

## **Lotto B**

### **Capitolato per l'affidamento della gestione del “Servizio di animazione soggiorni climatici”.**

#### **Art. 1**

##### **OGGETTO**

1. Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento della gestione del servizio di animazione soggiorni climatici.

#### **Art. 2**

##### **ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

1. Il servizio di animazione dovrà essere garantito da un animatore per ogni gruppo di anziani con attività culturali, di svago e motorie che impegnino l'anziano quotidianamente. E' prevista un'attività di coordinamento degli animatori.
2. I periodi di svolgimento dei soggiorni sono: 1° periodo giugno – inizio luglio, 2° periodo fine agosto – inizio settembre.
3. Le attività si svolgeranno di norma presso località di mare e montagna.
4. Presumibilmente, sulla base dei turni organizzati nell'anno 2017, il servizio dovrà comprendere la copertura di:
  - trentuno (n. 31) turni di soggiorno della durata di 15 giorni e 14 notti
  - un (n.1) turno di soggiorno marino della durata di 8 giorni e 7 notti.L'Amministrazione si riserva di comunicare all'aggiudicatario entro il 28 febbraio 2018, 2019 e 2020 sulla base delle iscrizioni ai soggiorni climatici 2018, 2019 e 2020 un numero di turni di soggiorno superiore/inferiore a quelli aggiudicati.
2. Si precisa che il numero di turni sarà reso noto all'appaltatore entro il mese di febbraio di ciascun anno e potrà variare sulla base del numero di conferme delle iscrizioni ai soggiorni da parte degli anziani.
5. E' previsto il rapporto di un animatore per turno tenendo conto che ogni gruppo è composto da circa 30/45 anziani; un animatore può essere incaricato per più turni anche non consecutivi secondo le compatibilità del calendario.
6. Le spese di trasporto, vitto e alloggio dell'animatore sono a carico dell'Agenzia di Viaggio aggiudicataria del servizio Soggiorni climatici anziani.

#### **Art. 3**

##### **ATTIVITÀ PRIMA DEL SOGGIORNO**

1. Dovrà essere organizzato a cura dell'Aggiudicatario un apposito corso di formazione di almeno tre ore con frequenza obbligatoria per tutti gli animatori e con la presenza del coordinatore. Nella definizione dei contenuti si dovrà tener conto della specificità della terza età del Comune di Padova e delle caratteristiche del soggiorno concordate con le Agenzie Viaggio.
2. E' prevista la partecipazione dell'animatore designato, qualora possibile, alla riunione di preparazione al turno di soggiorno con gli incaricati del Comune e gli anziani iscritti al fine di presentare il programma di animazione.

#### **Art. 4**

##### **ANIMATORE**

1. Le attività da realizzare durante il soggiorno a cura dell'animatore sono le seguenti:
  - a) essere presente almeno mezz'ora prima sull'autobus al momento della partenza da Padova e al momento del ritorno a Padova e farsi carico del gruppo per tutto il soggiorno fino al rientro in città;
  - b) alloggiare nello stesso hotel del gruppo di cui è referente per fronteggiare ogni esigenza;

- c) visionare le stanze assegnate agli anziani al momento dell'arrivo in hotel al fine di verificare la corrispondenza agli standard concordati con le Agenzia Viaggio;
- d) effettuare quotidianamente il controllo delle presenze dei partecipanti;
- e) organizzare attività di animazione giornaliera durante l'intero soggiorno;
- f) monitorare quotidianamente il gradimento del gruppo sui servizi alberghieri offerti;
- g) aggiornare ogni giorno il coordinatore sull'andamento del soggiorno;
- h) garantire e mediare i rapporti con l'Agenzia, con i referenti dell'albergo e tra gli anziani;
- i) comunicare tempestivamente al coordinatore ogni eventuale situazione di difficoltà o che possa creare disagio o/e danno ai partecipanti o all'Amministrazione comunale;
- j) in caso di malessere degli anziani, allertare immediatamente i servizi di assistenza medica a seconda delle necessità (118, guardia medica, ...) e gestire la supervisione dell'idonea procedura e l'andamento dell'assistenza;
- k) avere in custodia le singole attestazioni mediche degli anziani, garantendo la privacy, che dovranno essere consegnate al personale medico in caso di necessità;
- l) in caso di infortunio e/o malattia degli anziani, successivamente agli interventi di soccorso sanitario, informare tempestivamente i familiari di riferimento e l'Agenzia di viaggio la quale attiverà i dovuti adempimenti assicurativi;
- m) provvedere e curare la stesura del cd. "diario giornaliero del soggiorno" secondo lo schema fornito dall'Ufficio Terza Età e della relazione finale in formato digitale;
- n) consegnare agli anziani e raccogliere il questionario di gradimento elaborato dall'Ufficio Terza Età e compilato dagli anziani, garantendone l'anonimato e la riservatezza;
- o) provvedere alla valutazione della qualità del soggiorno, tenendo conto anche delle osservazioni del gruppo anziani durante la vacanza, con riguardo a: camere assegnate, servizio di ristorazione, servizio di pulizia, rapporto tra il personale alberghiero e gli anziani, ecc..., che dovrà emergere anche dal "diario giornaliero del soggiorno" e dalla relazione scritta finale;
- p) restituire al momento del rientro le attestazioni mediche dei partecipanti e i questionari di gradimento compilati dagli anziani.

#### Art. 5

#### COORDINATORE

1. Le attività durante il soggiorno a cura del Coordinatore sono le seguenti:
  - a) mantenere quotidianamente contatti telefonici con gli animatori in servizio;
  - b) comunicare all'Ufficio Terza Età (di seguito Ufficio), entro il primo giorno dall'arrivo in hotel del gruppo, informazioni inerenti: il viaggio di andata, l'assistenza per lo scarico bagagli offerta dal personale alberghiero, la corrispondenza delle camere e relativi bagni agli standard previsti dal Capitolato di gara del servizio Soggiorni climatici;
  - c) inviare comunicazioni all'Ufficio di aggiornamento sull'andamento di ciascun turno di soggiorno e sull'organizzazione degli eventi (rinfresco, serate, feste, escursioni..), con cadenza almeno trisettimanale preferibilmente a mezzo e-mail o qualora richiesto o necessario a mezzo pec;
  - d) comunicare tempestivamente all'Ufficio, ogni eventuale situazione di difficoltà o che possa creare disagio o/e danno ai partecipanti o all'Amministrazione comunale;
  - e) segnalare in tempi brevi all'Ufficio eventuali rinunce o rientri anticipati dal soggiorno da parte degli anziani nonché gli arrivi posticipati in hotel e/o i rientri temporanei per accertamenti sanitari già programmati, impegni familiari, ecc...;
  - f) garantire la reperibilità telefonica per tutti i giorni dei turni di riferimento e curare il collegamento con l'Ufficio che potrà rivolgersi al coordinatore in qualsiasi momento e per ogni eventualità;

- g) effettuare sopralluoghi nelle strutture dove soggiornano gli anziani, in accordo con il Comune, nel caso siano segnalate particolari situazioni (lamentele degli anziani sulla struttura, servizi...) redigendo apposita relazione all'Ufficio;
  - h) in caso di necessità provvedere ad anticipare per conto del Comune e dietro autorizzazione dell'Ufficio le spese relative all'acquisto di materiale vario per le attività di animazione, ecc. nella misura necessaria secondo il programma;
2. Le attività a conclusione dei turni a cura del Coordinatore sono le seguenti:
- a) inviare a mezzo pec al termine di ogni singolo turno (entro max tre giorni) il "diario giornaliero del soggiorno" e la relazione finale dell'animatore di valutazione complessiva del soggiorno in formato digitale secondo il modello approvato dall'Ufficio;
  - b) fornire gli opportuni approfondimenti/chiarimenti/integrazioni, su richiesta dell'Ufficio, su questioni e/o problematiche emerse dall'elaborazione dei questionari di gradimento compilati dagli anziani a conclusione dei turni di soggiorno.

#### Art. 6

##### RISORSE UMANE

1. L'Aggiudicatario si impegna a garantire la presenza in servizio di un coordinatore e un numero adeguato di animatori (almeno n. 25).
2. Il coordinatore dovrà essere una figura diversa dal coordinatore del servizio Informanziani. La sostituzione del coordinatore potrà avvenire in casi eccezionali, per fondati motivi al fine di garantire la continuità nel servizio.
3. Il personale sarà dotato delle seguenti caratteristiche:
  - **coordinatore** in possesso di laurea almeno triennale ed esperienza documentata nell'ambito del coordinamento di attività per anziani autosufficienti di almeno sei mesi svolto nell'ultimo triennio (anche non continuativa);
  - **animatori** in possesso del diploma di scuola secondaria superiore ed un'età compresa tra gli anni 21 e gli anni 50.
4. Il coordinatore dovrà essere una figura diversa dal coordinatore del servizio Informanziani - Lotto A.

#### Art. 7

##### VALUTAZIONE E VERIFICA DELLE ATTIVITÀ

1. L'Amministrazione Comunale mantiene tramite il Settore Servizi Sociali – Ufficio Attività Creative Terza Età la titolarità di determinare i programmi, le modalità tecnico organizzative e di verifica del servizio appaltato.
2. Strumenti per consentire l'attività di valutazione sono:
  - qualità del servizio rilevata anche attraverso la somministrazione di questionari di gradimento del servizio agli utenti;
  - la rilevazione degli indicatori secondo le modalità predisposte dall'Ufficio Attività Creative Terza Età;
  - incontri di verifica tra le parti prima, durante, a conclusione dei turni di soggiorno e comunque su richiesta dell'Ente;
  - relazione finale sull'andamento dei soggiorni.