

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PERIODO 01/01/2017-31/12/2019

Art. 1

(Definizioni di riferimento)

1. Ai fini della corretta interpretazione del presente capitolato, si intendono:
 - a) per "Ente", il Comune di Porto San Giorgio che procede all'aggiudicazione dei servizi oggetto del presente capitolato;
 - b) per appalto, il contratto a titolo oneroso, stipulato per iscritto tra l'Ente e un operatore economico (o, per esso, un consorzio o un raggruppamento temporaneo di operatori economici), avente per oggetto la prestazione di servizi oggetto del presente capitolato;
 - c) per "appaltatore", l'operatore economico prescelto dall'Ente, cui lo stesso affida l'esecuzione dell'appalto secondo le modalità definite nel presente capitolato, integrate con le indicazioni dell'offerta;
 - d) per contratto, l'atto negoziale con cui verranno ad essere formalizzati i rapporti tra l'Ente e l'operatore economico prescelto come appaltatore;
 - e) per "Nuovo Codice dei contratti pubblici" o "Codice", il D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, recante "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture";
 - f) per "specifiche tecniche", le caratteristiche che definiscono il servizio;
 - g) per "Responsabile del Servizio", il Dirigente del III Settore dell'Ente;
 - h) per "SAD" deve intendersi Servizio di Assistenza Domiciliare.

Art. 2

(Elementi generali di riferimento e oggetto dell'appalto)

- 1 Il presente capitolato regola gli oneri specifici per la realizzazione delle prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare.
- 2 Il Servizio di Assistenza Domiciliare è costituito da un complesso di interventi e prestazioni, di natura socio-assistenziale, erogate a domicilio di anziani, minori, disabili ed in genere di nuclei familiari comprendenti soggetti "fragili", a rischio di emarginazione.
- 3 Il Servizio ha la finalità di prevenire e rimuovere cause e situazioni di difficoltà, anche momentanee, consentendo la permanenza nel normale ambiente di vita e riducendo il ricorso a strutture residenziali.
- 4 Il S.A.D. è strutturato ed organizzato in modo tale da offrire le necessarie prestazioni all'utente:
 - a domicilio;
 - presso le strutture socio-sanitarie del territorio;
 - presso i luoghi di socializzazione del territorio.
- 5 I servizi oggetto dell'appalto regolato dal presente capitolato rientrano tra quelli previsti dall'art. 95, comma 3, lettera a). del D.Lgs. 50/16.

Art. 3

(Finalità oggetto dell'appalto / specifiche tecniche e prestazionali / interazioni organizzative essenziali)

L'appaltatore realizza, nel contesto del quadro di attività istituzionali dell'Ente in ambito sociale, le attività individuate nel presente articolo, con riferimento agli *standards* ed alle linee di miglioramento per ciascuno indicati nei successivi articoli, individuati come specifiche tecniche e prestazionali ai sensi dell'art. 68 del Nuovo Codice dei contratti pubblici.

L'appaltatore realizza le attività oggetto del presente appalto di seguito specificate:
Attività tipiche: Servizi di assistenza sociale CPV 85310000-5

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è finalizzato all' integrazione delle funzioni e dei compiti delle istituzioni sociali e sanitarie con l'obiettivo di:

- prevenire e rimuovere situazioni di bisogno e di disagio, consentendo al cittadino di conservare l'autonomia di vita nella propria abitazione, nel proprio ambiente familiare e sociale, nei casi in cui egli venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere completamente a se stesso, senza poter contare sull'aiuto adeguato di familiari e/o parenti, o venga a trovarsi in uno stato di necessità che comprometta la normale continuazione della propria vita;
- favorire l'inserimento e la partecipazione alla vita comunitaria, contribuendo ad impedire ogni forma di isolamento sociale;
- favorire le dimissioni da ospedali o istituti;
- promuovere l'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche;
- favorire l'integrazione e il collegamento fra i servizi socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona;
- favorire il recupero delle potenzialità residue della persona ed il mantenimento dell'unità familiare;
- favorire il miglioramento della qualità della vita al fine di perseguire un reale benessere soggettivo e sociale.
- garantire appoggio e mediazione per i bisogni materiali (autonomia personale, spostamento, attivazione di funzioni prassiche, comunicazione);
- favorire l'autonomia personale.

Le prestazioni del SAD debbono tendere al recupero, al mantenimento ed allo sviluppo del livello di autonomia nel contesto abitativo, attivando le capacità potenziali della persona o del nucleo assistito.

Le prestazioni erogate sono:

- **aiuto diretto della persona:** aiuto ad alzarsi dal letto, pulizia personale, vestizione, assunzione dei pasti, mobilitazione, ecc...
- **cura e governo della casa:** igiene dell'alloggio, cambio e lavaggio biancheria, preparazione dei pasti, spesa, ecc...
- **aiuto nel favorire la socializzazione:** coinvolgimento dei familiari, amici, rapporti con le strutture ricreative e culturali del territorio, ecc (anche a mezzo trasporto verso Associazioni e/o Centri Sociali che facilitino e stimolino le attività di socializzazione)
- **aiuto nello svolgimento di:** pratiche amministrative in genere o altri necessari collegamenti con diversi servizi socio-sanitari o enti territoriali.

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato, l'appaltatore si impegna ad operare come di seguito specificato:

- a) ad erogare le prestazioni oggetto dell'appalto presso il domicilio dell'utente o presso altre strutture sanitarie o socio assistenziali e luoghi di socializzazione del territorio cui l'utente si trova o debba recarsi temporaneamente, secondo le valutazioni dell'Ente. È riconosciuta la percorrenza da un domicilio all'altro per servizi continuativi sino ad un massimo di 10 minuti;
- b) a garantire il trasporto con mezzi propri, sostenendone il relativo onere, per il servizio di accompagnamento dell'utente presso le strutture sanitarie, socio assistenziali, luoghi di socializzazione del territorio e la consegna a domicilio di presidi sanitari forniti dall'ASUR per gli utenti del SAD programmato nonché per le prestazioni previste nel regolamento (spesa, ritiro pensione, ecc...).

- c) a garantire strumentazioni tecniche adeguate alle esigenze del servizio fornito e con idonei requisiti igienico - sanitari e di sicurezza previsti dalla normativa vigente, provvedendo, con onere a carico, a dotare il personale di adeguato corredo per il lavoro da svolgere;
- d) ad espletare il servizio con articolazione oraria giornaliera 8.00 – 20.00 ad eccezione delle giornate festive;
- e) a prestare opera di coordinamento con l'Assistente Sociale dell'Ente anche attraverso visite domiciliari, con il Servizio Civile del Comune di Porto San Giorgio ed eventualmente con l'Associazionismo, il Volontariato e le altre realtà territoriali;
- f) ad essere disponibile ad operare in caso di emergenza con un referente sempre reperibile che, in assenza di parenti e/o soggetti terzi disponibili, garantisca prestazioni minime essenziali nei giorni festivi o al di fuori dell'orario previsto;
- g) ad effettuare le prestazioni complementari (secondarie), che consistono nel coordinamento degli operatori impegnati nel servizio, programmazione dei servizi e verifica degli interventi (attività a contenuto misto operativo-sociale).
- h) a svolgere le attività rappresentate nel processo migliorativo delle prestazioni (attività migliorative – ulteriori), in quanto dallo stesso proposte come elemento di sviluppo del progetto presentato in sede di selezione (il complesso delle prestazioni e delle attività relative al presente appalto si intende integrato dalle proposte formalizzate in sede di offerta dall'appaltatore).

Le attività sopra descritte devono essere rese utilizzando risorse umane con il seguente profilo professionale:

Professionalità richiesta	Categoria e posizione economica (in base alla D.M. del 10/04/2013)
Per il servizio di assistenza: operatore addetto all'assistenza di base	B1

Tutto il personale impiegato deve possedere i seguenti requisiti di base:

- Età minima: 18 anni;
- Assolvimento dell'obbligo scolastico;
- Capacità fisiche e professionali adeguate allo svolgimento dei compiti assegnati ed idoneità sanitaria nel rispetto delle norme vigenti;
- Idoneità psicoattitudinale ad attività professionali da svolgersi in rapporto con anziani, disabili e soggetti "fragili";
- Assenza di condanne penali e di carichi penali pendenti.

Presso la Ditta aggiudicataria deve essere conservata la documentazione attestante le certificazioni sanitarie previste, le certificazioni professionali di cui sopra e quelle inerenti l'assenza di condanne penali e di carichi penali pendenti. Il Dirigente del Settore Servizi Sociali e culturali ha facoltà di verificare in ogni momento la sussistenza dei requisiti necessari per l'espletamento del servizio.

Standards minimi riferibili al numero di operatori necessari. L'effettivo numero di operatori necessario dovrà essere valutato in base alle esigenze organizzative del servizio in considerazione del numero degli utenti e delle ore assegnate.

Organizzazione del servizio: il servizio dovrà essere svolto nei giorni feriali (dal lunedì al sabato) nella fascia oraria 08:00 – 20:00.

In caso di prestazioni di emergenza potranno essere richiesti servizi anche nei giorni festivi o al di fuori dell'orario stabilito.

Potranno essere previste sospensioni temporanee dei servizi a favore di singoli utenti in base alle esigenze rilevate, su indicazione dell'Ente.

L'appaltatore deve garantire, al fine dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, la continuità del rapporto operatore/utente, nel rispetto di criteri e modalità di mobilità in merito a sostituzioni, ferie, permessi, malattie, dimissioni, nonché assicurare la tempestiva comunicazione all'Ente delle stesse sostituzioni (provvisorie o definitive). Il turn over degli operatori deve essere comunque contenuto, nel periodo dell'appalto, nel limite del 30% delle risorse umane impiegate.

Prima dell'avvio dell'appalto, l'appaltatore individua un recapito organizzativo, presso il quale attiva un collegamento telefonico e fax in funzione permanente per tutto il periodo e l'orario di funzionamento dei servizi. Presso tale recapito:

- a) presta servizio personale in grado di assicurare le tempestive sostituzioni degli operatori che dovessero rendersi necessarie;
- b) sono indirizzate anche le comunicazioni e le richieste di informazioni o interventi che l'Ente intenda far pervenire all'appaltatore, salva diversa soluzione operativa prospettata dallo stesso in termini di migliore funzionalità e medesima garanzia.

L'appaltatore individua un responsabile che risponda dei rapporti contrattuali fra esecutore ed Ente e che rappresenti la figura di costante riferimento per tutto quanto attiene all'organizzazione del servizio.

L'appaltatore si impegna ad attivare un sistema di controllo interno sullo svolgimento e sulla qualità dei servizi resi. I risultati di detto controllo vengono inviati, a richiesta, al Servizio referente dell'Ente che può anche chiederne l'integrazione, al fine di elaborare i controlli interni di cui alla normativa vigente in materia di servizi pubblici.

In relazione all'esecuzione dell'appalto, l'appaltatore individua un responsabile per i servizi affidati che risponda dei rapporti contrattuali fra esecutore ed Ente e che rappresenti per l'Ente la figura di costante riferimento dell'esecuzione e provvede a comunicarne il nominativo ed i recapiti all'Ente.

Ai sensi dell'art. 106, comma 12 del Codice, l'Ente può chiedere all'appaltatore una variazione in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal contratto che l'appaltatore stesso è tenuto ad eseguire, previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni. Nel caso in cui la variazioni superi tale limite, l'Ente procede alla stipula di un atto aggiuntivo al contratto principale dopo aver acquisito il consenso dell'appaltatore.

Il monte ore annuale presunto per la gestione dei servizi oggetto dell'appalto è indicativamente di seguito riportato: **n. 6.000 ore circa per il servizio di assistenza domiciliare;**

L'effettivo monte ore annuale sarà definito in base all'assegnazione delle ore di servizio a favore di ciascun beneficiario.

Le prestazioni dovranno essere rese secondo il piano individualizzato e gli orari stabiliti, salvo diversa espressa autorizzazione preventiva scritta da parte del Responsabile del Servizio.

L'orario di servizio settimanale che deve essere svolto dagli operatori, nel rispetto dei piani individualizzati sottoscritti e del monte ore settimanale a favore degli utenti, dovrà essere fornito all'Ente preventivamente al fine di effettuare gli opportuni controlli.

In caso di assenza degli utenti beneficiari del servizio sarà riconosciuta all'operatore l'ora di servizio per mancato preavviso.

Le varie funzioni del coordinatore verranno indicate dall'Amministrazione Comunale.

Per motivate esigenze, le prestazioni oggetto dell'appalto potranno essere aumentate o ridotte da parte dell'Ente, fino alla concorrenza di un quinto dell'importo complessivo netto contrattuale, ferme restando le condizioni di aggiudicazione, senza che l'appaltatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.

Art. 4

(Ambito di realizzazione / luoghi di esecuzione dell'appalto)

1. L'appaltatore realizza i servizi previsti in relazione al presente appalto presso il domicilio dell'utente o presso altre strutture sanitarie o socio assistenziali e luoghi di socializzazione del territorio in cui l'utente si trova o debba recarsi temporaneamente, secondo le valutazioni dell'Ente. È riconosciuta la percorrenza da un domicilio all'altro per servizi continuativi sino ad un massimo di 10 minuti.
2. L'appaltatore è tenuto ad organizzare la logistica per la distribuzione di risorse umane, attività e servizi nei luoghi nei quali l'appalto deve essere realizzato, nonché per gli spostamenti.
3. L'Ente specifica i piani di assistenza individuali.

Art. 5

(Destinatari delle attività dell'appalto e rapporti dell'appaltatore con i soggetti fruitori delle attività oggetto dell'appalto)

Le prestazioni di servizi oggetto del presente appalto sono rivolte, di norma, a soddisfare le esigenze dei cittadini residenti nel territorio comunale, che si trovano nella necessità di sostegno domiciliare per la soddisfazione dei bisogni elementari, relativi alla cura della persona, al governo della casa e alla cura della normale vita di relazione, in ossequio al principio della salvaguardia della dignità del soggetto e del nucleo familiare.

I soggetti destinatari del Servizio sono:

- coloro che si trovano in stato di malattia o invalidità tale da comportare la necessità di aiuto da parte di altre persone per un periodo più o meno lungo;
- coloro che non dispongono di sufficiente assistenza familiare;
- coloro che vivono in famiglia, ma con forte situazione di disagio ;
- coloro che si trovano in particolari condizioni di bisogno temporaneo (attestata dalla relazione dei Servizi Socio-Sanitari Territoriali).

Art. 6

(Servizi generali di supporto)

I servizi generali di supporto assicurano una corretta organizzazione e gestione del S.A.D.

In particolare, l'appaltatore dovrà garantire le seguenti prestazioni:

- integrazione e passaggio di informazioni tra operatori dei diversi poli istituzionali;
- raccordo operativo tra le attività di programmazione complessiva e gli interventi specifici sui casi;
- verifica di efficacia ed efficienza, proposta di strumenti informativi e di feedback per gli assistenti;
- punto di riferimento per gli assistenti a garanzia dell'omogeneità metodologica del servizio;
- organizzazione relativa all'assegnazione dei casi, alla gestione delle sostituzioni, alle riunioni di programmazione e alle eventuali richieste del personale;
- gestione del personale;
- assunzione diretta delle responsabilità gestionali e rappresentanza esterna;
- referente per l'Amministrazione comunale e per gli utenti e loro familiari;
- supervisione rivolta agli assistenti per promuovere lo sviluppo di tecniche di intervento, abilità relazionali e comunicative e capacità professionali;
- segreteria e gestione amministrativa.

Tali prestazioni sono intese come elementi complementari alle prestazioni oggetto di appalto e l'Amministrazione non riconoscerà pertanto nessun corrispettivo specifico.

Art. 7

(Garanzie per i soggetti fruitori delle attività oggetto del contratto/dell'appalto – Procedure di reclamo)

1. L'appaltatore assicura ai soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto i livelli qualitativi richiesti dall'Ente e predispone un sistema per la gestione delle segnalazioni e dei reclami. L'appaltatore assicura la ricezione delle segnalazioni e dei reclami presentati dalle famiglie, dai tutori o dai referenti istituzionali (es. medici di base, servizi sanitari territoriali, ecc.) dei soggetti fruitori del servizio mediante un sistema di monitoraggio e di elaborazione, finalizzato a garantire risposta immediata per l'assistenza.
2. L'appaltatore riporta tutte le informazioni relative a segnalazioni e reclami, nonché agli interventi di assistenza in risposta agli stessi in un rapporto settimanale per il referente organizzativo dell'Ente.
3. L'Ente, qualora riceva segnalazioni o reclami in ordine al servizio oggetto del presente appalto, inoltra le informazioni essenziali all'appaltatore, per gli interventi di assistenza e di risposta.

Art. 8

(Durata dell'appalto)

1. La durata del contratto relativo al presente appalto è stabilita nel periodo 1/01/2017-31/12/2019.
2. Nell'arco di durata del contratto relativo al presente appalto le attività di realizzazione dello stesso dovranno essere svolte in base all'organizzazione concordata con gli utenti ed i parenti.

Art. 9

(Obblighi dell'Ente e interazioni organizzative correlate all'esecuzione dell'appalto)

1. L'Ente mantiene le funzioni di indirizzo e coordinamento in relazione al presente appalto per assicurare unitarietà e qualità degli interventi e in particolare provvede con proprie risorse umane ed organizzative:
 - a) all'analisi della domanda generale riferita al servizio;
 - b) alla programmazione dello stesso su base temporale prolungata;
 - c) alla valutazione dei casi riconducibili al servizio;
 - d) alla determinazione dei criteri e delle modalità di rapporto con l'utenza;
 - e) alla verifica degli interventi;
 - f) ai rapporti con altre Amministrazioni Pubbliche in relazione a profili programmatori e di garanzia per l'utenza (fatti salvi i profili operativi del servizio, comunque rientranti nelle competenze dell'aggiudicataria);
 - g) alle determinazioni in ordine alle prestazioni con riferimento agli utenti/fruitori (eventuale cessazione, modifiche, ecc.).
2. L'Ente svolge le attività di propria competenza, indicate agli ultimi tre punti dell'elenco di cui sopra, in sinergia e collaborazione con gli operatori dell'appaltatore e con il referente dello stesso.
3. L'Ente si impegna altresì ad una continua collaborazione col referente del servizio all'interno dell'organizzazione dell'appaltatore, al fine di un ottimale svolgimento delle attività e di un proficuo rapporto con i fruitori delle stesse.
4. Ulteriori competenze dell'Ente sono individuabili con riferimento alle interazioni organizzative specifiche tra lo stesso e l'appaltatore desumibili dall'evoluzione effettiva delle attività inerenti il presente appalto. Per esse l'Ente e l'appaltatore definiscono protocolli operativi integrativi del contratto di appalto.
5. In relazione alle interazioni organizzative necessarie per assicurare la corretta esecuzione del contratto relativo al presente appalto, l'Ente individua quale referente organizzativo il Responsabile del procedimento, nominato ai sensi dell'art. 10 del Codice dei contratti pubblici

o il Direttore dell'esecuzione del contratto, se non coincidente con il Responsabile del Procedimento, secondo quanto previsto dal precedente art. 3.

Art. 10

(Verifiche in ordine all'esecuzione del contratto)

1. L'Ente procede alla verifica di conformità dei servizi acquisiti nell'ambito dell'appalto oggetto del presente capitolato in base a quanto previsto dall'art. 101 del Codice dei contratti pubblici.
2. Le attività di verifica di conformità dei servizi sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore.
3. Il Direttore dell'esecuzione del contratto o i soggetti incaricati della verifica di conformità dei servizi provvedono pertanto a sottoporre a verifica tecnica specifica i servizi prestati dall'appaltatore.
4. In relazione all'effettuazione dei controlli sui servizi appaltati l'Ente definisce le seguenti interazioni per l'acquisizione e la gestione delle informazioni essenziali:

Acquisizione periodica	Acquisizione occasionale
Rilevazione di dati organizzati mediante rapporto mensile elaborato dall'appaltatore.	Rilevazione di informazioni da note e reclami pervenuti ai competenti servizi dell'Ente.

5. L'appaltatore attiva un sistema di autocontrollo dei servizi gestiti, il quale deve comunque essere coordinato con i sistemi informativi e di controllo organizzati dall'Ente.
6. L'Ente può effettuare anche verifiche sulla soddisfazione degli utenti dei servizi appaltati.
7. L'Ente può realizzare, anche con la collaborazione dell'appaltatore, verifiche funzionali sui servizi appaltati, al fine di rilevarne l'effettivo impatto sul contesto socio-economico di riferimento.