

Imposta di bollo assolta in modo virtuale giusta autorizzazione n. 23950/97 del 2/7/97 della Direzione delle Entrate per la Provincia Autonoma di Trento - Sezione staccata.

ALLEGATO 4)

Controfirma per deposito presso l'Ufficio Contratti del Servizio Contratti e Centrale acquisti dell'Agenzia provinciale per gli Appalti e Contratti.

**PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti
Servizio Contratti e centrale acquisti
Il Dirigente
- dott. Guido Baldessarelli -**

**IL FORNITORE
"SERENITY S.P.A."
Il Legale Rappresentante
- ing. Francesco Lo Piccolo -**

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi degli artt. 20 e 21 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.

The logo for SERENITY features the word "SERENITY" in a bold, blue, serif font. The letters are slightly shadowed and set against a light blue, stylized wave or swoosh background that curves around the text.

**PROPOSTE MIGLIORATIVE
SERVIZIO POST-VENDITA
Lotto 1**

A smaller version of the SERENITY logo, featuring the word "SERENITY" in blue serif font with a light blue wave background.



Dal 2013 Serenity fa parte del gruppo internazionale Ontex , uno dei più grandi gruppi a livello internazionale specializzato nella produzione e distribuzione di ausili assorbenti per adulti, con 17 siti produttivi in 14 paesi, tra Europa occidentale e orientale, Medio Oriente, Nord Africa, Pakistan, Australia, Cina e America. I 4 centri di Ricerca e Sviluppo dedicati, di cui uno interamente italiano e legato al marchio Serenity, sono il segnale tangibile della serietà e dell'impegno con cui vengono progettati i prodotti, all'insegna dell'innovazione e della tecnologia più avanzate.

Serenity S.p.A. è oggi tra i principali leader nel mercato italiano di ausili assorbenti per incontinenza, grazie a:

- Qualità e innovazione della gamma prodotti.
- Specializzazione e professionalità del Servizio Post-vendita e commerciale
- Attenzione alla Sostenibilità Ambientale

La Mission di Serenity è la cura e il benessere globale della persona.

Serenity fornisce un **supporto completo** alle Strutture per Anziani di tutta Italia nella gestione delle problematiche legate all'incontinenza. grazie alla proposta del metodo "Serenity Cares You": un insieme sinergico di servizi, strumenti, prodotti specifici sia per la gestione dell'incontinenza, sia per l'igiene e la cura della persona che Serenity mette a disposizione del personale medico e infermieristico delle Strutture per Anziani.

Il metodo Serenity unisce la qualità dei prodotti forniti con la qualità del servizio assistenziale e formativo nelle RSA; l'obiettivo è il raggiungimento del massimo benessere per l'ospite residente e nel contempo la massima efficienza nelle routines di lavoro degli operatori assistenziali. L'applicazione dei protocolli e delle linee guida Serenity conduce a risultati sicuri in termini di qualità assistenziale e guida ogni operatore in sicurezza e serenità nella gestione del proprio lavoro.

L'Ente con Serenity si affida dunque in mani sicure e, nel conseguimento di un risparmio economico certo, può contare su un servizio di impeccabile qualità per i propri ospiti e per il proprio personale assistenziale.

LA PROPOSTA SERENITY PER APAC – PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Obiettivo di Serenity è rispondere al bando pubblicato da APAC attraverso una proposta che si integri in modo costruttivo e concreto con il territorio e con il sistema sanitario della Provincia Autonoma di Trento.

In linea con la strategia programmatica della Provincia Autonoma di Trento, Serenity intende operare ponendo "la persona al centro", non solo attraverso una fornitura di prodotti e servizi di alta qualità, ma proponendo iniziative volte al sostegno della ricerca per il miglioramento del benessere dei cittadini intesi sia come ospiti delle RSA sia come operatori, funzionari, dirigenti, delle Residenze Assistenziali stesse e all'innovazione informatica per l'integrazione dei servizi e delle comunicazioni. In particolare, in estrema sintesi, si elencano in seguito le proposte che Serenity intende implementare, in caso di aggiudicazione:



✓ Miglioramento strutturale delle RSA:

→ nell'ottica di un miglioramento dell'efficienza gestionale delle RSA – APSP Serenity offre il proprio **supporto per la gestione dello smaltimento degli Ausili** Assorbenti utilizzati, per la diminuzione dei costi, il controllo dell'inquinamento ambientale e il riciclo sostenibile dei materiali, attraverso la concessione in comodato d'uso gratuito per tutta la durata dell'appalto, di un compattatore di rifiuti per ogni struttura partecipante. Serenity è disponibile inoltre ad organizzare sessioni formative sulla sensibilizzazione ecologica degli operatori e a fornire approfondimenti sugli aspetti legali, amministrativi, ma anche pratici e operativi per la corretta gestione dei rifiuti.

✓ Integrazione informatico / elettronica:

→ tra Serenity e le RSA-APSP: **implementazione di una piattaforma informatica, web based, on-line, per la gestione e il controllo dei consumi**, senza alcun onere a carico degli aderenti.

Tale sistema non richiede alcuna installazione di software da parte della struttura e consentirà l'estrazione e la rielaborazione dei dati di consumo in qualsiasi momento, da qualsiasi postazione, con dettaglio ad ogni singolo ospite, reparto, struttura, provincia. Si tratta di uno strumento evoluto per il controllo di gestione e che, in fase di output, produce una reportistica per tabelle, elenchi di dati e grafici, rivolta alle posizioni di coordinamento operativo ed apicali, rispettivamente di area socio-sanitaria ed amministrativo-contabile, per consentire di:

- Misurare l'efficacia dell'impiego dei materiali per gli ospiti incontinenti sulla base di un apposito protocollo.
- Rilevare gli scostamenti di risultato e di efficacia rispetto al budget prefissato e rispetto agli anni precedenti (anno solare e/o year-to-date), nell'uso dei prodotti.
- Monitorare l'impiego dei prodotti per quantità / tipologia in correlazione ai costi di approvvigionamento, con rilascio della media aziendale dei consumi tipizzati
- Confrontare i KPI della gestione di ogni struttura vs i KPI del gruppo delle strutture partecipanti (analisi dei valori medi e ponderati) o vs singole strutture ritenute benchmark del sistema.

Ai responsabili della struttura sarà sufficiente un accesso ad internet, l'inserimento di Login e Password personali per avere un quadro chiaro e preciso della situazione dei consumi e della previsione di spesa per ogni paziente / reparto/ intera struttura.

✓ Ricerca Scientifica:

→ **Serenity ha contattato il Servizio “Corporate Membership” del MUSE – Museo della Scienza di Trento**, manifestando la propria volontà, in caso di aggiudicazione, di sostenere un progetto di ricerca a cui destinare un contributo volontario di € 10.000/anno per l'intera durata

dell'appalto, rivolto alla terza età, per il miglioramento della salute e del benessere degli anziani all'interno delle RSA, per la promozione del concetto di "invecchiamento attivo" e per l'integrazione tra RSA e territorio, sia da un punto di vista infra-strutturale che sociale.

Supportando il MUSE Serenity SpA intende dimostrare attenzione nei confronti di temi come la scienza, l'innovazione, la sostenibilità ambientale, l'educazione e la cultura negli ambiti relativi alla Terza Età.

→ **Serenity partecipa e sostiene lo studio "Prevention of Moisture Lesions" (PML-Italia)** promosso dal Dipartimento di Scienze della Salute dell'Università di Genova, attraverso la Scuola di Dottorato in Metodologia della Ricerca in Scienze Infermieristiche. Lo studio osservazionale, denominato "INCOSAFE", è finalizzato alla valutazione ed all'introduzione di metodologie utili alla prevenzione delle lesioni e degli eritemi associati alla gestione dell'incontinenza mediante panni igienici assorbenti. Il disegno dello studio è "paziente-centrico"- osservazionale. I risultati dello Studio in corso verrebbero messi a disposizione del personale medico e socio sanitario delle RSA- APSP della Provincia Trento, in caso di aggiudicazione.

METODO DI LAVORO E PERSONALE SPECIALIZZATO SERENITY – PROPOSTE MIGLIORATIVE

Come specificato nel Capitolato Tecnico (par. 1.2, pag. 8, dell'All.C "Parametri e criteri di valutazione delle offerte") il presente progetto non descriverà i requisiti minimi richiesti in merito al servizio post vendita offerto da Serenity, ma verranno espone esclusivamente le proposte migliorative e/o aggiuntive.

Il team e il metodo di lavoro "Serenity Cares You" si fonda su una relazione bidirezionale tra la struttura per anziani e il personale Serenity che la segue, basata su uno scambio informativo ed operativo con i professionisti della Struttura, ma anche empatico ed emotivo, volto a creare un reciproco clima di fiducia e collaborazione. In caso di aggiudicazione, Serenity metterà a disposizione, oltre al proprio Team Senior, un servizio infermieristico bilingue (italiano – tedesco) per favorire la massima integrazione tra Infermiera ed eventuali ospiti o personale delle RSA di lingua tedesca.

Serenity dispone in Italia di un gruppo composto da più di 200 infermiere specializzate, all'interno del quale si identifica un gruppo super-specializzato di Infermiere Senior, che, avendo partecipato al corso specifico ECM "Protocollo per la scelta dei Presidi Assorbenti", possono svolgere mansioni di Tutor e Formazione di formatori nell'ambito della gestione dell'Incontinenza.

Il Servizio Infermieristico Professionale Serenity sarà a disposizione del personale delle RSA-APSP per le prime attività di formazione pratico/teorica a partire dal giorno seguente¹ all'eventuale aggiudicazione, per illustrare le caratteristiche della gamma Serenity e per impostare i primi interventi mirati in base alla

¹ Elemento migliorativo rispetto alla richiesta da Capitolato Tecnico ("attivazione del servizio entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla prima richiesta di consegna effettuata dal Fornitore all'Amministrazione contraente").

valutazione iniziale del grado di incontinenza degli ospiti.

- La disponibilità del personale, si potrà esplicitare con interventi mirati in loco entro 1 giorno dalla richiesta al call center Serenity, e si potrà effettuare anche un servizio di consulenza a distanza per qualsiasi emergenza o necessità, tramite telefono e whatsapp².
- Le riunioni di formazione del personale RSA – APSP sarà garantito con frequenza semestrale³ per ogni singolo reparto di ciascuna struttura;
- Il controllo e la gestione dei consumi e dei costi per il rispetto delle previsioni annue di spesa di ogni singola RSA-APSP, verrà assicurata con interventi mirati di monitoraggio e controllo delle scorte e degli ordini programmati, attraverso report e relazioni “Consumi e costi” presentati ad ogni singola RSA –APSP con frequenza almeno trimestrale⁴, contenente i dati dei consumi dei prodotti monouso e i relativi costi giornalieri per singolo incontinente;

SERENITY EDUCATION: PROGRAMMA DI FORMAZIONE SPECIFICO PER IL PERSONALE DELLE RSA-APSP

Immediatamente a seguito dell’eventuale aggiudicazione, Serenity contatterà le RSA per la definizione del programma di formazione personalizzato.

Serenity Education è un articolato Programma Formativo Specializzato per il personale di RSA:

- Corsi teorico / pratici per Operatori Sanitari su temi legati all’incontinenza
- Corsi teorico / pratici per operatori Sanitari su temi legati alle Corrette Procedure d’Igiene e cura dell’epidermide. Serenity propone una visione sistemica innovativa che unisce l’expertise nella gestione degli ausili assorbenti con l’applicazione delle corrette procedure di igiene e con prodotti dalle formulazioni specificatamente studiate per pelli delicate, sensibili, potenzialmente soggette ad irritazioni.
- Corso per Operatori Sanitari e personale Middle-Management sulla “Prevenzione e trattamento delle lesioni cutanee attraverso le corrette pratiche igieniche” (aggiornamento sui nuovi approcci terapeutici riguardo al trattamento delle lesioni cutanee secondo linee guida internazionali per uniformare i comportamenti dell’equipe d’assistenza mediante l’applicazione di protocolli e procedure corrette, capacità di identificazione dei soggetti a rischio che necessitano prevenzione e i fattori specifici che li espongono a rischio, utilizzando le scale di valutazione, Procedere alla stadiazione della lesione da decubito utilizzando la scala sec. il National Pressur Ulcer Advisory Panel (NPUAP), Definire le lesioni nella loro sede e valutarne l’evoluzione nel tempo).

I corsi (disponibili in diversi livelli di specializzazione) sono tenuti da Personale Infermieristico Serenity e da Docenti Universitari dalla comprovata esperienza in ambito Sanitario e Ospedaliero.

² Elemento migliorativo rispetto alla richiesta da Capitolato Tecnico che prevede interventi in loco entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta avanzata al Call Center

³ Elemento migliorativo rispetto alla richiesta da Capitolato Tecnico (“la formazione del personale (...) dovrà essere garantito almeno un incontro all’anno per ogni singolo reparto di ciascuna struttura).

⁴ Elemento migliorativo rispetto alla richiesta da Capitolato Tecnico (relazione “Consumi e costi” almeno Semestrale).

PROPOSTE FORMATIVE A FAVORE DEL PERSONALE DELL'ENTE

I moduli che Serenity propone per l'accrescimento continuo della professionalità si possono personalizzare in base al target: Dirigenza, Middle Management, Infermieri e Operatori e all'area di competenza o di interesse: Settore Medico-Scientifico, Rapporti Umani –Psicologia, Economia Gestionale, Gestione delle Risorse Umane, Psicologia del Lavoro, Gestione psicologica e clinica dell'ospite in cdr, Ambito amministrativo/legale, Organizzazione (Organizzazione di reparto: pianificazione dell'attività e delle risorse, strumenti di gestione, orari di intervento), Qualità totale: valutazione dei servizi e del Costo Globale (Total Cost Ownership).

Inoltre Serenity propone percorsi formativi ciclici con erogazione di crediti ECM, classici o a distanza, specifici per ogni categoria di partecipanti (medici, infermieri, operatori assistenziali, ecc.). Serenity garantisce l'erogazione di almeno 1000 crediti formativi ECM/anno (FAD + corsi residenziali).

PROPOSTE INTEGRATIVE AL SERVIZIO POST VENDITA:

- Visita allo Stabilimento di Produzione e al Dipartimento Ricerca & Sviluppo Serenity: due giorni con lo staff Scientifico Serenity per comprendere a fondo la filiera produttiva che sta alla base della qualità del prodotto. Location: Ortona (Chieti).
- Organizzazione di Convegni Internazionali per scambi interculturali su temi scientifici e gestionali di interesse per il personale dirigente e medico-scientifico delle RSA, con il patrocinio della dell'Università e della Provincia di Trento.
- Visita all'headquarter Ontex: due giorni a Bruxelles / Buggenhout (Belgio) con tappa presso la sede centrale del Gruppo internazionale Ontex e presso lo stabilimento di produzione centrale.
- Possibilità di acquisto dei prodotti per l'igiene e il trattamento della pelle con sconto speciale dedicato a tutti dipendenti delle rsa –apsp della provincia di trento che volessero utilizzarli per uso personale. Serenity ha attivato la piattaforma e-commerce "Serenity Shop", base ideale per l'acquisto di prodotti per l'igiene e la cura della persona da parte di tutto il personale delle case di riposo.e offre a tutti i dipendenti delle RSA –APSP della Provincia di Trento, uno sconto speciale al quale si potrà accedere solo inserendo un codice speciale personalizzato, comunicato da Serenity.
- Sostegno per l'attivazione di Laboratori di Animazione per la Terza Età. Tante piccole attività, momenti di socializzazione, occasione di interazione... la vita nelle strutture di accoglienza è fatta anche di tali appuntamenti; Serenity ritiene utile e costruttivo, sostenere anche l'attività ricreativa presso le strutture, garantendo l'organizzazione, una volta ogni 3 mesi per ogni struttura, di un evento ricreativo gestito da animatori specializzati nel mondo dell'incontinenza.
- Fornitura-prova gratuita di prodotti della linea "Serenity Skincare" per la durata di due settimane" e sperimentazione dei protocolli Serenity per l'Igiene e la cura dell'epidermide con corsi di formazione teorico-pratici tenuti da personale infermieristico specializzato.

Grazie per l'attenzione