

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UNA CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI LAVA-NOLO BIANCHERIA PIANA E CONFEZIONATA E DEI SERVIZI CONNESSI PER LE AZIENDE PUBBLICHE DI SERVIZI ALLA PERSONA – RSA OPERANTI SUL TERRITORIO PROVINCIALE AI SENSI DELL’ART. 39 BIS, COMMA 3, DELLA LEGGE PROVINCIALE 16 GIUGNO 2006 N. 3. SUDDIVISA IN N. 4 LOTTI

# RELAZIONE TECNICA LOTTO 3



***Trentino ...un “sistema” fatto di tradizioni, storia, patrimoni territoriali ed ambientali. Un “sistema” fatto di persone, aziende e comunità locali. In questo contesto opera e si sviluppa Servizi Italia, impresa del “sistema trentino” nel quale ha saputo garantire la continuità storica senza perdere la dinamicità di un’azienda in continua evoluzione puntando alla costante e continua innovazione dei prodotti e dei servizi e investendo per migliorare le competenze e i processi di vendita nello sforzo di essere vincenti con il cliente per una più alta capacità di andare oltre le soluzioni personalizzate “agendo” le attività senza attendere che qualcosa accada ma prendendo l’iniziativa per realizzare ciò che è giusto e necessario. In questa logica si sviluppa il nostro progetto.***



**Servizi  
 Italia**

SERVIZI ITALIA SPA  
 IL PROCURATORE SPECIALE  
 VITTORIO CANCIANI

## A) ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO DI NOLEGGIO

### A.1 Qualità dei tessuti, tipologie, fogge ed aspetto estetico dei capi in noleggio (valutazione campionatura)

#### A.1.1 Qualità dei tessuti/materiali

La campionatura progettata da Servizi Italia per la presente Convenzione rispetta le prescrizioni del **Capitolato Tecnico** e dei **CAM DM 09.12.2020 Servizio di lavaggio industriale e noleggio di tessili e materasseria**. Di seguito si sintetizzano le caratteristiche dei principali articoli offerti.

#### CAM TESSILI

Gli articoli forniti a noleggio **rispettano** le prescrizioni dei **CAM Tessili** di cui al DM 30.06.2021.



#### BAGNO

Tessuti con armatura in spugna e nido d'ape. I tessuti in spugna sono ad alta densità che garantisce un'elevata capacità di assorbimento mantenendo una **piacevole sensazione** a contatto con il corpo.



#### LETTO

Il completo letto è caratterizzato da tessuti morbidi, confortevoli, e lisci a contatto con la pelle. La qualità dei tessuti utilizzati assicura un **generale benessere** dell'ospite.



#### PRANZO

Il tovagliato proposto presenta una variante di colori che consente un **abbinamento cromatico** con l'ambiente di sala.



#### DIVISE

Le divise progettate e studiate per assicurare il massimo comfort all'utilizzatore soprattutto in termini di **comfort termofisiologico** del capo. I tessuti impiegati garantiscono una maggiore brillantezza dei colori anche dopo ripetuti lavaggi industriali.

Per una maggiore valutazione si rimanda alla visione della campionatura e alla documentazione tecnica allegata.

#### A.1.2 Qualità delle divise (tipologie, fogge ed aspetto estetico di quanto offerto)

Le divise proposte sono state progettate, sia nella scelta dei tessuti che nel design, con lo scopo di donare il massimo comfort, un'alta qualità estetica anche in riferimento alla vestibilità e soddisfare le esigenze delle singole APSP.

#### DIVISE DEL PERSONALE

**Camice donna**  
Modello donna con sciancrature a 5 bottoni, senza spacco posteriore

A due bottoni, spacco posteriore

**Camice uomo**  
Collo a revers classico a 4 bottoni

Travette  
Cuciture di rinforzo

**Casacca**  
Collo a V con fascetta rialzata Maniche a Kimono per agevolare i movimenti

**Pantalone**  
Passanti in vita: 3 tasche più tasca-portametro

Tessuti offerti con ampia gamma colori disponibili

Cuciture in filato cucirino

Per una maggiore valutazione si rimanda alla visione della campionatura e alla documentazione tecnica allegata.

### A.2 Gestione e consistenza delle dotazioni e delle scorte

#### A.2.1 Efficacia ed efficienza delle modalità di gestione ed adeguatezza della consistenza delle dotazioni e delle scorte ottimali dei capi in noleggio, in relazione ai fabbisogni e alle necessità logistiche e operative delle RSA

**Servizi Italia**, per l'espletamento dei servizi oggetto d'appalto, propone soluzioni innovative attraverso una **nuova modalità di gestione** in grado di raggiungere i seguenti obiettivi:

#### EFFICACIA

La combinazione di fattori strutturali ed impiantistici, di mezzi ad **elevato livello prestazionale**, di risorse umane competenti che operano secondo un **modello organizzativo altamente professionale e consolidato**, assicurano una gestione efficace del servizio.

#### EFFICIENZA

L'organizzazione proposta offre una **gestione ottimale** dei processi (produttivi, logistici e distributivi) attraverso un **attenta progettazione** dei flussi di materiale definiti con il Cliente in rapporto alle **reali necessità**.

#### DOTAZIONE

Il **dimensionamento delle dotazioni** assegnate ad ogni singolo Cliente è gestito a livello informatizzato attraverso il **software dedicato** il quale consente la verifica costante delle **giacenze** e la gestione automatica dei **reintegri**.

#### SCORTE

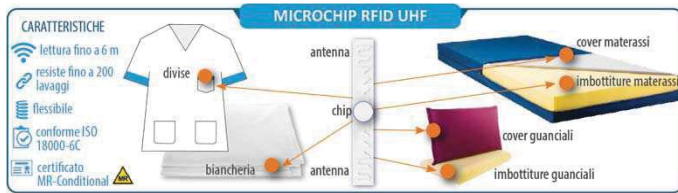
Le scorte previste, monitorate in tempo reale, **sono in grado di sopperire ad eventuali situazioni di emergenza** azzerando eventuali rischi di carenza materiali ed evitando disservizi.

#### MONITORAGGIO

Il sistema di gestione proposto consente di **monitorare i fabbisogni** intesi come consumo di materiale di ciascun Cliente adattandoli in base alle esigenze di ogni Nucleo/Reparto oltre che elaborare report periodici di **analisi e controllo**.

La **gestione delle dotazioni e delle scorte** di tutti i capi a noleggio, sapientemente dimensionato per rispondere ai fabbisogni e alle necessità delle singole APSP, è **governato dal sistema informativo** messo a disposizione dalla Scrivente. Servizi Italia, infatti, grazie all'adozione ed alla continua ricerca di soluzioni innovative, ha elaborato un **sistema per la tracciabilità** che si basa sull'utilizzo della **tecnologia Rfid** (identificazione Radio Frequenza) **UHF** (Ultra High Frequency). Attraverso questo

sistema è possibile garantire un'efficiente gestione dei dispositivi trattati con l'ausilio di tre elementi cardine: **1) Microchip** o tag passivi (inseriti all'interno dei capi); **2) Apparecchi di lettura** (antenne, cabine di lettura, dispositivi mobili, ecc.); **3) Software** per la gestione della tracciabilità.



022966B - LENZUOLA STANDARD UHF

Dotazione iniziale	Data Lettura	Operazione	Q.tà lettura	Q.tà reintegro	Prg. Dotazione
2.000					1.951
	01/05/2019	Rientrato sporco	328	368	1.631
	01/06/2019	Consegna pulito	440	-21	2.071
	01/06/2019	Recupero dispersione	1	-21	2.071
	02/06/2019	Rientrato sporco	438	365	1.685
	02/06/2019	Consegna pulito	290	97	1.903
	03/06/2019	Rientrato sporco	278	375	1.625
	03/06/2019	Consegna pulito	380	-5	2.005
	05/06/2019	Rientrato sporco	811	608	1.394
	05/06/2019	Consegna pulito	650	106	1.894
		Saldo al Mese Precedente		49	
		Saldo attuale		106	1.894

Dotazione in Giacenza oggi		Totali Ordini		Medie Mensili	
Interno ai 30 gg	1449			08/2019	07/2019
Compresa tra 30 e 90 gg	212			317,69	343,87
Superiore ai 90 gg	204			329,00	333,33
Dispersioni consolidate ad oggi				1.803,22	1.746,76
Capi dispersi	486			Fabb.GG	537,70
				Nr. Stock Medi	3,80
				Indice di Cambio	0,97
				Indice di Dispersione	0,00
				Indice di Recupero	0,00

C/PO CON ROTTURE		Dettaglio Dismissioni													
		2018	2019	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
		TOTALE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

In fase di avvio del contratto verrà costruita l'anagrafica di ciascuna APSP con l'inserimento di tutti i Nuclei-Reparto-CDU. A ciascuno di essi sarà assegnata la dotazione iniziale (in accordo con i Referenti della Struttura) definita in rapporto ai consumi "storici" ed alla tipologia di articoli necessari. Questa assegnazione darà origine ad un "conto corrente di reparto". Da questo momento la gestione della biancheria piana non avverrà più sulla base di una "Scheda dotazione/Fisso settimanale" ma attraverso il **monitoraggio in tempo reale** dei consumi di ciascun nucleo/reparto/CDU. Il conto corrente di reparto riporta infatti i seguenti dati: **1)** dotazione iniziale stabilita; **2)** materiale in reparto (giacenza); **3)** quantità da reintegrare (pulito da ricevere); **4-5-6)** materiale registrato in uscita dal guardaroba della struttura (sporco) – materiale in consegna (pulito) – saldo e rispettiva data di registrazione del movimento; **7)** quantità e tempi di giacenza dei capi in dotazione – indicazione capi non movimentati; **8)** dati medi mensili su consegne/ritiri/giacenze per report/statistiche; **9)** capi che risultano dispersi e che vanno reintegrati. Il **mantenimento della dotazione iniziale** viene garantito attraverso la messa in circolo di un quantitativo di capi pari ai fabbisogni giornalieri, suddivisi sia all'interno delle APSP che presso lo stabilimento produttivo e gli Hub logistici. Di seguito si semplifica la suddivisione del parco circolante che evidenzia fino a **4 fabbisogni di biancheria in scorta** (96 ore di autonomia) sempre presente all'interno delle strutture oltre a quella definita sul letto.



Rispetto alle precedenti modalità di servizio si ha dunque un **sostanziale cambiamento dovuto ad una gestione completamente informatizzata**, in quanto attraverso l'interrogazione del software è possibile definire in maniera puntuale e tempestiva i quantitativi di biancheria da ripristinare. La **gestione delle dotazioni e delle scorte**, nell'organizzazione che Servizi Italia ha messo in atto, attraverso la tracciabilità e il costante monitoraggio del parco circolante, non può prescindere solo dalla gestione delle dotazioni definite in fase iniziale ma **si adegua automaticamente** in previsione anche di **eventuali variazioni dei consumi** di ciascun Ente e/o nucleo. L'efficacia del sistema proposto si manifesta quindi nella flessibilità di un servizio che mette al primo posto le esigenze del Cliente.



La dotazione delle **divise** viene assegnata in fase di avvio del servizio secondo gli elenchi del personale avente diritto e forniti dall'Ente. Il processo di vestizione è completamente gestito attraverso il sistema informativo ed ha origine con la compilazione della "Scheda dipendente" dove vengono inseriti i dati principali: nome e cognome, qualifica, nucleo, tipologia di articolo, ecc. Il parco circolante è tale da consentire i cambi necessari e definito anche in funzione del numero di passaggi settimanali oltre che dei tempi di restituzione dei capi (entro 48 ore).



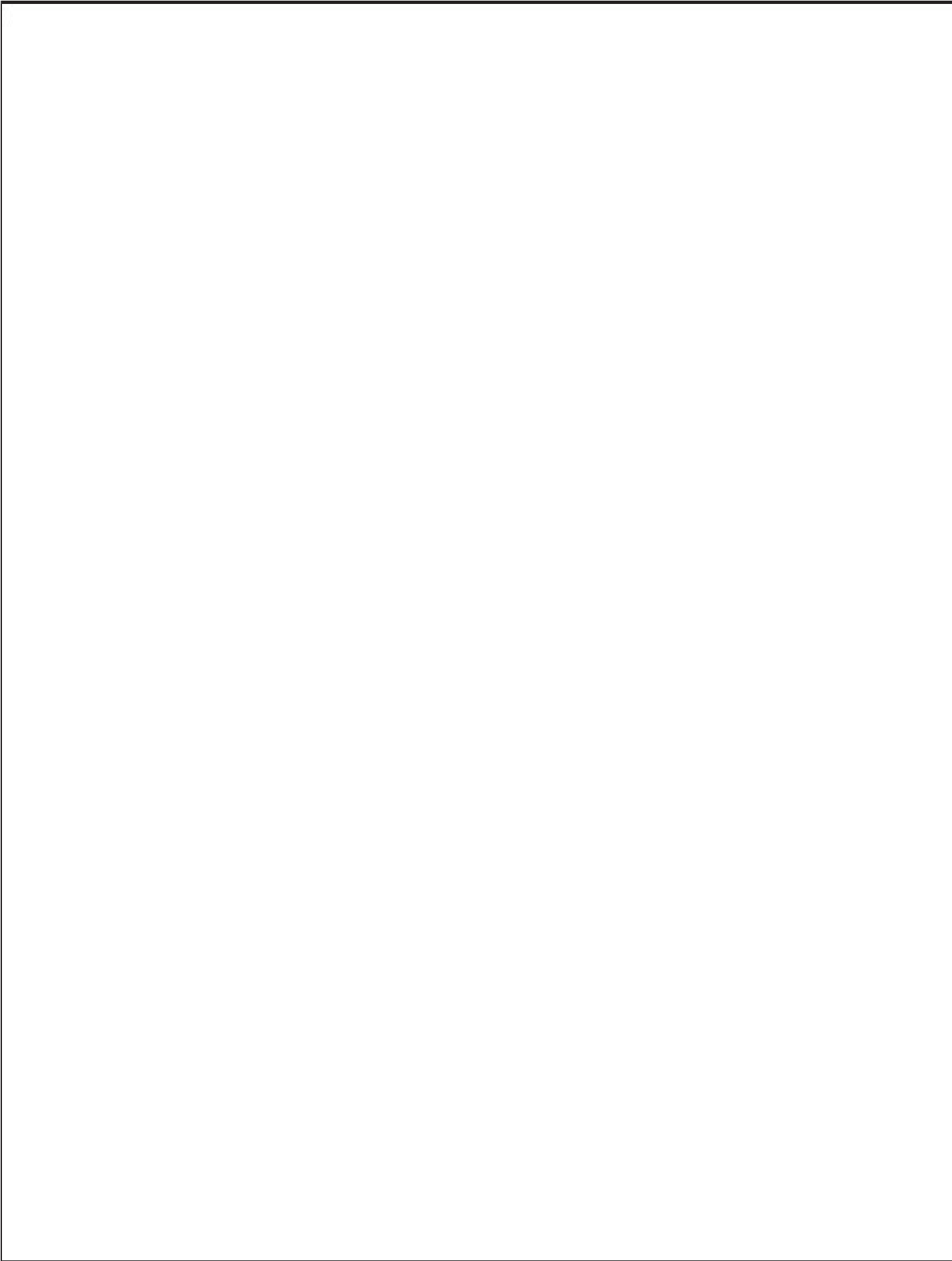
### A.2.2 Consegna/ritiro ulteriore rispetto ai due accessi minimi settimanali

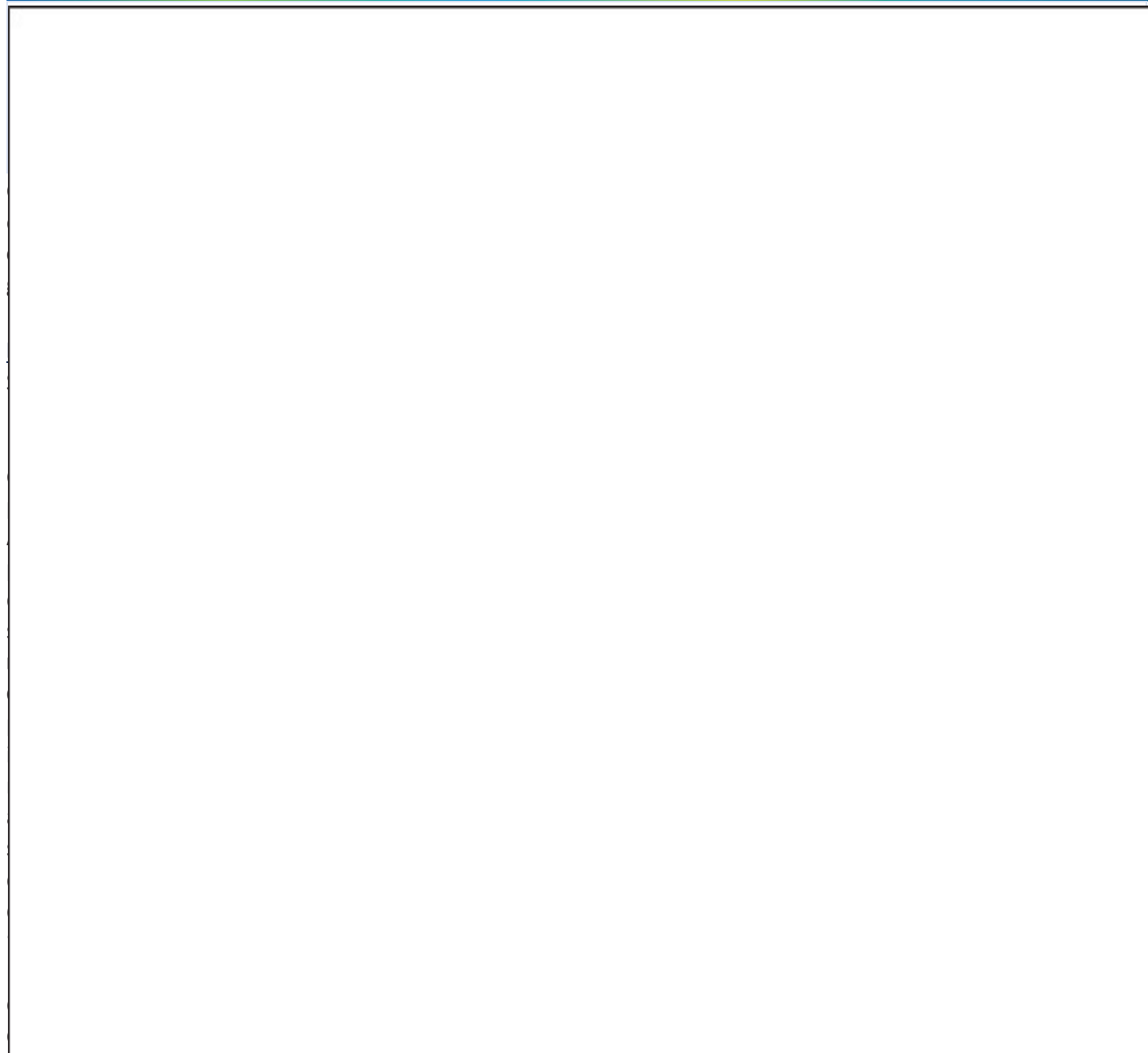
Servizi Italia propone **ulteriori 3 passaggi settimanali** di consegna/ritiro oltre ai 2 accessi minimi richiesti (totale 5).

**B) Espletamento del servizio di ricondizionamento di tutti i capi in noleggio, valutato in base ai seguenti parametri:**

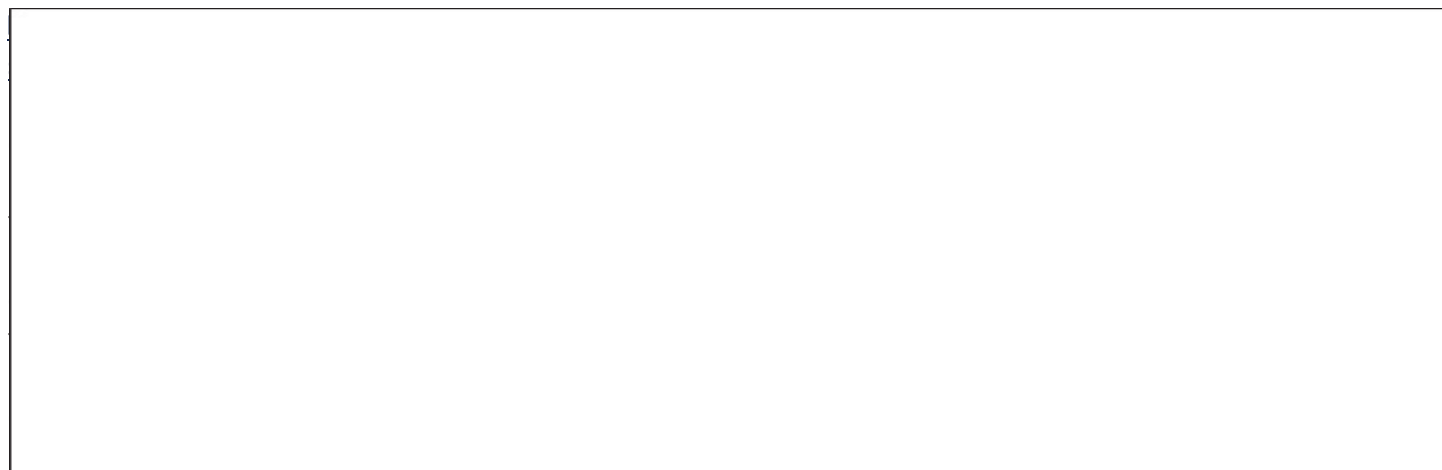
**B.1 Caratteristiche degli stabilimenti e dei reparti produttivi**

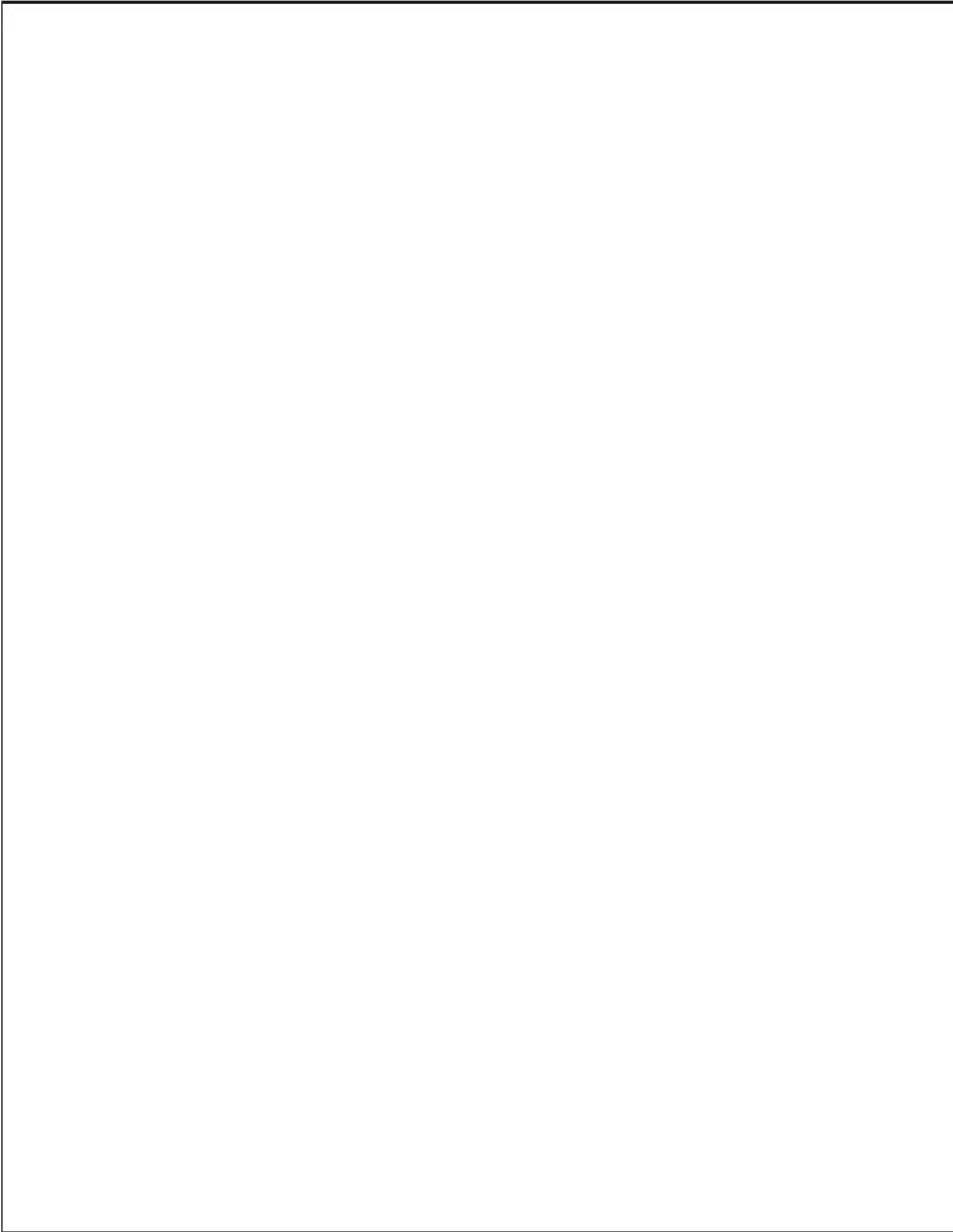
Empty box for details regarding the characteristics of the production units and departments.





**B.2** Caratteristiche del processo di ricondizionamento dei capi in noleggio





**B.2.2 Efficacia, efficienza ed adeguatezza dei sistemi e dei processi di lavaggio con indicazione dei cicli a cui saranno sottoposte le imbottiture dei materassi/guanciali e le fodere**

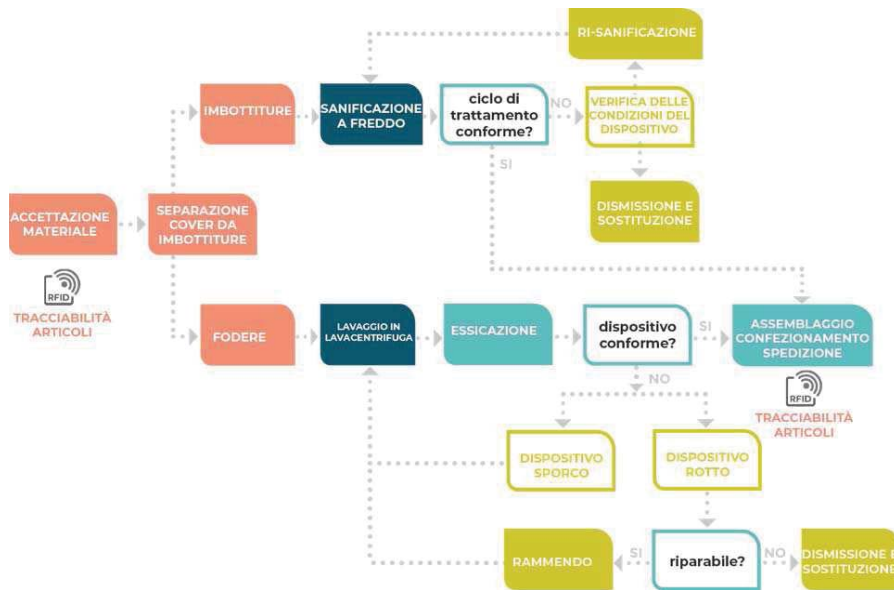
I materassi ed i guanciali sono dispositivi medici omologati in **Classe di Reazione al Fuoco 1IM** secondo il D.M. 26/6/84 e costituiti da cover e imbottitura. Servizi Italia ha posto particolare attenzione alla gestione di tali dispositivi dotando ciascun componente (cover e imbottitura) di **microchip RFID UHF** attraverso il quale viene garantita la **tracciabilità** durante tutto il loro ciclo di vita.

**SISTEMA DI TRACCIABILITÀ**

Il sistema di gestione di materassi e guanciali (imbottitura + cover), si basa sulla marcatura con **microchip RFID UHF** di ogni singolo componente costituente il Dispositivo Medico con l'obiettivo di garantire, dopo ogni ciclo di ricondizionamento, la **ricomposizione dei DM con i medesimi componenti** e lo stesso lotto di produzione, con i quali il DM stesso è stato messo in commercio. In fase di creazione dell'anagrafica il microchip di ogni singolo componente viene battezzato e associato in maniera univoca al Cliente. La tracciabilità consente di registrare i cicli di ricondizionamento ai quali i dispositivi sono stati sottoposti generando un alert in caso di raggiungimento del numero previsto dal fabbricante.

Tutto il processo di ricondizionamento garantisce il mantenimento delle caratteristiche di ignifugicità.

L'attenzione posta da Servizi Italia su questo aspetto porta i seguenti vantaggi: **1)** associazione del dispositivo medico alla Struttura specifica; **2)** garanzia di ricomposizione di tutti i componenti costituenti il dispositivo medico; **3)** controllo dei cicli di ricondizionamento; **4)** mantenimento delle caratteristiche di ignifugicità; **5)** monitoraggio dei dispositivi nei flussi logistici e produttivi. I materassi ed i guanciali giungono in stabilimento in sacchi di colorazione predefinita. Prima del

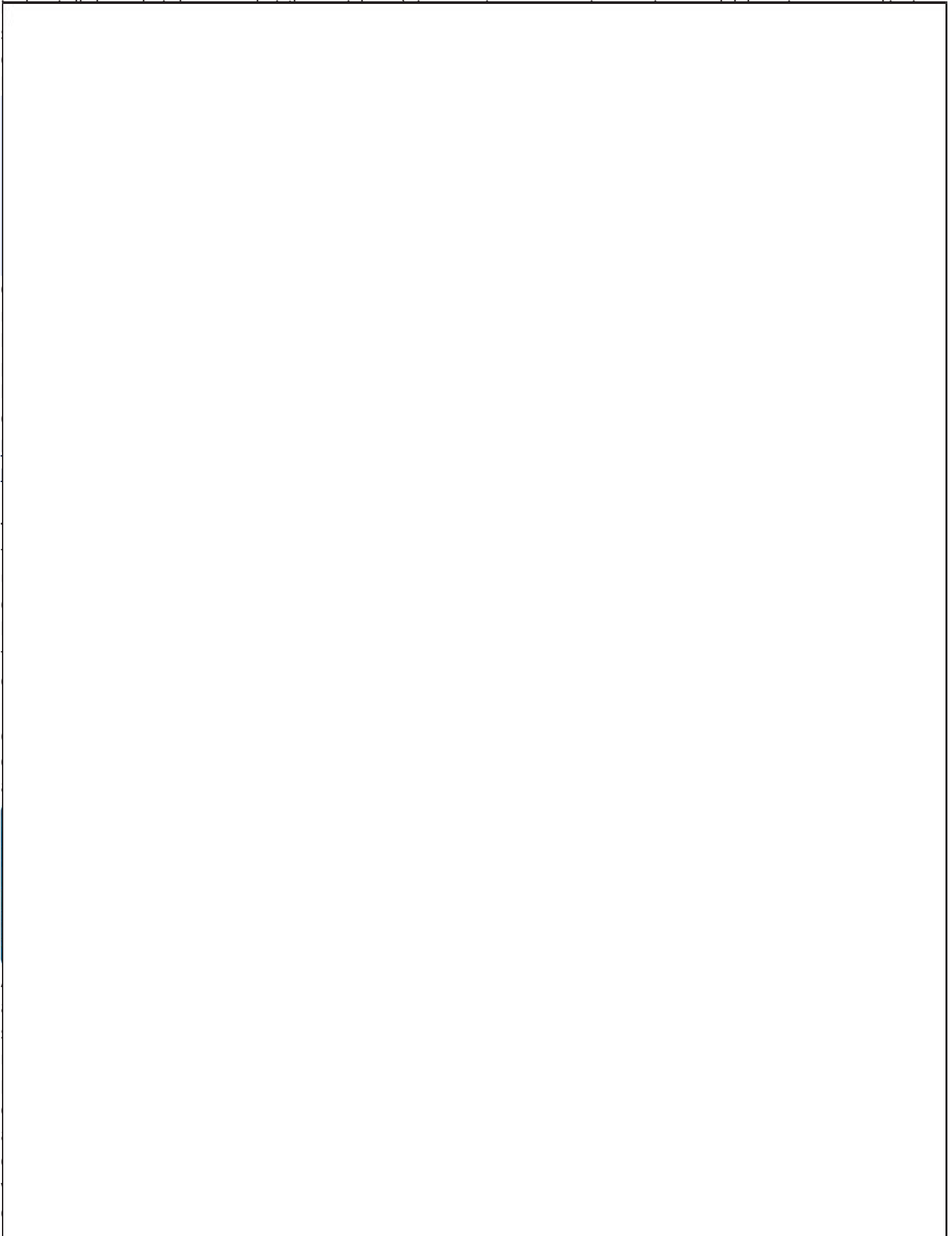


ricondizionamento vengono separate le fodere in tessuto dall'imbottitura in poliuretano. Le imbottiture vengono sottoposte a sanificazione mediante una procedura specifica con prodotto detergente e disinfettante, mentre le fodere sono avviate allo specifico trattamento di lavaggio nella lavacentrifuga dedicata. Le fodere dopo il lavaggio/disinfezione vengono sottoposte ad asciugatura (umidità residua 3-4%) e trasferite nel reparto confezionamento della materasseria dove i dispositivi vengono riassemblati (imbottitura + fodere). Il ricondizionamento delle imbottiture e delle fodere è convalidato secondo la normativa di riferimento con frequenza annuale da un

laboratorio di microbiologia accreditato ACCREDIA. A lato un diagramma esplicativo dei percorsi e delle attività svolte.







## C) ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO DI LOGISTICA

C.1 Efficienza, efficacia ed adeguatezza del progetto esplicativo illustrante il tipo di servizio che verrà adottato sulla base della logistica aziendale intesa come logistica in ingresso, logistica interna, logistica di magazzino e logistica in uscita. Per **gestire in modo efficace** la movimentazione di ogni capo di biancheria, divise e materasseria, in dotazione alle APSP, Servizi Italia si avvale di un **modello logistico integrato** con una soluzione distributiva in grado di garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

### FABBISOGNO

Accurata definizione dei **quantitativi** di biancherie (piana-divise-materasseria) **necessari** alla costante e regolare copertura dei posti letto/operatori vestiti oltre che alla rotazione sporco/pulito ed all'evasione delle richieste estemporanee dei Nuclei/Reperti/Personale.

### TRACCIABILITÀ

Raccogliere e disporre in ogni momento delle **informazioni di tracciabilità ("posizione") per ogni capo utilizzato e restituito ("movimentato")**. Raccolta dei dati e messa a disposizione tramite software di gestione e consultazione.

### OTTIMIZZAZIONE

Analisi sistemica dei report e delle informazioni rilevate dal sistema di gestione (movimentazioni per articolo, consumi per nucleo, tempi di restituzione dei capi) al fine di **adeguare** sempre di più il **servizio** erogato alle specifiche **esigenze della APSP ed applicare i necessari correttivi sia parte Cliente che Fornitore**.

### CONTROLLO

**Controllare ogni movimentazione dei tessili** in modo puntuale e capillare, a garanzia della completa e corretta gestione del servizio e del prodotto fornito all'utente finale, il cittadino.

### INNOVAZIONE

**Ricerca** e costante **aggiornamento** dei processi e dei prodotti, provando ad **anticipare le richieste** del settore, fornendo strumenti sempre **più performanti** quali il sistema informatico in continua **evoluzione ed implementazione** sulla base delle sempre nuove necessità del Cliente.



La logistica distributiva diventa dunque un **circuito di movimentazione informatizzato** degli articoli che viene attivato con le operazioni di lettura/registrazione del materiale consegnato e ritirato. La modalità di gestione proposta permette il costante monitoraggio del servizio in tutte le fasi di lavorazione, sia all'interno dello stabilimento produttivo che presso le APSP. La tecnologia Rfid UHF permette infatti un approccio intelligente e completo alle logiche di erogazione dei servizi, **tracciando**

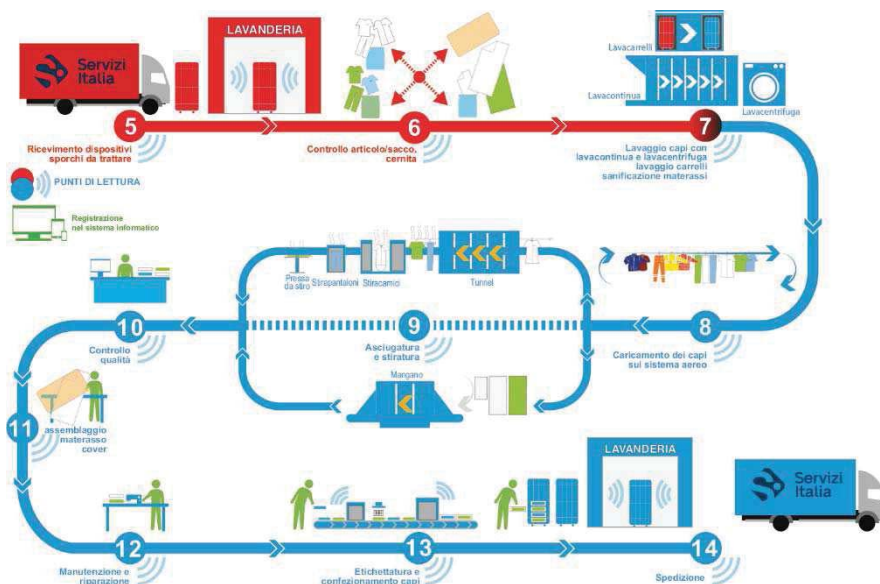
in automatico le movimentazioni e accedendo alle informazioni dettagliate di un capo attraverso l'interrogazione del sistema informatico.

All'atto della predisposizione del materiale pulito in consegna, direttamente presso le APSP, l'applicativo viene aggiornato con la specifica: **consegna pulito a APSP**. Allo stesso modo è possibile registrare gli articoli ritirati, l'applicativo informatico viene aggiornato con la specifica: **ritiro sporco da APSP**.



Data	Descrizione	Sito
01/10/16 13:47	ENTRATA SPORCO IN LAVANDERIA	S-TN-STABILIMENTO DI ARCO
30/09/16 16:28	RITIRO SPORCO DA APSP	E-TN- APSP
30/09/16 13:33	RITIRO SPORCO DA APSP	E-TN- APSP
06/09/16 10:56	CONSEGNA PULITO A APSP	E-TN- APSP
05/09/16 15:38	USCITA DA METRICON	S-TN-STABILIMENTO DI ARCO
03/09/16 12:30	USCITA PULITO DA LAVANDERIA	S-TN-STABILIMENTO DI ARCO
03/09/16 09:17	RITIRO SPORCO DA APSP	E-TN- APSP
03/09/16 06:56	RITIRO SPORCO DA APSP	E-TN- APSP
30/07/16 14:05	USCITA DA METRICON	S-TN-STABILIMENTO DI ARCO
29/07/16 13:13	ENTRATA SPORCO IN LAVANDERIA	S-TN-STABILIMENTO DI ARCO
29/07/16 10:29	RITIRO SPORCO DA APSP	E-TN- APSP

Attraverso la funzione capi circolanti è possibile interrogare il sistema informatico per monitorare i movimenti dei singoli articoli e di conseguenza le diverse letture subite attraverso i punti di lettura attivati per la tracciabilità.



Ogni singolo "movimento" del capo viene, dunque, monitorato grazie al microchip inserito all'interno dello stesso (ritiro sporco da reparto/entrata sporco in lavanderia/consegna pulito, ecc.), mentre l'applicativo registra le quantità consegnate e ritirate (n. confezioni/pz per articolo, reparto/nucleo, ecc). A lato riportiamo il flusso produttivo all'interno dello stabilimento con evidenza dei punti di lettura attivati per la tracciabilità.



Una sezione dedicata del software fornisce ulteriori informazioni, anche in forma grafica, per verificare: la **dotazione di riferimento e gli stock di biancheria (1)**, la **media giornaliera di sporco ritirato e di pulito consegnato (2)**, le **movimentazioni per reparto/articolo (3-4)** e lo **stato di alert degli articoli in scorta (5)**.










Il sistema consente inoltre di estrarre, in assoluta autonomia, report periodici per l'analisi dei consumi e quindi del **controllo della spesa**. Tutto ciò in un'ottica di

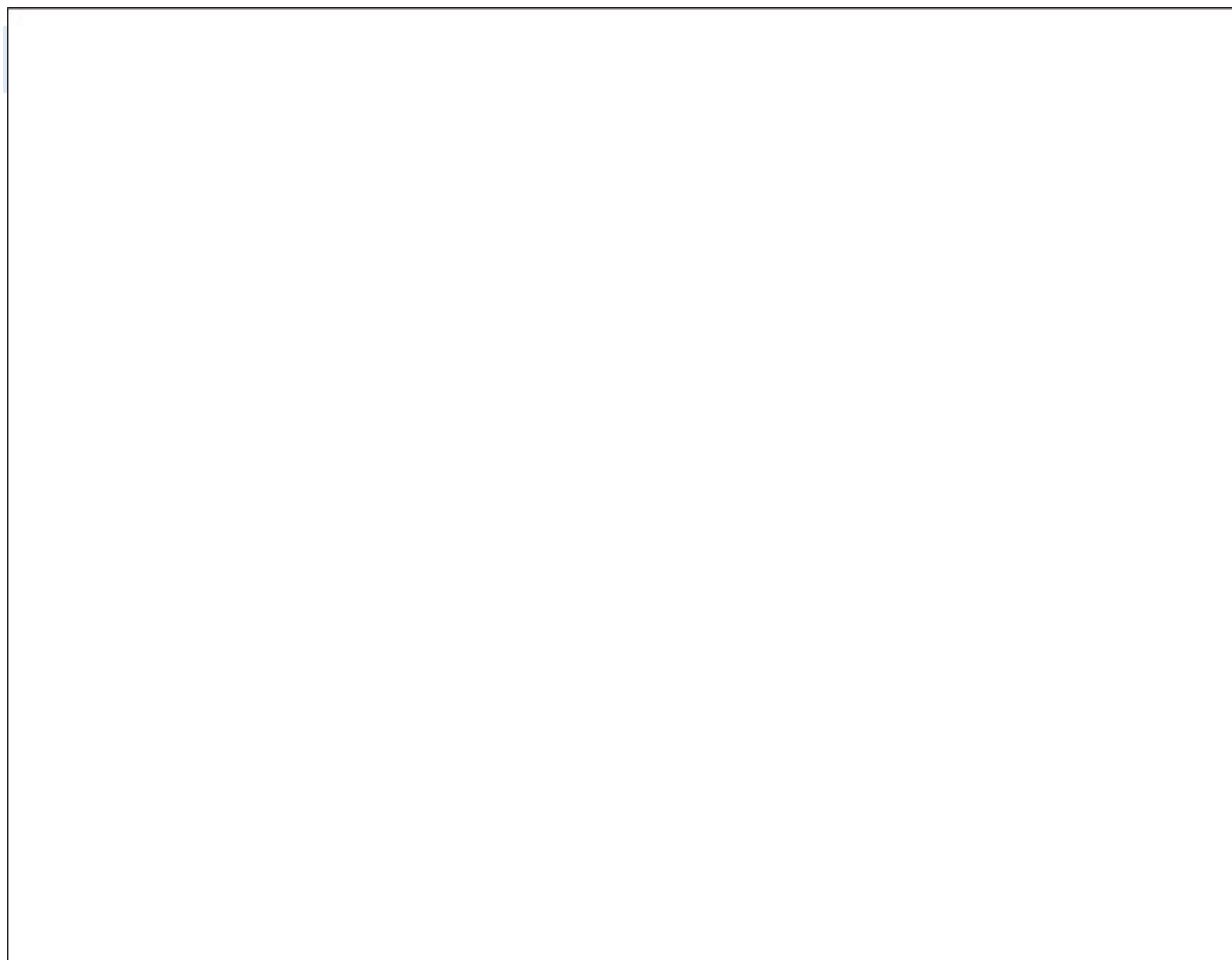
trasparenza del servizio erogato. Riepilogando quanto espresso nei diversi paragrafi, il Sistema informatico permette: • la consultazione giornaliera e periodica del consegnato per articolo (biancheria, divise, materasseria) alla APSP; • l'analisi dei consumi di ogni CDU, con estrazione di report ed alert in caso di scostamento anomalo delle dotazioni; • il monitoraggio dei tempi di uscita/entrata dei materiali nonché l'allocazione degli stessi presso i CDU o nel percorso di ricondizionamento; • la verifica, in tempo reale, dei conti correnti dei singoli CDU e dei livelli di scorta degli vari articoli; • la verifica del materiale sporco ritirato e del pulito consegnato dettagliato per quantità e tipologia; • il monitoraggio della spesa con la contabilizzazione per tipologia di prodotto.

### C.2 Adeguatezza del numero e delle caratteristiche (tipo e portata) delle attrezzature, dei carrelli e degli automezzi

Di seguito si riporta tipologia e numero delle attrezzature, carrelli e automezzi previsto per la gestione ottimale del servizio.

Tipologia	Descrizione	q.tà
Carrello ritiro sporco	Carrello con fondo e sponde laterali costituite in grigliato metallico zincato: tre sponde sono fisse, mentre la quarta è asportabile. Accessoriato con ruote piroettanti rivestite con materiale antirumore. Dimensioni esterne: mm 750 x 780 x 1.850H. Portata 400 kg.	35

Tipologia	Descrizione	q.tà
 Carrello consegna pulito	Carrello chiuso con fondo e sponde laterali costituite in grigliato metallico zincato: tre sponde sono fisse, mentre la quarta è asportabile. Accessoriato con ruote piroettanti rivestite con materiale antirumore. Dimensioni esterne: mm 750 x 780 x 1.850H. Portata 400 kg.	35
 Carrello armadio	2 ripiani interni fissi. Porta a 2 ante incernierate a 270°, PRIVE delle barre di irrigidimento in alto e in basso. Telaio di base alleggerito. 2 ruote fisse e 2 girevoli diametro 100 MM in poliammide. Portata 400 kg.	4
 Carrello scaffale	Carrello a scaffalatura per l'organizzazione distribuzione della biancheria. Possibilità di molte combinazioni. Finitura: zincatura elettrolitica brillante. Maglia rete: 50x100mm. Ruote: ø100 in nylon / gomma, 2 girevoli e 2 fisse. Portata ripiano: 60kg	4
 Carrello materasseria (rosso sporco, blu pulito)	Telaio di base molto resistente con lamiera inox. Intelaiatura rivestita su 3 lati con pareti in plexiglas e parte superiore e lato frontale apribili tramite telo plastificato (completa chiusura del carrello durante il trasporto) Capacità: 5 materassi - Dimensioni: cm. 205x75x105 h. Portata 400 kg.	2
		2
 Stender per divise	Stender in alluminio cromato composto da due piantane, 4 ruote girevoli ricoperte in gomma antitraccia.	4
 Sacchi raccolta sporco	Sacchi in polietilene rigenerato atossico tipo riblene FL24. Resistenza alla trazione nel rispetto della norma UNI 8422. Sacco idrosolubile: termoplastica idrosolubile e biodegradabile. Dim. 70 (+15 per lato) x 110. Capacità lt. 110. Dim. 90 (+25 per lato) x 210 per materassi.	Secondo necessità
 Lettore portatile RFID UHF	 Lettore di codici a barre 1D e 2D, bluetooth4.0/wifi, GPS, Connettività cellulare, sensori di luce, sensori di prossimità, slot di espansione micro-SD. Legge i tag della maggior parte delle soluzioni RFID. CPU quad-core da 1.3GHz.	4
 Automezzi	Automezzo Eurocargo 120E con portata 11990 kg, allestimento GNC (gas naturale compresso), cambio 6 velocità, pedana idraulica per carico carrelli, pareti cassone in metallo, dotato di fermo carrelli.	2



## D) SISTEMA DI CONTROLLO E DI VERIFICA DEL SERVIZIO

### D.1 Adeguatezza ed efficacia del sistema di sostituzione dei capi difettosi, perdite, rotture.

Il servizio di noleggio proposto prevede la riparazione o sostituzione dei capi non conformi così come il reintegro dei capi "smarriti", monitorati e registrati attraverso il sistema informatico.

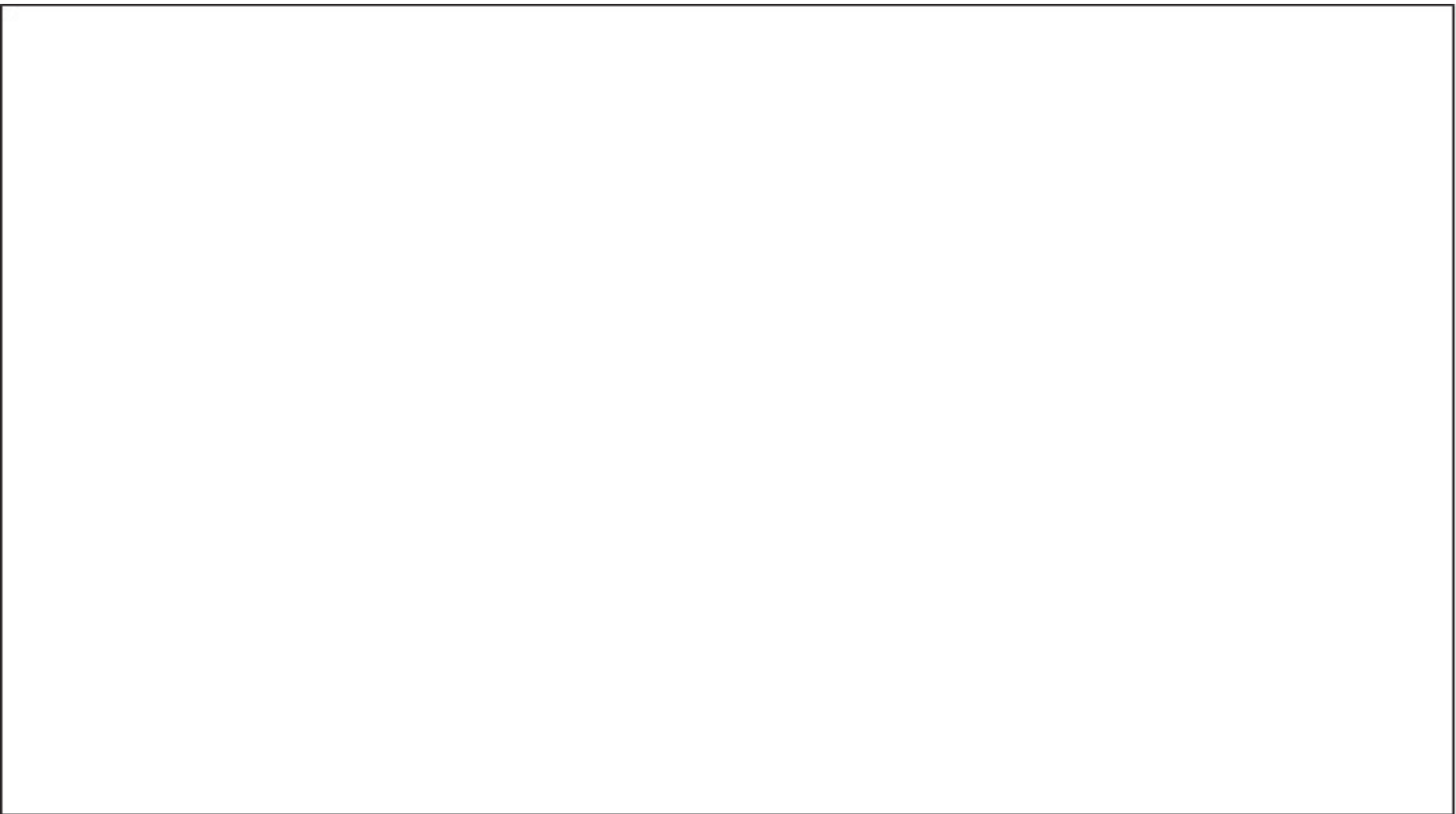
**Capi smarriti (dispersi):** il software di gestione registra tutti i capi in uscita dal guardaroba della Struttura così come la riconsegna al cliente. Attraverso la specifica sezione del programma è possibile verificare la corretta movimentazione di ogni articolo e quindi i tempi di stazionamento in reparto/guardaroba consentendo di intervenire in caso di alert anticipando le possibili dispersioni di biancheria. In ogni caso, su richiesta specifica del cliente o nelle fasi di monitoraggio delle giacenze da parte del Referente di Commessa, la biancheria mancante viene reintegrata al fine di evitare situazioni di criticità.

**Sostituzioni/riparazioni:** in fase di controllo qualità o a seguito di segnalazione del Cliente i capi rilevati non conformi vengono segregati ed inviati in guardaroba per la sostituzione o al Reparto Sartoria allestito all'interno dello stabilimento produttivo. Qui la biancheria viene selezionata in rapporto al tipo di rottura e, se ritenuta usurata o non riparabile, veicolata al magazzino per la sostituzione; se rammendabile, sottoposta a manutenzione e inviata al rilavo. Va specificato che per "rammendo" si intendono interventi di piccola entità che non vanno a pregiudicare o contrastare l'aspetto estetico e la piena funzionalità del capo; per "riparazione" si intendono operazioni di ripristino dell'idoneità del capo (sostituzione taschini, cerniere, cucitura bottoni, fettucce, rifacimento orli, ecc.). I criteri da osservare sono i seguenti:

BIANCHERIA IN SOSTITUZIONE	BIANCHERIA IN RIPARAZIONE	CONTROLLO DI RISULTATO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capi che presentano STRAPPI &gt; 3 cm</li> <li>• Capi che evidenziano più di 5 riparazioni</li> <li>• Capi logorati che si strappano effettuando una lieve trazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capi che presentano STRAPPI &lt; 3 cm</li> <li>• Capi con meno di 5 riparazioni</li> <li>• Capi che necessitano di ripristino bottoni e/o fettucce</li> <li>• Capi che necessitano di ripristino e/o sostituzione taschini</li> </ul>	

Uno strumento importante è rappresentato dal **controllo di risultato** attraverso un applicativo informatico dedicato alla pianificazione ed alla gestione dei controlli eseguiti in contraddittorio con i clienti, al fine di valutare periodicamente il livello di qualità del servizio. Tale sistema permette di:

- definire i parametri di qualità richiesti da APSP;
- eseguire l'analisi;
- calcolare le risultanze al fine di stabilire il livello di qualità raggiunto e decretare l'esito finale del lotto di controllo in accettato o rifiutato.



## E) PIANO DI FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione rappresenta per Servizi Italia uno strumento strategico per la gestione delle risorse umane, per lo sviluppo e la valorizzazione delle professionalità e per un'efficace implementazione di tutto il sistema organizzativo dell'Azienda stessa. Di lato i piani della formazione del personale suddivisi in base alle seguenti fasi temporali di durata dell'appalto.

FORMAZIONE INIZIALE ISTITUZIONALE	FORMAZIONE TECNICO OPERATIVA	AGGIORNAMENTO ANNUALE
<ul style="list-style-type: none"> <li> Durata: 12 ore</li> <li> Tipologia: corso in aula e on the job</li> <li> Sede: stabilimento di Arco</li> <li> Calendario: dal 1° mese dall'avvio dell'appalto al 2° mese</li> <li> Destinatari: Tutti gli operatori e mansioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Durata: 25/75 ore</li> <li> Tipologia: corso in aula e on the job</li> <li> Sede: stabilimento di Arco</li> <li> Calendario: dal 3° mese dall'avvio dell'appalto</li> <li> Destinatari: addetti stabilimento logistica, Responsabili di stabilimento e logistica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Durata: 6 ore</li> <li> Tipologia: corso in aula</li> <li> Sede: stabilimento di Arco</li> <li> Calendario: dal 2° anno dall'inizio dell'appalto in caso di proroga</li> <li> Destinatari: Tutti gli operatori e mansioni</li> </ul>

COD.	PERSONALE OPERATIVO -TITOLO DEL MODULO FORMATIVO	ORE	DESTINATARI		
<b>INIZIALE</b>			R	O	L
A001	Presentazione dell'appalto e Offerta Tecnica.	1	◆	◆	◆
A002	Norme comportamentali e codice deontologico dell'operatore. Igiene personale -igiene delle mani	2	◆	◆	◆
A003	Il sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza	2	◆	◆	◆
A005	Formazione generale sicurezza ex art. 37 D.lgs. 81/08 e accordo Stato Regioni Dic. 2011	4	◆	◆	◆
A006	Tutela ambientale e di corretto utilizzo delle risorse.	1	◆	◆	◆
A007	Qualità dei servizi: il sistema di autocontrollo aziendale di risultato e di processo. La gestione delle non conformità	2	◆	◆	◆
<b>TECNICO</b>			R	O	L
B001	Il servizio di lavaggio noleggio: problematiche igieniche e norme	2		◆	◆
B002	I protocolli di lavoro – gestione scorte a magazzino	2		◆	
B003	I protocolli di lavoro – logistica interna / esterna	2		◆	◆
B004	I protocolli di lavoro – gestione processi interni alla lavanderia	2		◆	
B005	Gli articoli di biancheria e materasseria	2		◆	

<b>BO06</b>	Il sistema di tracciabilità degli articoli a noleggio	2		◆	◆	
<b>BO07</b>	CAM: DM 09.12.2020; DM 30.06. 2021	1		◆	◆	
<b>BO12</b>	Formazione specifica sicurezza ex art. 37 D.Lgs 81/08 e accordo Stato Regioni n°211 Dic 2011	12	◆	◆	◆	
<b>BO14</b>	Formazione particolare aggiuntiva sicurezza ex art.37 D.Lgs 81 e s.m.i.	8	◆			
<b>BO15</b>	Corso addetto squadra antincendio - alto rischio	16	◆			
<b>BO16</b>	Corso addetto primo soccorso (d.m. 388)	16	◆			
<b>BO17</b>	Corso per i preposti all'utilizzo del sistema informativo	4	◆			
<b>BO18</b>	Corso per la gestione informatizzata dei controlli: il controllo di risultato e di processo	4	◆	◆		
<b>AGGIORNAMENTO</b>				R	O	L
<b>CO03</b>	Aggiornamento quinquennale D.Lgs 81/08	6	◆	◆	◆	
<b>CO04</b>	Aggiornamento sistema integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza	6	◆	◆	◆	

LEGENDA: R= responsabili gestione; O=operatori di stabilimento; L= Addetti alla logistica

L'investimento in formazione continua del personale non si limita ad un semplice trasferimento di conoscenze, ma è orientato a favorire "il sapere essere innovativi". La formazione, sia on the job che in aula, promuove lo sviluppo di capacità da "conoscenze" a "competenze", volte alla soluzione di problemi: quindi personale formato e qualificato.

Con la stessa logica Servizi Italia propone una sessione formativa dedicata al personale delle APSP coinvolte nel servizio sull'utilizzo dei sistemi informativi proposti oltre che per una rappresentazione dei processi entrando in un meccanismo di condivisione per raggiungere l'eccellenza di servizio a cui tutti miriamo.

Cod.	APSP - TITOLO DEL MODULO FORMATIVO	ORE	DESTINATARI
<b>AO08</b>	Formazione utilizzo piattaforma informatica - Tracciabilità delle attività- Gestione delle scorte.	8	REF. APSP

## F) MIGLIORIE

Servizi Italia, nel progettare il servizio proposto con la presente Offerta, ha individuato all'interno dei singoli capitoli alcuni elementi migliorativi per dare adeguata risposta ai concetti di **efficienza** ed **efficacia**, concetti che insieme contribuiscono a formare quello di **performance** ovvero la capacità di centrare un obiettivo prestabilito che, in questo Progetto è centrare le aspettative del Cliente traducendole in fatti concreti come le seguenti **proposte migliorative offerte a titolo gratuito**.

Migliorie	Immagine	Descrizione	Lotto 3
M1	Fornito campione	<b>Comodato d'uso gratuito di materassi antidecubito statici</b> disponibili su richiesta fino al numero massimo di giornate indicate	8.760 gg
M2	Fornito campione	<b>Fornitura teli parrucchieri</b>	12
M3	Fornito campione	<b>Fornitura micropile</b> con personalizzazione logo Ente per Manutentori/Domiciliari	20
M4		<b>Fornitura zoccoli ultraleggeri</b> in diversi colori	20
M5		<b>Fornitura cuscini di posizionamento c/fodera impermeabile</b>	12
M6		<b>Fornitura bambole empatiche</b> utilizzate come trattamento di carattere non farmacologico per stimolare l'empatia e le emozioni per le persone affette di demenza senile e Alzheimer.	6
M7		<b>Comodato d'uso gratuito di carrelli portasacco a 2 buche</b>	4
M8		<b>Reso indumenti ospiti dopo ricondizionamento</b>	
M9		<b>Portale web</b> per la consultazione completa del servizio. L'utente autorizzato potrà accedere alle seguenti sezioni: <b>1)</b> applicativo per la gestione del lavanolo; <b>2)</b> monitoraggio della qualità; <b>3)</b> applicativo di business intelligence e reporting; <b>4)</b> service desk (operatore unico fruibile negli orari definiti con APSP attraverso tel., mail, ecc.); <b>5)</b> un repository documentale per l'archiviazione della documentazione inerente i servizi; <b>6)</b> attivazione altri servizi.	
M10		<b>Sistema di Controllo di Risultato</b> attraverso la messa a disposizione di un software dedicato.	
M11		<b>Cartellonistica riconoscimento personale sanitario</b>	

M12		<b>Carta dei servizi</b> dove verranno i servizi attivabili secondo la Convenzione, il Piano Dettagliato delle Attività, le principali modalità di servizio e le specifiche definite per APSP.
M13		<b>Corso sulle funzionalità dei sistemi informativi</b> proposti (portale – sistema di controllo – tracciabilità – reportistica) al personale APSP.

### G) CERTIFICAZIONI AMBIENTALI DI CUI ALLA LETTERA D) PUNTO 2 DEL CAM DM 9/12/2020

Il sito di Arco, dove verrà trattato il 100% degli articoli oggetto della Convenzione, ha ottenuto le seguenti certificazioni:

- Certificazione di impronta climatica di prodotto conforme alla UNI EN ISO 14067;
- Certificazione di impronta idrica di prodotto conforme alla UNI EN ISO 14046;
- Certificazione sistema di gestione dell'energia conforme alla UNI CEI EN ISO 50001;

In allegato si riportano copia delle certificazioni.



### H) RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI DERIVANTI DALLA LOGISTICA

H.1 Distanza da percorrere nell'esecuzione del servizio per trasportare i prodotti da processare dalle sedi di ritiro/consegna delle RSA alla sede dello/degli stabilimenti di destinazione dell'o.e.

Nello schema viene rappresentato il percorso con il dettaglio delle distanze tra la sede dello Stabilimento di produzione (Arco) e le singole APSP. La **distanza totale**

corrisponde a **km 86,5**.



H.2 Utilizzo di veicoli puliti

Per l'appalto in oggetto verranno utilizzati n. 2 automezzi marca Iveco modello Eurocargo 120E con **alimentazione GNC**, di cui si allega documentazione.

### I) ADOZIONE DI MISURE PER MASSIMIZZARE IL RIUSO DEI CAPI IN NOLEGGIO

In un'ottica di **economia circolare** con lo scopo di ridurre il quantitativo dei rifiuti smaltiti ma soprattutto favorirne il **riutilizzo**, Servizi Italia ha avviato da diversi anni un percorso di ricerca per individuare situazioni di possibile **"recupero"** perseguendo una politica di soddisfazione non solo del singolo ma anche della collettività. A tal proposito ha individuato alcune realtà (ONLUS, ODV, ecc.) come possibili ed interessati destinatari di biancheria "rientrata" dai clienti ("scartata" in relazione ai restrittivi parametri di qualità delle Azienda Sanitarie ma ancora idonea) o per avvio di nuovi contratti che prevedono il "ritiro" da parte di Servizi Italia della biancheria in uso.

Di seguito l'indicazione delle Associazioni con cui Servizi Italia ha stipulato accordi preliminari per la cessione a titolo gratuito dei capi riutilizzabili:

- **ASVET** (Associazione Veneto-Tanzania Onlus): si occupa di un progetto di cooperazione sanitaria tra l'ospedale San Bortolo di Vicenza e l'ospedale di Iringa in Tanzania.
  - **L'Associazione Amici dei senza tetto di Trento – Onlus** è un'organizzazione socioassistenziale i cui volontari si interessano delle singole persone, uomini e donne dai 18 ai 65 anni che si trovano in condizioni di difficoltà alloggiativa.
- In allegato si riportano gli accordi preliminari.