

Allegato 4

ORGANIZZAZIONE del SERVIZIO di RISTORAZIONE per le STRUTTURE dell'AZIENDA SANITARIA DI FIRENZE

A. Organizzazione generale

I pasti dovranno essere prodotti con la tecnologia del legame refrigerato (cook-chill) attraverso le fasi di preparazione, abbattimento, stoccaggio, rigenerazione e distribuzione. Presso il Centro Cottura Principale avviene la cottura degli alimenti, la preparazione di multiporzioni, il loro abbattimento e confezionamento in atmosfera protettiva.

Sempre in tali locali (o in apposito Centro di Smistamento) dovranno altresì essere allestiti i vassoi personalizzati per i degenti e le multi porzioni per i pasti delle mense, delle Residenze Sanitarie Assistite (R.S.A) delle Strutture Socio-Sanitarie (S.S.S) nonché dei Centri diurni dell'ASF, che dovranno essere trasportati ai terminali di consumo per l'opportuna rigenerazione presso le strutture di utilizzo, dotate di idonee attrezzature.

Le stesse, una volta preparate, vengono stoccate all'interno di celle frigorifere (le cui temperature sono monitorate in continuo attraverso un sistema di telegestione) fino al momento in cui vengono prelevate per essere trasportate nei presidi ospedalieri.

Per quanto riguarda il trasporto dei pasti dal CCP (o dal Centro di Smistamento) alle strutture ASL destinate al consumo, devono essere utilizzati mezzi di trasporto regolarmente autorizzati al trasporto di alimenti e che garantiscano il mantenimento della temperatura di refrigerazione attraverso uno scrupoloso monitoraggio delle temperature eseguito attraverso la compilazione di appropriate check-list.

La rigenerazione dei pasti avviene, presso gli Ospedali, all'interno di carrelli scaldavivande certificati CE.

Le caratteristiche delle derrate alimentari, l'igiene della produzione (preparazione, trasformazione, confezionamento, deposito, trasporto), le tecnologie di manipolazione e l'igiene del personale dovranno essere conformi alla vigente normativa ed in particolare al Dlgs. 155/97. Le caratteristiche tecnico merceologiche delle derrate alimentari dovranno corrispondere a quelle richieste nel presente disciplinare in Allegato 1.

E' compresa nel servizio la fornitura dei vassoi, della posateria e del vasellame necessario. Non sono compresi i servizi di somministrazione.

La tipologia del servizio richiesto per i **Degenti/Ospiti dell'A.S.F.** prevede:

- la fornitura e consegna delle derrate alimentari, complete delle scodelle o bicchieri da cc 300 e dei cucchiari o confezioni bis (coltello e cucchiaio) tutti in monouso rigido trasparente, necessarie all'allestimento nelle strutture/reparti delle prime colazioni e spuntini che avverrà a cura del personale dell'Azienda; quanto necessario alla colazione verrà contabilizzato nel costo del pranzo, quanto necessario alla merenda nel costo della cena. Gli orari saranno da definirsi nello specifico con i caposala delle strutture ospedaliere e delle RSA e possono essere bi o tri settimanali
- la preparazione in legume refrigerato dei pasti destinati al pranzo e alla cena;
- il confezionamento dei pasti in vassoi personalizzati per i degenti;
- Approvvigionamento e consegna dei cestini (sacchetti) per dializzati dei Centri Dialisi Ospedalieri che territoriali secondo le indicazioni descritte in Allegato 2
- il confezionamento in contenitori multiporzione termosigillati per il vitto comune per utenti R.S.A. e S.S.S.;
- il trasporto con appositi sistemi refrigerati di veicolazione e la consegna dei pasti ai luoghi di consumo, al personale incaricato dall'Azienda, che si occuperà di avviare le procedure di riattivazione e della distribuzione in loco;
- la preparazione di diete speciali (secondo protocolli predisposti dalla U.O. Dietetica Professionale dell'Azienda), da erogare con vassoi personalizzati inseriti in carrelli termo refrigerati o in vaschette monoporzionamento monouso termosigillate per R.S.A. e S.S.S.;
- la fornitura di derrate alimentari (generi di conforto) presso le cucine dei reparti;
- la fornitura di tutti i generi extra complementari alla ristorazione;
- il ritiro del materiale sporco dai punti di consegna dei pasti (Solo per i degenti Ospedalieri);
- il lavaggio/smaltimento delle attrezzature e del materiale sporco. (Solo per i degenti Ospedalieri).

Le modalità di consegna giornaliera e periodica dei generi alimentari per le colazioni e gli spuntini, che sono a carico della ditta, sono rinviate per la loro specifica determinazione ad appositi accordi con i Referenti delle strutture interessate e con i caposala dei reparti ospedalieri.

La tipologia del servizio richiesto per la **Mensa dipendenti** dell'ASF prevede:

- la fornitura e consegna presso la mensa dipendenti dei pasti prodotti in legume

refrigerato in Atmosfera protettiva;

- la fornitura e consegna presso la mensa dipendenti dei generi alimentari e non, complementari alla ristorazione;
- la riattivazione e la distribuzione dei pasti mediante sistema self-service, con l'ausilio di piatti in ceramica, posate in acciaio inox, bicchieri e tovaglette monouso;
- la preparazione espressa di piatti alla griglia;
- il lavaggio/smaltimento delle attrezzature e del materiale sporco utilizzato.

In occasione di particolari ricorrenze quali Natale, Capodanno, Pasqua, l'Impresa deve garantire la preparazione di un pranzo speciale da concordare con l'ASF sempre nell'ambito del prezzo previsto per il servizio.

Il servizio di ristorazione deve essere garantito anche in caso di sciopero, in quanto trattasi di servizio pubblico essenziale (per quanto riguarda i pasti destinati ai Degenti ospedalieri e Residenze Socio Sanitarie).

L'Impresa si impegna e si obbliga alla attuazione del progetto operativo di gestione delle situazioni di emergenza, presentato ed approvato in fase di offerta, che garantisca in ogni caso l'erogazione del servizio.

B. Articolazione del servizio

1. Utenza

La ditta appaltatrice dovrà erogare il servizio di ristorazione in base alla differente tipologia di servizio.

Nel dettaglio, le varie caratteristiche di ogni tipologia dei soggetti fruitori del servizio consiste:

- 1) Degenti ospedalieri – Dal Lunedì alla Domenica per 365 giorni l'anno Festivi Compresi.
- 2) Residenze per Anziani - Dal Lunedì alla Domenica per 365 giorni l'anno Festivi Compresi.
- 3) Servizi Socio Sanitari – Dal Lunedì al Venerdì per 12 mesi l'anno Festivi Esclusi.
- 4) Self service per i dipendenti – Dal Lunedì al Sabato per 12 mesi l'anno Festivi Esclusi.

2. Tempi e modalità di consegna

La ditta appaltatrice dovrà consegnare i pasti/derrate in tempo utile in base alla differente tipologia di Servizio, e in maniera più specifica:

a) Degenti Ospedalieri – Vassoio Personalizzato in Linea Refrigerata

- Colazione Fornitura delle derrate entro le ore 07,30
- Pranzo Consegna del vitto entro le ore 11,30
- Merenda Fornitura delle derrate entro le ore 15,30
- Cena Consegna del vitto entro le ore 17,30

b) Residenze per anziani e Servizi Socio sanitari Multi o Monoporzione in Linea Refrigerata

- Colazione/Merenda Fornitura settimanale delle derrate
- Pranzo/Cena Consegna del vitto dalle ore 08,00 alle ore 10,30

c) Mense dipendenti multiporzione in linea refrigerata

- Linea self-service Multiporzione in Linea Refrigerata
- Pranzo Consegna del vitto dalle ore 08,00 alle ore 10,30

Le modalità di consegna e rigenerazione dovranno in ogni caso tenere conto dei seguenti orari indicativi di somministrazione.

- Ospedali dalle 12:00 alle 13.30 (pranzo) dalle 18:30 alle 19.30(cena)
- RSA-SSS dalle 12:00-12.30 (pranzo) 18:30-19:00 (cena)
- Mense 12.00-14.30

Tali orari sono comunque suscettibili di variazioni ad insindacabile giudizio dell'Azienda in relazione a mutate esigenze organizzative.

Il servizio di trasporto e consegna dei pasti deve essere realizzato mediante veicoli e carrelli di proprietà dell'Impresa termorefrigerati.

I pasti in legume refrigerato dovranno essere consegnati nei termini e negli orari sopra descritti a tutti i terminali serviti.

Resta a cura dell'Appaltatore, la consegna dei carrelli alle Capo Sala presso i reparti che, in accordo con il personale dell'Azienda stessa, provvederanno alla partenza del ciclo di riattivazione del carrello, al controllo della rigenerazione, alla distribuzione ed al ritiro dei vassoi personalizzati.

C. Modalità esecutive del servizio

Il Servizio dovrà essere eseguito a regola d'arte, sia per la qualità delle materie prime utilizzate, che per le modalità di espletamento delle varie operazioni, nel pieno rispetto dei tempi, delle procedure gestionali richieste e/o proposte, delle garanzie igienico sanitarie, nonché delle garanzie sulla continuità del servizio.

1. Prenotazione pasti

Per i degenti la prenotazione dei pasti, effettuata dalle caposala o da loro delegati verrà effettuata informaticamente. I pasti prenotati potranno subire variazioni, in aumento o diminuzione, per effetto di ricoveri o dimissioni non programmate. Le relative modalità, di erogazione e contabilizzazione, saranno concordate, all'inizio dell'appalto, con la S.C Gestione beni e servizi della ASL.

L'appaltatore dovrà installare il programma su apposite apparecchiature e gestirlo a propria cura e spese. Tale sistema dovrà essere compatibile con il sistema informatico utilizzato dall'Azienda Sanitaria di Firenze, o comunque con il sistema più recentemente introdotto, ed essere giudicato valido ed applicabile dall'Ufficio Informatico dell'ASF.

Per le RSA ed i SSS la prenotazione dei pasti, effettuata dai Responsabili della struttura o da loro delegati verrà effettuata con apposita documentazione fornita dall'appaltatore. Tale prenotazione dei pasti potrà essere effettuata via fax o informaticamente. Qualora la struttura optasse per la prenotazione informatica dei pasti l'appaltatore dovrà installare e gestire a propria cura e spese il sistema. Tale sistema dovrà essere compatibile con il sistema informatico utilizzato dall'Azienda Sanitaria di Firenze o comunque con il sistema più recentemente introdotto, ed essere giudicato valido ed applicabile dall'Ufficio Informatico dell'ASF .

2. Derrate alimentari

La Ditta aggiudicataria provvederà all'acquisto delle derrate, scegliendo i fornitori a propria discrezione e sotto la propria responsabilità, previa comunicazione alle strutture ASL SC Gestione beni e servizi e UO Dietetica professionale, da effettuarsi all'inizio del servizio, dell'elenco dei fornitori scelti per l'approvvigionamento delle derrate. La Ditta aggiudicataria dovrà, inoltre, dare pronta comunicazione di ogni variazione relativa ai fornitori che si dovesse verificare durante la vigenza contrattuale. Elenchi aggiornati potranno essere richiesti in qualsiasi momento dalle strutture della ASL deputate a

codesta funzione. Le strutture medesime si riservano il diritto di procedere direttamente, nei momenti e con la frequenza che riterranno opportune, al controllo qualitativo delle derrate acquistate, che dovranno risultare conformi alle indicazioni merceologiche contenute nell'allegato 1, respingendo la fornitura qualora non sia soddisfacente e/o non risponda alle caratteristiche prestabilite. In tal caso la ditta aggiudicataria dovrà provvedere, a proprie cura e spese, al ritiro immediato delle partite contestate ed alla loro sostituzione, ferme restando l'applicazione delle eventuali ammende amministrative di cui all'apposito articolo.

In corso d'appalto la Ditta aggiudicataria dovrà integrare, secondo le necessità rappresentate dalle Strutture ASL, le derrate alimentari occorrenti per il servizio, con l'inserimento di ulteriori voci, le cui caratteristiche merceologiche dovranno essere concordate fra le parti.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a garantire la corretta conservazione delle derrate in deposito.

Le caratteristiche tecniche delle derrate alimentari sono specificate nell'Allegato 1. Le derrate alimentari devono comunque essere conformi ai requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia, prevedendo eventualmente l'introduzione di prodotti provenienti dal mercato equo e solidale, da agricoltura biologica, DOP, IGP, tradizionali e di filiera corta, in quantità qualità e tipologia ove previste dagli allegati 1 e 2 o da eventuali elementi migliorativi previsti nell'offerta di gara (vincolanti per l'appaltatore). In particolare sono tassativamente esclusi tutti i prodotti OGM.

3. Menù e diete speciali

Nella predisposizione dei menù l'appaltatore è vincolato al rispetto rigoroso ed integrale delle tabelle dietetiche predisposte dal servizio dietetico della Azienda (Allegato 2). I menù dovranno essere articolati in menù estivo (1 maggio/30 settembre) ed invernale (1 ottobre/30 aprile) e prevedere alternative compatibili con le patologie previste del Dietetico Ospedaliero

L'appaltatore si impegna a fornire diete speciali per anziani o degenti che ne abbiano necessità per ragioni sanitarie secondo quanto puntualmente prescritto dal servizio dietetico dell'Azienda.

La dietoterapia speciale viene stabilita dal Servizio Dietetico Aziendale. Il personale della Ditta aggiudicataria, addetto alla preparazione pratica delle diete speciali, dovrà possedere requisiti professionali tali da garantire la corretta esecuzione del servizio e seguirà le

direttive impartite dal Responsabile su indicazione della Dietista della ASL, che dovrà essere interpellata per le eventuali variazioni che si rendessero necessarie.

L'appaltatore si impegna altresì a garantire menù speciali che soddisfino esigenze etnico-religiose e culturali.

Per i degenti paganti la Società dovrà predisporre appositi menù da concordarsi con il Servizio Dietetico aziendale.

E' consentita, in via temporanea ed eccezionale, una variazione del menù nei seguenti casi:

- guasto grave in una o più delle attrezzature utilizzate per la produzione;
- interruzione prolungata della produzione per cause quali incidente, interruzione dell'energia elettrica, etc.
- grave avaria degli impianti di conservazione e stoccaggio dei prodotti.

Tali variazioni dovranno essere tempestivamente segnalate ai reparti e strutture e in ogni caso essere effettuate in pieno accordo con la UO Dietetica Professionale.

In caso di scioperi la società dovrà comunque assicurare l'espletamento del servizio ancorché con modalità ridotte da concordare con il servizio dietetico dell'Azienda.

La modalità di composizione del menù per degenti, RSA, e per le mense aziendali è concordata con la Dietetica Professionale secondo quanto previsto nell'Allegato 2.

3. Preparazione e cotture dei pasti

I pasti prenotati potranno subire variazioni, in aumento o diminuzione, per effetto di ricoveri o dimissioni non programmate.

Nel progetto d'offerta la Ditta aggiudicataria dovrà dettagliare le modalità di preparazione e cottura dei singoli piatti, da effettuarsi nel rispetto della vigente normativa in materia di igiene e sicurezza degli alimenti, attenendosi scrupolosamente alle diete comprensive di grammature inserite nel Dietetico previsto dalla UO dietetica Professionale e comunque concordata con il personale dietista ASL

Ogni modificazione alle diete previste dovrà essere comunicata tempestivamente al personale dietista e comunque concordata preventivamente con il medesimo.

Si prevede inoltre che almeno ad ogni cambiamento del menù si possano modificare, riadattare o aggiungere o sottrarre dal dietetico in vigore schemi dietetici ritenuti idonei sulla base di Evidenze scientifiche al trattamento delle attuali patologie ad impatto nutrizionale ed alle grammature di cui all'allegato 2.

La preparazione dei pasti, deve prevedere l'utilizzo di derrate con le specifiche merceologiche di cui all'allegato 1.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire la preparazione dei pasti d'emergenza, con le modalità che verranno concordate all'inizio dell'appalto.

4. Caratteristiche del pasto per i degenti ospedalieri

Nella predisposizione dei menù la ditta è vincolata al rispetto rigoroso ed integrale delle tabelle dietetiche presenti nel Dietetico Aziendale predisposto dalla U.O. Dietetica Professionale aziendale della Azienda . Gli schemi dietetici inseriti nel Dietetico Aziendale possono subire variazioni o modifiche sulla base delle esigenze cliniche e/o sulla base delle Evidenze scientifiche.

Attualmente sono previste oltre al vitto comune ordinario normocalorico le seguenti diete speciali standardizzate:

1. DIETA IPERCALORICA
2. DIETA IPOSODICA
3. DIETA PER DIABETE
4. DIETA PER DIABETE GESTAZIONALE
5. DIETA IPOCALORICA
6. DIETA IPOPROTEICA
7. DIETA IPOPROTEICA con prodotti dietetici*
8. DIETE A CONSISTENZA MODIFICATA
9. DIETA A BASSO CONTENUTO DI FIBRA
10. DIETA SENZA GLUTINE*
11. DIETA PER ORTICARIA
12. DIETA IPOLIPIDICA
13. DIETA VEGETARIANA
14. DIETA PER DISFAGIA
15. DIETA PER DIALISI
16. DIETE PER RIALIMENTAZIONI POST CHIRURGICHE
17. DIETA PER PREPARAZIONE ECO-ADDOME
18. DIETA RICETTATA richiesta dal personale dietista per esigenze cliniche che non rientrino negli schemi standard

*Nelle diete che richiedono l'utilizzo di prodotti dietetici, questi devono sempre essere specificati e comunicati al personale dietista

La ditta dovrà fornire inoltre alla U. O Dietetica Professionale tabelle merceologiche debitamente aggiornate relative alle derrate proposte nel menù con i relativi pesi a crudo e a cotto, le ricette dei piatti previsti nei menù con relative grammature e caratteristiche bromatologiche di ogni piatto.

I piatti proposti giornalmente dovranno corrispondere per tipo e qualità, a quelli indicati nei menù.

La tipologia dei vassoi/ pasti richiesti dal reparto/RSA/SSS dovrà corrispondere a quelli pervenuti:

La ditta dovrà garantire la composizione bromatologica dei singoli piatti in accordo con quanto previsto dal dietetico e ad ogni controllo del personale ASL dovranno, pertanto, essere riscontrati gli stessi standard qualitativi e quantitativi

La ditta appaltatrice dovrà descrivere dettagliatamente come intende attuare il servizio delle diete speciali nel rispetto dei requisiti igienici, strutturali e di processo, delle modalità di preparazione dei pasti (es. pasti per celiaci), il trasporto delle medesime, in applicazione della normativa H.A.C.C.P. e fornire i relativi menù.

Per l'allestimento delle diete speciali devono essere garantite tutte le tipologie di alimenti richiesti (anche se questi evadono dal Disciplinare) senza limitazione di qualità e quantità. La ditta appaltatrice deve garantire in qualsiasi momento della giornata la fornitura dei pasti in caso di ricoveri non prevedibili in fase di prenotazione dei pasti. Tale servizio verrà effettuato a semplice richiesta dei reparti di degenza e pronto soccorso.

Ogni modificazione alle diete previste dovrà essere comunicata tempestivamente al personale dietista e comunque concordata preventivamente con il medesimo.

Si prevede inoltre che almeno ad ogni cambiamento stagionale del menù si possano modificare, riadattare o aggiungere o sottrarre dal dietetico in vigore schemi dietetici ritenuti idonei sulla base di Evidenze scientifiche al trattamento delle attuali patologie ad impatto nutrizionale e che tali comunicazioni vengano comunicate alla ditta dal personale Dietista in accordo con la SC Gestione dei beni e Servizi Non sanitari con adeguato preavviso.

4 bis. Allestimento Vassoio personalizzato degenti

Negli ospedali il vitto dovrà essere distribuito ai degenti in vassoi personalizzati allestiti con tovaglietta monouso , stoviglie in ceramica dotate di apposite copertura, posate in acciaio inox imbustate che dovranno essere lavate, asciugate, lucidate, (che devono presentarsi

senza tracce di acqua e di calcare) oppure in seconda scelta tris di posate in monouso rigido trasparente imbustate, bicchieri monouso in materiale plastico trasparente e rigido in busta di protezione sigillata e tovagliolo di carta monouso.

Nella composizione del vassoio dovrà essere prevista in porzione monodose la fornitura di parmigiano o grana grattugiato e condimenti (olio, aceto, sale iodato in monoporzione), nonché della bottiglietta da 500ml di acqua minerale naturale.

Per i degenti dei reparti di Psichiatria Ospedalieri e dei reparti ospedalieri di Malattie infettive la fornitura dei pasti dovrà essere con vassoio personalizzato e tovaglietta monouso ma in contenitori monouso con apposito coperchio, bicchiere e posate imbustate in monouso rigido trasparente, e tovagliolo monouso imbustato.

5. Caratteristiche del pasto per le RSA e SSS

Il pranzo e la cena devono essere consegnati negli orari previsti per gli ospedali o salvo indicazioni fornite dalla struttura.

Il menù è lo stesso degli ospedali e prevede le stesse tipologie di diete previste nel dietetico ospedaliero. Deve essere prevista nella consegna anche la quantità idrica pro-capite prevista per utente pari a 1500 ml al giorno di acqua minerale naturale.

Il vitto comune sarà consegnato in contenitori multiporzione da 5 o 10 pasti e le diete speciali confezionate in monoporzione termosigillata.

Gli utensili e le stoviglie (piatti, scodelle e ciotole, posate in formato tris o bis confezionate e sigillate, bicchieri tutti in confezione monouso di plastica rigida trasparente; tovaglie e tovaglioli monouso, caraffe in vetro o policarbonato con apposito coperchio,) saranno messe a disposizione dalla dittaaggiucatrice.

6. Caratteristiche del pasto per il personale dipendente (mensa aziendale)

I pasti al personale dipendente e convenzionato dovranno essere distribuiti con il sistema self service, utilizzando stoviglie in porcellana, bicchieri in plastica, posateria in acciaio inox, con il seguente orario:

- dalle ore 12:00 alle ore 14:30 per tutti i giorni della settimana.

Gli utenti della mensa dovranno essere messi in condizione di consumare il proprio pasto caldo.

Per evitare eventuali lamentele e disservizi, la Ditta aggiudicataria dovrà garantire la possibilità di scaldare il pasto in apposita attrezzatura (es. forni a microne).

Dovrà essere quotidianamente assicurata ai commensali la presenza, in quantità sufficiente, di olio extravergine d'oliva, aceto, sale, pepe, stuzzicadenti, questi ultimi in confezioni singole.

La Ditta dovrà garantire anche per il personale dipendente la preparazione e somministrazione di vitti speciali (es. senza glutine) in ordine ad esigenze cliniche certificate.

La distribuzione dei pasti ai dipendenti ed al personale autorizzato presso i locali delle mense aziendali è di competenza della ditta appaltatrice con il sistema della linea self-service e sporzionamento delle portate calde. Pertanto tutte le prestazioni dovranno essere effettuate dal personale della ditta appaltatrice.

6 bis. Allestimento del vassoio dipendenti

Vassoio- Self-service mensa: dovrà essere utilizzato vasellame in ceramica, posate in acciaio inox che dovranno essere lavate, asciugate, lucidate, (che devono presentarsi senza tracce di acqua e di calcare) ed imbustare a tris che dovranno essere lavate, asciugate, lucidate, (che devono presentarsi senza tracce di acqua e di calcare), tris di posate in monouso rigido trasparente imbustate, bicchieri monouso in plastica rigida trasparente, tovagliolo monouso e tovaglietta coprivassoio;

7. Generi di conforto

La ditta aggiudicatrice dovrà provvedere alla fornitura di generi di conforto conformi alle caratteristiche indicate nell'allegato 2 al fine di soddisfare le necessità dei vari reparti dei Presidi Ospedalieri, delle SSS e dei Centri Diurni.

I generi di conforto verranno consegnati settimanalmente al personale delle SS.OO, che provvederà al loro controllo, controfirmando la distinta di consegna.