



**Capitolato d'appalto per la gestione del servizio di assistenza  
domiciliare e centri diurni dei presidi territoriali  
dell'Azienda Pedemontana sociale.**

**CIG N. 034455609B**

## **CAPO I NORME RELATIVE ALLA GARA**

### **Art.1 Premessa**

1. A decorrere dall'1.01.2008 è stata istituita dai Comuni aderenti alla Associazione Intercomunale della Pedemontana parmense: Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza, Traversetolo, l'Azienda Consortile territoriale per i servizi alla persona " Pedemontana Sociale ", allo scopo di gestire i servizi sociali degli Enti citati.
2. L'azienda è stata iscritta alla CCIAA di Parma in data 28.12.2007 ed è operativa dalla medesima data ;
3. L'azienda, di proprietà interamente pubblica, è dotata di personalità giuridica ed è classificata giuridicamente quale ente pubblico economico.
4. In ottemperanza alle prescrizioni della L. R. n.7/94, così come modificata dalla legge regionale n.6/1997 ed in conformità a quanto previsto della legge n. 381/1991 e dal decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 (in quanto richiamato e applicabile), la predetta azienda intende affidare ad una impresa sociale specializzata nella progettazione e gestione di servizi sociali o ad una cooperativa sociale o ad altri soggetti abilitati, per la durata di anni due, la gestione dei servizi di assistenza domiciliare e Centro diurno relativi ai territori compresi nei Comuni facenti parte della stessa Azienda.

### **Art. 2 Oggetto dell'appalto**

1. Il presente appalto, indetto da Azienda Pedemontana Sociale (di seguito denominata Azienda), con sede legale in Collecchio – V.A.Moro n.13 – ha per oggetto l'affidamento di interventi suddivisi per:
  - a) interventi presso le strutture semiresidenziali dei centri diurni,
  - b) interventi di assistenza domiciliare (SAD) rivolto ad anziani, disabili ed, in genere, a nuclei familiari con soggetti fragili e/o a rischio di emarginazione e disagio sociale, al fine di consentire la permanenza presso il luogo abituale di vita e ridurre/limitare il ricorso a ricoveri in strutture residenziali, conformemente alle normative nazionali e regionali in materia, con particolare riferimento a:
    - legge 8 novembre 2000 n.328: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
    - legge regionale Emilia Romagna 12 marzo 2003 n.2: " Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
    - DGR.1206/2007: "Fondo regionale per la non autosufficienza - indirizzi attuativi della deliberazione G.R. 509/2007";
    - DGR 1230/2008: " Fondo regionale per la non autosufficienza –disabili.
    - Deliberazione dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna n.175 del 22.05.2008 in approvazione del Piano Sociale Sanitario per il periodo 2008-2010,
    - Nel rispetto della programmazione distrettuale del sistema degli interventi e dei servizi sociali.
2. Per la descrizione puntuale dei servizi si rinvia al documento di cui in allegato

**Art. 3**  
**Prezzo a base d'asta**

1. L'importo a base d'asta è di €. 2.058.340,00 iva esclusa per il biennio **1.08.2009 – 31.07.2011**, così ripartiti:

dal 01/08/2009 al 31/07/2010: 1.029.170,00

dal 01/08/2010 al 31/07/2011: 1.029.170,00

a titolo del tutto indicativo viene così determinato:

<b>TIPOLOGIA SERVIZIO</b>	<b>INTERVENTI ANNUE STIMATE</b>
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	34.500
CENTRO DIURNO ANZIANI	14.000

- a) Tale importo risulta determinato dal prodotto del prezzo intervento a base d'asta moltiplicato per n. 48.500 interventi, stimati come necessari per lo svolgimento dei servizi affidati, ove per "intervento" si intende una prestazione lavorativa comprensiva di 1 ora di lavoro, degli spostamenti e delle spese accessorie previste dal programma/progetto individualizzato predisposto dal committente, nell'ambito della base d'asta del presente Capitolato. Saranno liquidati, in ogni caso, gli interventi effettivamente resi. Il prezzo intervento a base d'asta è di €.2100 Iva esclusa. Tale importo è comprensivo di tutto quanto necessario alla Ditta per l'espletamento delle prestazioni richieste così come configurate nel presente capitolato e risultanti dall'offerta di gara.
- b) L'Azienda si impegna a corrispondere una tariffa intervento maggiorata rispetto a quella base, per prestazioni corrisposte dalle ore 22,00 alle ore 6,00 ed in giornate festive.

**Art. 4**  
**Criterio di aggiudicazione**

1. Il servizio sarà aggiudicato con procedura aperta con il sistema dell'offerta economicamente più vantaggiosa avuto riguardo a quanto previsto dall'art.10 della L.R. Emilia Romagna n.7/1994 e successive modifiche ed integrazioni, sulla base dei seguenti criteri:
- a) Elementi qualitativi (offerta tecnica) **punti 60**
- b) Elementi quantitativi (offerta economica) **punti 40**
2. L'Amministrazione si riserva di aggiudicare l'appalto anche in presenza di una sola offerta valida.
3. Non saranno ammesse offerte in aumento
4. L'offerta economicamente più vantaggiosa verrà valutata sulla base degli elementi dettagliati nel bando di gara.

**Art. 5**  
**Deposito cauzionale provvisorio e definitivo**

1. L'aggiudicatario che intende partecipare alla gara dovrà presentare, unitamente all'offerta, cauzione provvisoria pari a Euro 102.917,00 corrispondente al 5% dell'importo dei servizi, costituita con le modalità previste dall'art.75 del DL.vo n.163/2006 che viene applicato in via analogica
2. Nel caso di concorrente in possesso della certificazione di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9000, la cauzione provvisoria è ridotta del 50% .

3. In tal caso dovrà essere prodotta copia della certificazione di sistema di qualità sottoscritta per copia conforme dal legale rappresentante dell'aggiudicatario con allegata copia di un documento di identità ai sensi del DPR 445/2000.
4. L'impresa che risulterà aggiudicataria della gara sarà invitata a costituire il deposito cauzionale definitivo pari al 10% dell'importo di aggiudicazione del servizio, a garanzia delle prestazioni previste dal contratto stesso da effettuarsi mediante fideiussione bancaria o assicurativa a favore dell'Azienda Pedemontana sociale.
5. Le fideiussioni prestate devono avere validità fino alla scadenza del contratto.
6. L'impresa aggiudicataria è obbligata a reintegrare la cauzione di cui l'Azienda abbia dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.
7. La cauzione sarà vincolata e restituita all'aggiudicatario al completamento degli obblighi contrattuali, dopo che sia intervenuto favorevolmente il controllo definitivo e sia stata risolta ogni eventuale contestazione.

## **CAPO II**

### **NORME GENERALI**

#### **Art. 6**

#### **Stipulazione del contratto ed inizio del servizio**

1. L'aggiudicatario, entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione dovrà consegnare agli Uffici Amministrativi dell'Azienda i documenti necessari alla stipula del contratto provvedendo al versamento di tutte le spese conseguenti, ivi compresa la somma per i diritti di segreteria. Le spese di bollo, di registrazione, di quietanza, inerenti alla sottoscrizione del contratto, sono a carico dell'aggiudicatario aggiudicatario.
2. Fanno parte del contratto e ne formano parte integrante anche se non dovessero essere materialmente allegati i seguenti documenti:
  - a) l'offerta dell'aggiudicatario e le relazioni dell'offerta tecnica;
  - b) il capitolato d'appalto;
  - c) l'atto di aggiudicazione.
3. L'aggiudicazione del servizio è subordinata all'accertamento da parte degli organi competenti dell'insussistenza di cause ostative in capo all'aggiudicatario come previsto dalla normativa vigente.
4. Qualora dall'accertamento risulti l'esistenza di alcuna delle cause ostative previste dalla legge l'Azienda provvederà all'annullamento dell'aggiudicazione ed all'incameramento della cauzione provvisoria.
5. L'aggiudicatario se richiesto dall'azienda dovrà attivare il servizio dopo l'aggiudicazione definitiva anche nelle more di perfezionamento del contratto .

#### **Art. 7**

#### **Durata – rinnovo – proroga del contratto**

1. Il contratto avrà la durata di anni due decorrenti dal 01/08/2009 al 31/07/2011 e potrà essere eventualmente prorogato al massimo per un egual periodo con apposito atto dell'azienda, alle medesime condizioni, previo accordo fra le parti e accertamento, ai sensi di legge della sussistenza di ragioni di convenienza e pubblico interesse.
2. E' facoltà dell'Azienda, nelle more dell'espletamento del nuovo appalto, stabilire una proroga per un periodo non superiore a ulteriori mesi sei. Tale proroga dovrà essere autorizzata con apposito **atto dell'azienda**.
3. Alla data di scadenza del contratto lo stesso si intenderà cessato senza alcuna ulteriore comunicazione da parte dell'Azienda.
4. Il contratto potrà essere rinegoziato, anche prima della scadenza, d'intesa tra le parti firmatarie in conseguenza di variazioni nel quadro normativo di riferimento con particolare riferimento all'entrata a regime della normativa regionale sull'accreditamento. Non potrà comunque essere rinegoziata la durata e il corrispettivo scaturente dall'offerta di gara se non in termini di ribasso ulteriore a favore dell'azienda.
5. L'Azienda si riserva la facoltà di autorizzare, con apposito atto, il subentro e/o la cessione del presente contratto ad altro ente o organismo dandone semplicemente comunicazione all'aggiudicatario .

#### **Art. 8 Revisione prezzi**

1. Ai sensi dell'art.115 del dl.vo 163/2006, la revisione prezzi è effettuata annualmente, con esclusione del 1° anno contrattuale, sulla base dell'istruttoria condotta dai competenti Uffici Amministrativi dell'Azienda, dietro richiesta documentata dell'Aggiudicataria. Detta revisione verrà esclusivamente calcolata in misura corrispondente alle variazioni dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo delle famiglie, degli operai riferito all'anno contrattuale precedente.

#### **Art. 9 Assicurazioni**

1. L'aggiudicatario è responsabile per danni che dovessero incorrere agli utenti del servizio o a terzi nel corso dello svolgimento dell'attività ed imputabili a colpa dei propri operatori o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni. Esonera altresì l'Azienda per danni diretti ed indiretti che potranno accadere **all'aggiudicatario** derivanti da fatti colposi di terzi.
2. L'aggiudicatario dovrà contrarre adeguata polizza assicurativa a copertura di tutti i danni derivanti da responsabilità per fatti e/o comportamenti, anche omissivi, del proprio personale, comprensiva dei danni da incendio e danni alle cose causati dal personale nell'ambito dell'esecuzione del servizio.
3. Copie delle polizze dovranno essere trasmesse all'Azienda prima della stipula del contratto.
4. La presentazione della polizza condiziona la stipulazione del contratto; la non presentazione della stessa sarà motivo di revoca dell'aggiudicazione.
5. In caso di danni arrecati a terzi, l'aggiudicatario dovrà darne immediata notizia all'Azienda, fornendo dettagliati particolari.
6. Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali relativi al personale impiegato, sono a totale carico dell'aggiudicatario che ne è il solo responsabile.

7. **L'aggiudicatario a copertura dei rischi derivanti dall'espletamento dei servizi affidati** è tenuto a stipulare una polizza assicurativa R.C. **specifica per il presente contratto** per danni causati o subiti dai propri dipendenti, dai lavoratori interinali, dai lavoro parasubordinati, dai frequentatori dei servizi con massimali non inferiori a:
- |                |                 |   |
|----------------|-----------------|---|
| a. Sezione RCT | massimale unico | Euro 3.000.000,00   |
| b. Sezione RCO | massimale       | Euro 3.000.000,00 / con il limite per prestatore di Euro 1.500.000,00 |
8. L'aggiudicatario dovrà provare altresì di avere contratto adeguate coperture assicurative per la responsabilità civile verso terzi per gli autoveicoli di sua proprietà o comunque, in sua disponibilità, impiegati nella gestione del servizio, con un massimale unico non inferiore a € 3.000.000,00 e con clausola di rinuncia alla rivalsa. L'aggiudicatario dovrà altresì stipulare apposita copertura assicurativa contro gli infortuni del conducente di tutti gli automezzi di proprietà o in disponibilità impiegati per lo svolgimento del servizio. Tale copertura integrativa alla garanzia RCA dovrà prevedere i seguenti capitali minimi: Caso morte da infortunio Euro 100.000,00 – caso invalidità permanente da infortunio Euro 100.000,00.
9. L'aggiudicatario si impegna a mantenere efficaci per tutto il periodo dell'affidamento le succitate coperture assicurative, non potendo opporre l'inefficacia delle stesse a nessun titolo all'Azienda a liberazione delle responsabilità assunte con la sottoscrizione del contratto.

#### **Art. 10**

##### **Subappalto**

1. E' vietata la cessione del contratto a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea, pena la risoluzione del contratto.
2. Non è consentito all'Aggiudicatario il subappalto del servizi.
3. Le cessioni, comunque fatte o qualsiasi atto finalizzato a nasconderle fanno sorgere nell'Azienda il diritto alla risoluzione del contratto, senza ricorso ad atti giudiziari e con immediato incameramento della cauzione e fatto salvo il risarcimento dei danni.

#### **Art. 11**

##### **Fallimento**

1. Il contratto sarà altresì risolto nel caso di fallimento dell'aggiudicatario aggiudicataria o di sottoposizione della stessa a procedure concorsuali che possano pregiudicare lo svolgimento del servizio.

#### **Art. 12**

##### **Norme residuali**

1. Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato si fa altresì riferimento alla disciplina generale del Codice Civile, alla normativa specifica in materia, al bando di gara ed alla lettera di invito.

### **CAPO III ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

### **Art. 13 Riferimenti**

1. Per quanto riguarda l'esecuzione del presente contratto l'aggiudicatario è rappresentato dal "Responsabile della commessa", mentre l'Azienda dal Direttore generale o persona dal medesimo designata.
2. L'aggiudicatario dovrà comunicare, entro 15 (quindici) giorni dalla segnalazione dell'aggiudicazione, il nominativo del Responsabile della commessa che ha il compito di intervenire, decidere, rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere relativamente ai servizi.

### **Art. 14 Orario di funzionamento dei servizi**

#### 1. Assistenza Domiciliare:

Il servizio dovrà essere svolto di norma tutti i giorni dell'anno compresi i prefestivi e i festivi, in relazione al progetto di vita e di cura redatto dall'Assistente Sociale per ciascun utente, in orari di lavoro, che orientativamente saranno dalle ore 7,30 alle ore 20,30 con possibili oscillazioni in rapporto alle esigenze dell'utenza determinate dal progetto di vita e di cura.

Per situazioni che presentino esigenze particolari, l'Azienda si riserva la facoltà di richiedere all'aggiudicatario la copertura di interventi di emergenza durante la notte.

Per le prestazioni eventualmente richieste in giorni festivi e/o in orari notturni, il corrispettivo per intervento sarà aumentato della percentuale risultante dall'offerta di gara.

#### 2. Centri diurni

Attualmente i centri diurni sono di norma funzionanti:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 19.00, il sabato dalle 8 alle 14; gli orari potranno subire ampliamenti in relazione alle esigenze degli utenti, in modo correlato al progetto di vita e di cura anche nei festivi.
- in caso di potenziamento orario nei giorni festivi il corrispettivo per intervento stabilito sarà maggiorato della percentuale risultante dall'offerta di gara.

### **Art. 15 Quantificazione interventi**

1. L'aggiudicatario dovrà garantire il personale in possesso dei requisiti di cui al successivo articolo in numero sufficiente a garantire i seguenti interventi **stimati** di assistenza annui:

<b>Servizio di assistenza domiciliare</b>	<b>Centro diurno</b>
34.000	14.500

2. Il numero di interventi (assistenza domiciliare e centro diurno) potrà subire una riduzione od un incremento nella misura massima del 20% senza che ciò possa dare adito a richieste dell'aggiudicatario di variare le condizioni di prezzo fissate al momento della gara.

Il numero di interventi potrà essere aumentato in relazione alle esigenze degli utenti o del servizio previa formale autorizzazione dal Responsabile d'Area dell'Azienda. Potrà essere ridotto, senza

obbligo per l'Azienda di esaurire il numero degli interventi prefissato e senza che l'aggiudicatario abbia nulla a pretendere. In caso di diminuzione dell'utenza o del numero, durata e frequenza degli interventi (ad esempio ricoveri ospedalieri, ecc.), l'aggiudicatario dovrà automaticamente ridurli nella misura degli interventi non effettuati senza alcuna formale comunicazione da parte dell'Azienda in relazione al carico di lavoro giornaliero.

### **Art. 16**

#### **Luogo di svolgimento**

1. Il servizio di assistenza domiciliare sui territori dei comuni di Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza e Traversetolo (Parma) viene svolto prevalentemente presso il domicilio dell'utente e della famiglia, anche se è richiesto agli operatori di svolgere attività di assistenza all'utente alla famiglia all'esterno del domicilio e nel contesto territoriale di riferimento (per accompagnamenti individuali e di gruppo, attività di socializzazione, attività culturali e altri progetti). Per garantire la continuità assistenziale da parte del personale dell'aggiudicatario, verrà messa a disposizione dall'Azienda un apposito locale, presso le sedi di svolgimento del servizio, conferito all'aggiudicatario a titolo di comodato gratuito.
2. I centri diurni attualmente hanno sede presso i locali destinati a tale servizio rispettivamente in Traversetolo (V. D. Minzoni n.16), in Basilicanova – V. Falcone 2 e in Collecchio (V.le Aldo Moro 13)

### **Art.17**

#### **Modalità di organizzazione del servizio**

1. Il Servizio Assistenza Domiciliare (SAD) e/ o l'ingresso in Centro Diurno vengono attivati sulla base di una domanda presentata all'Assistente Sociale presso ciascuno Presidio Territoriale **dell'azienda**, direttamente dall'interessato, dai familiari o da altre persone incaricate dallo stesso, anche in seguito a segnalazioni da parte di servizi e strutture sanitarie nonché su una situazione di bisogno rilevata dall'Assistente Sociale stessa.
2. Per quanto riguarda, il SAD, l'Assistente Sociale accoglie la domanda, effettua una prima valutazione del bisogno ed attiva il percorso metodologico relativo al processo di aiuto, in linea con i percorsi definiti a livello distrettuale.
3. L'Assistente Sociale, come Responsabile del Caso, si fa carico di procedere ai diversi livelli della pianificazione degli interventi nel modo seguente. In sede distrettuale, secondo quanto previsto dalla delibera di G.R. 1206/2007, viene elaborato per ciascun utente, in forma integrata e condivisa tra i diversi soggetti della rete, in accordo con l'utente e la famiglia, il progetto di vita e di cura che definisce gli obiettivi generali, gli interventi e le azioni assistenziali necessari per la loro realizzazione. Il progetto di vita e di cura, che rimarrà a disposizione dell'Azienda e dei servizi integrati, fa da punto di riferimento per la fase successiva
  - elaborazione del piano assistenziale individualizzato: l'Assistente Sociale, sulla base degli obiettivi individuati nel progetto di vita e di cura, in accordo con la RAA del Presidio, procede a dettagliare ulteriormente gli interventi, le azioni assistenziali e le modalità di realizzazione, in una prima ipotesi di piano assistenziale che verrà presentata e trasmessa formalmente alla RAA dell'aggiudicatario per consentire l'attuazione della presa in carico. L'ipotesi di piano assistenziale, integrata e ridefinita con le figure di riferimento e l'apporto della RAA dell'aggiudicatario, dopo una prima fase di osservazione dell'utente/famiglia e attuazione del

piano (della durata di 15 giorni), si concretizzerà nell'elaborazione del piano assistenziale individualizzato definitivo. Il PAI:

- costituirà per l'Azienda strumento di raccordo, integrazione e valutazione.
- rimarrà lo strumento a disposizione della RAA dell'aggiudicatario, condiviso con la RAA del Presidio e l'Assistente Sociale, per la pianificazione, gestione e il monitoraggio degli interventi. Sulla base dei PAI la RAA dell'aggiudicatario elaborerà il piano di lavoro settimanale di cui al comma 14.

4. Relativamente al Centro Diurno, l'Assistente Sociale accoglie la domanda, effettua una prima valutazione del bisogno ed attiva il percorso metodologico relativo al processo di aiuto, in stretto raccordo con la rete dei servizi integrati (M.M.G., SAA UVG). L'Assistente Sociale predispone una prima ipotesi di piano assistenziale utile a orientare la fase di ingresso al Centro Diurno, in cui saranno contenuti: i dati sanitari, una prima definizione degli obiettivi, le principali azioni assistenziali, il piano delle attività di cura e socializzazione della persona, gli operatori di riferimento, la data d'inizio, la tipologia frequenza. L'ipotesi del Piano verrà presentata e trasmessa formalmente alla RAA dell'aggiudicatario.
5. Verrà quindi fissata una visita di preingresso dell'utente e dei familiari con la presenza dell'Assistente Sociale, delle RAA dell'aggiudicatario e del Presidio. In tale sede sarà possibile definire ulteriormente la frequenza, la tipologia degli interventi e le singole attività e la data d'inserimento. Il Piano Assistenziale, nella sua stesura definitiva, verrà controfirmato dalle diverse figure di riferimento, dal familiare e/o utente.
6. Il Piano Assistenziale rimarrà a disposizione della RAA e degli operatori del Centro Diurno per consentirne la concreta realizzazione. Nel Piano saranno previsti le verifiche (la prima al termine del periodo di osservazione di cui al punto seguente), nonché gli aggiornamenti e le modifiche. Una copia sarà conservata presso la sede dello Sportello Sociale del Presidio, a disposizione anche della figura amministrativa per la determinazione degli aspetti contabili e amministrativi. Il PAI costituirà per il personale dell'Azienda strumento di raccordo, integrazione e valutazione.
7. Per il Centro Diurno è previsto un periodo di osservazione (dalla durata di 15 giorni) utile alla conoscenza più approfondita dell'utente per calibrare l'intervento agli effettivi bisogni. Al termine del periodo di osservazione, acquisite le valutazioni degli operatori, viene ulteriormente definito il PAI.
8. Le ammissioni al SAD vengono determinate dall'Assistente Sociale e coincidono con la data di attivazione dell'intervento domiciliare, da cui decorre la effettiva presa in carico da parte dell'aggiudicatario. L'aggiudicatario da quel momento, risulta responsabile dell'attuazione e gestione degli interventi, rispondendo della qualità e quantità dei servizi resi.
9. Le ammissioni al Centro Diurno vengono determinate dall'Assistente Sociale e, in sua assenza, da un sostituto. La effettiva presa in carico dell'utente decorre dal momento dell'effettivo inserimento. L'aggiudicatario da quel momento risulta responsabile dell'attuazione e gestione dell'intervento e di ogni aspetto legato alla presenza dell'ospite nella struttura, rispondendo della qualità e quantità dei servizi resi.
10. Per entrambi i servizi, Centro Diurno e SAD, il /la R.A.A. dell'aggiudicatario, in stretto raccordo con le figure di riferimento (Assistente Sociale e RAA), dovrà garantire l'attuazione degli interventi previsti nel PAI tramite adeguato coordinamento, organizzazione e pianificazione delle risorse professionali, organizzative e strumentali. Per il C.D. dovrà garantire altresì la realizzazione di attività individuali e di gruppo (riattivazione cognitiva, socializzazione, e ogni altra attività) finalizzate al raggiungimento degli obiettivi previsti dai singoli Piani Assistenziali.

11. I/le RAA dell'aggiudicatario, referenti per ciascun presidio e Centro Diurno, dovranno informare le figure dell'Azienda operanti presso i presidi e centri diurni, di tutti gli elementi utili a una ulteriore definizione e implementazione dei PAI stessi (frequenza, modalità di svolgimento, aspetti relazionali, etc.) nonché segnalare modifiche nella situazione socio-sanitaria degli utenti. La RAA dovrà porre particolare attenzione ad individuare l'operatore idoneo ad assumere le funzioni di tutor sulle diverse situazioni, deputato a costituire un riferimento per l'utente e raccordarsi le reti familiari ed i servizi socio-sanitari territoriali.
12. Presso il presidio, relativamente al SAD e presso ciascun Centro Diurno, deve essere costantemente aggiornato, a cura dell'aggiudicatario, un registro giornaliero sulle presenze utenti in carico e interventi attivi (relativamente al SAD) e persone presenti (relativamente al C.D.)
13. Ogni variazione al Piano Assistenziale Individuale (in quanto strettamente correlato al Progetto di vita e di cura) deve essere disposta dall'Assistente Sociale, acquisite le valutazioni sul caso, delle R.A.A. del presidio e dell'aggiudicatario.
14. Settimanalmente, viene predisposto, da parte della RAA dell'aggiudicatario il piano di lavoro relativo alla realizzazione degli interventi, che deve essere sottoposto alla RAA dell'Azienda per le necessarie integrazioni e validazioni.
15. Dovrà essere costituito un team di operatori costantemente assegnati a ciascun Sad ed a ciascun C.D. che farà riferimento alle figure dell'Azienda. Il raccordo avverrà tramite una riunione d'equipe da effettuarsi con cadenza stabilita dall'Assistente Sociale e comunicata dalla RAA della Azienda all'aggiudicatario in relazione alle necessità dell'utenza, per garantire il necessario raccordo e integrazione dei percorsi descritti. Il team di operatori, utilizzerà a sua volta ulteriori momenti di coordinamento e integrazione, con costi in carico all'aggiudicatario per migliorare l'efficacia e l'efficienza degli interventi.
16. Gli strumenti di lavoro, che verranno utilizzati nelle modalità descritte nel presente capitolato,consisteranno in: registro d'utenza, il Piano assistenziale individualizzato, il verbale delle riunioni d'equipe, le cartelle degli utenti, i registri per le consegne, il verbale per gli incontri di coordinamento degli operatori dell'aggiudicatario.

## **Art. 18**

### **Competenze del personale**

Per l'espletamento dei servizi di cui al precedente articolo 17 il personale impiegato dall'aggiudicatario deve esprimere le seguenti competenze:

- a) Il /la Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA) dell'aggiudicatario rappresenta la figura referente dello stesso relativamente a ciascun presidio territoriale dell'azienda e dovrà avere le seguenti competenze:
  - mantenere un rapporto costante e continuo di collaborazione con le Assistenti Sociali dell'Azienda, nei confronti della quale, per quel determinato presidio o servizio, assume il ruolo di interlocutore di riferimento per i servizi oggetti dell'appalto.
  - organizzare e gestire il personale dipendente dell'aggiudicatario;
  - curare la regolarità delle presenze del personale assistenziale;
  - organizzare le sostituzioni del personale assente, in accordo con l'ufficio preposto dell'aggiudicatario;
  - coordinare le attività attraverso la gestione del personale addetto ai servizi;
  - farsi garante della piena attuazione degli interventi previsti nel PAI, monitorare il piano individualizzato di ogni utente, monitorare complessivamente gli interventi di assistenza domiciliare e gli interventi del C.D. in ordine all'andamento delle attività in favore del

singolo utente con verifica mensile sul progetto stesso in relazione agli obiettivi da raggiungere. In ogni caso segnalare all'Assistente Sociale di riferimento ogni ulteriore bisogno rilevato nelle situazioni seguite, proponendo le necessarie modifiche;

- verificare l'efficacia delle azioni assistenziali sulla base del PAI;
- svolgere attività di supporto, vigilanza e controllo in favore del benessere complessivo dell'utente nella permanenza presso il Centro Diurno.
- provvedere alla verifica di congruità e al conteggio mensile degli interventi di servizio effettuati (SAD e CD) da sottoporre alla RAA del presidio con apposita scheda ove risulti registrata la quantità e la durata delle prestazioni;
- curare la raccolta dei fogli presenza dell'utenza utili a rilevare gli interventi effettuati e a trasmetterli con periodicità mensile alla RAA del presidio.
- fornire l'informazione, il supporto e la vigilanza degli operatori nonché la pronta risposta a segnalazioni di disfunzioni da parte dell'azienda;
- proporre interventi atti a migliorare la qualità del servizio;
- organizzare corsi di formazione ed aggiornamento degli operatori e prevedere momenti di sostegno al personale con attività di verifica e di supervisione;
- organizzare e gestire gli incontri settimanali degli operatori che dovranno essere verbalizzati,
- instaurare e mantenere rapporti con le famiglie degli utenti, la rete di vicinato, con Associazioni di Volontariato, al fine di attivare una rete di relazioni finalizzate al mantenimento dell'utente a domicilio, e/o con Enti esterni (medici di base, servizio anziani, UVG, AUSL ecc....)
- prevedere incontri con l'Assistente Sociale e la RAA del presidio per verificare l'andamento del SAD ed eventuali scostamenti
- garantire la partecipazione propria e degli operatori alle riunioni d'èquipe ed a ogni ulteriore incontro per il quale ne sia richiesta la presenza;
- predisporre la programmazione settimanale delle attività del personale assistenziale in base ai progetti individuali di intervento predisposti dall'Assistente Sociale e dalla R.A.A. del presidio;
- curare l'aggiornamento delle cartelle sociali degli utenti;
- prevedere, in relazione a determinate situazioni di comprovato impegno, attestate dalla RAA del presidio, la compresenza di due operatori per effettuare l'intervento.
- predisporre, all'interno di linee guida definite dalle figure professionali dell'Azienda, progetti relativi alla socializzazione di gruppo, a cure estetiche, pedicure, ad attività di animazione, danzaterapia, o altre attività, anche tramite l'utilizzo di idoneo personale

2. Nel caso di brevi assenze della/del RAA, l'aggiudicatario è tenuto a comunicare al Direttore generale o persona dal medesimo designata il nominativo del sostituto.

a) E' compito del personale OSS

- l'attuazione degli interventi di cui all'allegato, sulla base dei singoli PAI nell'ambito della programmazione e organizzazione e nel rispetto del piano di lavoro settimanale predisposta dal/la RAA
- garantire la piena esecuzione degli interventi previsti nel progetto di vita e di cura di ciascun utente, secondo le modalità indicate nel piano assistenziale individuale
- garantire l'effettuazione delle attività di socializzazione individuali e di gruppo, e di ogni altra attività prevista dal piano di lavoro settimanale predisposta da/la RAA all'interno di Centro Diurno
- garantire fattivamente la partecipazione attiva dell'utente alle attività di gruppo proposte al Centro Diurno

- garantire a registrazione, l'aggiornamento e la rilevazione, nell'apposita modulistica, degli interventi domiciliari attuati, con descrizione delle prestazioni effettuate e delle interventi di assistenza prestate
- garantire l'aggiornamento, in collaborazione con il/la RAA, della cartella individuale in caso di eventi significativi quali ricoveri, dimissioni, assenze dal servizio, in particolare le variazioni del livello di autosufficienza e nella modifiche della situazione familiare ed altre osservazioni firmate dall'operatore che le ha rilevate
- aggiornare costantemente per ogni accesso effettuato, il registro delle consegne con informazioni e comunicazioni, per un corretto svolgimento degli interventi. In particolare avvertire tempestivamente i referenti dei presidi dell'eventuale assenza dell'utente
- rispettare gli orari previsti per l'intervento, nonché la loro calendarizzazione
- rispettare le attività programmate dall'Assistente Sociale presso ogni singolo presidio territoriale;
- compilare giornalmente le schede di lavoro e far firmare agli utenti le schede individuali relative al servizio prestato;
- non apportare modifiche né agli interventi, né al calendario assegnato;
- partecipare alle riunioni di équipe secondo un calendario stabilito dall'assistente sociale e dalla RAA aziendale, o altre riunioni che si ritenessero necessarie;

E' richiesto agli operatori uno stile professionale improntato alle seguenti capacità:

- sapersi relazionare correttamente con l'utente e la famiglia;
  - lavorare in équipe con gli altri operatori e con le altre professionalità;
  - rispettare il programma predisposto dall'assistente sociale, dalla R.A.A. e sottoscritto dall'utente;
  - fornire elementi utili sull'**efficacia** degli interventi rispetto ai bisogni ed al corretto utilizzo delle risorse
  - partecipare attivamente alle riunioni di coordinamento settimanale, finalizzate alla presentazione di nuovi casi, all'aggiornamento di quelli già in carico al servizio, all'analisi valutativa dei bisogni e/o delle risorse dell'utente, del suo contesto, emersi durante l'espletamento delle attività.
3. Si rimanda al documento di cui all'allegato per quanto riguarda l'indicazione specifica della tipologia delle attività da svolgersi presso il servizio di assistenza domiciliare ed il centro diurno.

### **Art. 19**

#### **Comportamento del personale in servizio**

1. L'aggiudicatario si impegna a garantire la riservatezza delle informazioni riguardanti l'utente e la sua famiglia. Il personale deve essere di assoluta fiducia e di provata riservatezza; si deve attenere scrupolosamente al segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.
2. L'aggiudicatario, in considerazione della specifica delicatezza del servizio, garantisce che il personale da essa impiegato nel servizio oggetto dell'appalto non abbia subito condanne penali o non abbia pendenze in atto.
3. Dovrà essere impiegato personale di fiducia che dovrà osservare diligentemente gli oneri e le norme previste dal presente capitolato, attuare gli indirizzi indicati dall'Azienda, rispettare gli orari di servizio, mantenere un comportamento corretto, decoroso, irreprensibile e collaborativo verso gli utenti, le famiglie e gli altri operatori che a qualsiasi titolo intervengono nella gestione

del servizio; le suddette linee comportamentali dovranno essere comunicate a tutto il personale tramite vademecum o istruzioni operative.

4. All'inizio del periodo contrattuale L'aggiudicatario dovrà fornire al Direttore generale o persona dal medesimo designata un elenco nominativo degli operatori che impiegherà nei diversi presidi e il loro impegno orario. Detto elenco dovrà corrispondere a quello indicato in sede di offerta, così come dovranno corrispondere titoli di studio e di formazione, professionali ed anzianità di servizio, in quella sede dichiarati. Sono fatti salvi soltanto i casi di forza maggiore. In tali casi il personale dovrà essere sostituito con personale in tutto corrispondente a quello dichiarato. Entro 30 giorni dal ricevimento dei dati, l'Azienda potrà disporre la non utilizzazione delle persone prive dei requisiti richiesti o che ritenesse a proprio insindacabile giudizio non idonee; L'aggiudicatario sarà in questo caso tenuto a sostituire immediatamente detto personale con altro che ottenga l'approvazione dell'Azienda. L'elenco trasmesso dovrà essere costantemente aggiornato, anche in caso di sostituzioni temporanee, specificando per ciascuno i dati anagrafici ed i titoli di studio posseduti.
5. L'Azienda si riserva il diritto di chiedere all'aggiudicatario la sostituzione del personale ritenuto, per comprovati motivi, non idoneo al servizio o che, durante lo svolgimento del servizio stesso, abbia tenuto un comportamento non adeguato rispetto alle prescrizioni del presente capitolato, oppure non consono all'ambiente di lavoro e/o al contesto assistenziale; in tal caso l'impresa aggiudicataria ha l'obbligo di provvedere e di procedere alla sostituzione entro 2 giorni del personale non idoneo, senza che ciò possa costituire motivo di maggiori oneri per l'Azienda.
6. Il personale dell'aggiudicatario dovrà portare ben visibile la tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione dell'aggiudicatario di appartenenza come previsto dall'art. 26 del D.Lgs. 81/2008.
7. Il personale dell'aggiudicatario dovrà inoltre presentare un abbigliamento decoroso, essere dotato di indumenti da lavoro uniformi ed in buono stato d'uso, nonché guanti, cuffie e quant'altro possa risultare opportuno o reso obbligatorio da disposizioni normative o regolamentari, il tutto fornito dall'aggiudicatario medesima.
8. I rapporti tra il personale ed i destinatari del servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un comportamento corretto e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.
9. E' fatto divieto assoluto al personale dell'aggiudicatario di accettare alcuna forma di compenso, di qualsiasi natura, da parte degli utenti o loro parenti.

## **CAPO IV ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

### **OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO**

#### **Art. 20 Compiti dell'aggiudicatario**

**Relativamente agli interventi spetta all'aggiudicatario garantire i seguenti standard di qualità:**

1. funzionalità, adattabilità ed immediatezza di interventi, in particolare:  
Per Il SAD erogare le prestazioni oggetto dell'appalto di cui all'allegato presso il domicilio dell'utente o nelle sedi e località previste dal tipo di attività, nei tempi e modi previsti dai piani individuali di intervento, entro due giorni lavorativi dal momento della comunicazione da parte del

Responsabile del Caso. Per situazioni che necessitino di “pronto intervento” (situazioni caratterizzate da un bisogno improvviso, urgente e temporaneo di protezione, assistenza, mantenimento o in dimissioni difficili) l’Azienda potrà richiedere l’attivazione del servizio nella stessa giornata con sola richiesta telefonica.

2. Per il Centro Diurno accogliere l’utente presso il Centro Diurno, di norma entro il termine di giorni quattro dal momento della visita di preingresso
3. tempestività nella presa incarico di situazioni a rischio anche nella stessa giornata, su segnalazione anche per le vie brevi alla RAA dell’aggiudicatario, in presenza di situazioni ad alto rischio socio-sanitario (privi di rete familiare o in dimissioni difficili o altri casi documentati dall’A.S)
4. flessibilità degli interventi: a tal fine L’aggiudicatario dovrà predisporre moduli organizzativi che dovranno costantemente essere adattati – e quindi variare - al modificarsi delle condizioni degli utenti per adeguare costantemente i programmi d’intervento individuali. Programmi rispetto i quali saranno calcolati gli interventi degli operatori.
5. continuità assistenziale determinata da una presenza costante di operatori. A tale scopo verranno adottate misure di contenimento del turn over. La sostituzione degli operatori assenti dovrà essere immediata, previa comunicazione alla RAA del Presidio e dovrà avvenire in maniera tale da non pregiudicare la programmazione delle attività quotidiane; il personale supplente dovrà possedere i medesimi requisiti di quello sostituito. In caso di sostituzioni il nuovo personale dovrà essere preventivamente istruito e, una volta inserito nel servizio, dovrà fare riferimento per l’attività operativa, al RAA e al personale presente dell’aggiudicatario. L’aggiudicatario qualora a causa di eventi non prevedibili, non fosse in grado di garantire le sostituzioni è tenuta ad informare con urgenza la RAA e comunque ripristinare il servizio entro e non oltre le 12 ore.
6. adeguata valutazione, in stretta collaborazione con il personale responsabile dell’Azienda, per quanto concerne la tipologia, la qualità e la quantità delle prestazioni, le modalità di attuazione delle stesse, le scansioni operative ed i tempi conseguentemente impiegati;
7. verifica degli aspetti tecnico-operativi dei propri Operatori impegnati nei servizi oggetto dell’appalto;
8. efficace raccordo (tramite riunioni, formazione, supervisione e affiancamento, se necessario, per coordinare il gruppo degli operatori di ciascun presidio/servizio;
9. favorire forme di accesso di informazione e di partecipazione degli utenti e dei loro familiari sia in ordine a interventi assistenziali individuali che nell’organizzazione delle attività dei servizi, in particolare del Centro Diurno, incentivandone l’accesso secondo modalità condivise con l’Azienda.
10. professionalità degli operatori: L’aggiudicatario si impegna all’aggiornamento del proprio personale in misura non inferiore a 20 ore annue per ciascun operatore, con particolare riferimento alle problematiche emergenti nel gruppo di lavoro, concordando le modalità e i contenuti delle iniziative formative con il Responsabile d’Area dell’Azienda.
11. reperibilità del Referente per la commessa e dei/delle RAA dell’aggiudicatario. Il referente della commessa per l’Aggiudicatario è tenuto ad essere reperibile, almeno telefonicamente, durante l’orario giornaliero di espletamento delle prestazioni oggetto del presente appalto, ai fini della segnalazione e della soluzione di eventuali problemi connessi allo svolgimento dei servizi. L’aggiudicatario sarà tenuta ad assicurare la presenza programmata, in accordo con il Responsabile dell’Area dell’Azienda, del/la RAA referente dell’aggiudicatario presso la sede del SAD, nella quale verrà conservata tutta la documentazione. Prima dell’inizio delle attività, l’aggiudicatario fisserà un recapito presso il quale sia attivato collegamento telefonico e fax, nonché un indirizzo di posta elettronica, in funzione permanente per tutto il periodo e l’orario di funzionamento del servizio. Presso tale recapito, deve prestare servizio del personale in grado di

assicurare le tempestive sostituzioni degli addetti e l'attivazione degli interventi di emergenza che dovessero rendersi necessari. Presso tale recapito sono indirizzate anche le comunicazioni e le richieste di informazioni o interventi che l'Azienda intenda far pervenire all'aggiudicatario.

12. Relativamente all'organizzazione spetta all'aggiudicatario dotarsi di tutti i supporti organizzativi strumentali necessari a rendere operativo il personale da essa dipendente per l'effettuazione delle prestazioni previste dal presente capitolato ed in particolare: - autovetture, vestiario, materiali igienico-sanitario per lo svolgimento dell'intervento a tutela dell'operatore e per lo svolgimento dell'intervento (guanti monouso, mascherine, detergenti etc.), telefoni cellulari necessari per il buon funzionamento del servizio, nonché i dispositivi individuali di protezione prescritti dalla normativa;
13. L'aggiudicatario provvede inoltre ad indicare:
- un Responsabile per la commessa, con esperienza nella conduzione di servizi analoghi per dimensione e caratteristiche a quelli oggetto dell'appalto, che risponda dei rapporti contrattuali fra Ditta e Azienda e che rappresenti per l'Azienda la figura di costante riferimento per tutto quanto attiene l'organizzazione del servizio;
  - più RAA responsabili della gestione delle attività socio-assistenziali del Servizio di cui al presente capitolato;
  - individuare e comunicare il nominativo del proprio RAA referente per ciascun presidio, diretto referente dell'A.S. e della RAA del presidio, per tutti gli aspetti organizzativi e gestionali del servizio. In particolare dovrà far sì che il/la RAA possa garantire, in stretto raccordo con le figure tecniche citate del relativo presidio, il coordinamento complessivo del personale mediante la stesura dei piani di lavoro settimanale, la gestione di tutti gli aspetti connessi ai fini della puntuale erogazione del servizio (ferie permessi sostituzioni), la gestione del gruppo di lavoro degli operatori rispetto le problematiche inerenti il ruolo, le mansioni, la relazione con utenti famiglie, le dinamiche interne al gruppo di lavoro.

## **Art. 21**

### **Obblighi dell'aggiudicatario relativamente al Personale**

1. L'aggiudicatario provvede ai servizi di cui al presente appalto con proprio personale. Detto personale deve essere di età non inferiore ai 18 anni, deve possedere una buona conoscenza della lingua italiana (scritta e parlata) in possesso del requisito di sana e robusta costituzione, di idoneità piena alla mansione per capacità fisiche e per qualificazione professionale; dovrà essere in regola con tutte le norme di igiene previste per lo svolgimento del servizio ed in possesso delle eventuali certificazioni sanitarie richieste, che devono essere disponibili presso il luogo di lavoro.
2. L'aggiudicatario impiega, per lo svolgimento del servizio, personale in possesso dei seguenti requisiti in numero e qualifica non inferiore a quanto dichiarato in sede di gara:
- a) qualifica OSS (operatore socio-sanitario) o di equivalente qualifica regolarmente riconosciuta;
  - b) patente di guida cat. B;
  - c) buona conoscenza della lingua italiana scritta e parlata;
  - d) requisito di idoneità fisica;
  - e) libretto sanitario regolarmente vistato;

- f) qualifica da responsabile di attività assistenziale rilasciato da Enti formativi riconosciuti e di adeguata esperienza.
3. L'aggiudicatario solleva l'Azienda da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali ed in genere da tutti gli obblighi derivanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendone a proprio carico tutti gli oneri relativi.
4. L'Azienda è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale dell'aggiudicatario, per qualsiasi causa nell'esecuzione del servizio.
5. L'aggiudicatario risponde dei danni alle persone ed alle cose che potrebbero derivare all'Azienda da parte degli operatori nell'espletamento del servizio e si obbliga ai sensi dell'articolo del presente capitolato a stipulare l'assicurazione richiesta, sollevando pertanto l'Azienda da qualsiasi controversia che al riguardo venisse mossa.
6. L'aggiudicatario, inoltre:
- a) si impegna a fornire all'Azienda, prima dell'inserimento del personale nei servizi, l'elenco nominativo del personale impiegato con allegate le copie dei curriculum, degli attestati e dei libretti sanitari regolarmente vistati;
  - b) garantisce la presenza di personale stabile e qualificato nelle eventuali sostituzioni attraverso l'attivazione di un gruppo fisso di operatori destinato alle supplenze del servizio di assistenza domiciliare. Per tale gruppo, che dovrà essere commisurato all'attività del servizio stesso, L'aggiudicatario dovrà fornire relativo elenco nominativo aggiornato semestralmente;
  - c) applica al personale, inclusi gli eventuali soci-lavoratori, un trattamento economico e normativo non inferiore a quanto previsto dai contratti collettivi vigenti;
  - d) provvede a tutti gli obblighi retributivi, contributivi e assicurativi previsti dalle vigenti leggi e dai contratti collettivi;
  - e) esercita, nelle forme opportune, il controllo e la vigilanza sul corretto svolgimento del servizio da parte del personale impiegato;
  - f) provvede a sostituire tempestivamente il personale ritenuto inadeguato allo svolgimento del servizio e/o indesiderato a causa del comportamento tenuto nei confronti dell'utenza e del personale comunale;
  - g) adibisce al servizio OSS fissi e, in caso di astensione dal lavoro, per qualsiasi motivo, di personale continuativamente assegnato, assicura la continuità e la regolarità delle prestazioni provvedendo all'immediata sostituzione dell'OSS assente con personale in possesso dei necessari requisiti comunicando all'Azienda il nominativo. L'aggiudicatario deve, comunque limitare il più possibile il *turn-over* degli OSS così come dichiarato in sede di gara, onde evitare difficoltà di rapporto con l'utente, ed al fine di conservare i rapporti umani instauratisi tra questi e gli operatori;
  - h) provvede a proprie spese a dotare il personale del corredo necessario all'espletamento del servizio e di ogni altro materiale di cui gli operatori indicheranno la necessità (camici, guanti monouso, mascherine, ecc.);
  - i) provvede a proprie spese a dotare il personale di cartellino identificativo da indossare durante lo svolgimento del servizio appuntato in maniera visibile, riportante: nome, cognome, fotografia, ditta di appartenenza;
  - j) non procede a trasferimenti ad altri servizi del proprio personale inserito stabilmente nei turni normali di lavoro senza avere acquisito l'assenso del Responsabile dell'Area dell'Azienda;
  - k) Per gli spostamenti necessari all'effettuazione del servizio come già richiamato all'art.22, l'aggiudicatario, dovrà mettere a disposizione dei propri operatori i mezzi necessari senza pretendere alcun onere aggiuntivo.

**Art. 22**  
**Sicurezza - Rispetto Decreto legislativo n.81/2008**  
**e normativa in materia di privacy**

1. L'aggiudicatario è tenuta all'osservanza delle disposizioni del D.Lgs N.81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.
2. Dovrà ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi.
3. L'aggiudicatario dovrà comunicare, al momento della stipula del contratto, il nominativo del Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione ai sensi del decreto legislativo sopra richiamato e dovrà produrre il documento di valutazione dei rischi per la sicurezza dei lavoratori e delle relative misure di prevenzione e protezione previsto dalla normativa citata;
4. L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza del D.Lgs 196/2003 indicando il responsabile della privacy.

**Art. 23**  
**Sciopero**

1. Sulla base di quanto stabilito dalla L. 12/06/1990 n. 146 recante "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti delle persone costituzionalmente tutelati", in caso di proclamazione di sciopero del proprio personale l'aggiudicatario si impegna a garantire, concordandolo con l'Azienda, il personale necessario al mantenimento dei servizi minimi essenziali così come previsto dall'accordo territoriale.

**OBBLIGHI DELL'AZIENDA**

**Art. 24**  
**Compiti dell'Azienda**

1. L'Azienda, nel periodo di validità del presente appalto, si impegna a:
  - a) mantenere le funzioni di indirizzo e coordinamento politico-amministrativo del servizio da esprimersi mediante lettere, atti o con propri regolamenti;
  - b) partecipare, insieme agli altri soggetti interessati, ad iniziative per una conoscenza dei bisogni degli utenti, ai fini della verifica dell'attività e del piano di lavoro sul singolo utente;
  - c) segnalare all'operatore i problemi evidenziati nel corso dell'attività di vigilanza che comportano interventi e programmi relativi al servizio;
  - d) effettuare:
    - l'analisi dei bisogni dell'utenza a cui è indirizzato il servizio;
    - l'applicazione dei criteri e delle modalità di ammissione degli aventi diritto, tenuto conto delle diverse realtà socio-economiche e dei criteri di sospensione e/o dimissione;
    - la verifica degli interventi;
  - e) mettere a disposizione i vani necessari per gli incontri di équipe e lo svolgimento del servizio;
  - f) indicare nell'Assistente Sociale e nella R.A.A. i referenti tecnici dei servizi;
  - g) indicare nel Responsabile dell'Area Anziani Adulti il referente per l'appalto
  - h) fornire la documentazione, in possesso **dell'Azienda**, necessaria per favorire l'assolvimento delle prestazioni;

- i) riservarsi il diritto di accertare direttamente il puntuale e regolare adempimento del servizio, in particolare verificare e valutare la congruità e la puntualità delle prestazioni degli operatori dell'aggiudicatario rispetto agli obiettivi ed alle finalità del servizio;
- j) informare L'aggiudicatario affinché adotti i provvedimenti necessari nel caso di inadempienze da parte dei singoli operatori;
- k) informare e consultare l'aggiudicatario qualora ritenesse opportuno modificare le modalità organizzative dell'attività assistenziale;
- l) effettuare il pagamento del corrispettivo di cui al successivo articolo 32.

### **Art. 25** **Coordinamento dell'Azienda**

1. All'Azienda, nella persona del Responsabile dell'Area o di altra figura opportunamente identificata dallo stesso, compete svolgere un'azione di controllo generale e di verifica sull'andamento delle prestazioni e sul rispetto delle norme contenute nel presente capitolato. L'Azienda si riserva la facoltà di eseguire verifiche periodiche in merito alla corretta effettuazione delle prestazioni erogate dall'aggiudicatario, con particolare riferimento alla qualità degli interventi, alla migliore utilizzazione delle risorse ed al livello di raggiungimento degli obiettivi indicati nei piani di intervento individuali.
2. Tali verifiche saranno effettuate con modalità concordate con l'aggiudicatario sulla base di parametri ed indicatori di qualità:
  - a) indicatori di risultato: fattori di benessere bio/psico-sociale;
  - b) risultati assistenziali (condizioni e comportamenti degli utenti che indicano il loro grado di benessere, misurano gli esiti dell'azione assistenziale e rilevano il gradimento dell'intervento stesso);
  - c) indicatori di processo:
    - fattori assistenziali (tipo, tempo, durata, modalità di realizzazione delle azioni assistenziali);
    - fattori professionali (conoscenza, capacità, comportamento degli operatori);
    - fattori operativi (metodi, strumenti, prassi assistenziali);
    - fattori organizzativo/gestionali (strumenti di gestione e coordinamento delle attività e delle risorse umane).
3. Le relative valutazioni conclusive saranno oggetto di confronto con l'aggiudicatario e gli elementi e gli eventuali rilievi potranno l'aggiudicatario aggiudicataria nell'obbligo di adeguarsi tempestivamente.
4. L'aggiudicatario si impegna a presentare all'Azienda una relazione annuale sull'attività complessiva svolta, i risultati conseguiti, nonché gli effettivi costi di impresa derivanti dagli oneri contrattuali e contributivi, di gestione ed organizzazione relativamente agli interventi oggetto del presente capitolato.

### **Art. 26** **Compiti dell'Azienda e dell'aggiudicatario**

1. L'Azienda e l'aggiudicatario si impegnano congiuntamente:
  - a) a considerare eventuali proposte migliorative provenienti dalla controparte ed avere contatti almeno semestrali per migliorare, ove possibile, i servizi oggetto del presente capitolato;
  - b) ad effettuare un esame congiunto, a scadenza almeno semestrale, delle problematiche generali emergenti dallo svolgimento delle attività di cui al presente capitolato.

**Art. 27**  
**Corrispettivo e fatturazione**

1. Il corrispettivo per intervento riconosciuto all'aggiudicatario è quello dichiarato in sede di gara pari a Euro 21,22 (ventuno/22) più I.V.A. di legge per un totale sugli interventi stimati € 2.058.340,00 iva esclusa;
2. L'Azienda si obbliga a pagare il corrispettivo del servizio reso dall'aggiudicatario mediante pagamenti entro sessanta giorni dalla data di presentazione di regolare fattura.;
3. Il pagamento delle relative fatture verrà effettuato previa acquisizione del DURC

**CAPO V**  
**RESPONSABILITA' E CONTROVERSIE**

**Art. 28**  
**Inadempimento degli obblighi contrattuali – Penalità**

Per la violazione degli obblighi dell'aggiudicatario derivanti dal presente Capitolato (riguardanti per esempio l'erogazione di interventi mensili inferiori a quanto previsto dal presente capitolato, ritardi nelle comunicazioni – reportistiche dovute, iniziative non congrue assunte dal personale in modo autonomo e non condivise con l'Azienda e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, l'Azienda ha la facoltà di procedere all'applicazione delle sanzioni e penalità sotto riportate.

L'applicazione delle penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, a firma del Direttore dell'Azienda o suo delegato, trasmessa all'aggiudicatario per le sue eventuali controdeduzioni da rendersi in ogni caso entro 10 giorni dal ricevimento della contestazione stessa. Decorso inutilmente tale termine o ritenuto che le controdeduzioni, non possano essere accolte, l'Azienda **provvederà ad applicare le penalità detraendole direttamente dal primo pagamento utile, nel limite massimo del 20% della somma prevista.**

Sono stabilite le seguenti penalità:

- a) per comportamenti gravemente scorretti o sconvenienti nei confronti dell'utenza (familiari compresi), accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio: € 500,00 per ogni singolo evento;
- b) per erogazione del servizio con personale non idoneo (per qualifica professionale o mancanza dei requisiti di cui sopra) verrà applicata per ogni giornata e per ogni operatore inidoneo una penale di € 150,00;
- c) in caso di mancata sostituzione di operatori assenti si applica una penalità di € 250,00 per ogni giorno e per ogni operatore assente non sostituito.

L'Aggiudicatario, di norma, non può interrompere o sospendere il servizio, nemmeno per effetto di contestazioni che dovessero sorgere fra le parti. Il servizio deve essere garantito anche a fronte di ogni possibile evenienza – difficoltà di approvvigionamento, mancato funzionamento per guasti delle attrezzature elettriche adibite alle pulizie, ecc..

In caso di interruzioni o sospensioni del servizio e/o di gravi e persistenti carenze nell'effettuazione del medesimo, l'Azienda, per garantirne la continuità, potrà farli effettuare da un'altra Ditta, anche ad un prezzo superiore a spese e a danni a carico dell'aggiudicatario stesso, fatto salvo, in ogni caso, quanto previsto nel presente articolo e nel successivo.

Tenuto conto della rilevanza pubblica del servizio, l'Azienda appaltante, contestualmente alla comunicazione di recesso, indica la data non superiore a 90 giorni, a partire dalla quale decorre la

risoluzione. L'Aggiudicatario non potrà accampare pretese di sorta e conserverà solo il diritto alla contabilizzazione e pagamento dei **servizi** regolarmente eseguiti, fatto salvo il diritto di rivalersi dei danni conseguenti ad inadempienze e penalità applicate.

– **L'Azienda, fatti salvi i maggiori danni e l'applicazione della clausola risolutiva espressa, potrà rivalersi sulla cauzione:**

- a copertura delle spese conseguenti al ricorso all'esecuzione d'ufficio o di terzi, necessarie per limitare i negativi effetti dell'inadempimento dell'aggiudicatario;
- a copertura delle spese di indizione di nuova gara per il riaffidamento del servizio, in caso di risoluzione anticipata del contratto per inadempimento dell'aggiudicatario soprarichiamata.

### **Art. 29**

#### **Responsabilità extracontrattuale – Danni a persone o cose Accertamento dei danni**

1. L'aggiudicatario sarà responsabile della custodia del materiale utilizzato per l'espletamento del servizio e dovrà riporlo in luoghi chiusi a chiave affinché non possa essere sottratto o arrecare danno a terzi.
2. L'Azienda non sarà responsabile in caso di danni o furti subiti dall'aggiudicatario o dai suoi dipendenti.
3. L'aggiudicatario sarà sempre direttamente responsabile di danni di qualunque natura che risultino arrecati a persone o a cose dal proprio personale e in ogni caso dovrà provvedere senza indugio a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati.
4. L'Azienda resterà al riguardo esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità;
5. L'accertamento dei danni sarà effettuato dal Responsabile dell'appalto alla presenza dei delegati dell'aggiudicatario. A tale scopo L'Azienda comunicherà all'aggiudicatario con anticipo di quarantotto ore, salvo il caso di urgenza, il giorno e l'orario in cui si valuterà lo stato dei danni in modo tale da consentire all'aggiudicatario di intervenire nella stima;
6. Qualora l'aggiudicatario non manifesti la volontà di partecipare all'accertamento in oggetto l'Azienda provvederà autonomamente alla presenza di due testimoni. Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento dei danni che dovrà essere corrisposto dall'aggiudicatario.

### **Art. 30**

#### **Risoluzione del contratto. Clausola risolutiva espressa**

1. La risoluzione del contratto è disposta di diritto qualora l'aggiudicatario cessi di possedere i requisiti di carattere morale che gli consentono di contrarre con la Pubblica Amministrazione, ovvero venga cancellato dal Registro delle Imprese.
2. L'Azienda avrà altresì la facoltà di risolvere il contratto, tramite dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, qualora l'aggiudicatario si renda colpevole di gravi inadempienze, tra cui:
  - a) mancata presentazione ad eseguire il servizio quando richiesto dall'Azienda;
  - b) abbandono del servizio senza giustificato motivo;

- c) impiego del personale inadeguato e/o insufficiente a garantire il livello di efficienza del servizio;
- d) addebito da parte dell'Azienda di tre penali nell'arco di 12 mesi;
- e) violazione degli interventi concordati con l'Azienda o effettuazione del servizio fuori dai tempi convenuti quando non autorizzato o comunque inadempienze che comportino disservizi per l'Azienda;
- f) danneggiamento volontario di cose appartenenti all'Azienda;
- g) la violazione dell'articolo 11 "Subappalto";
- h) qualunque altra inadempienza, ritenuta ad insindacabile giudizio dell'Azienda grave, qui non prevista, ma che si dovesse verificare durante l'esecuzione contrattuale.

### **Art. 31 Recesso**

1. L'Azienda potrà recedere dal contratto unilateralmente ai sensi del 2° comma dell'art. 1373 del c.c. senza che l'aggiudicatario possa nulla pretendere, previa comunicazione da notificarsi. Il recesso deve essere comunicato almeno tre mesi prima della data nella quale diviene operativo.
2. Nel caso di inadempienze tali da compromettere la funzionalità degli interventi o che si concretizzino nella non ottemperanza da parte dell'aggiudicatario del complesso o di parte degli impegni assunti, l'Ente pubblico si riserva la facoltà di recedere dal contratto con preavviso scritto (lettera raccomandata A.R.) di almeno 30 giorni e con il solo onere relativo agli interventi prestati fino al momento della cessazione definitiva del rapporto contrattuale. Ciò non pregiudica il ricorso alla risoluzione del contratto ex art. 1453 c.c. con conseguente richiesta di risarcimento del danno.

### **Art. 32 Elezione di domicilio**

1. A tutti gli effetti giudiziali e stragiudiziali del contratto, l'aggiudicatario dovrà eleggere domicilio legale presso la sede amministrativa dell'Azienda.

### **Art. 33 Controversie**

1. Per tutte le controversie che dovessero insorgere **nell'interpretazione** e per l'esecuzione del contratto di cui al presente capitolato è competente il Foro di Parma.

## ALLEGATO

### DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI:

#### Interventi diretti alla persona

Per il Servizio di assistenza domiciliare vengono espletate diverse attività, che si possono riassumere, in via esemplificativa e non esaustiva nelle seguenti voci:

**a) aiuto nelle attività della persona su se stessa**

- igiene personale
- bagno completo
- vestizione
- alzata e rimessa a letto
- aiuto nell'assunzione dei pasti
- spostamenti all'interno dell'abitazione
- cure estetiche della persona (pedicure, parrucchiere etc.)

**b) interventi a finalità preventiva e riabilitativa**

- accorgimenti per una corretta posizione degli arti in condizione di riposo
- mobilizzazione del soggetto allettato
- aiuto nell'uso di accorgimenti ed ausili per lavarsi, nutrirsi, deambulare
- deambulazione assistita ( in collaborazione con il fisioterapista )
- sostegno per favorire le relazioni interpersonali
- aiuto per favorire la vita di relazione del soggetto con particolare riferimento alle reti informali ( vicinato, volontariato etc.)
- guida e orientamento per contrastare processi di deterioramento cognitivo
- attività motoria

**c) interventi igienico- sanitari di semplice attuazione, sotto il controllo del medico**

- aiuto e controllo nell'assunzione di farmaci ed effettuazione o cambio di piccole medicazioni, su prescrizione medica
- prevenzione piaghe da decubito
- collegamento fra l'utente ed i servizi sanitari territoriali
- espletamento delle necessità fisiologiche e monitoraggio dello stato di salute degli utenti

**d) aiuto per il governo della casa**

- riordino del letto e della stanza
- cambio biancheria e utilizzo del servizio di lavanderia
- preparazione e/ o aiuto per il pranzo e per gli acquisti
- fornitura di pasti a domicilio
- spesa ed acquisti in generale
- pulizie domestiche in situazioni particolari

**e) prestazioni di segretariato sociale ( in collaborazione con l'Assistente Sociale)**

- aiuto per l'espletamento di pratiche amministrative varie
- effettuazione di pagamenti ( affitto, bollette per utenze, etc.)

**f) accompagnamento per attività e relazioni esterne al domicilio tendenti a favorire la vita di relazione, la mobilità, la socializzazione**

- visite mediche ed accertamenti medico- diagnostici, quando l'utente non è in grado di recarvisi da solo e non possa provvedere con altri aiuti ( familiari, volontari etc.)
- partecipazione a gruppi di attività ricreativa, di socializzazione, di riattivazione psico-motoria e gite protette

- ❑ rapporti con le strutture ricreative e culturali del territorio per favorire un interscambio di esperienze
- ❑ supporto all'organizzazione di momenti di animazione all'interno del Centro Diurno ed allo svolgimento di attività tendenti a recuperare le situazioni di emarginazione, in collaborazione con il volontariato locale e con altre strutture socio assistenziali ubicate nel territorio.
- ❑ Promozione e sostegno di forme solidaristiche e di mutualità;
- g) *supporto ad utenti, familiari e assistente familiare se presente***
  - ❑ interventi finalizzati all'apprendimento da parte dell'utente, se parzialmente autosufficiente, o dei suoi familiari e dell'assistente familiare, delle corrette tecniche operative, per la tutela assistenziale dell'anziano e per la gestione dell'ambiente di vita.
  - ❑ sostegno psicologico dei familiari e dell'assistente familiare, per particolari situazioni di stress (esempio familiare affetto da demenza).
- h) *contributo alla programmazione dell'attività di assistenza domiciliare ed al piano di intervento nei confronti di ogni singolo utente e più precisamente:***
  - ❑ partecipazione, insieme ad altri professionisti, ad iniziative per la conoscenza dei bisogni degli utenti, ai fini della programmazione e della verifica delle attività e del piano di lavoro sul singolo utente
  - ❑ segnalazione di problemi evidenziati nel corso della propria attività che comportano interventi e programmi esterni al servizio
- i) *soggiorni climatici per utenti autosufficienti e non, in carico al servizio***
  - ❑ organizzazione e gestione (in collaborazione con altri professionisti) dei soggiorni climatici
- l) *trasporto di anziani ed inabili***
  - ❑ trasporto degli utenti
  - ❑ trasporto e movimentazione di materiale vario inerente al servizio ( letti, carrozzine etc.)

## **Centro diurno**

Presso il centro diurno vengono espletate diverse attività, sempre rivolte all'ospite, che si possono riassumere, in via esemplificativa e non esaustiva nelle seguenti voci:

- a) *aiuto nelle attività che riguardano la cura della persona*
  - l'attuazione degli interventi nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati;
  - l'assistenza alla cura dell'igiene personale;
  - la preparazione e somministrazione delle merende, lo sporzionamento del pranzo assicurando il massimo rispetto delle norme igieniche;
2. *attività di mobilizzazione*
  - deambulazione con e senza ausili;
  - aiuto nell'uso di accorgimenti per favorire l'autonomia nell'espletamento dei compiti connessi alla vita quotidiana (quali lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, ecc.). L'attività di cui al presente punto può integrare l'attività riabilitativa vera e propria, in base a quanto indicato dalla figura medica competente;
3. *interventi igienico-sanitari di semplice attuazione su prescrizione e sotto il controllo del medico*
  - controllo nell'assunzione di farmaci su prescrizione medica;
  - prevenzione delle lesioni da decubito;
  - assistenza all'espletamento delle necessità fisiologiche e monitoraggio dello stato di salute degli ospiti;
  - collegamento tra l'utente ed i servizi sanitari territoriali;

*interventi tendenti a favorire la vita di relazione, la socializzazione*

- l'organizzazione di momenti di animazione all'interno della struttura e lo svolgimento di attività tendenti a recuperare la situazione di emarginazione e collaborazione con il volontariato locale;
- il collegamento ed il coinvolgimento dei familiari di riferimento degli ospiti;
- la predisposizione di attività finalizzate al recupero psico-fisico ed al mantenimento delle condizioni dell'anziano, attraverso interventi individualizzati e collettivi, attività ricreative, socializzanti, di animazione eventualmente integrate con il territorio e con il coinvolgimento dei familiari degli utenti e del volontariato locale;

4. *servizio di trasporto*

- trasporto di andata e ritorno dell'utente dal domicilio al centro diurno;
- trasporto di andata e ritorno dal domicilio dell'utente e/o dal centro diurno per gite giornaliere e/o pomeridiane sia in ambito comunale che extracomunale;

5. *collaborazione con l'Assistente Sociale e con la R.A.A. alla messa a punto del piano operativo riferito al singolo anziano;*

6. *partecipazione agli incontri di équipe nonché ai diversi momenti di verifica stabiliti dal Servizio anziani volti a valutare e raccordare gli interventi di assistenza agli anziani sul territorio, la loro organizzazione ed i risultati raggiunti.*

**Attività a supporto degli interventi sulla persona**

- a) registrazione, aggiornamento, rilevazione, nell'apposita modulistica degli interventi domiciliari attuati con descrizione delle prestazioni effettuate dagli operatori e degli interventi di assistenza prestate.
- b) aggiornamento, in collaborazione con la RAA della cartella individuale, in caso di eventi significativi quali ricoveri, dimissioni, assenze dal servizio, variazioni del livello di autosufficienza, modifiche della situazione familiare, ed altre osservazioni firmate dall'operatore che le ha rilevate.
- c) tenuta del registro delle consegne aggiornato con informazioni e comunicazioni, per un corretto svolgimento degli interventi
- d) partecipazione degli operatori alla riunione di équipe con cadenza stabilita dagli operatori dell'Azienda, finalizzata alla presentazione di nuovi casi, all'aggiornamento di quelli già in carico al servizio, all'analisi valutativa dei bisogni e/o delle risorse dell'utente, del suo contesto, emerse durante l'espletamento delle attività. A turno, ogni operatore verbalizzerà le questioni trattate durante le riunioni.
- e) Raccordo con la RAA tramite incontri di coordinamento finalizzati a garantire circolarità delle informazioni tra tutti gli operatori e alla gestione delle problematiche operative relative all'erogazione degli interventi.