tutte le procedure di Autocontrollo-HACCP previste dalla legislazione vigente
- L'ottenimento di tutte le previste e prescritte Autorizzazione Amministrative e Sanitarie richiesta per la gestione del servizio con la sola esclusione di quelle da rilasciarsi da parte dei Vigili del Fuoco, che resta di competenza del Concedente

2 Destinatarî del servizio e numero dei pasti

2.1 Degenti del Nuovo Polo Ospedaliero Unico

Gli utenti del servizio sono i pazienti ricoverati nel Nuovo Polo Ospedaliero Unico.

Il numero delle G.A presunte sono circa 113.880

Tale dato viene determinato da:

- Posti letto (senza DH) n.416
- Percentuale di occupazione 75% di 416 = 312 x 365 giorni = 113.880

N.B.

Giornata Alimentare: la giornata alimentare prevista per i degenti è comprensiva di colazione, pranzo, idratazione pomeridiana e cena.

Sono escluse dalla giornata alimentare le forniture di prodotti extra (es. zucchero, biscotti, marmellata) ordinate dai reparti e/o dai servizi. Tali generi di conforto, qualora vengano consumati, verranno contabilizzati extra canone secondo un listino concordato tra le parti.

Diete Speciali e Ricettate: la quantità di diete speciali incide su quella delle diete normali nella misura di circa il 10%.

2.2 Servizi "accessori-aggiuntivi" presso le strutture esterne

Il servizio di ristorazione viene rivolto oltre ai degenti del Nuovo Polo Ospedaliero anche agli Ospiti delle Strutture esterne quale servizio aggiuntivo.

Il numero dei pasti per i centri esterni viene così quantificato:

Centro Servizi di Montecchio Precalcino (pranzo e cena tutti i giorni dell'anno)

- n. 32.500 pasti degenti per Centro Servizi per Anziani Non Autosufficienti
- n. 32.500 pasti RSA Disabili “Orchidea Blu”
- n. 25.000 pasti degenti per Residenza Socio Sanitaria Psichiatrica "Sirtaki"
- n. 21.500 pasti degenti per Residenza Socio Sanitaria Psichiatrica “Namasté”
- n. 10.000 pasti dipendenti

Il servizio verrà effettuato in multi-porzione e veicolato con carrelli termici.

Centri Educativi Occupazionali Diurni (solo pranzo dal lunedì al venerdì compreso)

- n. 3.500 pasti per CEOD di Schio
- n. 5.500 Pasti per CEOD di Malo
- n. 3.500 pasti per CEOD di Lugo Vicentino

Il servizio verrà effettuato in multiporzione e veicolato con casse termiche.

Sedi Distrettuali Periferiche (solo pranzo dal lunedì al venerdì)

- n. 1.000 pasti dipendenti sede distrettuale di Malo
- n. 1.000 pasti dipendenti sede distrettuale di Piovene Rocchette
- n. 1.000 pasti dipendenti sede distrettuale di Arsiero

Il servizio verrà effettuato in monoporzione termosigillate e veicolato con casse termiche. Il servizio di prenotazione pasti è a carico della Concedente, la consegna e ritiro carrelli e casse termiche alle strutture esterne effettuato con automezzi idonei è a carico del Concessionario, così come il successivo procedimento di lavaggio e sanificazione

Servizi "accessori-aggiuntivi" presso le strutture esterne

Gli orari per questi servizi saranno concordati con i vari responsabili, dei fruitori del servizio, il concessionario vuole nell'ottica della massima collaborazione rendere flessibili detti orari, adeguandoli e stili di vita, abitudini diversi.

Il confezionamento ed il trasporto

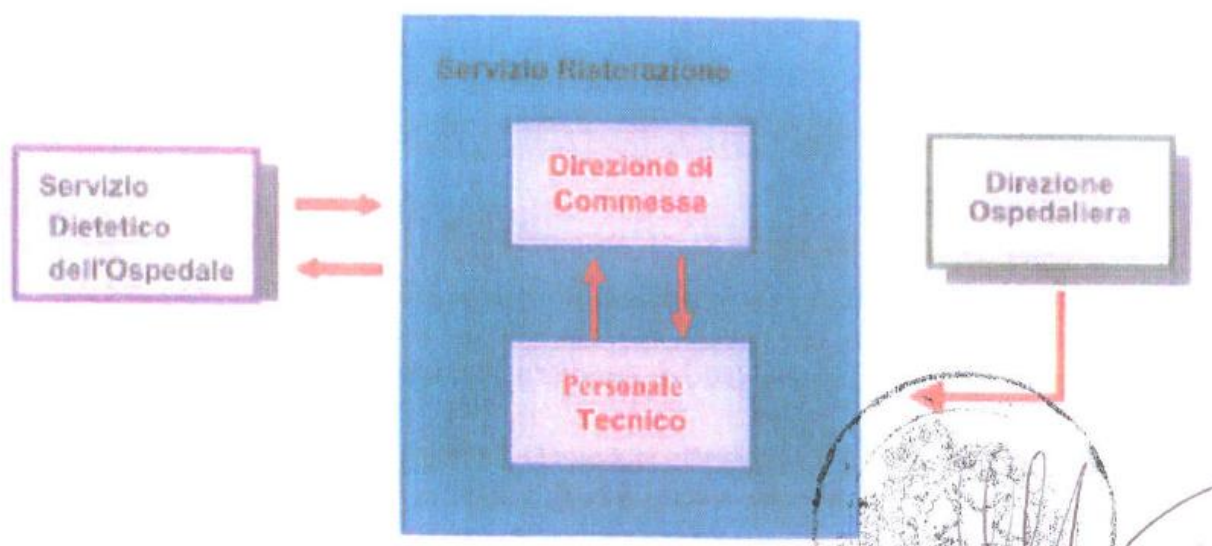
Una volta terminate le fasi di preparazione dei pasti saranno collocati in speciali contenitori termici che permetteranno di mantenere le temperature adeguate per tutto il tempo del trasporto, monitorando le stesse con appositi data logger e gli stessi saranno caricati in appositi automezzi. I contenitori saranno ritirati per il loro lavaggio e sanificazione.

3 Attività sussidiarie

Il Concessionario offre la propria disponibilità ad organizzare, su specifiche indicazioni del Concedente servizi di coffee break e buffet in linea tradizionale in occasione di congressi, convegni e conferenze. Tali servizi saranno quantificati e valorizzati di volta in volta.

4 Erogazione del servizio

Il diagramma a blocchi riportato nella seguente figura illustra le principali connessioni fra gli attori coinvolti dal processo di erogazione del servizio.



Le funzioni operative relative ai ruoli individuati nello schema organizzativo precedente sono dettagliatamente riassunte nella seguente tabella.

Direzioni Amministrativa e Medica

La direzione ospedaliera è deputata al controllo dell'intera attività. Sarà possibile valutare l'andamento del servizio sia in termini di rispondenza all'offerta sia in termini di qualità del servizio reso. Nel caso in cui vengano portati all'attenzione della Direzione inefficienze del servizio il concessionario sarà immediatamente coinvolto per valutare l'entità del disservizio e prendere le dovute precauzioni nell'ottica della soddisfazione del cliente e dell'equilibrio del piano economico finanziario.

Per aumentare la trasparenza del servizio sarà possibile da parte dell'ospedale, oltre alle prove effettuate in proprio dal Concessionario, effettuare analisi a campione per valutare la corretta gestione del servizio.

Servizio di Dietetica dell'ospedale.

Il personale dell'ospedale dedicato al controllo delle diete dei pazienti è deputato all'individuazione delle diete speciali. Sarà compito del servizio suggerire eventuali modifiche al menù proposto dal Concessionario. Le modifiche saranno concordate al fine di salvaguardare tutti gli atti legati al presente servizio.

Direzione di commessa del Concessionario

Ha il compito di interfaccia fra il Concessionario e i servizi del Concedente coinvolti nel servizio all'interno del servizio ha il compito di organizzare il lavoro del personale tecnico.

5 Organizzazione del servizio

5.1 Aspetti generali del servizio

Il servizio comprende la fornitura e lo stoccaggio delle materie prime occorrenti, la lavorazione e la successiva cottura da parte del personale preposto dal Concessionario per la preparazione delle diete normali e speciali previste per ogni tipo di servizio richiesto colazione, pranzo e cena.

Il servizio viene erogato dal lunedì alla domenica, compresi i giorni festivi infrasettimanali, per un totale di 365 giorni all'anno, adottando i seguenti processi.

Produzione:

- In legume "fresco caldo" o refrigerato per colazioni
- In legume "refrigerato" per i pasti (pranzo e cena)

Conservazione alimenti prodotti in legume "fresco caldo"

Rispetto dei vincoli di tempo e temperature previste dal D.P.R. 327/80 e successive modifiche: +65°C in tutte le fasi successive alla cottura o al rinvenimento/rigenerazione

Conservazione alimenti prodotti in "legume refrigerato".

Rispetto dei vincoli di tempo e temperatura previsti dalla vigente normativa igienico-sanitaria

Rinvenimento/rigenerazione alimenti prodotti in legume refrigerato

- Il rinvenimento/rigenerazione deve avvenire nelle fasi immediatamente precedenti o successive al confezionamento dei vassoi personalizzati
- Nella fase di rinvenimento/rigenerazione l'alimento deve raggiungere una temperatura superiore a 70° C per almeno 2 minuti

Confezionamento alimenti

- Colazioni contenitori multiporzione inseriti in appositi carrelli distributori da inviare ai reparti/servizi destinatari o, in alternativa, distributori automatici installati a livello di Reparto
- Pasti vassoi personalizzati confezionati dal Concessionario nel "Terminale" del nuovo ospedale unico con l'utilizzo di nastro trasportatore, ed inseriti in carrelli di veicolazione per il trasferimento ai reparti/servizi destinatari.

Distribuzione

- Colazioni: vassoietto personalizzato confezionato in reparto dal personale di reparto, utilizzando gli appositi carrelli distributori forniti dal Concessionario o, in alternativa, i distributori automatici installati a livello di Reparto
- Pasti: il personale del reparto provvede alla distribuzione ai Degenti dei vassoi personalizzati ricevuti dal Concessionario con il carrello.

Nel servizio fornito dal Concessionario sono compresi tutti gli accessori necessari a completare il servizio di distribuzione:

- Stoviglie in porcellana
- Posateria in acciaio inox
- Vassoi
- Materiali monouso di supporto: tovaglioli, tovagliette, etc.

Ritiro vassoi e stoviglie

- Alla fine di ogni servizio effettuato dagli operatori di reparto (personale ente), gli stessi provvedono a ritirare i vassoi con le stoviglie sporche e a inserire gli stessi nei carrelli di competenza
- Il personale del Concessionario provvede a ritirare i carrelli con i vassoi e le stoviglie sporche dal reparto ed al trasferimento degli stessi al "Terminale" del nuovo ospedale unico per il lavaggio e la sanificazione di carrelli, vassoi e stoviglie.

Bevande calde fuori pasto per Degenti

Il Concessionario provvede a rifornire i reparti una congrua quantità di materie prime per la produzione delle bevande calde da somministrare ai pazienti nel pomeriggio o nel corso della notte.

Il consumo medio pro-capite giornaliero di bevande calde fuori pasto previsto in circa 500 cc per Degente.

La distribuzione di dette bevande ai pazienti avviene a cura del personale ospedaliero di reparto.

5.2 Orari di erogazione del servizio

Le modalità di svolgimento e articolazione del servizio sono quelle descritte nella seguente tabella.

Colazione Degenti

Qualora le colazioni non siano prodotte per mezzo di erogatori automatici direttamente in reparto ma le stesse siano preparate a livello di terminale-cucina, i carrelli distributori con gli alimenti e gli accessori di supporto per la colazione del mattino devono essere, di norma, consegnati nelle cucinette dei singoli reparti nell'arco del seguente orario dalle ore 7.00 alle ore 7.30. La distribuzione delle colazioni ai degenti è a carico del personale di reparto.

Pranzi e Cene Degenti

I pasti devono essere tempestivamente consegnati presso le cucinette di reparto, con partenza dalla Cucina alle ore 12.00 per il pranzo e alle ore 18.00 per la cena. La distribuzione dei pranzi e delle cene è a carico del personale di reparto.

5.3 Luogo e modalità di erogazione del servizio

Il servizio prevede che l'erogazione del vitto agli utenti elencati nella seguente tabella abbia luogo come di seguito precisato.

Tipo di Utente: Degenti

Luogo di erogazione: Reparto di Degenza

Tipo di servizio previsto e modalità di erogazione:

- Prima colazione: vassoio personalizzato confezionato in reparto
- Pranzo: vassoio personalizzato
- Tisaneria: produzione in reparto
- Cena: vassoio personalizzato

6 Requisiti del servizio

6.1 Sistema di autocontrollo-haccp

Il Concessionario provvede a predisporre e ad applicare nella gestione del servizio ristorazione un apposito Piano di Autocontrollo dei punti critici elaborato secondo quanto disposto dal D.lgs. 155/97 (HACCP) a cui dovranno sottostare tutti gli addetti al servizio di ristorazione.

6.2 Gestione delle prenotazioni

Il Concessionario provvede a fornire un sistema informatizzato centralizzato per la prenotazione e la gestione dei pasti (colazioni, pranzo e cena) che consenta:

- La prenotazione giornaliera da parte dei Degenti sulla base dei menù previsti
- La prenotazione delle diete speciali
- Di fornire eventuali informazioni ai responsabili di reparto per verificare numero e tipo dei pasti e delle colazioni prenotate e le prenotazioni effettuate da ogni singolo paziente

Le prenotazioni effettuate dal personale di reparto, fatti salvi accordi diversi da definirsi con la Direzione del Concedente, devono pervenire alla Cucina entro le ore 17.00 del giorno precedente (giorni festivi e festività infrasettimanali compresi) a quello di consumazione. Eventuali variazioni, nel limite massimo del 2% (due percento) sono accettate solo se comunicate al servizio cucina almeno due ore prima dell'inizio del confezionamento dei vassoi al nastro.

Tutte le prenotazioni raccolte sono gestite dal sistema informatico del Concessionario

Gestione delle prenotazioni

Sarà messo a disposizione della concedente un adeguato sistema informatico che accompagnato ad un adeguato hardware permetterà al personale dell'Ente di prenotare la giornata alimentare al letto del degente, tramite l'ausilio di un palmare.

I dati verranno trasferiti a software di prenotazione tramite web.

Da queste elaborazioni si ricaveranno i dati necessari per:

- Fare gli ordini tramite software
- La rintracciabilità delle derrate sarà garantita dal software fornito dal Concessionario, che interfacciandosi con i sistemi operativi dei fornitori certificati darà ampia possibilità di conoscenza della vita delle derrate
- Incrociare i dati di contabilità pasti con i dati di produzione, per una migliore contabilizzazione
- La produzione dei pasti (diete ordinarie)
- Con l'ausilio del palmare sarà possibile, dal personale specializzato dell'Ente, ricettare la composizione delle diete speciali e trasmetterle direttamente alla nostra responsabile (capo dietista) sempre via rete telematica

Le prenotazioni dei generi di conforto (extra) vengono con i palmari in dotazione al personale del concedente, in collegamento via intranet con il software fornito dal Concessionario.

Il programma attingerà direttamente da elenchi assolutamente personalizzati e non modificabili (se non dal personale autorizzato " dietiste ") che saranno creati dalle funzioni preposte del Concedente.

6.3 Approvvigionamento - materie prime da impiegare nel servizio

Il Concessionario dispone l'approvvigionamento delle derrate alimentari da fornitori di propria fiducia.

I prodotti ed i materiali impiegati devono essere preferibilmente freschi. E' ammesso comunque l'utilizzo di prodotti surgelati, congelati, precotti, ecc.

Tutti i prodotti utilizzati, alimentari e non, sono di 1° qualità, rispondenti alle caratteristiche merceologiche e qualitative previste per tali tipologie di prodotti, nonché conformi ai requisiti previsti dalle leggi vigenti.

Il Concedente, mediante propri incaricati, potrà esercitare, nel corso del contratto, un costante e rigoroso controllo sulla qualità delle materie prime e dei prodotti approvvigionati dalla ditta,

operando, tra l'altro, verifiche sulla corrispondenza delle merci e caratteristiche individuate nel presente disciplinare tecnico.

Nel caso in cui tali controlli dovessero mettere in rilievo un livello qualitativo inferiore a quanto richiesto, le derrate interessate saranno respinte e il Concessionario dovrà provvedere, nel minor tempo possibile, e comunque in tempo utile, alla loro sostituzione; tutti gli oneri derivanti da tali fattispecie, anche quelli eventualmente sostenuti al Concedente per garantire il servizio di ristorazione, saranno per intero a carico dell'aggiudicatario.

Sarà, inoltre, effettuata attività di vigilanza nei locali delle cucine ed in particolare in quelli adibiti a magazzino-deposito per accertare l'ottimale conservazione delle derrate.

Per garantire al meglio il buon mantenimento delle scorte di magazzino e per evitare prolungate giacenze, i fornitori consegnano direttamente presso il Centro Cottura con le seguenti frequenze di consegna:

- Scatolame (olio, aceto, pasta, ecc.): consegna quindicinale
- Verdura fresca/frutta: consegna bisettimanale
- Carne: consegna settimanale
- Pesce/verdura gelo: consegna settimanale
- Avicoli: consegna settimanale
- Formaggi: consegna settimanale
- Salumi: consegna settimanale
- Bevande: consegna quindicinale
- Prodotti per pulizia: consegna mensile
- Pane: consegna giornaliera.

La rotazione stock prevede tempi complessivi di rotazione inferiori nella media ai 15 giorni, con rotazione giornaliera o bisettimanale per i generi ad alta deperibilità.

6.4 Conservazione delle materie prime da impiegare nel servizio

Le merci sono stoccate in ambienti idonei ad assicurarne la conservazione, confezionate ed imballate nel rispetto delle norme igienico-sanitarie che disciplinano la materia.

Il Concessionario è direttamente responsabile della buona conservazione delle derrate immagazzinate e dei cibi preparati per il confezionamento delle pietanze.

Qualsiasi conseguenza dannosa derivante da comportamenti non conformi alle prescrizioni di legge (cattiva conservazione, merci avariate, prodotti scaduti, etc.) fa carico direttamente all'aggiudicataria.

Il Concessionario dispone la conservazione delle materie da utilizzare nella gestione del servizio nel rispetto delle seguenti condizioni:

- I prodotti sono stoccati e conservati suddivisi per tipologia di prodotto
- Lo stoccaggio dei prodotti non deperibili deve avvenire in locali o ambienti freschi e asciutti

- Ogni contenitore conservato in deposito deve essere opportunamente identificato per consentirne la rintracciabilità
- Per i prodotti freschi e maggiormente deperibili, quali yogurt e latticini, uova pastorizzate e prodotti avicoli, la data di scadenza al momento del ricevimento non deve superare la metà del tempo tra la data di confezionamento e quella di scadenza
- I prodotti a lunga conservazione (pasta, riso, scatolame, salumi) sono stoccati dando la precedenza a quelli che presentano un tempo massimo di conservazione più vicino al limite di utilizzo secondo il sistema FIFO
- E' evitato ogni accatastamento irregolare
- Tutti i prodotti sono conservati sollevati da terra, ad un'altezza di almeno 30 cm, appositamente appoggiati su ripiani o scaffali
- Bevande e bibite sono conservate al riparo dalla luce diretta e da agenti atmosferici
- I prodotti deperibili sono conservati in celle frigorifere, suddivisi per tipologia di prodotti e temperature di conservazione, immediatamente dopo la consegna
- Le temperature interne delle celle frigo sono quotidianamente controllate e verificate attraverso appositi sistemi di registrazione e di allarme.

6.5 Programma alimentare e caratteristiche dietetiche del servizio

Gli utenti del servizio di ristorazione operano la scelta delle pietanze sulla base di un menù che, a seconda del regime dietetico applicato si distingue in: Menù Normale, Menù Speciale

MENU' NORMALE (Dieta Comune)

La struttura del menù prevede una versione estiva ed una versione invernale, per i pasti pranzo e cena, con rotazione dei piatti proposti a programmazione su 14 giorni (ogni due settimane).

La composizione del menù giornaliero è la seguente:

Colazione

- n. 4 diverse tipologie di bevande calde
- n. 3 tipologie di prodotti da forno: pane, fette biscottate, biscotti
- n. 1 marmellata o miele

Il punto di vista nutrizionale

L'importanza della prima colazione, relativamente allo stile di vita dei Paesi industrializzati sta sempre più emergendo come uno degli elementi su cui puntare per migliorare non solo l'equilibrio nutrizionale dell'individuo, ma anche la qualità della vita stessa. Il consenso raggiunto da esperti nutrizionisti ha chiaramente mostrato come la prima colazione influenzi positivamente la performance psico-intellettuale e fisica dell'individuo.

La prima colazione diventa fondamentale per fornire i nutrienti utilizzati per il funzionamento di tessuti altamente specializzati, in primo luogo il cervello e consente di non mettere l'organismo in condizioni svantaggiose da un punto di vista metabolico. Per ottenere quanto sopra, la prima

colazione deve fornire un adeguato rapporto energetico (circa un 20-25% del fabbisogno energetico giornaliero).

Un indicatore qualitativo

La colazione, all'interno delle strutture sociosanitarie, negli ultimi anni ha assunto un notevole rilievo sia dal punto di vista nutrizionale sia dal punto di vista qualitativo, tutto questo dovuto ad alcuni fattori fondamentali quali la riduzione delle giornate di ricovero e l'introduzione e l'utilizzo sempre più frequente del servizio Day Hospital.

La possibilità di scegliere e poter personalizzare la propria colazione è diventata una caratteristica fondamentale all'interno del servizio di ristorazione.

Composizione della colazione

Bevande calde 1 scelta tra:

- succo di frutta
- tè
- caffè
- latte
- caffelatte
- yogurt

Alimenti secchi 1 scelta tra

- pane
- biscotti
- fette biscottate

La media delle colazioni da servire presso il nuovo Polo Ospedaliero Unico: nr. 113.880

- Metodologia di servizio - Consegna delle derrate secche (pane, fette biscottate, biscotti, ecc.) ai reparti e utilizzo di appositi distributori per i liquidi.
- Distribuzione - Presso la porta del reparto
- Lavaggi presso il terminale di cottura - Personale concessionario

Il pomeriggio antecedente al servizio, il personale di cucina si appresta a preparare le quantità necessarie rilevando per ogni reparto i dati delle prenotazioni.

Le colazioni verranno prenotate dal degente tra le alternative sopra elencate. La mattina seguente il personale concessionario si appresterà a distribuire le colazioni ai responsabili del concedente di reparto.

A COLAZIONE CON DISPENSER MODELLO PICCOLO MATTINO

L'attrezzatura è costantemente accesa

Ore 7 00: Il personale addetto apparecchia i tavoli del refettorio

Ore 7-30: Il personale di reparto inizia ad erogare le bevande calde nelle apposite caraffe, secondo le richieste degli ospiti, ed inizia la distribuzione ai tavoli o al letto del degente delle stesse per la colazione

Con lo stesso sistema saranno disponibili i prodotti per l'IDRATAZIONE POMERIDIANA

**Pranzo e Cena**

- n. 5 diverse tipologie di primi piatti di cui 1 piatto del giorno e 4 alternative fisse
- n. 5 tipologie di secondi piatti di cui 1 piatto del giorno e 4 alternative fisse
- n. 4 tipologie di contorni, di cui 1 piatto del giorno e 3 alternative fisse
- n. 6 tipologie di frutta/dessert: fresca, cotta, frullato, succo, yogurt, budino
- n. 3 tipologie di prodotti da forno: pane, grissini, crackers
- n. 1 acqua minerale da 1/2 lt naturale

MENU' SPECIALE Diete Speciali

Le direttive e la composizione qualitativa e quantitativa delle diete speciali sono approntate su protocolli dietetici personalizzati predisposti dal Concessionario.

Tali protocolli sono sottoposti a verifica, controllo e accettazione da parte dei sanitari curanti e/o dal Servizio di Dietetica dell'Ospedale.

Le diete speciali sono definite in un numero massimo corrispondente al 10% del totale dei pasti serviti ai degenti.

MENU' SPECIALE Diete speciali

Le diete speciali saranno prodotte in just in time con il confezionamento dei vassoi personalizzati, presso una zona riservata del terminale di cottura nel NUOVO POLO OSPEDALIERO UNICO, ricettate tramite palmare del sistema di prenotazione.

Per la loro produzione saranno dedicate delle risorse specifiche, SOTTO LA SUPERVISIONE DI UNA DIETISTA LAUREATA CON FORMAZIONE SPECIFICA ESPERIENZA IN GRANDI COMPLESSI OSPEDALIERI DI ALMENO TRE ANNI.

Per quanto riguarda le diete dei CELIACI sarà approntata una zona riservata e ben delimitata, all'interno della zona diete, in questi ambiti saranno usati attrezzature e macchine dedicate e contrassegnate da colori diversi, una dietista sarà dedicata a queste particolari diete.

Detta dietista avrà anche il compito di dirigere il gruppo di dietiste che si interfaceranno con la direzione sanitaria.

MENU FESTIVITA'

Per le festività come ad esempio Natale, Capodanno, festa del Patrono etc. è previsto l'approntamento di menù con piatti particolari e tipici della ricorrenza.

Produzione

La produzione sarà suddivisa in due metodologie diverse

- Legame refrigerato prodotto presso centro di cottura esterno seguendo le indicazioni e i dettami della vigente normativa in materia
- Legame fresco caldo con produzione just in time al confezionamento del vassoio personalizzato presso il terminale di cottura. PER GLI ELABORATI DIETETICI DI COTTURA BREVE (pasta espressa fettine di carne ecc.) questi elaborati saranno scelti in collaborazione con gli esperti del concedente.

PRIMA METODOLOGIA

Seguendo il sistema prima descritto di prenotazione e approvvigionamento della materie prime, nei magazzini e celle del centro di cottura, le materie prime saranno stoccate rispettando pedissequamente tutte le normative vigenti, il piano di HACCP e i manuali della qualità (CENTRO DI COTTURA CERTIFICATO ISO).

Si inizieranno le operazioni di produzione, secondo i ricettari ed i menù preventivamente concordati con il concedente.

Terminata la parte di produzione, tutti gli elaborati verranno abbattuti + 3° in 90". Terminata questa ulteriore fase, i cibi saranno conservati in apposite celle confezionati in appositi gastro-norm fino ad un massimo di 5 giorni.

La sera prima della consumazione, le gastro-norm che contengono i cibi saranno trasportate con l'ausilio di speciali automezzi frigo presso il terminale di cottura del NUOVO POLO OSPEDALIERO UNICO, di nuovo dopo i vari controlli, saranno riposti in apposite celle.

La mattina successiva, le gastro-norm saranno inserite in appositi armadi rigeneratori ed i cibi in esse contenute raggiungeranno la temperatura di 70° al cuore dell'elaborato per almeno 2 minuti.

A questo punto le gastro-norm saranno portate in prossimità dei nastri di confezionamento, dove saranno inserite in appositi carrelli bagnomaria.

SECONDA METODOLOGIA

Seguendo il sistema prima descritto di prenotazione e approvvigionamento delle materie prime, nei magazzini e celle del terminale di cottura presso il Nuovo Polo Ospedaliero Unico, saranno stoccate le materie prime rispettando pedissequamente tutte le normative vigenti, il piano di HACCP e i manuali della qualità (TERMINALE DI COTTURA CERTIFICATO ISO).

In congruo anticipo dell'inizio del confezionamento del vassoio personalizzato, inizieranno le attività di preparazione degli elaborati di breve cottura; una volta terminate le cotture saranno collocati nei carrelli bagnomaria pronti per essere collocati nei vassoi.

6.6 Confezionamento alimenti

Le attività di confezionamento dei carrelli con il vitto per i Degenti hanno inizio, al massimo, 30 minuti prima dell'orario fissato per l'inizio delle consegne ai reparti e comunque nel rispetto dei seguenti orari:

- Carrelli colazione: non prima delle 6.45
- Carrelli pranzo: non prima delle 11.40
- Carrelli cena: non prima delle 17.40

Man mano che verrà completato il confezionamento dei vassoi per il pranzo e per la cena destinati ad un reparto, gli stessi verranno introdotti negli appositi carrelli termici di trasporto.

Il servizio di confezionamento è programmato in modo tale che non si verifichino interruzioni o soste nel ciclo operativo, come da Cronoprogramma concordato e definito con la Direzione del Concedente, e riportante i tempi programmati per l'intera gestione del servizio dal confezionamento al ritiro dei carrelli dai reparti.

Confezionamento alimenti

Ultimate le fasi di ripristino delle temperature e produzione avrà inizio le fasi di confezionamento dei vassoi personalizzati, suddivisi per reparto.

L'allestimento del vassoio avverrà utilizzando il nastro trasportatore integrato e le altre attrezzature correlate allo stesso sistema.

Le Gastro-norm contenenti le pietanze calde prodotte con la prima metodologia saranno collocate nei carrelli termici riscaldati posizionati lungo la linea di confezionamento vassoi.

Anche gli elaborati prodotti con la seconda metodologia saranno collocati nella gastro-norm bagnomaria, ma prodotti in just in time al confezionamento del vassoio.

I piatti verranno inseriti negli appositi carrelli sempre collocati nella linea di confezionamento. Le gastro-norm contenenti le pietanze fredde e i piatti porzionati freddi verranno collocati negli appositi carrelli refrigerati.

Il nastro confezionatore sarà affiancato da una serie di carrelli “alimentati riscaldati” e “alimentati raffreddati” per la tenuta delle temperature degli alimenti e da una serie di carrelli specifici per il riscaldamento e il raffreddamento dei piatti di porcellana.

Gli operatori incaricati del porzionamento si posizionano attorno alla linea di confezionamento.

La disposizione del personale ed il numero delle persone rappresentate nella "Linea di Confezionamento" hanno lo scopo di spiegare le operazioni. Il numero degli operatori e le operazioni sono del tutto indicative.

FASI DI LAVORO DEGLI OPERATORI

Operatore 1 - Deposita il vassoio, le posate, il pane, la frutta e il cartellino di identificazione prenotazione

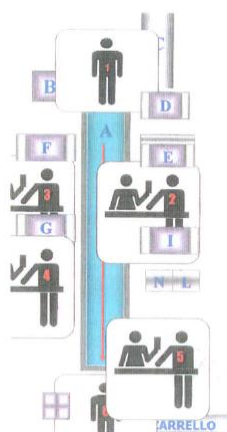
Operatore 2 - Versa i primi cotti (minestre, pasta, riso) nel piatto dei primi e i secondi freddi già precedentemente impiattati

Operatore 3 - Sporziona i secondi caldi e i contorni caldi

Operatore 4 - (Dietista) Posiziona il contorno freddo, precedentemente già impiattato

Operatore 5 - Copre i piatti caldi con i coperchi e inserisce il vassoio con i piatti caldi nella zona riscaldata del carrello

Operatore 6 - Posiziona il bicchiere e la bevanda sul vassoio, prende il vassoio con gli accessori e i piatti freddi e lo colloca nella zona refrigerata del carrello; una volta ultimato il carrello lo collega alla presa elettrica e avvia il “ciclo di mantenimento” caldo e freddo.



- A - Nastro trasportatore per lo scorrimento dei vassoi
- B - Carrello per posate
- C - Carrello per vassoi
- D - Carrello per schede menù, pane, frutta
- E - Carrello riscaldato a bagnomaria per primi piatti caldi
- F - Carrello riscaldato a bagnomaria per secondi piatti
- G - Carrello riscaldato a bagnomaria per contorni
- H - Carrello refrigerato per contorni freddi (insalate, verdure)
- I - Carrello refrigerato per piatti freddi (formaggio, salumi, ecc.)
- L - Carrello riscaldato dei piatti rettangolari in porcellana (primo piatto)
- M - Eventuali cibi preconfezionati per diete
- N - Carrello refrigerato dei piatti rettangolari in porcellana (primo piatto)

In un nastro apposito il servizio dietetico confezionerà le diete in vassoi di colore diverso

6.7 Trasporti

Il servizio di veicolazione pasti e colazioni dal centro di cottura ai reparti/servizi destinatari viene effettuato nel più breve tempo possibile dalla fine del confezionamento dei vassoi di ogni singolo reparto, nel rispetto delle norme igieniche sanitarie e di sicurezza previste dalla legislazione vigente.

Le consegne delle colazioni e dei pasti ai singoli reparti è effettuata da parte del personale del Concessionario nel rispetto delle seguenti fasce orarie:

- Colazione dalle 07.00 alle 07.30
- Pranzo dalle 12.00 alle 12.40
- Cena dalle 18.30 alle 19.30

Le attrezzature utilizzate per il trasporto delle colazioni e dei pasti devono garantire il mantenimento delle seguenti temperature sino al momento della consegna al reparto:

- Alimenti caldi: $= 0 > a + 65^{\circ}\text{C}$
- Alimenti freddi: $= 0 < a + 8/9^{\circ}\text{C}$

All'arrivo del carrello il personale di reparto potrà iniziare le operazioni di distribuzione secondo le prenotazioni precedentemente effettuate dal paziente.

Terminata questa fase, lo stesso personale di reparto, secondo i tempi ed i modi previsti, provvedere al recupero dei vassoi sporchi e al loro posizionamento nei carrelli, i quali verranno ritirati dal personale del Concessionario.

Il Concessionario provvede successivamente con la stessa progressione delle consegne, al ritiro dei carrelli con i vassoi e le stoviglie sporche dei reparti, iniziando tale attività nei seguenti orari:

- Colazione dalle ore 8.00
- Pranzo dalle ore 13.00
- Cena dalle ore 19.30

6.8 Lavaggio stoviglie

Il trattamento dei vassoi delle stoviglie e dei carrelli di trasporto utilizzati per le consumazioni delle colazioni e dei pasti per il pranzo e per la cena da parte degli Utenti presenti nel reparto di degenza viene effettuato da personale del Concessionario con l'utilizzo di attrezzature in grado di assicurare il massimo livello di pulizia e sanificazione e garantendo l'eliminazione di qualsiasi residuo organico/chimico.

6.9 Pulizia locali, attrezzature e impianti

Il Concessionario, al termine di ogni attività esercitata, provvede ad effettuare accurati interventi di pulizia e sanificazione dei locali, degli impianti e delle attrezzature utilizzate.

6.10 Smaltimento rifiuti

Il Concessionario provvede alla raccolta, al trasporto e allo smaltimento dei rifiuti urbani e degli oli esausti prodotti nel Centro di Cottura, nel rispetto delle leggi e delle Normative vigenti in materia.

Non rientra fra le competenze del Concessionario lo smaltimento delle acque reflue e dei liquami provenienti dal Centro di Cottura e dai servizi igienici per il personale addetto.

In particolare, al Concessionario compete l'obbligo di soddisfare le seguenti altre condizioni relative al trattamento dei rifiuti prodotti nel Centro di Cottura:

- Conferire i rifiuti provenienti dall'attività esercitata nei servizi cucina, dispensa e mensa e classificati assimilabili agli urbani, presso gli appositi contenitori o ai punti di raccolta, per quanto possibile in sacchi di polietilene di colore nero acquisiti a proprie spese;
- Per quanto riguarda l'olio alimentare esausto ed eventuali altre materie prime riutilizzabili (es grasso di scarto animale), il Concessionario provvede direttamente, a norma di legge, allo smaltimento. Resta fermo l'obbligo per il Concessionario, ogni qualvolta conferisce direttamente rifiuti all'esterno non rientranti tra gli assimilabili agli urbani, ottenere dalla ditta incaricata una dichiarazione attestante la destinazione finale nei medesimi.

Per quanto riguarda i rifiuti ingombranti sarà installato un compattatore speciale che permetterà di ridurre questi rifiuti di volume e peso

Un'altra apparecchiatura sarà installata per i rifiuti umidi, un disidratatore, i cui terminali saranno installati in ogni reparto dove l'umido viene prodotto, convoglierà questi in un unico punto dove il cuore della macchina provvederà a disidratare e ridurre del 98% il volume e il peso di questi.

6.11 Derattizzazione e disinfestazione

Il Concessionario provvede, con cadenza semestrale, ad effettuare interventi abbattenti di disinfestazione generale dei locali e delle attrezzature.

Tali interventi sono supportati da altri 10 interventi con cadenza mensile e di consistenza medio-leggera mirati alle zone ritenute più a rischio.

Gli interventi sono effettuati con l'utilizzo di gel insetticida e di esche per blatte per il controllo dei parassiti, e di esche per il controllo dei roditori.

Si presenterà un piano particolareggiato per l'individuazione di luoghi adatti al posizionamento di esche topicide e insetticide.

Sarà organizzato un servizio giornaliero di controllo ambientale con l'ausilio delle più moderne apparecchiature atte all'individuazione infestanti alati, striscianti e topi.

6.12 Piano di prevenzione e sicurezza igienica degli alimenti

Il Concessionario provvede ad effettuare il servizio nel rispetto di quanto disposto dal Reg. CE 852/04.

Il piano si riferisce all'erogazione del servizio di ristorazione per degenti e per tutte le fasi del processo previsto per l'effettuazione di detta attività: ricevimento, conservazione, lavorazione, preparazione, abbattimento, conservazione, confezionamento, trasporto, distribuzione, consumo.

Piano HACCP.

Il concessionario predisporrà un adeguato piano HACCP in collaborazione e condivisione con gli specialisti del concedente.

6.13 Manutenzione locali, impianti ed attrezzature

Il Concessionario assicura:

- La manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le attrezzature
- La manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti, garantendo e controllando periodicamente, in particolare, l'efficienza funzionale dei complessi tecnologici dedicati: canalizzazioni di scarico interne - impianti trattamento aria e climatizzazione - gruppo elettrogeno per alimentazione di emergenza - impianto rilevazione incendi- ecc.

7 Personale

7.1 Organizzazione

La Direzione del servizio viene assicurata in modo continuativo e a tempo pieno, ed è affidata a un Direttore con qualifica professionale idonea. Il Direttore quale unico referente provvede a:

- Mantenere un continuo contatto con la Direzione del concedente
- Assicurare che le attività richieste siano pianificate, eseguite e controllate e che il loro sviluppo sia costantemente sotto controllo,
- Informare il Concedente sulle modalità di esecuzione del servizio,
- Risolvere le problematiche che possono insorgere
- Tenere sotto controllo le Azioni Correttive intraprese,
- Garantire il servizio in modo continuo indipendentemente da assenze del personale a qualsiasi titolo (malattia, licenza, sciopero, ecc.)
- Adeguare le modalità di effettuazione del servizio alla normativa regolante la materia (ed alle sue eventuali variazioni e/o integrazioni), con particolare riferimento al Reg. CE 852/04, Attuazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3/CE concernente l'igiene dei prodotti alimentari.

7.2 Personale

Per assicurare il corretto espletamento e funzionamento del servizio di ristorazione il Concessionario si avvale di proprio personale qualificato che viene impiegato sotto la sua diretta ed esclusiva responsabilità. In particolare viene assicurata la presenza di:

- Un Direttore del servizio di ristorazione
- Una dietista dedicata alle diete speciali.

Il Concessionario solleva il Concedente da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni, infortuni, formazione e responsabilità verso terzi.

Gli operatori addetti al servizio indossano idonee e adeguate divise da lavoro riportanti in modo visibile l'indicazione della ditta di appartenenza e idoneo tesserino di riconoscimento ben esposto.

Nel caso in cui siano impiegati operatori stranieri, nei confronti degli stessi sono applicate le norme di legge vigenti in materia, in particolare per quanto riguarda la disciplina dell'immigrazione e di asilo e la condizione dello straniero.

Il Concessionario sarà disponibile ad integrare tra le proprie risorse personale dell'Azienda Sanitaria n. 7 Pedemontana, se considerato utile per l'esecuzione di determinate attività e di gradimento all'ULSS stessa.

7.3 Retribuzione del personale

Il Concessionario applica ai propri lavoratori dipendenti impiegati nella gestione del servizio condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dal CCNL vigente per la categoria e la località in cui si svolge il servizio.

Il Concessionario è impegnato ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti stranieri compresi in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

7.4 Piano di formazione

Gli operatori impiegati nella gestione del servizio di ristorazione sono costantemente e continuamente formati ed informati.

- Sulle norme igieniche sanitarie da assumere e da rispettare nella preparazione degli alimenti
- Sulle norme in materia di sicurezza
- Sulle procedure operative da adottare nelle varie fasi del processo produttivo, dalla ricezione alla distribuzione.

7.5 Norme in materia di sicurezza ed igiene sul posto di lavoro

Il Concessionario garantisce ai propri dipendenti impiegati nella gestione del servizio di ristorazione il rispetto di quanto previsto:

- Dal D.P.R. n. 303/1956 in materia di "Norme generali per l'Igiene del lavoro":
- Dal D.to Lgs.vo 81/08 in materia di "Miglioramento della Salute e della Sicurezza sui luoghi di Lavoro"

8 Controlli

Al fine di verificare la rispondenza dei risultati conseguiti dal Concessionario in ordine agli obiettivi posti, nonché il rispetto dei patti contrattuali, il Concedente ha il diritto di effettuare, in qualsiasi momento controlli sulle attività svolte dall'aggiudicatario nell'esercizio del servizio appaltato.

Detti controlli sono, in via di massima, attribuiti alle strutture aziendali di seguito indicate, per le quali si specificano le rispettive competenze.

Al fine di verificare l'accoglienza del servizio da parte dell'utenza sono attivati, in accordo con il Concedente, funzioni di controllo anche attraverso appositi questionari o quant'altro ritenuto di opportunità.

8.1 Direzione Amministrativa del Presidio Ospedaliero

Effettua il controllo sulla gestione tecnico-economale e amministrativa del contratto d'appalto ed in particolare per le seguenti attività:

- Approvvigionamento delle derrate alimentari (qualità e caratteristiche delle merci, immagazzinaggio dentro e fuori il territorio aziendale, conservazione, età)
- Pulizia e sanificazione di locali, apparecchiature, macchine, materiale strumentale e dei relativi prodotti impiegati avvalendosi, se del caso, della consulenza della Dirigenza Medica per gli standard di igiene
- Redazione e sottoscrizione in contraddittorio con la ditta dei verbali relativi alla consegna dei locali della cucina - dispensa - mensa - spogliatoi e degli impianti e delle attrezzature concesse in comodato al momento della assunzione dell'appalto nonché riconsegna al termine del rapporto contrattuale. Il tutto con la collaborazione del Servizio Tecnico
- Controlli sull'uso diligente dei beni concessi in comodato gratuito
- Vigilanza e controllo sulla regolare contabilità delle prestazioni erogate, secondo l'organizzazione progettata dall'aggiudicataria e riportata nel progetto del servizio parte integrante del contratto
- Convalida delle fatture relative alle prestazioni rese dal Concessionario in relazione ai prezzi e agli adempimenti previsti dal contratto, ai fini della loro liquidazione

8.2 Servizio Tecnico del Concedente

- Effettua verifiche sulla corretta manutenzione degli impianti fissi e delle apparecchiature impiegate nel servizio appaltato
- Controlla l'adeguamento delle caratteristiche tecniche delle attrezzature di nuova installazione ai requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di prevenzione e sicurezza, acquisendo dall'aggiudicataria i certificati di collaudo
- Effettua il controllo sui lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio
- Effettua il controllo sulle ristrutturazioni e sui rinnovi delle attrezzature di cucine, mense e dispense
- Accerta che i lavori edili, le ristrutturazioni e gli interventi manutentori ordinari e straordinari rendano i locali utilizzati conformi alla vigente normativa in materia
- Interviene su eventuali disfunzioni che dovessero emergere da incongrui consumi energetici
- Al momento della consegna all'aggiudicataria dei locali della cucine - dispense e mense e degli impianti ed attrezzature ivi installate e durante la loro riconsegna, al termine del rapporto contrattuale, sarà presente un incaricato del Servizio Tecnico.

8.3 Dirigenza Medica dell'Ospedale

- Effettua il controllo generale per quanto attiene agli aspetti igienico-sanitari e vigila sulla perfetta rispondenza della organizzazione del servizio reso a quella prevista nel contratto dal momento della preparazione e cottura dei cibi, fino alla loro distribuzione agli utenti.
- In collaborazione con la Direzione Amministrativa del Presidio Ospedaliero vigila sul rispetto degli standard di igiene negli ambienti, sull'uso di utensili e attrezzature, sull'igiene personale e

dell'abbigliamento. Effettua prelievi di campioni di cibi cotti per l'esecuzione di esami microbiologici, nonché controlli di qualità su tutte le materie prime utilizzate.

- Con il Servizio Dietetico, che dipende comunque dalla Dirigenza Medica, determina il menu

8.4 Servizio Dietetico dell'Ospedale

A tale servizio compete la predisposizione di tutti tipi di menù in uso previa consultazione con il Concessionario sia in qualità che in quantità. In particolare il Servizio Dietetico:

- Provvede giornalmente alla composizione delle diete speciali ricettate in relazione alle necessità contingenti legate alla natura delle patologie
- Attua i controlli per verificare il rispetto delle indicazioni impartite al personale di cucina dall'aggiudicataria, nelle fasi di preparazione - cottura e di confezionamento delle pietanze.
- Accerta che la composizione dei pasti risponda ai canoni prestabiliti per la salvaguardia degli aspetti nutrizionali e vigila sulla qualità degli alimenti sotto l'aspetto organolettico, in modo che il cibo risulti appetibile, gustoso, saporito e ben presentato

Con l'accordo e la collaborazione del Concedente, sarà creato un comitato tecnico scientifico stabile per la gestione della parte dietetica della concessione. Questo comitato sarà composto da

- Direzione sanitaria del Concedente
- Ufficio dietetico del Concedente
- Comitato scientifico del Concessionario
- Ufficio dietetico del Concessionario

Dietetico Speciale

Le dietiste del Concedente provvederanno a ricettare tramite sistema informatico, fornito dal Concessionario, le diete speciali che si prevede essere il 10% del totale dei pasti. Per le diete dei CELIACI, una dietista dedicata del Concessionario si interfacerà con le dietiste del Concedente.

Tutti i dati forniti dall'Ente saranno elaborati da dietiste con almeno tre anni di esperienza in grandi ospedali.

Dietetico Normale

La rotazione dei menù sarà decisa dal comitato tecnico scientifico. I menù saranno elaborati dal comitato tecnico scientifico.

I menù saranno composti da:

- 1 primo a scelta fra 5 proposte tra cui una del giorno e 4 alternative fisse
- 1 secondo a scelta fra 5 proposte tra cui una del giorno e 4 alternative fisse
- 1 contorno a scelta fra 4 proposte tra cui una del giorno e 3 alternative fisse
- 1 scelta fra diverse tipologie di frutta e dessert: budino, frutta fresca e cotta, frullati vari, gelato, yogurt ecc.
- Pane tipico in diverse tipologie, grissini, cracker
- 1 bibita a scelta fra acqua, aranciata, coca cola ecc. da mezzo litro

Saranno organizzate delle giornate a tema dove i degenti potranno scegliere ulteriori alimenti particolari in aggiunta ai menù normali (giornata dei risotti, giornata del pesce e giornata delle verdure).

Saranno approntati i classici menù delle festività.

Per l'umanizzazione

In accordo con la Direzione Sanitaria e il Comitato Tecnico Scientifico, sarà data la possibilità ai degenti di pranzare o cenare con i parenti presso un'area appositamente attrezzata presso il free flow della mensa.

9 Flussi informativi e consuntivazione del servizio

Il/la Capo Sala o chi ne fa le veci, trasmette giornalmente all'Ufficio Gestione del Centro di Cottura le prenotazioni effettuate dai degenti ricoverati, per i quali il servizio deve prevedere all'approntamento della giornata alimentare nella sua suddivisione colazione, pranzo e cena.

I dati così raccolti saranno la base per valutare l'effettiva attività del servizio.

9.1 Consuntivazione del servizio

Alla fine di ogni mese, entro il 10 del mese successivo, il Concessionario provvederà ad emettere prospetti riepilogativi contenenti tutte prestazioni fornite durante il mese precedente suddivise fra:

- Numero dei pasti distribuiti ai degenti (pranzo e cena), suddivisi per Centro di Costo destinatario
- Riepilogativo dei pasti forniti nel mese, suddivisi fra pranzo e cena

10 Estensione del servizio

Il presente servizio di ristorazione viene richiesto, alle condizioni più avanti descritte, anche per le seguenti sedi esterne:

- Sede Centrale via Rasa n. 9, Thiene
- Distretto Socio Sanitario via Rasa n. 12, Thiene
- Centro Servizi Montecchio Precalcino: viale Europa Unità, Montecchio Precalcino
- C.E.O.D. Malo presso la Casa della Salute di Schio
- U.O. Neuropsichiatria Psicologia Riabilitazione

10.1 Servizio ristorazione dipendenti e utenti autorizzati

Il Pranzo

- Metodologia di servizio - Self-Service / free-flow
- Distribuzione - Personale del concessionario
- Lavaggi - Personale del concessionario

La produzione sarà suddivisa in due metodologie diverse:

- Legame refrigerato prodotto presso centro di cottura esterno seguendo le indicazioni e i dettami delle linee guida del “CHILLED and FROZEN CHILL CATERING SYSTEM” PER LE PIETANZE A LUNGA COTTURA (pasta al forno, lasagne, arrosti, sughi, verdure e frutta cotta) questi elaborati saranno scelti in collaborazione con gli esperti del concedente
- Legame fresco caldo con produzione just in time al confezionamento del vassoio personalizzato presso il terminale di cottura PER GLI ELABORATI DIETETICI DI COTTURA BREVE (pasta espressa, fettine di carne, ecc.). Questi elaborati saranno scelti in collaborazione con gli esperti del concedente.

Trasportate, nel rispetto delle normative legislative, NEL TERMINALE DI COTTURA APPOSITAMENTE ALLESTITO PRESSO IL NUOVO POLO OSPEDALIERO UNICO. In tempo utile le apposite gastronomie verranno inserite in speciali forni riattivatori al fine di ripristinare le temperature adeguate al consumo.

Finita l'operazione di ripristino le Gastronomie verranno trasportate presso la linea Self- Service.

La mensa utilizzerà il Sistema free flow.

Verranno create delle aree self-service per la distribuzione di alcuni tipi di pasta, di secondi, di contorni freddi, di frutta di stagione, etc.

Un'ora prima dell'inizio del servizio il nostro personale incaricato si preoccuperà di accendere la linea Self-Service al fine di garantire la giusta temperatura al momento dell'arrivo delle Gastronomie dai locali di riattivazione.

L'utente dovrà prendere il vassoio, adagiarvi sopra la tovaglietta, il tovagliolo, le posate, il bicchiere, il pane/grissini e la bevanda; sarà cura del nostro personale sporzionare la pietanza scelta dall'utente, lungo la linea self-service

Menu proposti

I dipendenti e gli utenti del NUOVO POLO OSPEDALIERO UNICO avranno a disposizione due particolari menù:

- MENU TRADIZIONALE contraddistinto da un'etichetta di colore blu
- MENU SPECIALE contraddistinto da un'etichetta di colore verde

Entrambi i menu proposti potranno essere consumati sia dai dipendenti che dagli utenti autorizzati. Potranno essere scelti sia piatti appartenenti al menù tradizionale, sia piatti appartenenti al menù speciale che potranno essere integrati al pasto, pagati presso la cassa.

Menu tradizionale

Il menu tradizionale che il Concessionario propone offre delle alternative fisse giornaliere. Sono previsti menù invernali ed estivi, menù per stranieri e menù particolari dedicati alle festività che potranno essere concordanti con l'Ente.

Menù Speciale

Il menù speciale che viene proposto è caratterizzato da particolari piatti (non previsti nel menù tradizionale) che potranno essere prenotati e pagati alle casse da parte di qualsiasi utente interessato. In questo modo sarà l'utente a decidere il piatto che desidererà mangiare, potendo scegliere tra una grande varietà di pietanze.

Saranno inseriti anche dei piatti speciali, frutta esotica, dessert particolari, dolci di vario genere e altri, contrassegnati da un'etichetta di colore verde che potranno essere consumati previo pagamento.

Il menu settimanale verrà collocato in un'apposita bacheca posizionata all'entrata della mensa al fine di informare circa le scelte giornaliere e permettere così agli utenti di arrivare in linea preparati su ciò che troveranno. Questo dovrebbe consentire un flusso più veloce e dinamico lungo la linea Self-Service.

Il Concessionario intende proporre iniziative tese al mantenimento di uno standard adeguato ad utenti interessati ad un servizio di qualità e vario.

Inoltre nella sala mensa verranno introdotte delle isole dei condimenti nelle quali gli utenti potranno trovare una grande varietà di condimenti, spezie e quant'altro e soddisfare quindi le esigenze di ciascun utente. Inoltre le “isole dei condimenti” consentiranno di eliminare le oliere dai tavoli.

Una volta consumato il pasto, l'utente riporrà il proprio vassoio in appositi carrelli, dislocati nel locale mensa, che verranno ritirati e svuotati da nostro personale incaricato.

Infatti la successiva fase di lavaggio delle stoviglie, di pulizia e di sanificazione dei locali mensa verrà svolta da nostro personale.

Tutte le attrezzature occorrenti alla mensa (vassoi, piatti, contenitori) verranno lavati con macchinari dedicati.

11 Struttura tariffaria – corrispettivo

11.1 Corrispettivi del servizio

I corrispettivi che l'Ulss corrisponderà alla Concessionaria, per il servizio oggetto del presente capitolato prestazionale, sono descritte nel capitolato 9.01.1 e precisamente alla tabella 1.

Per quanto concerne il corrispettivo minimo per inattività si rimanda alla tabella 3 presente nel Capitolo 9.01.2

Il Corrispettivo per il servizio di ristorazione da effettuare presso le sedi esterne dell'Ulss 7 Pedemontana è descritto nella tabella 2 del Capitolo 9.01.1.

11.2 Parametri per la determinazione del servizio

Il compenso del servizio è legato all'attività dell'ospedale, pertanto il criterio consuntivazione sarà legato al numero di posti letto ed al loro utilizzo. Il numero dei pasti ipotizzati per il dimensionamento del servizio è riportato di seguito:

- Pasti degenti n 113.880 all'anno

E' stato ipotizzato che il numero complessivo delle diete speciali sia pari al 10% delle giornate alimentari in dieta ordinaria.

Il corrispettivo che la Concedente corrisponderà alla Concessionaria, per il servizio oggetto del presente Capitolato, è descritto nel Capitolo 9.01.1, alla tabella 1. Per quanto concerne il corrispettivo minimo per inattività si rimanda alla tabella 3 presente nel Capitolo 9.01.2.

12 Adeguamento dei corrispettivi e revisione prezzi

Alla scadenza di ogni anno, si dà luogo a revisione dei corrispettivi annuali offerti applicando agli stessi un incremento corrispondente al 89,95% dell'Indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC) elaborato dall'ISTAT. Il prezzo così determinato si intenderà valido per tutto l'anno successivo.

13 Determinazione delle penali

Il Concedente conserva le più ampie facoltà di controllo, in contraddittorio fra le parti sui servizi svolti e sulla scrupolosa osservanza delle norme di corretta esecuzione di stessi attraverso propri funzionari o terzi allo scopo delegati.

Qualora venisse accertata la inidoneità di una qualunque fornitura/prodotto e/o attività svolta dal Concessionario, oppure venissero rilevate delle inadempienze agli obblighi previsti e ciò sia dovuto a ragioni diverse da quelle di forza maggiore o impossibilità sopravvenuta, il Concedente fissa un congruo termine perentorio per la risoluzione dell'anomalia.

Il Concessionario - per ciascun giorno di ritardo sul predetto termine perentorio - è impegnato a pagare al Concedente stesso, a titolo di penale per il ritardato adempimento, un importo pari al 2,5% (due, cinque per cento) dell'importo della merce contestata o del servizio non corrispondente.

Tutte le verifiche e le ispezioni sono effettuate alla presenza di incaricati del Concessionario e delle stesse viene redatto un verbale da sottoscrivere contestualmente dagli incaricati della Concedente e del Concessionario.

Qualora dalle verifiche risulti la non rispondenza dei servizi (Non Conformità) nei termini di:

- Ritardata consegna dei carrelli trasporto vassoi oltre 20-30 minuti rispetto all'orario concordato
- Mancata consegna di vassoi rispetto al prenotato
- Mancato e ingiustificato rispetto del menu stabilito
- Mancato rispetto o errata composizione di diete speciali
- Rinvenimento di corpi estranei negli alimenti serviti.

la Concedente ha facoltà di applicare una penalità di €. 177,01 (aggiornato 2019) aggiornata secondo art. 8.06.12 per ogni evento.

Inoltre, poiché le attività erogate consistono in servizi prestazionali, in cui il Concessionario si impegna a fornire un risultato globale, qualora, per una serie di azioni od omissioni, si verifichino

disfunzioni, e dopo un richiamo all'ordine pervenuto al Concessionario con lettera raccomandata A/R, tali disfunzioni perdurino, viene applicata una penale fino ad un massimo pari al 0,5% (zero,cinque per cento) del corrispettivo annuale per questo servizio.

Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 1382 Codice Civile è comunque fatta salva la risarcibilità dei danni eventualmente eccedenti l'ammontare delle penali, e che il Concedente deve sopportare a causa dell'inadempimento occorso, ivi compresi, senza pregiudizio per le generalità di quanto precede, i maggiori costi che il Concedente deve sopportare per tentare di recuperare o ridurre il danno o ritardo causato dall'inadempimento.

Il limite massimo di penalità applicabili per il servizio è fissato al 10% del valore annuo del corrispettivo per il servizio.