

SOGGIORNI SENIOR

Allegato 2 - Griglia requisiti soggiorni per il benessere della terza età.

INPDAP

Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica
Soggiorni Senior
Allegato 2 - Griglia dei Requisiti

Soggiorni per il benessere della terza età.

1. Soggiorni Senior.

Inpdap organizza ai sensi e per gli effetti del Decreto del Ministero del Lavoro 463/98, soggiorni per pensionati Inpdap, in condizione di autosufficienza psichica e fisica, autosufficienti, nati prima del 1 gennaio 1946, presso strutture turistiche in Italia, comprensivi di viaggio e assistenza durante il medesimo.

Per la stagione 2011, eventualmente rinnovabile per l'anno 2012, sono previsti **7.700 posti** a concorso in favore di pensionati Inpdap.

I pensionati sono ammessi ai soggiorni senior attraverso concorso pubblico, riservato ai pensionati INPDAP ed ai pensionati di altro Ente, iscritti alla "Gestione Unitaria per le prestazioni Creditizie e Sociali" per effetto del D.M. 45/07 i cui vincitori sono comunicati agli operatori affidatari nel periodo maggio –giugno di ciascuna stagione.

2. Il tema dei soggiorni

I soggiorni organizzati da INPDAP, presso località marine, montane, termali e città d'arte, e gestiti da operatori specializzati selezionati per mezzo di accreditamento, hanno lo scopo di offrire all'anziano percorsi dedicati al benessere ed alla valorizzazione e conservazione dell'autosufficienza: attività motorie riabilitative e fisioterapiche, educazione alimentare, la prevenzione diagnostica e sanitaria, le attività di stimolo culturale e ricreativo.

I servizi accessori al soggiorno sono forniti da soggetti qualificati in ciascuna disciplina sopra definita.

3. Il bacino di utenza

I 7.700 utenti provengono da ogni ambito regionale nazionale.

4. Soggiorni

I soggiorni offerti ai propri utenti da INPDAP prevedono, da parte del fornitore, la gestione delle fasi di prenotazione, del viaggio, del soggiorno in pensione completa, dell'assistenza sanitaria, della vigilanza, dei percorsi tematici, marini, montani, termali e culturali, sportivi e ricreativi, delle coperture assicurative.

Le caratteristiche tecniche di ciascun elemento componente il soggiorno sono dettagliatamente descritte nei paragrafi che seguono.

5. Informazioni telefoniche, fax , centralino

(Servizio informativo prima, durante e dopo le fasi di viaggio e soggiorno per i pensionati beneficiari, erogato dal soggetto affidatario o da corrispondente, operativi in Italia).

Per favorire la scelta del soggiorno in Italia da prenotare, è necessario offrire agli utenti, a mezzo call center operativo ogni giorno dalle 9,00 alle 17,00 con un adeguato numero di linee telefoniche, un servizio interattivo di posta elettronica, sito web, tutte le informazioni dettagliate circa la struttura sede soggiorno, mensa e attività varie, il programma di viaggio, le caratteristiche di tutti i servizi previsti, le garanzie assicurative e le varie forme di assistenza. Eventuali ulteriori informazioni utili al godimento del beneficio.

Ampia promozione del servizio informativo all'interno dei documenti relativi all'intero soggiorno.

Durante l'intero soggiorno: operatori telefonici, disponibili dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,00 alle ore 19,00 nei giorni feriali.

Almeno due recapiti telefonici, di cui uno cellulare, in possesso di un assistente.

Segreteria telefonica in italiano dalle ore 19,00 alle ore 22,00.

Servizio informativo fax.

6. Documenti di viaggio

Da inviare immediatamente dopo la conferma da parte dell'Istituto e comunque in tempo utile per l'organizzazione della partenza.

Particolare riguardo al programma di viaggio e alle indicazioni sulle fasi organizzative presso i centri di raccolta.

Depliant informativo del soggetto erogatore e della struttura ospitante.

Informazioni sulle modalità di comunicazione telefonica con la struttura ospitante tra utenti e famiglie durante il soggiorno.

Breve Guida al soggiorno.

Gadget da inviare insieme ai documenti:

1 guida delle località;

3 etichette bagagli;

1 zainetto e/o 1 marsupio con logo della società e dell'Istituto.

7. Sistema Informatico di prenotazione INPDAP

L'utente conferma la propria partecipazione e la scelta del soggiorno selezionato attraverso la struttura centrale e territoriale INPDAP. Ciascun operatore affidatario ha accesso, via web, alle proprie liste per ogni struttura selezionata e data di partenza, sul sistema di prenotazione informatico dell'Istituto.

Di ogni pensionato l'operatore dispone di indirizzi, recapiti telefonici fissi e cellulari, eventuali fax e caselle di posta attraverso cui poter procedere con i necessari contatti.

A sistema compagno, inoltre, gli stati amministrativi della pratica l'eventuale pagamento del contributo a carico del beneficiario, l'eventuale rinuncia al beneficio.

Il fornitore si impegna ad apprendere le modalità di accesso e gestione del sistema informatico INPDAP e a procedere su di esso con ogni aggiornamento relativo al programma di viaggio.

8. Organizzazione centro di raccolta

Il centro di raccolta deve coincidere **con il capoluogo della Regione** di residenza o domicilio di ciascun pensionato, o dal diverso capoluogo di regione indicato dal medesimo.

Presso il centro di raccolta nelle giornate di partenza deve essere presente evidente segnaletica con doppio logo e personale di accoglienza con badge indicante il nome dell'assistente.

Le società dovranno garantire, al centro di raccolta, nelle stazioni, nei porti, negli aeroporti di partenza, transito e arrivo, 1 assistente ogni 25 utenti che procederà con la verifica dei presenti, all'eventuale sollecito di eventuali ritardatari e al ritiro delle schede sanitarie.

In caso di smarrimento del bagaglio la società provvederà alle prime necessità dell'utente.

9. Viaggio dal centro di raccolta a destinazione finale e ritorno

Il viaggio dai centri di raccolta, corrispondenti ai capoluoghi di regione assegnati, alle strutture selezionate e viceversa, può essere effettuato con bus, nave, aereo, treno anche con modalità intermodale, garantendo le prenotazioni di posti necessari.

Servizio di check-in e di assistenza presso tutti i centri di partenza ed arrivo.

L'accompagnamento dei pensionati, durante il viaggio di trasferimento dai centri di raccolta, dalle stazioni, dai porti e dagli aeroporti di arrivo alle strutture convenzionate di destinazione e viceversa, è a carico della società.

In caso di attesa durante i transiti in aeroporto che comprenda l'ora dei pasti, la società è tenuta a provvedere alla fornitura di un cestino da viaggio o in alternativa a garantire un pasto nei locali dell'aeroporto stesso (nel caso di viaggio in pullman sosta in autogrill, in treno o nave fornitura di un cestino da viaggio).

Nel caso di trasporto a mezzo bus, preventivamente alla partenza, dovrà essere richiesto alla Polizia Municipale la verifica dei mezzi e dei loro documenti, per l'ottenimento del nulla osta all'effettuazione del servizio.

Per l'effettuazione del servizio di trasporto a mezzo bus dovranno essere utilizzati fornitori specializzati in possesso di Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 per il noleggio di autobus con conducente. Dovranno essere utilizzati mezzi di trasporto perfettamente funzionanti ed in regola con le disposizioni del codice della strada in vigore in Italia.

L'Istituto si riserva di valutare l'organizzazione dei viaggi stessi.

L'ora di partenza e di arrivo, NON potrà essere fissata prima delle ore 9,00 e dopo le ore 20,00.

In caso di ritardi, scioperi e/o altre cause, la società dovrà assicurare, a proprio carico, il pernottamento, i pasti e l'assistenza anche nei giorni non compresi nel periodo di turno.

Per eventi eccezionali, quali ad esempio gestione emergenze per atti terroristici, calamità naturali e pandemie, l'onere di spesa per pernottamento, vitto, assistenza e costo trasporto sarà a totale carico dell'Istituto.

Il Personale di assistenza e accompagnamento durante il viaggio dovrà essere in rapporto di 1:25.

Per ogni centro di raccolta e per ogni data di partenza dovranno essere previsti gruppi di 25 passeggeri o multipli di esso.

Il prezzo del soggiorno dovrà essere onnicomprensivo dei costi di trasporto di andata e ritorno.

10. Struttura ricettiva

Strutture turistiche ricettive alberghiere, così come definite dalle locali normative e dalle vigenti classificazioni, dovranno essere di categoria almeno 3 stelle o equivalenti.

La struttura dovrà possedere le autorizzazioni normative all'esercizio di attività alberghiera.

La struttura ricettiva deve avere localizzazione montana (con organizzazione specifica dell'altitudine), marina, termale (**presenza di centro termale accreditato dal S.S.N. nel livello tariffario Super**) o città d'arte.

La struttura nel proprio ambito territoriale deve disporre di:

una palestra coperta polivalente, un auditorium per almeno 50 persone con dotazioni multimediali, sale e spazi comuni, un area internet con almeno 6 pc.

La struttura ricettiva potrà ospitare da un minimo di 50 ospiti, per ogni turno di soggiorno.

Nel caso di localizzazione marina, qualora per raggiungere la spiaggia attrezzata sia necessario avvalersi di navetta, ne dovrà essere garantita la disponibilità tra le ore 8,00 e le ore 18,00 con frequenza A/R non superiore ai trenta minuti.

Nel caso di localizzazione presso città d'arte sarà consentito offrire la struttura ricettiva in comuni limitrofi nel raggio di 15 km dalla città di riferimento.

Dovranno essere previsti minimo 2 turni per stagione.

11. Accoglienza presso la struttura

- Drink di benvenuto comprensivo di aperitivo analcolico e salatini.
- Briefing informativo.
- Visita della struttura.
- Assistenza bagagli.
- Sistemazione nella struttura.

12. Accomodation

I partecipanti saranno alloggiati in camere “uso singola” (salvo diversa richiesta del partecipante) con servizi privati, forniti di doccia e/o vasca, adeguatamente arredate, dotate di tv a colori e di telefono.

Deve essere programmata la pulizia giornaliera della camera con rifacimento letti, compresi i giorni festivi, nonché dei servizi igienici e delle docce e/o vasche; la sostituzione della biancheria 2 volte a settimana, ovvero ogni qualvolta ve ne sia la necessità, la fornitura degli asciugamani con sostituzione 2 volte a settimana ovvero ogni qualvolta ve ne sia la necessità.

13. Servizi di ristorazione

Conformità alle esigenze di corretta alimentazione della fascia di età degli utenti.

Variegato e rispondente alle esigenze di tutti.

Valorizzazione cucina locale.

Calorie giornaliere pari a 2000 distribuite su tre pasti (colazione, pranzo e cena).

Colazione comprensiva di bevande calde (caffè, latte, tè, cioccolata), spremute di frutta, pane, burro e marmellata, biscotti o brioche, fette biscottate, cereali e yogurt.

Pasti comprensivi di alternativa tra due primi, due secondi di carne o pesce, un contorno di verdura cruda o cotta, frutta di stagione, dessert.

Pianificazione di menu vegetariano e per allergie a glutine o altre sostanze alimentari, da definirsi preventivamente con il partecipante.

Menù dietetico formulato in base alle esigenze dell'ospite.

Varietà dei menu e degli alimenti. Utilizzo di cibi genuini, freschi e di prima qualità.

Divieto di cibi precotti.

Congrua fornitura di acqua batteriologicamente pura e varietà di bevande analcoliche sia nella struttura che durante le attività e le escursioni e comunque non inferiore ai 2 litri giornalieri pro-capite.

Certificazione HACCP dei processi alimentari.

I cibi debbono essere preparati esclusivamente nelle cucine della struttura.

14. Servizi Accessori

Servizio di custodia valori ad eventuale richiesta.

Servizio di vigilanza notturna interna ed esterna alla struttura.

Centralino: almeno due recapiti telefonici in funzione dalle ore 9,00 alle ore 20,00, con servizio di segreteria telefonica dalle ore 20,00 alle ore 9,00.

15. Assistenza medica

La presenza continuativa presso la struttura di un medico, iscritto all'Albo professionale, nel rapporto massimo di 1:100 utenti, che, oltre ai compiti propri (servizio di primo soccorso, cura

delle patologie, ecc.), dovrà assicurare, per l'intera durata del turno, il rispetto delle norme igienico-sanitarie previste dalla legislazione vigente, il controllo HACCP della qualità e quantità dei generi alimentari liquidi e solidi utilizzati come cibo per i pensionati ;

Il medico, al momento dell'arrivo degli ospiti nella struttura, dovrà verificare eventuali casi di patologie da monitorare durante il soggiorno.

L'onere relativo a eventuali somministrazioni di cure mediche e medicinali per il primo soccorso è interamente a carico della società accreditata, così come sono a carico del medesimo tutte le spese di trasporto da/per raggiungere le strutture ospedaliere; nulla pertanto dovrà essere anticipato dal pensionato, a pena di applicazione delle penali contrattuali nell'aliquota massima.

Sono altresì interamente a carico della società eventuali rientri per motivi sanitari con accompagnatore del pari a carico della società stessa.

Tutti gli eventi di cui ai commi precedenti dovranno comunque essere coperti da idonea polizza assicurativa.

16. Staff della società.

Per ogni struttura selezionata e in favore esclusivo degli utenti INPDAP, dovrà essere presente uno staff, immediatamente riconoscibile da apposita targhetta con logo della società, oltre al nome, come sotto definito:

- a) staff direttivo: 1 persona che dovrà essere presente e reperibile per l'intera durata dell'utilizzazione della struttura. Tale personale, di età superiore ai 25 anni e in possesso di adeguato titolo di studio (diploma di secondo grado o laurea) dovrà saper far fronte ad esigenze dell'ospite e per la soluzione di problematiche sorte durante lo svolgimento della vacanza.
- b) accompagnatori: in rapporto di 1:25 (escluso il personale dello staff direttivo e medico) di età non inferiore ai 20 anni, in possesso almeno della licenza di scuola media superiore.
- c) personale medico: nel rapporto massimo di 1:100, come indicato al precedente articolo 15, che dovrà soggiornare con i senior nella struttura.

17. Programma tematico dei soggiorni

Presso ogni struttura e ogni turno di soggiorno dovranno essere organizzati moduli tematici di almeno 2 ore giornaliere, per almeno 8 giornate, dedicati all'attività motoria riabilitativa, alla fisioterapia, alle iniziative culturali, di prevenzione sanitaria, alle attività ricreative di gruppo.

In particolare:

- almeno un modulo dedicato alle attività motorie riabilitative con ginnastica dolce e altre attività sportive, con istruttori qualificati specializzati nelle discipline sportive dedicate alla terza età.
- almeno un modulo dedicato ad attività culturali e ricreative (a titolo esemplificativo: decoupage, cine forum, nuove tecnologie, neologismi, giochi di società, canto, ballo, musica, teatro, volontariato, informazioni previdenziali, assicurative, etc.) atti a stimolare le abilità psichiche e sociali;
- almeno un modulo dedicato alla prevenzione diagnostica e sanitaria.

Ciascun partecipante potrà partecipare ad ognuno dei moduli sopra citati.

Ad inizio soggiorno dovrà essere previsto un incontro collegiale di presentazione, motivazione e orientamento alla partecipazione alle attività tematiche.

L'eventuale scelta dei moduli da parte di ciascun partecipante può essere effettuato nelle fasi precedenti la partenza. Le attività organizzate da ciascun operatore presso ciascuna struttura selezionata saranno pubblicate preventivamente all'avvio dei soggiorni sul sito dell'Istituto.

18. Dotazioni struttura mare, montagna e terme.

Materiale sportivo adeguato per qualità e quantità. Per i soggiorni marini l'offerta dovrà comprendere ombrellone con lettino o sdraio a scelta dell'ospite (massimo due lettini o sdraio per ombrellone).

19. Cure Termali

- Ubicazione del centro termale internamente alla struttura o adiacente al luogo di residenza degli ospiti; se l'ubicazione dell'albergo è nelle vicinanze delle terme e, se la distanza è superiore a circa 300 metri, ma non oltre 700 metri, collegamento con le medesime tramite servizio di navetta dedicato, continuativo e coperto da polizza assicurativa per danni alle persone trasportate in corso di validità.
- Possibilità illimitata e gratuita di fruire del reparto termale, se interno alla struttura, con trattamenti convenzionati con il S.S.N.
- 8 ingressi gratuiti (4 a settimana) presso il centro termale, se ubicato fuori dalla struttura di residenza, con trattamenti convenzionati con il SSN.

- FANGOTERAPIA
malattie reumatiche (con particolare riferimento ad artrite reumatoide ed artrosi),
miosite cronica, nevralgie, neuriti.
- TERAPIA IDROPINICA
calcolosi renale, ipertensione arteriosa, dispepsie, coliti croniche, epatopatia cronica.
- TERAPIA INALATORIA (Acque salsobromoiodiche)
BPCO, riniti e sinusiti croniche.
- BALNEOTERAPIA
artrosi, fibromialgia, dermatiti croniche.
- PERCORSO VASCOLARE
patologie vascolari.

20. Altre attività culturali e ricreative

Attività di intrattenimento diurno e serale.

Organizzazione di almeno 4 serate di intrattenimento (2 per settimana).

Durante il soggiorno dovranno, inoltre, essere garantite:

- 2 escursioni giornaliere con guida turistica specializzata, in località di interesse storico, culturale, artistico o paesaggistico; le gite dovranno essere comprensive dei biglietti per l'ingresso in musei, mostre di particolare interesse, monumenti, etc.
- In caso di soggiorno presso città d'arte le giornate con visite guidate dovranno essere almeno 8
Guida turistica per visite presso città d'arte.

Durante le gite dovrà essere garantito il pranzo in locale tipico.

- 2 escursioni di mezza giornata.
- materiale di ausilio al godimento dell'escursione e briefing informativo prima dell'escursione stessa.

Per l'effettuazione del servizio di trasporto a mezzo bus dovranno essere utilizzati fornitori specializzati in possesso di Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 per il noleggio di autobus con conducente. Dovranno essere utilizzati mezzi di trasporto perfettamente funzionanti ed in regola con le disposizioni del codice della strada in vigore in Italia, nonchè, all'occorrenza, in grado di trasportare anche portatori di handicap.

Dovranno altresì essere garantiti: Kit Pronto Soccorso e assistenza medica.

Programma, integrativo a tutte le sopra descritte attività, di intrattenimento e ricreazione per il gioco e la socializzazione.

21. Coperture assicurative

In favore dei pensionati partecipanti dovranno essere sottoscritte le seguenti coperture assicurative:

Garanzie da presentare:

- furto, perdita, smarrimento e danneggiamento bagaglio: massimale di € 300,00
- assistenza alla persona con centrale operativa in funzione 24 h su 24 h, consulti medici immediati, rientro sanitario con aereo barellato, invio di un familiare, rientro anticipato, anticipo spese di prima necessita e spese mediche: massimale € 15.000,00.

Responsabilità civile verso terzi:

- massimale di € 1.500.000,00 per sinistro
- massimale di € 250.000,00 per danni a persone
- massimale di € 100.000,00 per danni a cose o animali
- massimale di € 25.000,00 per danni patrimoniali.

Infortuni :

- massimale in caso di morte € 300.000,00
- massimale in caso di invalidità permanente € 150.000,00.

Per entrambe le garanzie massima esposizione della società pari a € 300.000,00.

Tutte le garanzie vengono erogate in completa assenza di franchigia.

In ogni polizza presentata dovranno essere evidenziate le garanzie di cui sopra.

Per eventuali voli con compagnie che non prevedono coperture assicurative per sinistri aerei, la società accreditata ria dovrà provvedere alla copertura assicurativa dei posti prenotati.

22. Offerte tecniche. (Busta B)

In sede di offerta tecnica il soggetto partecipante ad accreditamento dovrà indicare e comprovare:

- il nome della struttura ospitante, con allegata certificazione all'esercizio di attività alberghiera e relativa classificazione;
- il programma di viaggio da ogni centro di raccolta alla struttura con l'indicazione della durata complessiva e del mezzo di trasporto usato per le singole tratte;
- l'eventuale fornitore di noleggio bus con autista e relativa certificazione UNI EN ISO 9001:2008;
- i moduli tematici che si intendono organizzare;
- la dichiarazione che il soggiorno possiede tutti i requisiti richiesti nel presente documento.

Pena esclusione dalla procedura di accreditamento, la proposta stessa, formulata una per ciascuna struttura, dovrà essere conforme in tutti i suoi aspetti ai requisiti prescritti dall'Istituto nel presente allegato 2 e pertanto dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentate la società sotto responsabilità civile e penale, utilizzando l'apposito schema di scheda informativa, All. 1, che forma parte integrante degli atti di procedura..

23. Offerte economiche. (Busta C)

In sede di offerta economica il soggetto partecipante ad accreditamento dovrà indicare:

- il costo unitario omnicomprendivo per singolo utente e dovrà indicare il prezzo offerto all'utente per eventuali accompagnatori non a carico di INPDAP alloggianti nella stessa stanza; ogni rapporto dell'accreditato con gli eventuali accompagnatori dei singoli utenti non coinvolge ad alcun titolo l'INPDAP.

Pena esclusione dalla procedura di accreditamento, la proposta stessa, formulata una per ciascuna struttura, dovrà essere conforme in tutti i suoi aspetti ai requisiti prescritti dall'Istituto nel presente allegato 2 e pertanto dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentate la società sotto responsabilità civile e penale, utilizzando l'apposito schema di scheda economica, all. 3, che forma parte integrante degli atti della procedura .

Per tutto quanto non previsto dalla presente griglia, si fa rinvio al regolamento parte integrante della procedura.

IL LEGALE RAPPRESENTANTE LA SOCIETA'

Firma

STRUTTURA