



Città di Nettuno
Città' Metropolitana di Roma Capitale

CAPITOLATO SPECIALE D' APPALTO
per la
**GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
SOCIALE E ASSISTENZA DOMICILIARE DI BASE
NELL'AMBITO DEI SERVIZI DISTRETTUALI
DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA
DEL PIANO DI ZONA DISTRETTO RM H6**

PREMESSA

Nell'ambito dei progetti previsti nel Piano di Zona e di un sistema integrato di interventi socio-assistenziali del Distretto RM H 6 (Anzio, Nettuno) il Comune di Nettuno in qualità di Comune capofila intende affidare, mediante espletamento di gara d'appalto, la gestione del servizio di Assistenza domiciliare Integrata a sua volta suddivisa in Assistenza Domiciliare di Base (ADB) ed Assistenza Domiciliare Sociale (SAD) a supporto degli anziani, dei disabili, compresi i disabili psichici e dei nuclei familiari in difficoltà.

ART. 1

OGGETTO DELL'APPALTO

E' un servizio di Assistenza Integrata a domicilio dell'utenza, suddiviso in:

- **Servizio di Assistenza Domiciliare Sociale (SAD)** che prevede l'intervento della figura di operatori socio sanitari (OSS) secondo le mansioni previste dal CCNL;
- **Servizio di Assistenza Domiciliare di base (ADB)** in quanto assistenza non direttamente rivolta alla persona come previsto dal CCNL.

ART. 2

FINALITA'

La finalità dell'appalto è di offrire alle persone anziane, ai disabili, anche psichici e ai nuclei familiari in temporanea difficoltà, residenti nei Comuni di Anzio e Nettuno, un **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE** di cui all'art. 1, distinto per diversa intensità assistenziale, comunque complementare.

2.1. - Servizio di Assistenza Domiciliare Sociale (SAD): è un servizio socio-assistenziale costituito da un insieme di prestazioni rese a domicilio dell'utente e finalizzato a favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente, ad elevare la qualità della vita e ad evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale.

Il SAD è rivolto a persone residenti nei Comuni di Anzio e Nettuno e viene individuato nelle seguenti aree di intervento:

- **area della disabilità:** disabili riconosciuti ai sensi della L. 104/92 art. 3 comma 3, compresa la **disabilità psichica**;
- **area della senescenza:** anziani in età pensionabile secondo la normativa vigente, parzialmente autosufficienti o non autosufficienti;
- **nuclei familiari** in temporanea difficoltà per eccezionali eventi (malattia, temporanea inabilità, decesso di un componente di riferimento).

Gli obiettivi del servizio SAD sono i seguenti:

- ❖ consentire alla persona di conservare l'autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare e sociale, nei casi in cui venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere completamente a se stessa ed in mancanza di adeguato aiuto di familiari;
- ❖ favorire la riduzione dell'incidenza dei ricoveri e dell'istituzionalizzazione impropria;
- ❖ promuovere l'autonomia dei nuclei con componenti a rischio di emarginazione;

L'assistente, nell'espletamento delle attività previste, deve garantire le seguenti attività:

- aiuto e cura per l'igiene della persona;
- alzata e messa a letto dell'utente;
- vestizione e svestizione;
- educazione alimentare, nutrizione e/o aiuto nell'assunzione dei pasti;
- aiuto per una corretta deambulazione;
- riattivazione mobilizzazione e prevenzione piaghe da decubito;
- aiuto nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari;
- aiuto nell'assunzione dei farmaci;
- accorgimenti per una giusta posizione degli arti invalidi in condizioni di riposo;
- sostituzione temporanea in alcuni compiti delle figure parentali qualora queste siano assenti per gravi motivi o impossibilitate a gestire i loro ruoli (malattie, ospedalizzazioni, dipendenze, carcerazioni, ecc.);

Per ogni utente verrà elaborato un **Piano di Intervento** (P.I.) finalizzato a favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente, facilitando lo svolgimento delle azioni della vita quotidiana e supportando il percorso di autonomia dell'utente stesso.

2.2 - Servizio di Assistenza Domiciliare di base (ADB):

L'ADB, come il SAD, è rivolto a persone residenti nei Comuni di Anzio e Nettuno e viene individuato nelle seguenti aree di intervento:

- **area della disabilità:** disabili riconosciuti ai sensi della L. 104/92 art. 3 comma 3, compresa la **disabilità psichica**;
- **area della senescenza:** anziani in età pensionabile secondo la normativa vigente, parzialmente autosufficienti o non autosufficienti;
- **nuclei familiari** in temporanea difficoltà per eccezionali eventi (malattia, temporanea inabilità, decesso di un componente di riferimento).

Nell'espletamento delle attività previste, l'assistente, deve operare al fine di stimolare la / le persone seguite, nel mantenimento e rafforzamento delle proprie abilità nella cura del sé e delle relazioni sociali.

In particolare dovranno essere garantite le seguenti attività:

- aiuto per il governo della casa;
- aiuto per il disbrigo di pratiche amministrative, visite mediche, commissioni, ecc.
- interventi tesi a favorire la vita di relazione anche in collaborazione con le strutture e/o risorse del territorio

attraverso:

- a) il coinvolgimento delle reti di prossimità e parentali;
- b) il consolidamento e /o attivazione di rapporti con strutture ricreative, culturali, associative del territorio.

ART. 3

DURATA DELL'APPALTO

Il servizio avrà la durata di mesi 12 (dodici) a decorrere dalla data del verbale di affidamento dello stesso con possibilità di ripetizione delle prestazioni per una durata pari a quella originariamente fissata nel contratto (mesi dodici).

La Stazione Appaltante si riserva di esercitare la facoltà di rinnovo espressamente previsto per ulteriori 12 (dodici) mesi a tal fine il valore globale dell'appalto, ai fini delle soglie di cui all'articolo 28 del D.Lgs n. 163/2006, è pari ad € 1.292.448,2 oltre IVA.

Tale possibile facoltà, da esercitarsi ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante, si pone come eventualità a cui ricorrere al momento della naturale scadenza contrattuale.

In caso contrario comunque l'Ente appaltante – nelle more dell'espletamento di nuove procedure di gara - avrà facoltà di procedere alla proroga tecnica del presente appalto nei limiti delle disposizioni vigenti.

ART. 4 **MONTE ORE**

Il monte ore **massimo complessivo** dell'appalto è di **33.653** ore per tutta la durata dell'affidamento così articolato:

- n° 10.800 ore per l'assistenza domiciliare di base (ADB)
- n° 22.853 ore per l'assistenza domiciliare sociale (SAD)

Il numero di ore non è comunque vincolante ma soltanto indicativo, potendo l'Ente appaltante aumentarlo o diminuirlo in rapporto alle esigenze effettive dettate dall'attivazione/cessazione dei casi, o da eventi non prevedibili, senza che l'appaltatore possa chiedere compensi o rimborsi non contemplati in questo affidamento.

Variazioni nel numero delle ore contenute nella misura del 25% in più sul monte ore annuale, preventivamente concordate tra le parti, non comporteranno variazioni dei prezzi orari offerti in sede di gara.

Ogni variazione relativa alle modalità di erogazione del servizio e del numero delle ore per ogni anziano o disabile, dovrà essere preventivamente autorizzata dal Coordinatore del Piano di Zona, su indicazione del Referente Tecnico Distrettuale dell'ASSISTENZA DOMICILIARE.

I servizi domiciliari si svolgeranno dal lunedì al sabato nelle ore antimeridiane e/o nelle ore pomeridiane. In casi eccezionali e preventivamente concordati con il Referente Tecnico Distrettuale, possono essere previsti interventi da effettuarsi nei giorni festivi.

ART. 5 **IMPORTO DELL'APPALTO**

L'importo complessivo a base d'asta è stimato in un massimo di € **646.224,1** (oltre IVA al 4%) per tutta la durata dell'affidamento.

Gli oneri di sicurezza sono pari a zero in quanto non sono riscontrabili interferenze operative.

Il prezzo complessivo offerto deve intendersi comprensivo delle seguenti voci di costo:

- costo contrattuale, derivante dall'applicazione dei CCNL, corrispondente ai profili degli operatori impiegati, compresi eventuali integrativi territoriali; il costo orario della prestazione si ritiene comprensivo degli oneri previdenziali ed assicurativi.
- costi di coordinamento derivanti dall'autonomia organizzativa ed amministrativa dell'aggiudicataria;
- costi di ammortamento dei mezzi e delle attrezzature necessari all'espletamento del servizio;
- costi derivanti da specifici adempimenti inerenti la normativa sulla sicurezza dei

lavoratori (D.Lgs. 81/08) compresa la fornitura di una divisa idonea e dei presidi sanitari necessari all'espletamento delle mansioni proprie di ogni operatore;

- spese di trasferta e/o di raggiungimento delle sedi di servizio degli operatori e del responsabile del servizio;
- spese rimborso carburante per gli operatori sostenute per gli spostamenti da un utente all'altro o per il disbrigo pratiche per gli utenti
- spese connesse direttamente all'attività assistenziale in favore dell'utente come eventualmente specificate nel Piano di Intervento (P.I.) (es. costi per mezzi di trasporto pubblico, partecipazione a manifestazioni culturali o sociali, ecc.).

Per l'attività del Responsabile Amministrativo del Servizio (cfr. art. 6), la ditta affidataria non potrà addebitare all'Ente appaltante alcun costo aggiuntivo, in quanto tale funzione deve intendersi compresa nei costi di gestione del servizio, formulata in sede di gara.

L'ammontare effettivo del compenso dovuto dall'Ente corrisponderà al prezzo orario convenzionale indicato dalla ditta nell'ambito dell'offerta economica per ognuno dei due servizi (ADB e SAD).

Va sottolineato che l'orario di servizio prestato da ciascun operatore deve essere quello effettivamente svolto, senza tener conto dei tempi di percorrenza.

La fatturazione delle ore dovrà quindi corrispondere con le ore di effettivo servizio – attestate dagli appositi fogli firma - prestato mensilmente da ogni operatore.

Con il corrispettivo erogato dall'Ente appaltante, l'appaltatore s'intende compensato di qualsiasi suo avere o pretendere dall'Ente appaltante per il servizio di che trattasi o connesso o conseguente al servizio medesimo, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi in tutto, essendo soddisfatto dall'Ente con il pagamento del canone.

Nei periodi di sospensione del servizio non sarà riconosciuto alcun emolumento come pure nei periodi di assenza per qualsiasi motivo di una o più unità non sostituite.

Saranno comunque retribuiti i primi 30 minuti di lavoro non prestato in caso di assenza o non reperibilità dell'utente, **qualora non sia stata precedentemente comunicata.**

Viene riconosciuto un monte ore massimo pari a **250 ore annuali** (all'interno del monte orario complessivo) per gli operatori che partecipano a riunioni di verifica richieste dal Coordinatore del Piano di Zona o dal Referente Tecnico Distrettuale.

ART. 6

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'aggiudicataria è tenuta a gestire i servizi di assistenza domiciliare nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti e delle indicazioni formali, concordate con l'Ufficio di Piano del Distretto Socio-Sanitario RM H6, nonché del Progetto tecnico ed organizzativo presentato in sede di gara e di quanto disposto dal presente Capitolato.

Referenti dell'Ente Appaltante

Tutti i servizi distrettuali vengono coordinati dal Comune Capofila di Distretto – attraverso il Coordinatore del Piano di Zona e l'Ufficio di Piano o in sua assenza dal Dirigente dei Servizi Sociali del Comune Capofila.

L'Ente appaltante, di concerto con gli altri Enti del Distretto, nominerà un **Referente Tecnico Distrettuale (RTD)** dei progetti ADB-SAD.

La struttura organizzativa di riferimento per i servizi ADB e SAD è l'**Ufficio di Piano**, all'interno del quale lavorerà il R.T.D. che verrà supportato da personale amministrativo.

Referente dell'aggiudicataria

Ai fini dell'efficace gestione del servizio la ditta aggiudicataria dovrà:

- 1) individuare un **Responsabile Amministrativo del Servizio (R.A.S.)** con funzioni di coordinamento, organizzazione e produzione di ogni atto amministrativo, come sotto meglio specificato, per la corretta erogazione del servizio oggetto del presente capitolato. Il R.A.S. dovrà rapportarsi con l'Ufficio di Piano e con il Referente Tecnico Distrettuale del Servizio ADB-SAD.

Nello specifico il **Responsabile Amministrativo del Servizio** dovrà:

- curare la realizzazione e il buon andamento dei due servizi;
- coordinare le attività degli operatori (programmazione settimanale delle attività, sostituzioni, controllo fogli firma ecc.) attenendosi alle indicazioni contenute nei P.I. in merito al tipo di prestazione da erogare, alla durata, all'orario, alla frequenza dell'intervento ed alla eventuale compresenza di più operatori;
- individuare – a seguito di richiesta di attivazione del servizio e trasmissione dei P.I. da parte del RTD – l'operatore più idoneo per lo svolgimento del servizio;
- garantire la continuità del servizio provvedendo alla sostituzione del personale assente; provvedere a garantire gli interventi sia per le situazioni di emergenza (es. dimissioni ospedaliere) sia in caso di sciopero; curare i periodi di affiancamento per il personale di nuovo inserimento, secondo le modalità definite dal presente capitolato;
- assicurare e predisporre tutti i supporti organizzativi e strumentali necessari a rendere operativo il personale e controllare che questo sia dotato dell'abbigliamento adeguato e dei presidi sanitari prescritti dal servizio di prevenzione e sicurezza ambienti di lavoro;
- effettuare incontri di verifica con il Responsabile Tecnico Distrettuale (RTD) sull'andamento del servizio, con cadenza almeno mensile;
- provvedere alla tenuta di un Archivio informatico per la gestione dei dati relativi al servizio e la contabilizzazione del monte ore erogato mensilmente;
- redigere una Relazione semestrale sull'andamento generale del servizio;
- redigere i documenti necessari all'Ufficio di Piano per una opportuna ed approfondita valutazione del servizio;

La ditta aggiudicataria si impegna nella sostituzione del Responsabile Amministrativo del Servizio, su richiesta firmata dal Coordinatore del Piano di Zona o dal Dirigente del Comune Capofila, qualora ricevesse n° 3 richiami scritti nell'arco di un anno (inviati con ricevuta AR) recanti contestazioni relative all'operato dello stesso.

Accesso al servizio

Per accedere al servizio di assistenza domiciliare, le istanze devono essere presentate su apposita modulistica prestampata da ritirarsi presso l'Ufficio di Piano, il Segretariato Sociale o possono essere scaricate dai siti istituzionali dei due Comuni. Le stesse devono essere corredate da ogni documentazione utile per l'ammissione al servizio (copia di certificazione ai sensi della L.104/92 art. 3, comma 3 per i soggetti disabili, compresa la disabilità psichica, verbale invalidità, certificato medico) e dalla scheda di valutazione - ICF e/o altre scale di valutazione similari.

Ai fini dell'eventuale compartecipazione al costo del servizio, alla domanda dovrà essere

allegata la certificazione ISEE.

Le richieste possono pervenire direttamente dai cittadini o dai familiari interessati e devono essere recapitate all'ufficio del Protocollo dei Comuni di Anzio e/o di Nettuno.

Eventuali segnalazioni possono pervenire anche dai servizi territoriali o dal medico di medicina generale.

Nell'Ambito dell'Ufficio di Piano opera il RTD al quale sono demandate le funzioni di istruttoria e di valutazione delle richieste di accesso ai servizi di Assistenza Domiciliare Integrata.

Una volta pervenuta la domanda, l'unità amministrativa che opera nell'Ufficio di Piano valuta la congruità della stessa e la documentazione reddituale allegata, provvedendo inoltre all'archiviazione delle richieste attraverso un apposito registro.

Per il servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE (SAD)

Ai fini dell'ammissione al servizio, il RTD esprime il parere tecnico-professionale sul caso nell'ambito dell'Unità Valutativa Distrettuale (UVD) Anziani e Disabili per la valutazione dello stesso, come meglio specificato nel "Regolamento del SAD e ADB, nell'ambito dei servizi Distrettuali di Assistenza Domiciliare Integrata".

Per il servizio ASSISTENZA DOMICILIARE DI BASE (ADB)

Ai fini dell'ammissione al servizio, il RTD valuta il caso in modo autonomo, trattandosi di casi di bassa intensità assistenziale (ADB), evidenziando i bisogni dell'utente attraverso colloqui e visite domiciliari e stabilendo le modalità di erogazione del servizio stesso.

Tempi di attivazione dei servizi

Il RTD successivamente alla stesura dei Piani di Intervento (P.I.) per il SAD e per l'ADB, convocherà il Responsabile Amministrativo del Servizio, per presentare i casi e concordare i tempi e le modalità per la loro attivazione.

Entro **max 7 giorni** dalla comunicazione dell'avvenuta discussione e approvazione del P.I. di assistenza per i casi SAD e per i casi ADB, la ditta aggiudicataria dovrà attivare il servizio, assegnando l'operatore più idoneo.

ART. 7

PRESTAZIONI DA EROGARE PER I SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI BASE E ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE

7.1-DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI PER IL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE DI BASE

La figura professionale richiesta è quella dell'assistente di base non formato, e viene inserito in un programma individualizzato finalizzato a favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente, ad elevare la qualità della vita e ad evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale.

In particolare gli interventi da erogare si articoleranno nelle seguenti aree:

1) Aiuto e coinvolgimento per il governo della casa

- ❖ pulizia ordinaria della casa;
- ❖ cambio e lavaggio della biancheria e del vestiario dell'utente mediante lavatrice in dotazione dell'utente stesso ed eventuale utilizzo del servizio di lavanderia;

- ❖ spesa e rifornimenti;
 - ❖ preparazione pasti e pulizia della stoviglie;
 - ❖ attivazione di risorse per i problemi riguardanti la manutenzione dell'alloggio.
- 2) Aiuti atti a favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera:**
- ❖ pagamento utenze;
 - ❖ disbrigo pratiche presso servizi territoriali; ritiro ricette ed acquisto medicinali;
 - ❖ accompagnamento e spostamenti sul territorio per le commissioni quotidiane (spesa, medico, terapie ecc.) anche con mezzi pubblici o messi a disposizione dai Comuni.
- 3) Attività di socializzazione**
- Le prestazioni riguardano gli interventi da effettuare per conservare alla persona, compatibilmente con il suo livello di autonomia, le relazioni interpersonali e sociali con il contesto in cui vive, facendole superare stati di passività e di rinuncia; ed in particolare:
- ❖ facilitazione dei contatti con le strutture socio-ricreative presenti sul territorio e stimolo alla partecipazione alla vita sociale ed ad ogni iniziativa che venga dal territorio;
 - ❖ promozione, laddove è possibile, delle relazioni di buon vicinato;
 - ❖ facilitazione e stimolo delle relazioni tra l'utente e la famiglia.

Si prevede l'integrazione tra i soggetti che gestiscono l'ASSISTENZA DOMICILIARE DI BASE con le organizzazioni del Terzo settore, limitatamente alle attività che non richiedono la figura professionale già individuata per la mansione.

7.2–DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-SANITARIA

La figura professionale richiesta è quella di un **operatore formato** (Operatore Socio-Sanitario O.S.S.) e viene inserito in un programma individualizzato (P.I.) finalizzato a favorire la permanenza della persona non autosufficiente nel proprio ambiente, ad elevare la qualità della vita e ad evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale. In particolare gli interventi da erogare si articoleranno come di seguito indicato:

Aiuti atti a favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera:

- ❖ alzare l'utente dal letto;
- ❖ curare, sollecitare e controllare l'igiene della persona (aiuto per il bagno e pulizie personali),
- ❖ vestizione;
- ❖ educazione alimentare, nutrizione e/o aiuto nell'assunzione dei pasti;
- ❖ aiuto per una corretta deambulazione;
- ❖ aiuto nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari;
- ❖ accorgimenti per una giusta posizione degli arti invalidi in condizioni di riposo;
- ❖ aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare ecc.
- ❖ sostituzione temporanea in alcuni compiti delle figure parentali qualora queste siano assenti per gravi motivi o impossibilitate a gestire i loro ruoli (malattie, ospedalizzazioni, dipendenze, carcerazioni, ecc.);
- ❖ mobilitazione delle persone costrette a letto e simili.

ART. 8

PROGRAMMAZIONE E SUPERVISIONE DELLE ATTIVITA'

Per quanto riguarda la programmazione degli interventi previsti nei P.I. per il servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE e per i casi di ASSISTENZA DOMICILIARE DI BASE, i momenti di incontro e verifica tra il Referente Tecnico Distrettuale e la ditta aggiudicataria sono articolati su tre livelli:

- 1) **presa in carico dell'utente:** nell'incontro vengono illustrate le attività e gli interventi dettagliatamente specificati nel piano di intervento.
Partecipano il Referente Tecnico Distrettuale, il Responsabile Amministrativo del Servizio e l'operatore individuato per il caso.
- 2) **verifica periodica sui casi in carico:** è un incontro di verifica per monitorare il progetto e apportare le eventuali modifiche allo stesso necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel P.I.
Partecipano il Referente Tecnico Distrettuale, il Responsabile Amministrativo del Servizio e l'Operatore che segue il caso.
- 3) **Verifica finale e chiusura dei casi in carico:** è un incontro di verifica per valutare il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel P.I.
Partecipano il Referente Tecnico Distrettuale, il Responsabile Amministrativo del Servizio e l'Operatore che segue il caso.

Inoltre il Responsabile Amministrativo del Servizio avrà cura di trasmettere al Referente Tecnico Distrettuale, una relazione semestrale sull'andamento del progetto, redatta dall'operatore che segue il caso.

ART. 9

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL COSTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Per l'erogazione del Servizio di ADB e SAD è prevista una compartecipazione economica al costo del servizio, a carico dell'utente.

La ditta aggiudicataria del servizio – di concerto con l'Ufficio di Piano - dovrà provvedere al computo mensile delle ore di servizio erogate a ciascun utente, al calcolo della quota mensile di compartecipazione al servizio, alla compilazione ed alla consegna (attraverso gli operatori) all'utente del bollettino di pagamento ed alla verifica dell'avvenuto pagamento.

ART. 10

REQUISITI DEL PERSONALE

La ditta aggiudicataria dovrà garantire lo svolgimento del servizio attraverso:

- il Responsabile Amministrativo del Servizio
- operatori "non formati" (cat.A1 e cat. B1 e loro livelli orizzontali) per il servizio di Assistenza Domiciliare di Base.
- operatori "formati" (OSA, ADEST, OSS) per il servizio Assistenza Domiciliare

Sociale.

Il Responsabile Amministrativo del Servizio (R.A.S.) con funzioni di coordinatore dovrà essere in possesso di titolo professionale adeguato ed aver maturato un'esperienza documentata di almeno quattro anni nell'organizzazione dei servizi socio-assistenziali.

Il R.A.S. dovrà garantire una presenza in servizio non inferiore alle 25 ore settimanali ed essere sempre reperibile sul territorio.

A ciascun operatore verrà assegnato, per ogni utente seguito, un foglio riepilogativo mensile, concordato con l'Ente appaltante, nel quale deve essere indicato: il mese di riferimento, il nominativo dell'utente, l'ora di inizio e di termine del servizio e/o di eventuali riunioni, il totale delle ore svolte nel mese. Tale foglio riepilogativo deve essere controfirmato dall'utente e consegnato mensilmente al RTD presso l'Ufficio di Piano.

Gli operatori, fermo restando il rispetto delle competenze di indirizzo da parte dell'Ente appaltante e l'obbligo di fattiva collaborazione da parte dei medesimi, prestano il loro lavoro senza vincolo di subordinazione nei confronti dell'Ente.

Gli operatori rispondono del loro operato nei confronti degli utenti, direttamente al datore di lavoro ed al Referente Tecnico del Servizio.

La ditta aggiudicataria si obbliga inoltre a:

- **garantire la continuità del servizio** durante tutta la durata dell'appalto, prevedendo la sostituzione immediata del personale assente per eventi non programmabili (malattia, impedimenti improvvisi) **entro massimo 4 ore dall'orario previsto dell'effettuazione del servizio**. In ogni caso, qualora la Ditta non fosse in grado di garantire il servizio programmato è tenuto a ripristinare il servizio non oltre il giorno successivo previa detrazione dal monte ore del servizio non prestato;
- **operare** con un numero adeguato di operatori tali da limitare il fenomeno del turnover, per quanto possibile, compatibilmente con l'applicazione del contratto di lavoro di categoria.
- **valutare**, di concerto con l'Ente appaltante, eventuali provvedimenti da adottarsi nei confronti di operatori giustificatamente ritenuti non idonei nell'espletamento del servizio;
- **sostituire** l'operatore nei casi in cui il Referente Tecnico Distrettuale accerti che lo stesso non si sia inserito adeguatamente nell'ambito familiare. In caso di sostituzione definitiva dell'operatore, il RTD e il Responsabile Amministrativo del Servizio concorderanno le modalità di affiancamento da parte del nuovo operatore, che non dovrà comunque essere inferiore ad un minimo di ore quattro e ad un massimo di ore otto e non dovrà comportare costi aggiuntivi a carico dell'Ente, che riconoscerà le ore relative ad un solo operatore.
- **garantire** la formazione e l'aggiornamento del personale pari ad un minimo 24 ore annue pro-capite o comunque pari a quanto dichiarato nel Progetto del Servizio presentato ai fini dell'aggiudicazione.

Contestualmente alla sottoscrizione del **verbale di affidamento del servizio** l'aggiudicataria dovrà presentare l'elenco nominativo del personale addetto al servizio, compreso il Responsabile Amministrativo del Servizio e gli operatori che verranno impiegati per le sostituzioni, con l'indicazione della relativa qualifica, del titolo di studio posseduto nonché di eventuali ulteriori titoli e attestati in possesso degli stessi attinenti ai settori anziani e disabili. Tale elenco dovrà essere costantemente aggiornato.

La sostituzione del personale assente per malattia dovrà essere garantita dalla Ditta

aggiudicataria e comunicata in tempi immediati.

In caso di sostituzione per ferie o altre assenze programmate la comunicazione relativa al nominativo del sostituto e agli orari di servizio, dovrà pervenire al Referente Tecnico Distrettuale con un anticipo di **almeno 7 giorni**.

Sicurezza sul lavoro e obblighi assicurativi

La ditta aggiudicataria è tenuta ad assicurare che lo svolgimento del servizio avvenga nel rispetto delle norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni, di igiene e di sicurezza del lavoro, in particolare delle norme previste a carico del datore di lavoro dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. e dovrà comunicare, al momento della stipula del contratto, il nominativo del responsabile della sicurezza.

La ditta aggiudicataria è responsabile dei danni che dovessero occorrere agli utenti del servizio o a terzi nel corso dello svolgimento delle attività, imputabili a colpa dei propri operatori o derivanti da gravi irregolarità o carenze delle prestazioni.

E' tenuta pertanto a stipulare idonea polizza assicurativa dei propri operatori per responsabilità civile verso terzi, per eventuali danni da essi causati nell'espletamento del servizio, esonerando l'Ente da ogni eventuale responsabilità per danni occorsi agli addetti o da loro arrecati a persone o cose, conseguenti alle attività svolte e da qualsiasi causa determinati. **Il massimale della polizza non dovrà essere inferiore ad € 3.000.000,00 (tre milioni)**. Copia della polizza dovrà essere trasmessa all'Ente appaltante prima dell'inizio delle attività.

Il personale incaricato, durante il servizio dovrà essere dotato dalla ditta:

- ❖ del cartellino di riconoscimento;
- ❖ di una divisa costituita da casacca e pantalone;
- ❖ di mezzi e strumenti igienico sanitari funzionali allo svolgimento delle mansioni (guanti, mascherine, ecc.) ed ogni ulteriore ed eventuale strumentazione a norma di legge adeguata ai compiti assegnati (scale, scarpe antiscivolo, ecc.).

Nell'attuazione delle prestazioni dei servizi di assistenza domiciliare di base gli assistenti dovranno utilizzare mezzi, attrezzature ed articoli forniti dalla Ditta aggiudicataria come carrelli, scope, panni, detersivi, ecc.

In sede di presentazione dell'offerta è obbligatorio presentare la lista dei materiali e dei prodotti di pulizia nel rispetto della vigente normativa in tema di sicurezza.

Il personale a contatto con l'utenza pertanto dovrà essere in possesso di tutte le certificazioni sanitarie relative all'idoneità psico-fisica richiesta dalla legge.

Formazione e supervisione

La ditta aggiudicataria si impegna a garantire per il personale impiegato nel servizio una costante opera di formazione ed aggiornamento per un minimo di 24 ore annuali pro-capite e comunque a rispettare quanto proposto in fase di gara nel progetto tecnico in merito alla formazione. A tal fine con cadenza annuale presenta all'Ente appaltante una relazione relativa alle iniziative di formazione ed aggiornamento sostenute dagli operatori impegnati nei servizi oggetto del presente capitolato.

La ditta dovrà altresì garantire ore di supervisione, singola o di gruppo, a favore

degli operatori al fine di supportare gli stessi su eventuali criticità derivanti dallo svolgimento del servizio.

Il costo di tale formazione e supervisione dovrà essere incluso nel prezzo offerto.

Rispetto privacy

Il personale della ditta aggiudicataria è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 l'aggiudicataria è responsabile dei dati in suo possesso riguardanti gli utenti in carico e, pertanto, deve curare tutti gli adempimenti previsti in tema di sicurezza e conservazione dei dati. L'aggiudicatario assume ogni responsabilità ed oneri nei confronti dell'Ente per danni derivanti dalla mancata adozione di provvedimenti utili alla salvaguardia della privacy delle persone coinvolte e degli strumenti utilizzati nella gestione del servizio.

Dovrà essere impiegato nel servizio appaltato personale di fiducia che dovrà osservare scrupolosamente gli oneri e le norme previste dal presente capitolato.

L'aggiudicataria si impegna a richiamare, multare e, se nel caso, sostituire i dipendenti che non osservino una condotta irreprensibile.

Le segnalazioni e le richieste del RTD, del Coordinatore del Piano di zona o degli operatori dell'Ufficio di Piano in questo senso saranno impegnative per l'aggiudicataria.

La ditta dovrà altresì impegnarsi a sostituire quel personale che abbia dato luogo ripetutamente alla non osservanza di norme contenute nel presente capitolato nonché norme regolamentari emanate in vigenza dell'affidamento.

ART. 11

PROPOSTE MIGLIORATIVE DEL SERVIZIO

Ogni ditta concorrente avrà la facoltà di proporre delle attività a miglioramento del servizio offerto che verranno valutate in termini di miglior punteggio nell'ambito dell'offerta tecnica (cfr. Disciplinare di gara). In caso di aggiudicazione tali proposte verranno ritenute vincolanti per la ditta aggiudicataria, costituiranno parte integrante del servizio e saranno riportate nel contratto.

Tali proposte potranno in particolare riguardare:

- ❖ **inserimento di figure professionali aggiuntive** quali ad esempio: assistenti sociali, educatori, terapisti occupazionali, podologo, parrucchiere, barbiere. Per tali figure dovrà essere specificato il monte ore offerto, nonché le modalità di impiego.

Nello specifico **l'assistente sociale** dovrà:

- affiancare il RTD nelle visite domiciliari di attivazione dei casi;
- collaborare con il RTD nella redazione dei P.I., effettuare visite domiciliari periodiche o quando se ne ravvisi la necessità per la verifica degli interventi;
- curare l'aggiornamento e la verifica del singolo P.I. con l'operatore referente del caso;
- aggiornare in tempo reale il RTD in relazione a modifiche, interruzioni, sospensioni dei casi.

- ❖ **Servizio di telesoccorso** destinato in prevalenza ad anziani soli;
- ❖ **Fornitura di autovetture** da destinare agli spostamenti degli utenti sul territorio

- distrettuale (Anzio e Nettuno) per le attività connesse alla realizzazione del P.I.;
- ❖ **Interventi di pulizia straordinaria degli alloggi** degli utenti in caso di necessità, su richiesta dell'Ente appaltante
 - ❖ **sistemi informatizzati** per la rilevazione della presenza in servizio degli operatori;
 - ❖ Altre attività/proposte ritenute migliorative del servizio.

Per tutte le eventuali attività migliorative proposte e ritenute ammissibili e compatibili con il servizio di Assistenza Domiciliare, la ditta aggiudicataria non dovrà richiedere alcun compenso aggiuntivo né a carico dell'Ente né a carico dell'utente e della sua famiglia. Qualora le proposte prevedano comunque un costo lo stesso deve essere esplicitato.

ART. 12

PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'AGGIUDICATARIA

La ditta aggiudicataria **entro 15 giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione del servizio** dovrà:

- ❖ individuare il Responsabile Amministrativo del Servizio (R.A.S.) sempre reperibile che sarà il punto di riferimento per la risoluzione di problemi organizzativi o funzionali che dovessero sorgere nel corso della durata dell'appalto; tale operatore si relazionerà con il Referente Tecnico Distrettuale e con il Coordinatore del Piano di Zona;
- ❖ attivare una sede operativa (se non già presente) sul territorio distrettuale (Anzio-Nettuno).
- ❖ garantire la salvaguardia dei livelli occupazionali dei lavoratori coinvolti, valutando tutti gli strumenti previsti dal CCNL delle Cooperative Sociali in tema di Cambio di Gestione, essendo questo settore particolarmente contraddistinto da questo fenomeno.
- ❖ garantire comunque la presa in carico del servizio entro **un massimo di 30 gg** dalla comunicazione di aggiudicazione.

ART. 13

ONERI DELL'AGGIUDICATARIA

La Ditta aggiudicataria tra gli oneri che andrà ad assumere con il presente Capitolato dovrà far fronte al corrispettivo orario fissato sia in relazione a quanto offerto per l'aggiudicazione, sia in conformità a quanto stabilito dal vigente C.C.N.L. applicabile a ciascun livello professionale utilizzato nella gestione del servizio, con inclusione delle ore dirette alla programmazione e verifica degli interventi, delle soluzioni organizzative adottate per la formazione e supervisione permanente degli operatori e dei tempi di percorrenza per il raggiungimento dei luoghi di lavoro.

E' fatto obbligo per l'aggiudicataria l'osservanza delle norme civili, assicurative, previdenziali e contrattuali disposte a favore del personale secondo quanto voluto dal C.C.N.L. in connessione alle qualifiche ricoperte.

L'aggiudicataria, inoltre, è tenuta all'osservanza di tutte le leggi e regolamenti in vigore o che saranno emanati, in costanza di convenzione, in materia sia di assunzione al lavoro sia di igiene e sicurezza del lavoro stesso.

L'Ente appaltante potrà, in qualsiasi momento, richiedere all'aggiudicataria, l'esibizione del Libro Unico del Lavoro, del DURC e buste paga, al fine di verificare la corretta attuazione

degli obblighi inerenti all'applicazione del CCNL di riferimento e/o degli altri tipi di rapporti diversi da quello subordinato previsti dalla Legge n° 142/2001.

Qualora l'aggiudicataria non risulti in regola con gli obblighi di cui sopra, l'Ente appaltante procederà alla risoluzione del contratto e all'affidamento del servizio alla seconda in graduatoria.

Alla parte inadempiente vengono addebitate le maggiori spese sostenute dall'Ente.

ART. 14

COMPITI DELL'ENTE APPALTANTE

L'Ente capofila - attraverso il Coordinatore del Piano di Zona ed il Referente Tecnico Distrettuale (R.T.D.) - cura l'organizzazione, la verifica e la riprogrammazione dei servizi e si impegna:

- ❖ a garantire la massima collaborazione con gli operatori impegnati nel servizio al fine di assicurare risultati ottimali nell'interesse degli utenti;
- ❖ ad effettuare in ogni momento e comunque mediante visite periodiche presso il domicilio degli utenti, controlli sulle condizioni degli utenti stessi, sull'idoneità e funzionalità delle prestazioni fornite dalla ditta aggiudicataria;
- ❖ a fornire alla ditta aggiudicataria ogni informazione necessaria ed utile per la migliore assistenza di ciascun utente.

La professionalità, la scrupolosità e l'accuratezza con cui vengono svolte le attività e le prestazioni, sono sottoposte alla sorveglianza ed al controllo dell'Ente appaltante.

ART. 15

CORRESPONSIONE DEL COMPENSO

L'Ente appaltante si obbliga a pagare il corrispettivo del servizio reso alla ditta aggiudicataria mediante pagamento in rate mensili posticipate **conseguenti a presentazione di fatture distinte relative alle ore di effettivo servizio svolte per il servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE SEMPLICE e per il servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE DI BASE.**

Con tale corrispettivo l'aggiudicataria si intende soddisfatta per ogni sua spettanza nei confronti dell'Ente appaltante per il servizio di che trattasi e non ha quindi alcun diritto a nuovi o maggiori compensi.

La liquidazione dei corrispettivi dovuti alla cooperativa aggiudicataria avverrà nei termini di legge, previa verifica della regolarità della stessa.

La presentazione delle fatture al Protocollo dell'Ente appaltante deve essere preceduta dalla consegna all'Ufficio di Piano delle tabelle riepilogative delle ore effettivamente erogate per il servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE SEMPLICE E ASSISTENZA DOMICILIARE DI BASE alle quali dovranno essere allegati i fogli firma controfirmati dagli utenti.

Costituisce motivo di formale contestazione la mancanza dei fogli firma o la loro inesatta compilazione.

In caso di ritardato pagamento, l'aggiudicataria non potrà sospendere il servizio pena la rescissione del contratto.

La liquidazione delle fatture potrà essere sospesa qualora, nel periodo di riferimento, siano state formalmente contestate all'affidataria inadempienze nell'erogazione del servizio o inesattezze nella fatturazione delle ore erogate. In tal caso la liquidazione sarà effettuata

dopo la notifica della comunicazione delle decisioni adottate dall'Ente appaltante.

ART. 16

REVISIONE DEL PREZZO

Non sono ammesse revisioni del prezzo durante lo svolgimento del servizio affidato.

ART. 17

GARANZIE E RESPONSABILITA'

L'aggiudicataria è tenuta –come già indicato all'art.10- a stipulare idonea polizza assicurativa dei propri operatori per responsabilità civile verso terzi, per eventuali danni da essi causati nell'espletamento del servizio, esonerando l'Ente da ogni eventuale responsabilità per danni occorsi agli addetti o da loro arrecati a persone o cose, conseguenti alle attività svolte e da qualsiasi causa determinati. Il massimale della polizza non dovrà essere inferiore ad € **3.000.000,00 (tre milioni)**.

ART. 18

CAUZIONE DEFINITIVA

L'aggiudicataria, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del contratto, dovrà effettuare un deposito cauzionale a mezzo polizza fidejussoria assicurativa o bancaria, a favore dell'Ente appaltante e nella misura del 10% del corrispettivo annuo richiesto.

ART. 19

PENALITA'

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo imputabile alla ditta aggiudicataria e da questa non giustificato, il servizio in oggetto non venga espletato anche per un solo giorno o non sia conforme a quanto previsto dal capitolato speciale d'appalto e dal progetto presentato in sede di offerta, l'Ente appaltante applicherà all'aggiudicataria una penale, **pari ad un minimo di € 500,00** in caso di mancato espletamento del servizio (in tal caso la penale deve comprendere sia il corrispettivo relativo al servizio non svolto, sia una somma di penale vera e propria) e fino **ad un massimo di € 10.000,00** in caso di non attuazione del progetto di assistenza presentato o di gravi violazioni commesse dall'operatore a danno dell'utente (la penale viene graduata in base all'importanza della violazione).

L'applicazione della penale sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza. L'aggiudicataria, nei **15 giorni** dalla data di notifica dell'inadempienza potrà presentare le proprie giustificazioni.

Se la ditta aggiudicataria dovesse essere sottoposta al pagamento di tre penali, il contratto si intende rescisso e verrà aggiudicato alla seconda in graduatoria. L'Ente riscuote la fidejussione a titolo di risarcimento del danno e addebita, alla parte inadempiente, le maggiori spese sostenute.

ART. 20
DOCUMENTAZIONE DELL'AGGIUDICATARIA

A seguito di aggiudicazione del servizio, l'Ente farà richiesta all'Aggiudicataria della documentazione di rito e del versamento delle spese necessarie ai fini della stipulazione contrattuale.

La presentazione di tutta la documentazione, che l'Ente si riserva di elencare al momento della richiesta, dovrà comunque avvenire entro il termine perentorio di giorni **10 (dieci)** dalla comunicazione da parte dell'Amministrazione.

Analoga disposizione si sancisce anche con riguardo al deposito della idonea garanzia fidejussoria come dal precedente art. 18.

La mancata o irregolare presentazione della certificazione richiesta comporterà la revoca dell'aggiudicazione disposta dall'Ente appaltante.

ART. 21
DIVIETO DI SUBAPPALTO

E' vietato cedere o subappaltare il servizio assunto pena l'immediata risoluzione della convenzione e la perdita del deposito cauzionale, salvo ulteriore risarcimento dei maggiori danni accertati. In caso di associazioni di imprese e di consorzi non si considerano subappaltati i servizi che sono stati imputati alle rispettive imprese.

ART. 22
CONTROVERSIE

Per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti nell'applicazione della presente convenzione e che non dovesse essere risolta tra le parti sarà competente il Foro di Velletri.

ART. 23
RINVIO AD ALTRE NORME

Per quanto non previsto *dal presente Capitolato*, si applicano le disposizioni dettate dalle normative vigenti in materia e le norme di cui all'art. 1321 e segg. del Codice Civile.

La ditta aggiudicataria è tenuta al rispetto di tutte le norme e regolamenti riguardanti la materia.