

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L' AFFIDAMENTO E LA GESTIONE DEI SERVIZI DI "ASSISTENZA DOMICILIARE", "TRASPORTO SOCIALE" ED "EDUCATIVA DOMICILIARE" PER PERSONE ANZIANE/DISABILI E PER INTERVENTI DI SOSTEGNO ASSISTENZIALE A FAMIGLIE CON SOGGETTI A RISCHIO DI EMARGINAZIONE.

SOMMARIO

Premessa

- art. 1 - Oggetto dell'appalto
- art. 2 - Destinatari del servizio, modalità di accesso e di registrazione degli interventi
- art. 3 - Tipologia degli interventi di "assistenza domiciliare", di "trasporto sociale" e di "educativa domiciliare"
- art. 4 - Obblighi dell'appaltatore
- art. 5 - Oneri dell'Amministrazione Comunale
- art. 6 - Durata contratto
- art. 7 - Corrispettivo del servizio
- art. 8 - Pagamento
- art. 9 - Revisione prezzi
- art. 10 - Verifiche e controlli
- art. 11 - Controversie
- art. 12 - Risoluzione del contratto
- art. 13 - Penali
- art. 14 - Cauzione
- art. 15 - Spese contrattuali
- art. 16 - Informazioni e chiarimenti
- art. 17 - Disposizioni finali

PREMESSA

Il servizio di Assistenza Domiciliare costituisce l'espressione primaria e fondamentale dell'intervento per la tutela della salute e del benessere dell'individuo anziano e adulto per il sostegno delle famiglie a rischio di emarginazione, attraverso prestazioni di natura socio-assistenziale.

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il servizio di “**assistenza domiciliare**” consiste nelle prestazioni socio-assistenziali ad anziani o adulti non autosufficienti e alle famiglie a rischio di emarginazione. Tali prestazioni sono rese a domicilio o atte a favorire:

- l'accesso a strutture diurne o semiresidenziali;
- la partecipazione ad attività e progetti anche realizzati da altri soggetti territoriali;
- la partecipazione ai soggiorni climatici.

Il servizio di “**trasporto sociale**” consiste nel sostenere la mobilità delle persone anziane, disabili, persone o nuclei familiari con situazioni di disagio sociale attraverso il trasporto per e da istituti di cura, centri di riabilitazione o terapeutici, e, più in generale per assicurare interventi a tutela della salute e della vita sociale a soggetti deboli.

Il servizio di “**educativa domiciliare**” è uno strumento del Servizio Sociale che viene attivato in quelle situazioni in cui l'intervento dell'educatore è significativo per la realizzazione dei progetti educativi individuali rivolti a due target specifici:

- adulti soli o coppie che si trovino in difficoltà nel reinserimento nella rete sociale, sia dal punto di vista relazionale, lavorativo e/o economico;
- famiglie con figli minori che necessitino del supporto educativo nella gestione dei figli stessi.

ART. 2 - DESTINATARI DEL SERVIZIO, MODALITÀ DI ACCESSO E DI REGISTRAZIONE DEGLI INTERVENTI

- a) Destinatari del servizio di “assistenza domiciliare” sono le persone anziane e gli adulti non autosufficienti, i minori, i portatori di handicap e, in genere, i nuclei familiari a rischio di emarginazione;
- b) gli interventi di “assistenza domiciliare”, effettuati da personale qualificato fornito dalla ditta aggiudicataria, dovranno essere registrati attraverso opportuni dispositivi e strumenti informatici, come meglio specificato al successivo art. 4.2.3 lett. d), per l'intera durata dell'appalto. Per un periodo sperimentale di 3 mesi dall'aggiudicazione dell'appalto la rilevazione avverrà mediante l'utilizzo combinato del sistema informatico e di schede cartacee di registrazione degli interventi al termine dei quali, ove l'Amministrazione aggiudicatrice non disponga diversamente, si utilizzerà esclusivamente la procedura informatizzata.
- c) destinatari del servizio di “trasporto sociale” sono anziani, disabili o persone in situazioni di disagio sociale, residenti nel Comune di Mogliano Veneto, per i quali, emerga la necessità di trasporto;
- d) al servizio di assistenza domiciliare e a quello del trasporto sociale si accede presentando domanda all'assistente sociale, che provvederà all'esame delle situazioni e alla stesura del progetto dove previsto.
- e) destinatari del servizio di “educativa domiciliare” sono utenti in carico al servizio sociale professionale ove l'assistente sociale ritenga determinante l'attivazione di tale servizio per il raggiungimento degli obiettivi di Progetto Individualizzato;

ART. 3 - TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI DI “ASSISTENZA DOMICILIARE”, DI “TRASPORTO SOCIALE” E DI “EDUCATIVA DOMICILIARE”

A) ASSISTENZA DOMICILIARE

- a) A titolo indicativo si riportano di seguito le principali tipologie di interventi di “assistenza domiciliare”, finalizzati sia all’assistenza all’utente che al funzionamento coordinato del servizio, precisando che tale elenco non è esaustivo e che pertanto altre prestazioni non rientranti in quelle di seguito indicate potranno essere richieste in relazione a necessità specifiche:
1. segretariato sociale: informazione e/o aiuto per il disbrigo di pratiche a carattere assistenziale, previdenziale, amministrativo (pagamento bollette, ritiro documentazione varia...), informazione e/o facilitazione all’accesso a Servizi Socio – Sanitari territoriali;
 2. cura della persona: igiene personale, aiuto nell’alzare e coricare dal letto e per la deambulazione (nei casi di non autosufficienza), aiuto per la vestizione e l’assunzione dei pasti;
 3. aiuti domestici: pulizia e riordino dell’alloggio e preparazione dei pasti e/o assistenza, (nei casi di anziani soli e semiautosufficienti);
 4. accompagnamento dell’utente per piccoli acquisti, pagamento bollette e quant’altro si renda necessario per favorire la permanenza della persona nel proprio domicilio;
 5. socializzazione: accompagnamento, nell’ambito di programmi concordati, ad attività o strutture territoriali con finalità ricreative e culturali; gestione di attività, laboratori, ricreative per favorire la socializzazione nonché azioni facilitanti l’attivazione, il mantenimento ed il consolidamento delle relazioni familiari e sociali;
 6. prestazioni igienico – sanitarie di semplice attuazione, (frizioni e massaggi antidecubito, misurazione della temperatura corporea, assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche e piccole medicazioni) con esclusione di prestazioni ed interventi a carattere infermieristico, somministrazione e preparazione farmaci;
 7. mobilitazione: aiuto alla deambulazione con o senza ausili; mobilitazione della persona allettata;
 8. organizzazione, coordinamento, programmazione: partecipazione alle riunioni di programmazione e verifica sui piani di intervento individuali con l’assistente sociale del comune, o di altri Servizi Socio –Sanitari; registrazione delle prestazioni (tempi e tipologia) effettuate a favore dell’utenza; partecipazione ad incontri su aspetti organizzativi complessi; contributo alla rilevazione ed analisi dei fabbisogni del territorio;
 9. partecipazione e supporto ai Soggiorni Climatici per gli anziani;
 10. supporto nella pulizia e nel mantenimento dell’igiene degli ambienti di vita degli utenti e accompagnamenti in affiancamento al servizio di trasporto sociale.
- b) Sulla base del progetto assistenziale individualizzato (P.A.I.) l’intervento di assistenza domiciliare può essere effettuato da un operatore addetto all’assistenza, ovvero con il supporto parziale di un altro operatore o di altre persone (familiari, assistenti familiari, ...) e/o con l’uso del sollevatore o di altri ausili.

B) TRASPORTO SOCIALE

a) Tipologia del servizio

1. Il servizio di trasporto sociale viene attivato, a titolo esemplificativo, per l’accompagnamento di persone in caso di:
 - visite mediche, accesso ad ambulatori per prestazioni fisioterapiche, esami strumentali o di laboratorio;
 - altri trasporti programmati dal Servizio Sociale su apposito progetto assistenziale.

b) Destinazioni

1. In via prioritaria il servizio viene attivato nell’ambito del territorio comunale e delle province di Treviso, Venezia e Padova.
2. Altre destinazioni saranno oggetto di valutazione da parte dei Servizi Sociali.

c) Modalità di gestione del servizio

1. La Ditta aggiudicataria provvederà ad inserire nella programmazione del servizio gli utenti ammessi ad usufruirne e a prendere direttamente i contatti con gli stessi per concordare l'orario e quant'altro necessario per il regolare svolgimento del servizio.
2. In caso di impossibilità nell'esecuzione del servizio, la Ditta aggiudicataria dovrà darne immediata comunicazione all'utente ed al Servizio Sociale, motivando le cause di impedimento.
3. Nel caso l'utente abbia la necessità di essere accompagnato per l'effettuazione della visita e richieda anche il supporto per interfacciarsi con i medici, infermieri, e questo non possa essere effettuato dal familiare, si prevede l'accompagnamento mediante personale operante presso il servizio SAD.

C) EDUCATIVA DOMICILIARE

a) Famiglie con minori

1. È un intervento indirizzato a minori con lo scopo di prevenire e/o intervenire tempestivamente in situazioni di difficoltà o disagio relazionale e sociale all'interno del nucleo familiare.
2. Il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), prevede interventi sia di supporto alla funzione genitoriale che di osservazione e monitoraggio attraverso relazioni educative, rivolte sia ai minori interessati che ai loro genitori.
3. L'educatore domiciliare deve porsi come catalizzatore del processo di crescita sociale dei minori e delle loro famiglie, aiutando i genitori in difficoltà educativa o di altro genere a prendere coscienza del proprio ruolo genitoriale.
4. Ulteriore peculiarità del ruolo dell'educatore domiciliare è quella di fungere da mediatore tra la famiglia, la scuola, le risorse e i servizi del territorio, qualora i genitori abbiano difficoltà a rapportarsi con le istituzioni.
5. Le strategie si sviluppano in più azioni quali:
 - l'osservazione delle dinamiche tra genitori e figli con particolare attenzione, alle caratteristiche dell'attaccamento e delle risposte dei genitori alle richieste dei figli;
 - la valorizzazione dei ruoli genitoriali, per il recupero di una relazione autentica e positiva all'interno del nucleo familiare, sottolineando e facendo emergere le differenti responsabilità;
 - la partecipazione attiva sul sistema famiglia per promuovere una miglior organizzazione, secondo ritmi sani per i minori ed un miglior accudimento;
 - l'affiancamento, se necessario e previsto nel progetto educativo individualizzato, nel lavoro scolastico, nella partecipazione alle diverse iniziative sociali, culturali, sportive presenti nel territorio;
 - la promozione della socializzazione del nucleo familiare e dei minori, attivando situazioni di supporto e reti amicali e sociali;
 - collaborazione con le agenzie educative del territorio per la prevenzione di comportamenti devianti di minori a rischio.

b) Adulti e coppie

1. Su segnalazione del Servizio Sociale l'educatore interviene nelle situazioni in cui si rilevano difficoltà relazionali, lavorative e di socializzazione attraverso un percorso di accompagnamento per il raggiungimento di una autonomia personale.

ART. 4 - OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

- 4.1 La Ditta aggiudicataria dovrà effettuare l'erogazione dei servizi di "assistenza domiciliare", di "trasporto sociale" e di "educativa domiciliare" nei confronti dei cittadini beneficiari individuati dal Servizio Sociale del Comune di Mogliano Veneto, nel pieno rispetto dei livelli quanti-qualitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel presente capitolato speciale d'appalto.

4.2 La ditta aggiudicataria è obbligata ad assicurare, oltre a quanto già indicato, quanto previsto nel presente articolo e precisamente:

4.2.1. PERSONALE

- a) Fornire al Comune di Mogliano Veneto i criteri e le modalità di selezione adottati dalla ditta aggiudicataria del personale di assistenza domiciliare, dell'educatore, dell'autista e del personale con funzioni di coordinamento;
- b) ammettere alla selezione il personale già in servizio presso la ditta attualmente aggiudicataria del servizio di "assistenza domiciliare", "educativa domiciliare" e "trasporto sociale";
- c) la ditta appaltatrice dovrà assicurare le prestazioni relative ai servizi affidati dal presente appalto utilizzando prioritariamente il personale già operante in detti servizi nel periodo immediatamente precedente al subentro;
- d) assicurare le prestazioni inerenti i servizi in appalto con proprio personale, regolarmente assunto e avente i requisiti professionali e tecnici richiesti e per il quale l'Aggiudicatario solleverà l'Amministrazione da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni e idoneità sanitarie e in genere da tutti gli obblighi risultanti da disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro, di assicurazioni sociali, prevenzioni infortuni ecc.;
- e) assicurare la gestione del servizio di "assistenza domiciliare" mediante personale con il profilo di operatore assistente domiciliare o titolo equipollente come previsto dalla normativa vigente ed avente i seguenti requisiti:
 - personale con esperienza lavorativa di assistenza domiciliare non inferiore a 3 mesi continuativi prestati presso un Servizio di Assistenza Domiciliare;
 - personale idoneo, di provata capacità, riservatezza, che dovrà mantenere il più assoluto riserbo su quanto sia venuto a conoscere nell'espletamento del Servizio come previsto dal D. Lgs. 30.06.2003, n. 196;
 - personale che operi nel pieno rispetto dell'utente, ponendosi come obiettivo il mantenimento il più a lungo possibile della sua autonomia personale e delle sue abilità residue;
- f) assicurare la gestione del servizio di "trasporto sociale" mediante personale con funzioni di autista e con comprovata esperienza. Il personale impiegato, in considerazione della particolarità del servizio, deve possedere capacità relazionali, disponibilità, autonomia ed avere esperienza comprovata in servizio di trasporto socio-assistenziale di almeno 1 anno continuativo;
- g) assicurare la gestione del servizio di "educativa domiciliare" con personale avente profilo di educatore professionale. L'educatore dovrà essere in possesso del diploma di educatore, animatore professionale, o aver conseguito una laurea in scienze dell'educazione – indirizzo educativo, in pedagogia o psicologia. L'educatore dovrà aver svolto per almeno 2 anni interventi educativi individualizzati, che dovranno risultare da apposita certificazione o attestazione;
- h) assicurare mediante un "coordinatore" il corretto svolgimento dell'attività degli assistenti domiciliari e dell'educatore. Il personale impiegato, in considerazione della particolarità del servizio, deve possedere capacità relazionali, disponibilità, autonomia ed avere esperienza comprovata in coordinamento di servizi domiciliari di almeno 1 anno continuativo. È fatto divieto alla ditta aggiudicataria attribuire le funzioni di coordinatore a personale impiegato contemporaneamente nei servizi previsti nel presente capitolato;
Il coordinatore, o suo sostituto, dovrà:
 - predisporre, assieme al personale incaricato dall'Ente, i piani di lavoro per gli operatori addetti al servizio di "assistenza domiciliare" e interfacciarsi con operatori e utenti per assicurare il regolare svolgimento degli interventi domiciliari;

- organizzare i servizi di “trasporto sociale” e predisporre il calendario dei trasporti, da effettuare in relazione alla comunicazione degli utenti aventi diritto da parte del Servizio Sociale nonché coordinare l’attività svolta dal personale impiegato con funzioni di autista;
 - predisporre le sostituzioni per ferie, malattie ed altri impedimenti del personale predetto, ivi compreso l’educatore;
 - garantire l’intervento, entro 24 ore dalla segnalazione da parte dei Servizi Sociali, di prestazioni che rivestano carattere d’urgenza e/o straordinarietà;
 - informare tempestivamente i Servizi Sociali circa eventuali disservizi, assenze di personale, anomalie, problematiche, impedimenti, difficoltà o inconvenienti dovuti a cause impreviste o imprevedibili che dovessero modificare e/o impedire il corretto svolgimento degli interventi, a mezzo fax o e-mail preannunciandolo, in ogni caso, telefonicamente;
 - essere sempre reperibile, tramite telefono cellulare in dotazione, dai Servizi Sociali del Comune; per quanto attiene gli operatori del servizio di “assistenza domiciliare” e “trasporto sociale”, la reperibilità del coordinatore è prevista dal lunedì al sabato dalle ore 7:00 alle ore 20:00;
 - partecipare agli incontri programmati dai Servizi Sociali per la verifica delle prestazioni erogate fornendo indicazioni finalizzate a migliorare la qualità del servizio;
- i) assicurare la gestione dei servizi di “assistenza domiciliare”, “trasporto sociale” ed “educativa domiciliare” tramite personale in possesso della patente B;
 - j) fornire all'inizio del periodo contrattuale, dettagliato elenco nominativo degli addetti che impiegherà nel servizio con le relative qualifiche professionali. Tale elenco dovrà essere aggiornato almeno ogni tre mesi. Parimenti dovrà fornire il nominativo della persona deputata alla sostituzione del “coordinatore” di cui alla precedente lett. h);
 - k) applicare nei confronti del proprio personale, sia socio-lavoratore che dipendente, tutte le norme previste dal contratto collettivo nazionale di categoria, dai contratti integrativi regionali, e dalle disposizioni di legge vigenti in materia;
 - l) assicurare la gestione del servizio con personale in possesso della sana costituzione fisica ed esente da limitazioni fisiche tali da impedire o comunque limitare le mansioni di operatore addetto all’assistenza (si richiede, a tal proposito, il rilascio di certificato medico di idoneità al servizio dopo 1 mese continuativo di malattia);
 - m) garantire le prestazioni dei servizi essenziali, come previsto dalla L. 12/06/1990 n. 146, modificata ed integrata con L. 11/04/2000 n. 83 e dal vigente C.C.N.L.;
 - n) dotare gli operatori assistenziali, qualora ne fossero sprovvisti, dei mezzi necessari al fine di permettere loro di raggiungere il luogo di espletamento del servizio entro tre giorni dalla segnalazione da parte del personale interessato;
 - o) dotare il personale addetto al servizio di “assistenza domiciliare” di tutti gli ausili e strumenti professionali necessari all’espletamento del servizio;
 - p) assicurare che il personale impiegato nei servizi partecipi ai coordinamenti periodici e a tutti gli incontri programmati dai Servizi Sociali e dall’Amministrazione Comunale;
 - q) dotare il personale di apposito cartellino di riconoscimento, appuntato in modo visibile, contenente la dicitura “Comune di Mogliano Veneto - Servizio di _____” e corredato dai seguenti elementi e dati: nome, cognome, fotografia, ditta di appartenenza;
 - r) assicurare il rispetto delle norme in materia di tutela della salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro secondo la normativa vigente;

4.2.2. FORMAZIONE DEL PERSONALE

- a) La ditta aggiudicataria dovrà assicurare la formazione e l'aggiornamento del personale addetto ai servizi per un minimo di ore 25 annue per ciascun operatore/educatore. Il piano formativo deve svilupparsi su tre livelli operativi:
1. formazione metodologico-istituzionale che coincida con il livello formativo di base, esteso a tutto il personale impiegato presso l'Ente appaltante, finalizzato alla gestione operativa dei processi assistenziali;
 2. formazione in itinere, che si ponga la finalità di sostenere la progettualità delle singole équipes. Questo livello di formazione si pone l'obiettivo di collegare l'operatività dell'équipe al processo di valutazione della qualità del servizio erogato, mediante anche l'introduzione di elementi di innovazione, tenendo documentazione dei percorsi attivati;
 3. formazione tramite percorsi che portino il riconoscimento di titoli professionali aggiuntivi alla formazione di base, promossi dalla ditta aggiudicataria del servizio, dall'Amministrazione Comunale, da altri Enti ed Istituzioni, al fine di attivare circuiti virtuosi di motivazione del personale;
- b) inoltre la ditta aggiudicataria dovrà assicurare che il personale impegnato nei servizi di cui al presente capitolato d'appalto riceva una formazione sufficiente ed adeguata in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, come previsto dall'art. 37 del D. Lgs. 09/04/2008, n. 81;
- c) la ditta aggiudicataria dovrà produrre entro 2 mesi dall'aggiudicazione dell'appalto il piano annuale della formazione indicando specificatamente tempi, modalità, contenuti dei corsi, curricula dei formatori;
- d) il costo dei corsi di aggiornamento e formazione è a carico della ditta aggiudicataria.

4.2.3. SEDE, MEZZI E STRUMENTI

La Ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione interamente a proprie spese:

- a) almeno un autoveicolo ad uso esclusivo dei servizi di "assistenza domiciliare" ed "educativa domiciliare" dell'Ente.

Le autovetture, ad uso esclusivo degli operatori e dell'educatore, dovranno essere regolarmente immatricolate, assicurate, revisionate e munite dei tagliandi periodici previsti dalla casa madre; dovranno essere perfettamente funzionanti e consentire, ove necessario, anche il trasporto dell'utenza. Saranno a totale carico della Ditta aggiudicataria i costi relativi, a titolo esemplificativo, a: rifornimenti di carburante, cambio olio, cambio gomme, manutenzione ordinaria e straordinaria (anche per eventuali ausili e/o allestimenti presenti all'interno del mezzo) assicurazioni, tasse e bolli nonché l'eventuale sostituzione del veicolo, anche temporanea, ove necessario oppure nei casi in cui l'Amministrazione Comunale ne ravvisi, motivandone, l'esigenza. Resta inteso che eventuali contravvenzioni derivanti da infrazioni al codice stradale saranno a totale carico della ditta appaltatrice, sollevando in tal senso l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità.

- b) una sede operativa ad uso dei servizi di "assistenza domiciliare", "trasporto sociale" ed "educativa domiciliare" dell'Ente;

la sede sarà utilizzata quale luogo in cui svolgere il coordinamento per gli operatori e il deposito/custodia/conservazione del materiale da utilizzare nell'espletamento degli interventi. In tale sede, pertanto, dovranno essere presenti un numero di locali idonei, compresi i servizi igienici, appositamente arredati e che abbiano dimensioni adeguate in grado di accogliere tutto il personale impiegato nei servizi in questione, allo svolgimento del coordinamento settimanale, ai colloqui individuali con l'assistente sociale comunale. Tale sede dovrà:

- essere situata entro 1 chilometro dalla sede dei Servizi Sociali, sita in Via Terraglio n. 3, e, comunque, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici;

- essere dotata di una stanza appositamente adibita a centrale operativa con dotazione strumentale e tecnologica adeguata all'attività svolta (dotazione minima: computer, stampante, collegamento internet, telefono fisso e fax, materiale di cancelleria) e disporre di arredi idonei allo svolgimento delle attività, dei coordinamenti ed incontri (tavoli, sedie, armadi, scrivanie);
 - essere provvista degli allacciamenti alle utenze private necessari al corretto funzionamento (luce, acqua, riscaldamento, telefonia, ...).
- c) dispositivi di telefonia mobile per il personale impiegato nei servizi;
 i dispositivi di telefonia mobile dovranno essere perfettamente funzionanti e provvisti di apposita SIM attiva e in grado di ricevere ed effettuare chiamate; i dispositivi in dotazione agli educatori e ai coordinatori dovranno essere abilitati ad effettuare chiamate in uscita verso tutti i numeri telefonici. I costi relativi all'acquisto dei dispositivi e relative SIM, all'attivazione dei piani tariffari e al pagamento delle utenze telefoniche saranno a totale carico della Ditta aggiudicataria.
- d) sistema informatico per la gestione e registrazione automatizzata degli interventi;
 La ditta aggiudicataria dovrà dotarsi di apposita piattaforma informatica personalizzabile e dispositivi hardware dedicati per la rilevazione, gestione e registrazione delle presenze/interventi a supporto della gestione della operatività dei servizi (programmazione, rilevazione accessi, analisi statistiche, segnalazione mancate timbrature, ...) oltreché amministrativa (accettazione, protocollo, controllo, fatturazione).

Il sistema utilizzato:

- dovrà essere pienamente configurabile e in grado di consentire la gestione da parte di più attori con diversi profili di accesso ed effettuare la quadratura tra orari interventi programmati e rilevati;
- non dovrà richiedere l'installazione di *client*, in modo da rendere l'applicativo accessibile da qualsiasi pc/palmare collegato ad internet;
- dovrà essere in grado di gestire, oltre la parte generale dell'"anagrafe operatore/utente/servizi", anche la programmazione delle attività e la produzione del piano di lavoro e consentire la rilevazione del tempo/attività svolti dall'operatore durante il servizio;
- dovrà essere in grado di acquisire ed elaborare i dati provenienti dai dispositivi hardware in dotazione agli operatori durante i servizi svolti e gestire/monitorare/rendicontare i relativi accessi;
- dovrà consentire all'Ente l'estrapolazione, l'esportazione e l'utilizzo di dati (anche storici e/o complessi) dal database di sistema, da poter riutilizzare a fini statistici o per monitorare l'andamento del servizio, con sviluppo di report personalizzabili

I dispositivi hardware utilizzati:

- dovranno essere facilmente trasportabili;
- dovranno consentire un facile utilizzo da parte degli operatori/utenti;
- dovranno essere in grado di registrare e certificare l'accesso da parte degli operatori nei siti degli assistiti, sostituendo totalmente le schede cartacee di rilevazione degli interventi;
- dovranno essere in grado di immagazzinare tutte le registrazioni degli interventi svolti fino al loro trasferimento nel software dedicato all'elaborazione dei dati;

Ove la ditta lo ritenga, potrà optare per l'utilizzo di dispositivi hardware di rilevazione e registrazione degli interventi che svolgano, nel contempo, anche la funzione di dispositivi di telefonia mobile di cui al precedente punto 4.2.3 lett. c).

4.2.4. COPERTURA DEL SERVIZIO

- a) Le ore d'intervento dei servizi sono comprese:

- per il servizio di “assistenza domiciliare”: dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 20:30; il sabato dalle 7:00 alle 14:00; eventuali casi particolari, per i quali potranno essere richiesti interventi, con orari differenti su progetto specifico;
 - per il servizio di “trasporto sociale”: dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 e le ore 20:00, salvo diverse necessità segnalate dal Servizio Sociale del Comune;
 - per il servizio di “educativa domiciliare”: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00 in base all’articolazione oraria comunicata dai Servizi Sociali;
 - per il “coordinatore”: dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 10:30 il coordinatore dovrà prestare la propria opera presso la sede del Servizio di Promozione Sociale e Politiche della Casa. Le rimanenti ore di servizio previste verranno prestate dallo stesso presso la sede messa a disposizione dalla ditta aggiudicataria;
- b) La ditta aggiudicataria dovrà garantire l’immediata sostituzione del personale, salvo diversa disposizione dei Servizi Sociali, assente per qualsiasi motivo dal servizio.
- c) In caso di assenza del personale impiegato presso l’Ente, la ditta aggiudicataria assicura i servizi programmati provvedendo:
- per gli operatori addetti al servizio di “assistenza domiciliare”: all’immediata sostituzione degli operatori (nel caso di assenza programmata o preventivabile; es: ferie, permessi, congedi, ...) e, comunque, entro le 24 ore dall’inizio dell’assenza (negli altri casi; es. malattia, imprevisti, ...) con personale in possesso dei requisiti di cui al precedente art. 4.2.1 lettere d) – e);
 - per il servizio di “trasporto sociale”: all’immediata sostituzione dell’autista e, comunque, entro le 24 ore dall’inizio dell’assenza con personale in possesso dei requisiti di cui al precedente art. 4.2.1 lettere d) – f);
 - per il servizio di “educativa domiciliare”: alla sostituzione dell’educatore, su specifica richiesta dei Servizi Sociali, entro una settimana dall’inizio dell’assenza con personale in possesso dei requisiti di cui al precedente art. 4.2.1 lettere d) – g);
 - per il “coordinatore”: all’immediata sostituzione dell’coordinatore e, comunque, entro le 24 ore dall’inizio dell’assenza con personale in possesso dei requisiti di cui al precedente art. 4.2.1 lettere d) – h).
- d) La ditta aggiudicataria si impegna a sostituire il personale che, a insindacabile giudizio dei Servizi Sociali del Comune, dovesse risultare non idoneo allo svolgimento del servizio.
- e) La ditta aggiudicataria dovrà, inoltre, e senza alcun onere aggiuntivo a carico dell’Amministrazione Comunale, garantire l’affiancamento con il personale già operante nei servizi oggetto del presente capitolato per un periodo di:
- una settimana: per il personale che non abbia avuto precedenti esperienze nei servizi dell’Ente;
 - tre giorni: per il personale già impiegato in passato nei rispettivi servizi dell’Ente per il quale siano trascorsi più di 6 mesi dall’ultimo intervento nei servizi dell’Ente;
- f) La ditta aggiudicataria dovrà comunicare il “piano ferie estivo” entro il 30 aprile di ogni anno e il “piano ferie invernale” entro il 31 ottobre di ogni anno e, comunque, con almeno 2 mesi di preavviso qualsiasi previsione di assenza superiore a una settimana e il relativo piano di sostituzione.
- g) In ogni caso il piano ferie dei soli operatori del servizio di “assistenza domiciliare” potrà interessare al massimo il 20% del personale impiegato nell’Ente.

4.2.5. REPORTISTICA

- a) La ditta aggiudicataria è tenuta alla produzione di specifiche relazioni in riferimento a quanto previsto dal presente capitolato speciale d’appalto.
- b) Nello specifico andranno periodicamente prodotte le seguenti relazioni, con i seguenti contenuti minimi:

▪ **ASSISTENZA DOMICILIARE/ EDUCATIVA DOMICILIARE**

relazione semestrale, da presentarsi entro il decimo giorno lavorativo dalla scadenza del semestre, contenente:

- l'andamento generale di entrambi i servizi;
- le attività formative realizzate nel periodo e loro effetti sulla pratica lavorativa quotidiana;
- indicazioni di monitoraggio generali al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi;

▪ **TRASPORTO SOCIALE**

relazione semestrale, da presentarsi entro il decimo giorno lavorativo dalla scadenza del semestre, dalla quale risulti:

- n. delle domande di trasporto trasmesse dal Servizio Sociale
- n. dei trasporti effettuati
- n. di trasporti non erogati, con relazione dei motivi dell'impedimento;
- evidenziazione dei punti di forza e di debolezza, eventuali problematiche emerse, al fine di mettere in atto i correttivi necessari al miglior espletamento dello stesso.

- c) Entro tre mesi dalla conclusione del rapporto contrattuale, oggetto del presente appalto, la ditta aggiudicataria dovrà presentare una relazione complessiva sul servizio contenente una sintesi generale del triennio di riferimento.

4.2.6. COPERTURA ASSICURATIVA

- a) La ditta aggiudicataria è tenuta a contrarre adeguate coperture assicurative di responsabilità civile ed infortuni che incombono sulla ditta e sugli operatori, tenendo presente che gli operatori e gli assistiti devono essere considerati terzi tra loro, per i danni che possono derivare agli operatori o che questi possono causare agli utenti e alle loro cose durante il periodo del rapporto contrattuale e/o agli autoveicoli dell'Ente, esonerando il Comune da ogni responsabilità al riguardo.
- b) la ditta aggiudicataria, in ogni caso, dovrà provvedere, a proprie spese, alla riparazione e sostituzione degli oggetti danneggiati a domicilio dell'utente;
- c) l'accertamento dei danni sarà effettuato dall'Amministrazione Comunale in contraddittorio con la ditta aggiudicataria e, nel caso di assenza della stessa, si procederà agli accertamenti in presenza di due testimoni, senza che la ditta aggiudicataria possa sollevare eccezione alcuna;
- d) l'Amministrazione Comunale, nonché il proprio personale, restano pertanto sollevati da ogni responsabilità;
- e) l'Amministrazione aggiudicatrice si riserva la facoltà della verifica della copertura assicurativa mediante richiesta di produzione della polizza assicurativa, oltre alla quietanza di rinnovo e ai documenti attestanti la regolarità dei pagamenti.

4.2.7. ALTRI ONERI

La ditta aggiudicataria dovrà:

- a) individuare un suo referente che sarà l'unico interlocutore per l'Amministrazione Comunale, nonché responsabile per tutti gli adempimenti ed oneri inerenti il presente appalto;
- b) assicurare l'applicazione delle norme previste dal D. Lgs. 09/04/2008 n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro, e di comunicare a questo Ente, ai sensi della norma suddetta, il nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi;
- c) uniformarsi ed uniformare il personale predetto a tutte le norme e disposizioni comunali compatibili con il presente capitolato, oltre a quanto previsto dal Regolamento del servizio di assistenza domiciliare approvato dall'Amministrazione Comunale;

- d) a richiesta dell'Ente, fornire tutta la documentazione necessaria a verificare il rispetto di quanto disposto nel presente capitolato d'appalto;
- e) partecipare agli incontri fissati dall'Amministrazione Comunale;
- f) attenersi alle disposizioni in materia di trattamento dei dati previsti dal D. Lgs. 30/06/2003, n. 196, ivi compresa l'adozione delle misure organizzative e procedurali, sia a rilevanza interna che esterna, necessarie a garantire la sicurezza del trattamento, scambio, trasferimento e comunicazione dei dati personali degli utenti dei servizi oggetto del presente appalto, impegnandosi a comunicare entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto il Titolare e il Responsabile del trattamento dei dati relativi agli utenti dei servizi affidati.
- g) garantire il rispetto degli obblighi assicurativi, assistenziali e previdenziali per il personale impiegato per l'esecuzione delle prestazioni inerenti l'appalto, compresi quelli connessi all'eventuale utilizzo degli automezzi ed è altresì obbligato al rispetto dei minimi salariali dovuti per le qualifiche ricoperte;
- h) assumere l'obbligo, in esecuzione all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136, della tracciabilità dei flussi finanziari previsti da detta legge, nonché l'accettazione espressa della clausola di risoluzione contrattuale prevista da detta legge.

ART. 5 - ONERI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Compete all'Ente:

- a) l'esame delle domande di "assistenza domiciliare", la valutazione dei casi, la stesura del progetto assistenziale individuale (P.A.I.), la vigilanza del corretto e completo raggiungimento dell'obiettivo previsto dal progetto, nonché la funzione di promotore e coordinatore delle diverse risorse territoriali, favorendo anche forme innovative di collaborazione tra i servizi territoriali, il settore pubblico, quello privato e il volontariato nelle sue diverse forme di espressione. Nel progetto assistenziale, vengono evidenziati gli interventi previsti per il raggiungimento degli obiettivi del progetto stesso, le tipologie e il numero degli interventi assistenziali assicurati, i tempi di erogazione del servizio stesso, il numero degli operatori previsti. Il progetto sarà modificato al verificarsi di cambiamenti significativi della situazione sociale, familiare e sanitaria dell'assistito;
- b) il controllo sulla corrispondenza tra interventi previsti nel progetto assistenziale individuale e gli interventi erogati e le modalità degli stessi;
- c) mettere a disposizione della ditta aggiudicataria, per l'espletamento del servizio di "trasporto sociale", un veicolo opportunamente attrezzato per trasporto di utenti provvisti di ausili per la deambulazione, assumendosi tutte le spese relative al carburante, assicurazione, tassa di circolazione e spese di manutenzione del mezzo impiegato;
- d) la raccolta delle domande di "trasporto sociale", valutazione ed eventuale accoglimento o diniego dell'istanza;
- e) la comunicazione al coordinatore degli utenti da trasportare con tutte le indicazioni necessarie per l'accompagnamento ed il rientro dello stesso, mediante la predisposizione di documenti informatici e/o cartacei;
- f) la valutazione delle situazioni per l'attivazione del servizio di "educativa domiciliare" e la valutazione dei casi, la stesura del progetto educativo individuale (P.E.I.) di concerto con l'educatore, la vigilanza del corretto e completo raggiungimento dell'obiettivo previsto dal progetto, l'adozione delle eventuali variazioni al progetto stesso;
- g) l'individuazione di un'Assistente Sociale quale referente organizzativo e gestionale dei servizi oggetto del presente capitolato, nonché di un referente amministrativo per quanto riguarda gli aspetti amministrativi e contabili;
- h) convocare appositi incontri con i referenti della Ditta aggiudicataria, al fine dell'esame e dell'analisi dell'andamento della gestione dei servizi;

ART. 6 - DURATA CONTRATTO

Il contratto avrà durata di anni tre, a decorrere dal 01/03/2012 fino al 31/12/2014 .

Nell'ipotesi che allo scadere dell'appalto l'Amministrazione Comunale non avesse ancora provveduto ad indire una nuova gara per il periodo successivo, la ditta aggiudicataria, si impegna a proseguire il rapporto contrattuale alle condizioni e secondo le modalità del presente capitolato, per il periodo necessario per indire una nuova gara e comunque non superiore a mesi sei.

ART. 7 - CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

a) Per l'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto il Comune corrisponderà all'aggiudicatario il prezzo risultante dall'aggiudicazione della gara, che dovrà essere pari o inferiore rispetto a quello a base d'asta (IVA esclusa), riferito al periodo del contratto, evidenziando i costi orari offerti per ogni qualifica del personale impiegato (assistenti domiciliari, educatore, autista e coordinatore);

b) il monte orario stimato in via presuntiva è pari a:

DESCRIZIONE	ORE MEDIE			PERSONALE DA IMPIEGARE
	MENSILI	ANNUE	34 MESI	
Servizio assistenza domiciliare	1.200	14.400	40.800	operatori addetti all'assistenza
Servizio educativa domiciliare	80	960	2.720	educatore
Servizio trasporto sociale	125	1.500	4.250	autista
coordinamento	100	1.200	3.400	coordinatore

c) il corrispettivo che sarà corrisposto s'intende remunerativo per tutte le prestazioni ed obblighi contrattualmente previsti e compensativo di tutti gli oneri per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto; con il corrispettivo, pertanto, si intendono interamente compensati dal Comune tutti i servizi forniti, tutte le prestazioni, i materiali ed i servizi accessori e quant'altro necessario per la corretta esecuzione dell'appalto, oneri espressi e non dal Capitolato Speciale d'Appalto e dal disciplinare di gara, inerenti e conseguenti i Servizi in argomento;

d) si precisa che saranno riconosciute all'aggiudicatario esclusivamente le ore di servizio di assistenza domiciliare, trasporto sociale, educativa domiciliare e coordinamento effettivamente prestate. Il compenso spettante alla ditta appaltatrice, pertanto, sarà calcolato sulla base del prezzo unitario contrattuale di ogni ora di servizio, offerti dalla ditta aggiudicataria, moltiplicato per il numero dei ore fornite mensilmente;

e) il numero delle ore previste presuntivamente nel presente appalto non è impegnativo per l'Ente appaltante, il quale, in relazione ad eventualità o circostanze sopravvenute, si riserva la facoltà di variare in aumento o in diminuzione il numero degli utenti del Servizio ovvero le ore di Servizio, fino al 20% in relazione all'andamento e alle necessità del servizio, ricomprendendo le eventuali prestazioni in aumento nel valore complessivo dell'appalto risultante dall'aggiudicazione;

f) è fatta salva la possibilità per l'Ente, in relazione a sopravvenute disposizione in materia di finanza pubblica, di ridurre il servizio anche in misura superiore al 20% senza alcuna penalità per l'Ente;

g) tuttavia, anche in relazione ad eventuali aumenti o diminuzioni del numero di ore, la ditta appaltatrice è obbligata ad effettuare il servizio al medesimo prezzo di aggiudicazione, mantenendo la qualità complessiva dei servizi.

ART. 8 - PAGAMENTO

a) Il Comune di Mogliano Veneto provvederà alla liquidazione del corrispettivo dovuto sulla base dell'effettuazione dei servizi e presentazione di regolari fatture emesse dalla ditta aggiudicataria con cadenza mensile solo dopo:

- aver ricevuto effettivamente la fattura;

- aver verificato che le ore effettuate dal personale impiegato nei servizi corrispondano a quanto riportato nelle fatture;
 - aver acquisito il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) che attesti l'assolvimento degli obblighi legislativi e contrattuali previsti dalla normativa vigente (si fa presente che, in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 16-bis del D.L. 29/11/2008 n. 185, convertito in L. 28/01/2009 n. 2, il Comune è tenuto ad acquisire direttamente il Documento Unico di Regolarità Contributiva presso l'Ente competente).
- b) Dal pagamento del corrispettivo sarà detratto l'importo delle eventuali spese per esecuzioni d'ufficio, quello di eventuali pene pecuniarie applicate per inadempienza a carico della ditta appaltatrice e di quant'altro dalla stessa dovuto.

ART. 9 - REVISIONE PREZZI

A partire dal 2° anno del rapporto contrattuale, si procederà alla revisione periodica del prezzo sulla base delle variazioni ISTAT dei prezzi al consumo registrate nell'anno precedente, assumendo quale mese di riferimento il secondo antecedente a quello di scadenza del contratto.

ART. 10 - VERIFICHE E CONTROLLI

- a) L'Amministrazione appaltante procederà al controllo ed alla vigilanza dei servizi, attraverso verifiche, accertamenti periodici ed ispezioni, effettuate anche a domicilio dell'utente, al fine di valutare il livello qualitativo delle prestazioni effettuate, la loro corrispondenza al Progetto Assistenziale Personalizzato e al Progetto Educativo Individuale, anche attraverso le seguenti modalità:
- colloqui/incontri (con l'anziano, la famiglia, altri servizi territoriali, ...);
 - visite domiciliari;
 - verifiche singole con gli operatori/educatori.
- b) L'Amministrazione Comunale si riserva inoltre la vigilanza ed il controllo sugli impegni assunti da parte della ditta aggiudicataria con l'accettazione di tutte le prescrizioni previste nel presente capitolato e a quelle contenute nell'offerta della ditta stessa.

ART. 11 - CONTROVERSIE

- a) Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra il Comune di Mogliano Veneto e la ditta aggiudicataria inerenti il presente capitolato, che non fossero risolte in via bonaria, sarà competente il Foro di Treviso.

ART. 12 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- a) Relativamente alla risoluzione del contratto si fa riferimento agli artt. 1453 e seguenti del C.C.
- b) Nel caso di risoluzione del contratto per i casi previsti dal presente articolo, l'affidatario incorre nella perdita della cauzione definitiva di cui al precedente art. 12, che resta incamerata dal Comune, salvo il risarcimento dei danni per l'eventuale riappalto e per tutte le altre circostanze che possono verificarsi.
- c) Alla Ditta aggiudicataria non è consentito recedere dal contratto prima della sua scadenza, se non per giusta causa o causa di forza maggiore e con preavviso scritto all'Amministrazione appaltante non inferiore a sei mesi, a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

ART. 13 - PENALI

- a) La ditta aggiudicataria nell'esecuzione dei servizi previsti dal presente capitolato ha l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge e alle disposizioni presenti e future emanate dall'Amministrazione Comunale.
- b) Ove la ditta aggiudicataria non attenga agli obblighi o violi le disposizioni del presente capitolato, la stessa è tenuta al pagamento delle penalità di seguito elencate in rapporto alla gravità dell'inadempienza o della recidività:

ARTICOLO	ADEMPIMENTO	MANCATO RISPETTO CONTRATTO	PENALE
4.2.1 lett. e) - f) - g) - h)	personale con idoneo profilo/titolo e comprovata esperienza lavorativa	Impiego di personale privo di idoneo profilo/titolo o con esperienza inferiore a quanto previsto da contratto	€1.000,00
4.2.1 lett. e)	rispetto dell'utente	comportamento irrispettoso e/o pregiudizievole degli operatori a danno agli utenti	€500,00
4.2.1 lett. h)	Prestazioni con carattere d'urgenza e/o straordinarietà	mancata attivazione o attivazione oltre le 24 ore dalla richiesta	€500,00
4.2.1 lett. h)	Comunicazioni tempestive in merito alla modifica e/o impedimento del corretto svolgimento degli interventi	Mancata comunicazione nel momento in cui si verifica la modifica e/o l'impedimento nello svolgimento del servizio	€500,00
4.2.1 lett. h)	Reperibilità coordinatore dei servizi	Accertata irreperibilità del coordinatore nei tempi e modalità previste	€1.000,00
4.2.2	Formazione del personale	mancato rispetto del piano formativo e di aggiornamento del personale	€500,00
4.2.3 lett. a)	autoveicoli ad uso esclusivo dei servizi di "assistenza domiciliare" ed "educativa domiciliare"	autoveicoli in numero inferiore e/o non conformi	€1.000,00
4.2.3 lett. b)	sede operativa ad uso dei servizi di "assistenza domiciliare", "trasporto sociale" ed "educativa domiciliare"	sede operativa non conforme	€1.000,00
4.2.3 lett. d)	sistema informatico e dispositivi hardware per la gestione e registrazione automatizzata degli interventi	sistema informatico e dispositivi hardware non conformi	€2.000,00
4.2.4 lett. b) - c) - d)	Sostituzione del personale	sostituzione del personale oltre i termini previsti	€1.000,00

- c) l'applicazione della penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, alla quale l'affidatario avrà la facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dalla ricezione della contestazione, inviata a mezzo raccomandata A/R, fax o posta elettronica certificata;
- d) si procederà al recupero della penalità, da parte del Comune, mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del mese nel quale è assunto il relativo provvedimento;
- e) l'applicazione della penalità di cui sopra è indipendente dai diritti spettanti al Comune per le eventuali violazioni contrattuali verificatesi e non costituisce, pertanto, alcuna limitazione ad eventuali procedure di richiesta di risarcimento danno.

ART. 14 - CAUZIONE

- a) A titolo di cauzione definitiva, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, la ditta aggiudicataria costituirà, nelle forme di legge, il prescritto deposito cauzionale, determinato in ragione del 10% dell'importo netto complessivo dell'appalto per il periodo considerato;
- b) detto deposito verrà restituito alla scadenza contrattuale, previo accertamento, con esito positivo, degli eventuali adempimenti degli oneri ed obblighi contrattuali;

c) l'accertato inadempimento ed il ritardo nello svolgimento del servizio farà sorgere per l'Amministrazione aggiudicatrice il diritto a provvedere direttamente, rivalendosi, per le maggiori spese, sul deposito cauzionale.

ART. 15 - SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese inerenti alla stipulazione del contratto, ivi compresi i diritti di rogito, imposte di bollo e di registro, diritti di segreteria e, copie del contratto sono a totale carico della ditta aggiudicataria.

ART. 16 - INFORMAZIONI E CHIARIMENTI

Eventuali richieste di informazioni e chiarimenti di ordine tecnico dovranno essere formulate, entro e non oltre 5 giorni prima della scadenza dei termini per la presentazione dell'offerta, direttamente ed esclusivamente in forma scritta al Comune via e-mail all'indirizzo politiche.sociali@comune.mogliano-veneto.tv.it o al numero di fax 041/5930699 e dovranno essere indirizzate alla cortese attenzione del Responsabile del Procedimento.

Eventuali richieste di informazioni pervenute dopo la scadenza non saranno prese in considerazione.

Ai quesiti verrà data risposta tramite pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente (www.comune.mogliano-veneto.tv.it) in una sezione apposita dedicata al presente bando di gara.

Sarà compito della Ditta concorrente verificare la relativa pubblicazione alle proprie richieste di chiarimento.

ART. 17 - DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non risulta contemplato nel presente capitolato, si fa esplicito rinvio alle leggi e regolamenti vigenti e alle disposizioni del codice civile.

IL DIRIGENTE
(Dott.sa Rita Corbanese)