

COMUNE DI POTENZA  
Unità di Direzione Servizi alla Persona

Ufficio Servizi Sociali

Capitolato Speciale d'Appalto  
Affidamento Servizio Assistenza Domiciliare

Aree:

- Minori (Lotto n. 1)
- Anziani (Lotto n. 2)
- Disabili (Lotto n. 3)

# CAPO I - GENERALITÀ

## Art.1

### OGGETTO E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI PREVISTE DALL'APPALTO

1. Il Comune di Potenza, in qualità di stazione appaltante (di seguito "**Comune**"), intende appaltare il Servizio di Assistenza Domiciliare (di seguito "**Servizio**") in favore di soggetti minori e loro famiglie in situazione di particolare difficoltà, nonché di persone anziane (ultra sessantacinquenni) e disabili (fino a 64 anni, con medio o alto grado di disabilità fisica, intellettiva, sensoriale o non autosufficienti), residenti nel territorio comunale, e non in grado, anche in via temporanea, di provvedere alla cura di se stessi, mantenendo una normale vita di relazioni senza l'aiuto determinante di altri.
2. La finalità primaria del Servizio è quella di fornire, nei periodi di maggiore bisogno aiuto e sostegno a domicilio alle persone in situazione di particolare fragilità, come pure al loro nucleo familiare, per favorire il ripristino dei ruoli significativi all'interno del contesto sociale di riferimento.
3. Il Servizio, inserito tra i livelli essenziali delle prestazioni sociali:
  - si caratterizza come un complesso di funzioni socio-assistenziali, educative, ricreative, etc. prestate presso il domicilio del destinatario o presso altre sedi locate sul territorio comunale;
  - forma parte integrante della rete dei servizi socio-assistenziali erogati dal Comune a favore dei cittadini;
  - è un intervento sociale globale che, in base alle specifiche necessità delle persone (minori, anziani o disabili, si integra con le altre prestazioni erogate dal Comune, dall' ASP (Azienda Sanitaria di Potenza), e da soggetti pubblici e privati operanti nel sistema dei servizi sociali territoriali (servizi socio-sanitari, scuola, associazioni di volontariato, etc.);
  - è finalizzato a garantire la permanenza delle persone nel loro ambiente di vita, evitandone l'istituzionalizzazione e consentendo loro una ottimale vita di relazione.
4. Le prestazioni socio-assistenziali del Servizio, in relazione ai suoi destinatari, sono articolati nei seguenti tre Lotti, distinti e aggiudicabili anche separatamente:
  - Assistenza Domiciliare educativa a favore di minori = Lotto n. 1
  - Assistenza Domiciliare a favore di persone anziane = Lotto n. 2
  - Assistenza Domiciliare a favore di persone disabili = Lotto n. 3

## Art. 2

### MODALITÀ, CRITERIO AGGIUDICAZIONE E DURATA DELL'APPALTO

1. La modalità di affidamento dell'appalto è la procedura aperta di cui agli artt. 60 del D. lgs 50/2016.
2. La ditta affidataria del Servizio (di seguito "**Aggiudicataria**") sarà individuata secondo il criterio della offerta economicamente più vantaggiosa di cui all' art. 95 c.3 lett. a) D. lgs 50/16.
3. La durata dell'appalto è di anni tre (3) a decorrere dalla data di affidamento del Servizio.
4. Il Comune si riserva di prorogare il Servizio per un ulteriore anno, previo accertamento della sussistenza di ragioni di convenienza e di pubblico interesse alla proroga stessa e qualora consentito dalla normativa vigente, dandone comunicazione all'Aggiudicataria almeno tre mesi prima della scadenza.
5. La Aggiudicataria avrà l'obbligo di continuare il Servizio alle condizioni già convenute, sino a quando il Comune non proceda alla stipula di nuovo contratto.
6. Per la gestione di ciascuno dei tre Lotti del Servizio il Comune individuerà un proprio responsabile di riferimento (di seguito "**Assistente Sociale competente**").

**Art. 3**  
**VALORE DELL'APPALTO**

1. Tenuto conto di quanto disposto dall'art. 35 del D.lgs 50/2016 il valore presunto dell'appalto per ciascuno dei tre Lotti del Servizio, al netto dell'IVA, è il seguente:

<p>Lotto n. 1 <b>Assistenza Domiciliare Area Minori</b> CIG 69043512B0</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ per ciascun anno € 198.000,00 al netto dell'IVA onnicomprensivi per il servizio;</li><li>➤ nel triennio € 594.000,00 al netto dell'IVA onnicomprensivi per il servizio;</li></ul> <p>Il valore complessivo presunto dell'appalto calcolato considerando anche l'eventuale anno di proroga dell'affidamento (vedi art. 2 comma 4) è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>€ 792.000,00</b> al netto dell'IVA</li></ul>
<p>Lotto n. 2 <b>Assistenza Domiciliare Area Anziani</b> CIG 6904366F0D</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ per ciascun anno € 366.300,00 al netto dell'IVA onnicomprensivi per il servizio;</li><li>➤ nel triennio € 1.098.900,00 al netto dell'IVA onnicomprensivi per il servizio;</li></ul> <p>Il valore complessivo presunto dell'appalto calcolato considerando anche l'eventuale anno di proroga dell'affidamento (vedi art. 2 comma 4) è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>€ 1.465.200,00</b> al netto dell'IVA</li></ul>
<p>Lotto n. 3 <b>Assistenza Domiciliare Area Disabilità</b> CIG 69043967D1</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ per ciascun anno € 316.800,00 al netto dell'IVA onnicomprensivi per il servizio;</li><li>➤ nel triennio € 950.400,00 al netto dell'IVA onnicomprensivi per il servizio;</li></ul> <p>Il valore complessivo presunto dell'appalto calcolato considerando anche l'eventuale anno di proroga dell'affidamento (vedi art. 2 comma 4) è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>€ 1.267.200,00</b> al netto dell'IVA.</li></ul>

2. Per l'affidamento dei tre Lotti del Servizio, sulla scorta di quanto disposto dalla normativa in materia di sicurezza sul lavoro, è possibile escludere preventivamente la stima dei costi della sicurezza relativi a rischi interferenziali.
3. Ai fini dell'offerta economica, l'importo a base di gara, che costituisce la base d'appalto sulla quale dovrà essere formulata l'*offerta in ribasso*, è costituito dal costo orario pari a:
- € 22,00 /ora (IVA esclusa) per il servizio di Assistenza Domiciliare Area Minori = Lotto n. 1
  - € 19,50/ora (IVA esclusa) per il servizio di Assistenza Domiciliare Area Anziani = Lotto n. 2
  - € 19,50/ora (IVA esclusa) per il servizio di Assistenza Domiciliare Area Disabili = Lotto n. 3
4. L'esatto valore dell'appalto relativamente ai tre Lotti sarà determinato in sede di aggiudicazione di gara, sulla base delle necessità assistenziali degli utenti e del costo orario oggetto di ribasso.
5. L'appalto non prevede revisione delle condizioni di contratto, salvo il caso di aumenti del costo del lavoro di tale rilevanza da rendere oggettivamente incompatibile il prezzo convenuto con i minimi contrattualmente dovuti dall'Aggiudicataria ai propri lavoratori, dipendenti o soci.
6. Nel caso dovesse venire meno la necessità delle previste prestazioni, in seguito a motivi di pubblico interesse o per *ius superveniens*, il contratto potrà essere ridotto anche oltre la percentuale del 20%.

## Art. 4

### OBBLIGHI GENERALI DELL'AGGIUDICATARIA

1. L'Aggiudicataria dovrà garantire le seguenti condizioni valevoli a carattere generale (oltre a quelli di carattere particolare specificati per ciascuno dei tre Lotti del Servizio):
  - svolgere il Servizio nel rispetto del presente capitolato e secondo quanto stabilito dal bando di gara e dal disciplinare di gara;
  - applicare i contratti di lavoro relativamente al trattamento salariale, normativo, previdenziale e agli obblighi assicurativi;
  - rispettare le norme di cui al D. lgs 81/2008 e s.m.i. in materia di prevenzione, protezione e sicurezza del lavoro, con piena e totale assunzione dei relativi oneri;
  - organizzare il personale come fissato nel presente capitolato, con particolare riferimento alle qualifiche, all'idoneità sanitaria, alle modalità di sostituzione;
  - inviare entro 20 giorni dalla data di aggiudicazione del servizio i *curricula* di tutti gli operatori impiegati nel servizio, con indicazione dei relativi titoli, delle precedenti esperienze lavorative, della tipologia delle stesse e del periodo di svolgimento;
  - curare il Servizio in modo tale da garantire continuità del rapporto tra gli operatori e gli utenti evitando quindi il *turn-over* del personale impiegato;
  - curare in modo adeguato l'avvicendamento degli operatori da sostituire per assenza temporanea (ad es. per ferie, malattia, permessi, etc.), o definitivamente dimessi, sostituendoli con personale di pari qualifica, dandone tempestiva comunicazione all'Assistente Sociale competente entro e non oltre le 24 ore dalla sostituzione;
  - provvedere, fuori dall'orario del Servizio e senza alcun onere aggiuntivo per il Comune, all'aggiornamento del personale impiegato, previa stesura di uno specifico programma formativo di almeno cinquanta (50) ore annuali;
  - allestire una sede operativa nel territorio comunale, dotata di segreteria, recapito telefonico e posta elettronica, presidiata dal Coordinatore nei giorni di espletamento del Servizio;
  - vigilare sul corretto svolgimento del Servizio, sia con riferimento al rispetto degli orari del lavoro, che alla qualità degli interventi prestati, redigendo semestralmente, per ogni Lotto del Servizio, una relazione sull'attività complessiva svolta e sui risultati conseguiti;
  - attuare semestralmente forme di autocontrollo e di verifica del gradimento del Servizio mediante schede di valutazione da sottoporre agli utenti e ai loro familiari;
  - assumersi ogni responsabilità civile e penale derivante da *culpa in vigilando* degli operatori nel rapporto con le persone seguite nelle attività del Servizio, esonerando espressamente il Comune da ogni e qualsiasi responsabilità, diretta o indiretta, per mancato rispetto di obblighi di legge o contrattuali assunti verso terzi nello svolgimento del Servizio o per danni comunque causati ad utenti del servizio, o a terzi e a loro beni, da personale o volontari;
  - assumersi ogni responsabilità per infortunio o per danni arrecati al Comune stesso;
  - produrre le polizze di cui ai successivi Capo II – articolo 12.6; Capo III – articolo 13.7; Capo IV – articolo 14.7;
  - tutelare la riservatezza degli utenti assistiti, trattando i dati ad essi relativi come “dati personali e sensibili” assoggettati alla disciplina definita dal D. lgs 196/2003, indicando all'atto dell'affidamento, ai sensi di tale norma, il “responsabile del trattamento dei dati”;
  - assolvere agli obblighi previsti dall'art. 3 L. 136/2010 e s.m.i., al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto.
2. L'Aggiudicataria sarà inoltre responsabile, verso il Comune e verso terzi:
  - di ogni interruzione del Servizio, salvo per casi di forza maggiore debitamente comprovati;
  - dell'operato e del comportamento del personale impiegato nell'espletamento del Servizio e/o di qualsiasi eventuale danno, nessuno escluso, causato dai mezzi impiegati nel Servizio.
  - del rispetto delle norme in materia di garanzie minime essenziali nei pubblici servizi, senza diritto ad alcun compenso in caso di mancata prestazione del Servizio in caso di sciopero.

## **ART. 5**

### **COMPETENZE DEL COMUNE**

1. Il Comune, in qualità di titolare del Servizio, al fine di esercitare le proprie funzioni di indirizzo, coordinamento e valutazione degli interventi, tramite l'Assistente Sociale competente (o avvalendosi di esperti all'uopo incaricati) provvede:
  - alla rilevazione dei bisogni di ciascun Lotto e alla individuazione dei destinatari;
  - alla valutazione dei casi e alla programmazione degli interventi a medio e lungo termine;
  - alla determinazione dei criteri e delle modalità di erogazione del Servizio;
  - ai rapporti con altre Amministrazioni Pubbliche per la definizione di protocolli condivisi;
  - alla verifica della qualità delle prestazioni rese dagli operatori e del grado di soddisfazione degli utenti, mediante periodiche visite domiciliari, somministrazione di questionari di *customer satisfaction*, etc.
2. L'Assistente sociale competente ha facoltà di ingiungere il rispetto delle condizioni per un corretto espletamento del Servizio e di chiedere la sostituzione degli operatori che, dopo un primo formale richiamo, non pongano in essere un ravvedimento operoso del loro comportamento.
3. Rappresenta una forma di controllo ordinaria, la precisa tenuta e consegna mensile di registri di presenze degli utenti che, in base alla tipologia del servizio prestato, possono essere corredati di ulteriori informazioni richieste dall'Assistente sociale competente.

## **ART. 6**

### **CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

1. L'Aggiudicataria avrà diritto al pagamento, previa presentazione di regolare fattura, tramite bonifico bancario o postale su conto corrente dedicato, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari.
2. Rimane in carico all'Aggiudicataria l'obbligo di comunicare al Comune gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro giorni sette (7) dall'accensione, nonché indicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare in tali conti.

## **ART. 7**

### **DIVIETO DI CESSIONE E SUBAPPALTO**

1. È vietato il subappalto, anche parziale, del Servizio, pena l'immediata risoluzione del contratto e la perdita del deposito cauzionale, salvo ulteriore risarcimento dei maggiori danni accertati; in caso di raggruppamenti di imprese e di consorzi non si considerano subappaltati i servizi che sono stati imputati alle rispettive imprese.
2. I consorzi di cui alla L. 381/91 possono operare tramite le cooperative associate fatte salve le responsabilità e gli obblighi contrattuali che permangono in capo al consorzio medesimo.

## **ART. 8**

### **GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZE ASSICURATIVE**

1. L'aggiudicataria di ciascun lotto sarà tenuta a prestare la garanzia definitiva di cui all'art. 103 del D.Lgs. 50/2016 nelle forme e con le modalità di cui ai commi 2 e 3 dell'art. 93 del medesimo decreto e come meglio specificato nel Disciplinare di Gara.
2. L'Aggiudicataria di ciascun lotto, per quanto concerne i rischi rivenienti dall'esecuzione dell'appalto, dovrà prevedere l'obbligo che il garante tenga indenne il Comune da eventuali danni subiti a causa del danneggiamento o della distruzione totale o parziale di beni mobili e immobili, anche preesistenti, prevedendo una somma assicurata pari ad € 200.000,00;
3. L'aggiudicataria di ciascun lotto, per quanto concerne la garanzia di responsabilità civile per danni a terzi rivenienti dall'esecuzione dell'appalto, dovrà prevedere l'obbligo che il garante la tenga indenne (nei limiti del massimale convenuto) da quanto essa sia tenuto a pagare, quale civilmente responsabile a titolo di risarcimento (capitale, interessi e spese) di danni involontariamente cagionati a terzi per morte, lesioni personali e/o danneggiamenti a cose, prevedendo a tal fine un massimale

annuale complessivo di € 600.000,00 riferito a persone e/o cose e per sinistro non inferiore a € 100.000,00;

## **ART.9**

### **INADEMPIENZE CONTRATTUALI**

1. Qualora al Comune risultino mancanze di qualsivoglia natura, queste verranno direttamente contestate all'Aggiudicataria a mezzo lettera raccomandata a/r e questa avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro cinque (5) giorni dal ricevimento
2. In caso di infrazioni accertate, gravi e reiterate, il Comune addebita all'Aggiudicataria una sanzione di € 500,00 (cinquecento) per ogni infrazione.

## **ART. 10**

### **RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

1. Il Comune si riserva la facoltà di dichiarare unilateralmente risolto di diritto il contratto, con tutte le conseguenze che detta risoluzione comporta, qualora si verificano inadempienze contrattuali gravi, che pregiudichino il corretto e puntuale svolgimento del servizio oggetto dell'appalto.
2. In particolare il contratto si intende risolto di diritto quando l'Aggiudicataria:
  - venga a perdere i requisiti di idoneità (in tal caso la risoluzione decorre dalla data in cui il fatto viene accertato);
  - non inizi l'esercizio del servizio nel termine fissato, o lo abbandoni, o lo interrompa, ovvero lo effettui con ripetute gravi irregolarità inerenti i patti contrattuali, o le disposizioni di legge;
  - si renda inadempiente nei confronti di quanto previsto nei contratti collettivi di lavoro;
  - ceda o subappalti il servizio, anche parzialmente;
  - sia inadempiente agli obblighi di tracciabilità finanziaria, o effettui transazioni di pagamento senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane spa;
  - ogni altra inadempienza, qui non contemplata, o fatto che rendessero impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del codice civile.
3. La risoluzione del contratto deve essere preceduta da due successive diffide intimare all'Aggiudicataria, ed è esecutiva dalla scadenza del termine stabilito nell'ultima diffida per ottemperare alle prescrizioni imposte.
4. L'appalto si intenderà revocato e quindi il contratto risolto nel caso di fallimento dell'Aggiudicataria o di sua sottoposizione a procedure concorsuali che possano pregiudicare l'espletamento del Servizio, salvo il recupero dei maggiori danni sulla cauzione.
5. Nel caso di risoluzione del contratto o di rinuncia da parte dell'Aggiudicataria, quest'ultima da notificarsi a mezzo lettera raccomandata a/r con preavviso di almeno 180 (centottanta) giorni, il Comune incamererà per intero l'importo oggetto della polizza fideiussoria, riservandosi la possibilità di richiedere eventuale risarcimento del danno.
6. In caso di risoluzione del contratto, l'Aggiudicataria è comunque impegnata a proseguire l'incarico, alle medesime condizioni, fino a nuova assegnazione del Servizio.

## **ART. 11**

### **NORME CONCLUSIVE**

1. Per tutti gli effetti del contratto, giudiziali ed extragiudiziali, l'Aggiudicataria elegge domicilio legale nel territorio della Città di Potenza.
2. Le spese di bollo, stipulazione, registrazione ed ogni altra spesa accessoria inerente il contratto di appalto, sono a totale carico del soggetto Aggiudicatario.
3. Per tutte le controversie che dovessero insorgere relativamente all'interpretazione e all'esecuzione del contratto è competente il Foro di Potenza.

## CAPO II

### ASSISTENZA DOMICILIARE A FAVORE DEI MINORI - LOTTO n.1

#### ART. 12

##### 12.1 - Descrizione del Servizio di Assistenza Domiciliare a favore dei minori

1. L'Assistenza Domiciliare educativa a favore dei minori (di seguito Servizio) è un intervento *sociale globale* rivolto:  
ai minori fino a 18 anni che (vivendo in contesti socio-educativi e culturali svantaggiati, o in presenza di situazioni di disagio, pregiudizio educativo e/o rischio evolutivo) abbiano necessità di essere inseriti in un progetto di integrazione sociale, al fine di:
  - favorirne la permanenza in famiglia,
  - offrire loro modelli educativi e di riferimento che permettano un'identificazione positiva ed uno sviluppo armonico,
  - assicurare e garantire l'integrazione e la socializzazione nelle agenzie informali del territorio di appartenenza (centri di aggregazione, centri sportivi, oratori etc.)al nucleo familiare di loro appartenenza (persona singola o coppia) che presenti difficoltà e/o carenze nell'esplicazione delle funzioni e ruoli genitoriali sia sotto l'aspetto educativo, che socio-relazionale, affettivo e materiale.
2. Gli interventi educativi personalizzati da realizzare a domicilio, e nell'ambiente di vita allargato, si sostanziano quindi:  
nel caso del sostegno diretto al minore, attraverso:
  - il rinforzo delle competenze individuali e sociali,
  - il supporto educativo nelle attività della vita quotidiana (svolgimento dei compiti scolastici ed accompagnamento nelle attività del tempo libero e nei rapporti con il territorio),
  - la vigilanza e assistenza durante le visite protette con i genitori e/o altri familiari;nel caso del sostegno ai genitori, attraverso:
  - il recupero e rinforzo della loro funzione educativa,
  - l'attivazione e il sostegno nei rapporti tra nucleo familiare e servizi socio-sanitari, istituzioni scolastiche, associazioni e reti di volontariato,
  - il supporto nell'accompagnamento alle attività di vita quotidiana del minore (scuola, visite mediche, attività extrascolastiche, altri servizi e supporto nella cura e igiene personale)
  - il supporto educativo alla loro relazione con i figli (tutoraggio familiare, affiancamento alle neo-madri e ai genitori nei momenti di rientro del minore da una comunità o da un periodo di affidamento presso altra famiglia e comunque nei momenti di emergenza),
  - il loro rapporto con il territorio.

##### 12.2 - Erogazione e funzionamento del Servizio

1. L'erogazione e il funzionamento del Servizio è fissato dall' Assistente Sociale competente, che in base a specifico Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), stabilisce per ogni minore preso in carico e per il suo nucleo familiare:
  - il periodo di svolgimento del progetto;
  - il monte ore di assistenza domiciliare da assegnare;
  - l'entità e le modalità delle prestazioni.
2. Il Servizio può essere di natura continuativa e/o saltuaria a insindacabile richiesta programmatica del competente Assistente Sociale e dovrà essere assicurato, in qualunque condizione, tutti i mesi dell'anno, nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 7,30 alle ore 20,30
  - presso il domicilio del minore
  - e/o presso strutture e ambiti socio-educativi, ricreativi, culturali, etc. presenti nel Comune.
3. Il monte ore valutato ed autorizzato dal competente Assistente Sociale in rapporto alle esigenze e richieste degli utenti può variare da due (2) ore fino al massimo di quindici (15) ore settimanali.

4. Nel corso dell'intervento socio-educativo il competente Assistente Sociale può modificare e/o adeguare il numero di ore in base alle effettive esigenze dell'utente, senza che l'Aggiudicataria possa vantare pretese oltre a quanto stabilito.
5. La prestazione oraria (orario di servizio) deve essere di sessanta (60) minuti effettivi, con esclusione dei tempi di percorrenza impiegati dall'operatore per gli spostamenti dal domicilio di un utente ad altro, in quanto le sedi degli utenti sono da considerare sedi di lavoro;
6. Il Comune corrisponderà all'Aggiudicataria del Servizio il pagamento delle effettive ore svolte sulla base delle convenute tariffe.
7. Sono escluse modifiche all'orario di lavoro e/o al calendario concordato senza l'espreso assenso del competente Assistente Sociale, il quale ha facoltà di aumentare o diminuire le ore di prestazione in base alle effettive esigenze, senza che l'Aggiudicataria possa vantare pretese oltre a quanto stabilito.

### **12.3 - Requisiti professionali**

1. Il Servizio dovrà essere garantito mediante l'impiego di personale di settore (Coordinatore ed Educatori) munito dei sotto indicati titoli:
  - il Coordinatore deve essere in possesso di Laurea in Servizio Sociale (Assistente Sociale), con regolare iscrizione al relativo Albo professionale, e di esperienza professionale di almeno 2 (due) anni nell'ambito del coordinamento dei Servizi di assistenza domiciliare a minori;
  - gli Educatori devono essere in possesso di Laurea in Scienze dell'Educazione o di altra laurea con *certificazione di servizio* attestante lo svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste dal presente capitolato per almeno 2 (due) anni nell'ultimo quadriennio nel Servizio di assistenza domiciliare a favore di minori.

### **12.4 - Competenze del personale**

1. All'Coordinatore nello svolgimento del suo ruolo referenziale privilegiato, compete:
  - organizzare il servizio e il personale, mediante periodiche riunioni (a cadenza almeno trimestrale) di verifica e di programmazione degli interventi;
  - assicurare e predisporre tutti i supporti organizzativi e strumentali necessari a rendere operativo il personale;
  - garantire la reperibilità durante l'orario di funzionamento del Servizio;
  - provvedere alla sostituzione per ferie o malattie, e ad ogni altra iniziativa per il buon funzionamento del servizio;
  - sovrintendere ai compiti degli educatori;
  - curare la registrazione del servizio effettuato mediante calendario giornaliero nel quale verranno riportate le giornate e le ore di presenza effettuate dall'operatore presso il domicilio del nucleo familiare, nonché la firma di uno dei genitori e dello stesso operatore, copia del calendario delle presenze verrà trasmesso al termine del mese all'Assistente Sociale competente, per la rendicontazione delle ore effettuate;
  - segnalare tempestivamente particolari situazioni di degrado ambientale, eventuali rischi sociali, assenze dell'utente, o rifiuto dello stesso dell'erogazione del Servizio;
  - collaborare con il competente Assistente Sociale nella stesura del Progetto Educativo Individualizzato;
  - rispondere adeguatamente alle richieste che verranno formulate dal competente Assistente Sociale;
  - gestire le risorse esistenti all'interno dei servizi territoriali coinvolti nel processo di integrazione dei minori interessati al Servizio;
  - relazionare trimestralmente all'Assistente Sociale competente circa l'andamento del progetto e sui singoli casi in carico;
  - partecipare alle riunioni di programmazione promosse dal competente Assistente Sociale (di norma con cadenza trimestrale) al fine di verificare l'andamento dei Progetti Educativi Individualizzati e apportare eventuali modifiche sull'impostazione degli interventi.
2. All'Educatore, al fine di un progressivo recupero di autonomia, responsabilità, capacità relazionale del minore e del suo nucleo familiare, compete:

- a. nei confronti del minore:
  - svilupparne e rafforzarne le insite capacità personali;
  - affiancarlo nel corso degli incontri protetti (con una delle figure genitoriali o con altro familiare) presso la sede del Servizio Sociale competente o in altre sedi (abitazione di uno dei genitori, strutture ludico-ricreative, strutture sportive e quant'altro);
  - promuoverne l'integrazione nell'ambito scolastico e, qualora si rilevino lacune didattiche, affiancarlo nell'espletamento dei compiti scolastici assegnati;
  - favorirne la partecipazione alle attività ludico-ricreative, sportive, di laboratorio e altre iniziative, mediante accompagnamento nei rispettivi contesti;
- b. nei confronti del nucleo familiare:
  - intervenire sulle dinamiche relazionali familiari disfunzionali per migliorare la relazione minore/famiglia;
  - responsabilizzare le figure genitoriali nello svolgimento dei compiti educativi (supporto nella somministrazione degli alimenti e cura dell'igiene del minore, cura dell'abitazione, cure affettive e relazionali);
  - assecondare l'integrazione con altre figure adulte di riferimento (familiari, vicinato, operatori socio sanitari e scolastici, etc.);
  - accompagnare presso uffici e servizi territoriali per il disbrigo di semplici pratiche burocratiche che rientrano tra gli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato.

### **12.5 - Obblighi particolari dell'Aggiudicataria**

1. L'Aggiudicataria del Servizio, oltre agli obblighi generali di cui al Capo I, art. 4, è tenuta:
  - a concorrere alla realizzazione del contenuto del P.E.I., collaborando con il competente Assistente Sociale nell'ambito delle attività previste, fungendo da raccordo tra utente, famiglia e territorio, e favorendo la costruzione di una rete significativa con il terzo settore;
  - garantire l'organizzazione per l'accompagnamento e il trasporto degli utenti nei luoghi in cui si svolgono le attività previste dal Progetto Educativo Individualizzato, con proprio idoneo automezzo, nel rispetto delle norme di sicurezza e senza alcun onere aggiuntivo per il Comune;
  - all'adozione di tutte le migliorie e le metodologie operative di cui al progetto gestionale presentato in sede di offerta, che diventa parte integrante del contratto;
  - provvedere, fuori dall'orario del Servizio e senza alcun onere aggiuntivo per il Comune, all'aggiornamento del personale impiegato, previa stesura di uno specifico programma formativo di almeno cinquanta (50) ore annuali;
2. L'Aggiudicataria del Servizio, inoltre, si obbliga:
  - a garantire la continuità del rapporto tra operatore ed utente, riducendo il *turn-over*, e curando in modo adeguato il passaggio di consegne qualora si renda necessaria la sostituzione di personale;
  - a garantire la riservatezza dei dati personali e sensibili degli utenti e a tal fine ad indicare il nominativo del Responsabile del trattamento dei dati ai sensi della L. 196/2003.

### **12.6 - Compartecipazione economica**

1. I nuclei familiari ammessi al servizio su proposta del servizio sociale professionale, con esclusione dei minori soggetti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, compartecipano al costo delle prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare in base all'attestazione ISEE, ai sensi del "Regolamento comunale per l'applicazione dell'indicatore della situazione economica equivalente per l'accesso alle prestazioni agevolate", approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 118 del 30/12/2014.

### **12.7 - Norma di richiamo**

1. Si intendono richiamate tutte le norme di cui al Capo I, artt. da 1 a 11 del presente capitolato.
2. Per tutto quanto non disciplinato dal presente capitolato si rinvia al Disciplinare di gara, alle norme del Codice Civile, alle Leggi ed ai Regolamenti vigenti.

## **CAPO III**

## ASSISTENZA DOMICILIARE A FAVORE DEGLI ANZIANI - LOTTO n.2

### ART. 13

#### 13.1 - Descrizione del Servizio di Assistenza Domiciliare a favore degli anziani

1. L'Assistenza Domiciliare alle persone anziane (di seguito Servizio) si intende come un intervento *sociale globale rivolto alle persone ultrasessantacinquenni*, residenti nel Comune di Potenza, e non in grado, anche temporaneamente, di provvedere alla propria cura e a mantenere una normale vita di relazione, senza l'aiuto determinante di altri.
2. Il Servizio è finalizzato essenzialmente a:
  - garantire la permanenza della persona anziana nel proprio ambiente di vita;
  - consentirne un'ottimale vita di relazione ed evitarne l'istituzionalizzazione;
  - sostenere e rinforzare le risorse presenti nel contesto familiare, affinché possano costituire la base per un sostegno adeguato, rendendo l'anziano parte attiva nella realizzazione del progetto di assistenza;
  - migliorare la qualità di vita dei destinatari e delle loro famiglie;
  - favorire la partecipazione degli attori sociali, della rete informale, del terzo settore, valorizzando le forme di sussidiarietà e di compartecipazione dei cittadini utenti;
  - promuovere l'informazione sulle prestazioni assistenziali, sui requisiti per l'accesso e sulle modalità per l'effettuazione delle scelte più appropriate.
3. Le prestazioni dell'Assistenza Domiciliare per gli anziani sono costituite dalle seguenti attività:
  - a. attività volte a favorire l'autosufficienza nelle attività quotidiane e la cura della persona, quali:
    - igiene personale e bagno assistito;
    - preparazione e somministrazione dei pasti;
    - acquisto di generi alimentari e capi di vestiario di prima necessità;
    - aiuto mirato all'attivazione delle capacità residue della persona e riduzione del ricorso all'istituzionalizzazione;
    - limitare i danni derivanti da scarsa mobilità mediante aiuto e sostegno alla limitata autonomia, sia all'interno che all'esterno dell'ambiente domestico;
    - monitoraggio del rispetto di eventuali diete suggerite dalle figure sanitarie al fine della cura della persona e della prevenzione di stati di malessere o peggioramento della salute;
    - frizioni e massaggi per la prevenzione delle piaghe da decubito;
    - osservazione e rilevazione di sintomi manifestati dalla persona assistita che possono creare danno alla sua salute riferendo gli stessi al medico di medicina generale;
    - attivazione, su indicazione del personale sanitario, degli interventi di primo soccorso utilizzando specifici protocolli per mantenere in sicurezza la persona assistita e ridurre al minimo i rischi;
    - acquisto e controllo per l'assunzione farmaci e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso, secondo la prescrizione medica;
  - b. attività necessarie a garantire la pulizia e l'igiene ambientale, quali:
    - cura nel governo della casa;
    - pulizia ordinaria e straordinaria dell'abitazione;
    - riordino del letto e della stanza;
    - cambio della biancheria e servizio di lavanderia;
    - piccola manutenzione dell'abitazione;
  - c. attività di trasporto, quali:
    - accompagnamento presso ambulatori medici, ospedali o presidi sociali con mezzi dedicati;
    - accompagnamento per disbrigo pratiche o piccole commissioni;
    - accompagnamento dell'utente per attività di socializzazione, partecipazione ad iniziative culturali e ricreative;
  - d. attività di tipo socio-relazionale, quali:
    - cura delle relazioni con la famiglia, e la comunità al fine di evitare l'isolamento e facilitare l'integrazione socio-relazionale della persona nel contesto di vita di riferimento;

- sostegno al ruolo della famiglia nella cura e nell'assistenza al proprio congiunto per mantenere intatta la sfera affettiva-relazionale;
- Svolgimento di piccole commissioni e aiuto nell'impostazione ed evasione di pratiche amministrative, pensionistiche, previdenziali di interesse dell'utente;
- azioni di segretariato sociale;
- interventi di contrasto all'emarginazione, favorendo il contatto e il rapporto con strutture ricreative e culturali per promuovere la partecipazione dell'utente alla vita di comunità.

### **13.2 - Erogazione e funzionamento del Servizio**

1. Le prestazioni del Servizio sono erogate sulla base di apposito Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) predisposto dal competente Assistente Sociale, che per ogni anziano preso in carico stabilisce:
  - il periodo di svolgimento del progetto;
  - il monte ore di Assistenza Domiciliare da assegnare;
  - l'entità e le modalità delle prestazioni;
  - eventuali sospensioni temporanee e/o modifiche del P.A.I., previa espressa richiesta di parte.
2. Il Servizio potrà essere di natura continuativa e/o saltuaria a insindacabile richiesta programmatica del competente Assistente Sociale, e dovrà essere garantito in qualunque condizione tutti i mesi dell'anno, nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 20,30 per le mansioni richieste e specificate nel Progetto:
  - presso il domicilio degli utenti;
  - presso ambulatori, studi medici, uffici, ambiti socio-educativi, etc. presenti nel Comune;
  - ovvero, in caso di ricovero, presso strutture sanitarie, previa autorizzazione del competente Assistente Sociale.
3. L'erogazione del Servizio ha termine:
  - in caso di richiesta dell'utente;
  - per decesso dello stesso;
  - per ricovero definitivo presso strutture residenziali;
  - ovvero per il venir meno dei requisiti per l'ammissione.
4. Il monte ore valutato ed autorizzato dal competente Assistente Sociale, in rapporto alle esigenze e richieste degli utenti può variare dal minimo di una (1) ora al massimo di dodici (12) ore settimanali.
5. Nel corso dell'intervento il competente Assistente Sociale può modificare e/o adeguare il numero di ore in base alle effettive esigenze dell'utente, senza che l'Aggiudicataria possa vantare pretese oltre a quanto stabilito.
6. La prestazione oraria (orario di servizio) deve essere di sessanta (60) minuti effettivi, con esclusione dei tempi di percorrenza impiegati dall'operatore per gli spostamenti dal domicilio di un utente ad altro, in quanto le sedi degli utenti sono da considerare *sedi di lavoro*.
7. Il Comune corrisponderà all'Aggiudicataria del Servizio il pagamento delle effettive ore svolte sulla base delle convenute tariffe.
8. Sono escluse modifiche all'orario di lavoro e/o al calendario concordato senza l'espreso assenso del competente Assistente Sociale, che ha facoltà di aumentare o diminuire le ore di prestazione in base alle effettive esigenze, senza che l'Aggiudicataria possa vantare pretese oltre a quanto stabilito.
9. Qualora il Servizio fosse reso, su richiesta dell'utente e/o di suo familiare (e previa conforme autorizzazione dell'Assistente Sociale) presso la struttura sanitaria ove l'anziano sia stato ricoverato, sarà riconosciuta all'Aggiudicataria la tariffa oraria come risultante dalla gara.

### **13.3 - Requisiti professionali**

1. Il Servizio dovrà essere garantito mediante l'impiego di personale di settore (Coordinatore ed Operatori) munito dei sottoindicati titoli:
  - il Coordinatore deve essere in possesso di Laurea in Servizio Sociale (Assistente Sociale) con regolare iscrizione al relativo Albo professionale, e di esperienza professionale di almeno 2 (due) anni nell'ambito del coordinamento dei Servizi di Assistenza Domiciliare;
  - gli Operatori devono essere in possesso di attestato professionale O.S.S. o O.S.A o di attestati di frequenza a corsi di formazione professionale per *Operatori dei Servizi Sociali, Assistenti*

*Domiciliari ed altri corsi simili.* Gli attestati di cui sopra potranno essere sostituiti da *certificazione di servizio* attestante lo svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste dal presente capitolato per almeno 2 (due) anni nell'ultimo quadriennio, nel servizio di assistenza domiciliare a favore degli anziani.

### **13.4 - Competenze professionali**

1. Al Coordinatore nello svolgimento del suo ruolo referenziale privilegiato, compete:
  - organizzare il servizio ed il personale;
  - garantire la reperibilità durante l'orario di funzionamento del servizio;
  - rispondere adeguatamente alle richieste del competente Assistente Sociale;
  - provvedere alla sostituzione per ferie, malattie etc. e a ogni esigenza necessaria alla continuità e alla efficacia del Servizio;
  - assicurare e predisporre tutti i supporti organizzativi e strumentali necessari a rendere operativo il personale e controllare che questo sia dotato dell'abbigliamento adeguato e dei presidi sanitari prescritti per la prevenzione e la sicurezza degli ambienti di lavoro;
  - assicurare la comunicazione con gli utenti per fornire informazioni sulle sostituzioni, cambiamenti di operatori etc.;
  - assicurare sistematico raccordo con il competente Assistente Sociale, informandolo tempestivamente riguardo eventuali problemi o difficoltà e riportando le segnalazioni degli operatori per eventuali modifiche condivise dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
  - trasmettere le schede di rilevazione mensile dell'attività svolta dai singoli operatori, con l'indicazione dell'utente e le firme dello stesso per ogni servizio prestato;
  - garantire adeguata supervisione al personale in servizio, sotto il profilo della metodologia professionale, con particolare riferimento all'operatività con i singoli casi;
  - assicurare forme di controllo del personale, con particolare attenzione al rispetto degli orari previsti nella programmazione settimanale, delle indicazioni professionali ricevute e della normativa relativa alla sicurezza sul lavoro;
  - relazionare semestralmente al competente Assistente Sociale sull'andamento del progetto e sui casi in carico;
  - partecipare alle riunioni di programmazione promosse dal competente Assistente Sociale (di norma con cadenza semestrale) al fine di verificare l'andamento dei Progetti Educativi Individualizzati e apportare eventuali modifiche sull'impostazione degli interventi.
2. Agli Operatori, oltre alle prestazioni dell'Assistenza Domiciliare, compete:
  - far firmare agli utenti le schede mensili individuali relative al servizio prestato;
  - informare il Coordinatore dell'eventuale assenza dell'utente;
  - partecipare a riunioni mensili di supervisione, programmazione e verifica con il Coordinatore;
  - partecipare ai corsi di aggiornamento organizzati dall'Aggiudicataria.
3. È fatto divieto al personale dell'Aggiudicataria accettare compensi di qualsiasi natura, da parte degli utenti o dei loro parenti, ed apportare modifiche all'orario di lavoro al calendario assegnato;
4. Il personale impiegato dall'Aggiudicataria, di assoluta fiducia e di provata riservatezza, sarà tenuto al segreto d'ufficio, nonché, alla riservatezza delle informazioni relative all'utente e alla sua famiglia di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento delle funzioni attinenti al servizio.

### **13.5 - Obblighi particolari dell'Aggiudicataria**

1. L'Aggiudicataria, oltre agli obblighi generali di cui al Capo I, art. 4, è tenuta:
  - a garantire l'avvio del Servizio nelle more della stipula del contratto per un nuovo affidamento;
  - ad assicurare la presa in carico dell'utente entro tre (3) giorni lavorativi dalla definizione del Piano Assistenziale Individualizzato e, in caso di urgenza, entro le 24 ore dalla segnalazione del Assistente Sociale competente del Comune;
  - ad assicurare il Servizio con un unico operatore per ciascun utente, evitando il *turn-over*, e qualora ciò fosse necessario, curando adeguatamente il passaggio di consegne;
  - a comunicare all'Assistente Sociale competente del Comune, entro e non oltre 24 ore, i nomi e i recapiti del personale che dovesse subentrare nel Servizio sia temporaneamente (ad es. in caso di ferie, permessi, o malattie) che definitivamente (ad es. in caso di dimissioni);

- a provvedere, fuori dall'orario del Servizio e senza alcun onere aggiuntivo per il Comune, all'aggiornamento del personale impiegato, previa stesura di uno specifico programma formativo di almeno cinquanta (50) ore annuali;
2. L'Aggiudicataria del Servizio deve altresì garantire:
- scelte gestionali coerenti con i Progetti di Assistenza Individualizzata, nel rispetto del progetto predisposto dal competente Assistente Sociale con la famiglia dell'utente, ove presente;
  - il raccordo tra famiglia e territorio, anche favorendo la costruzione di una rete significativa con il terzo settore;
  - l'organizzazione del Servizio e del personale così come stabilito nel presente capitolato con particolare riferimento alle qualifiche, agli obblighi assicurativi, retributivi e previdenziali, all'idoneità sanitaria, all'attività formativa ed alle modalità di sostituzione del personale;
  - adottare apposita metodologia e appositi strumenti di monitoraggio interni per il controllo della qualità del Servizio offerto (l'indicazione di tali strumenti dovrà essere contenuta nella offerta tecnica da presentare in sede di gara);
  - mettere a disposizione dell'utente (qualora i familiari ne siano privi) un adeguato mezzo di trasporto per l'accompagnamento programmato alla destinazione stabilita, senza responsabilità alcuna e senza oneri aggiuntivi a carico del Comune.

### **13.6 - Interventi straordinari**

1. In casi eccezionali ed in presenza di situazioni di degrado igienico, il Comune ha facoltà di chiedere all'Aggiudicataria un servizio di pulizia straordinaria (pulizia accurata, sanificazione, riordino dell'abitazione ed eventuale sgombero di masserizie), riconoscendo il pagamento delle ore effettivamente impiegate sulla base del costo orario offerto e pattuito in sede di gara.
2. In tal caso l'Aggiudicataria è tenuta ad attivarsi entro e non oltre cinque (5) giorni dalla richiesta, ridotti a tre (3) qualora ricorrano motivi di urgenza.

### **13.7 - Compartecipazione economica**

1. Gli utenti partecipano al costo delle prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare in base all'attestazione ISEE, ai sensi del "Regolamento comunale per l'applicazione dell'indicatore della situazione economica equivalente per l'accesso alle prestazioni agevolate", approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 118 del 30/12/2014.
2. Il competente Assistente Sociale comunica al Coordinatore l'elenco degli utenti tenuti alla compartecipazione e indica la quota-oraria.
3. Il Coordinatore è tenuto a
  - calcolare l'importo complessivo mensile a carico di ciascun utente;
  - accertare l'avvenuto pagamento della quota mensile;
  - ritiro e successiva consegna all'Assistente Sociale competente, di copia delle ricevute di pagamento mensilmente effettuati dagli utenti.

### **13.8 - Norma di richiamo**

1. Si intendono richiamate tutte le norme di cui al Capo I, artt. da 1 a 11 del presente capitolato.
2. Per tutto quanto non disciplinato dal presente capitolato si rinvia al Disciplinare di gara, alle norme del Codice Civile, alle Leggi ed ai Regolamenti vigenti.

## CAPO IV

### ASSISTENZA DOMICILIARE A FAVORE DI PERSONE DISABILI - LOTTO n.3

#### ART. 14

##### 14.1 Descrizione del Servizio di Assistenza Domiciliare alle persone disabili

1. L' Assistenza Domiciliare in favore di persone con disabilità (di seguito Servizio) è un intervento *sociale globale rivolto alle persone di età fino a 64 anni*, residenti nel territorio del Comune di Potenza, con medio o alto grado di disabilità fisica, intellettiva e sensoriale, o non autosufficienti, non in grado, anche temporaneamente, a provvedere alla cura di se stesse e a mantenere una normale vita di relazioni senza l'aiuto determinante di altri.
2. Tale Servizio è finalizzato:
  - al mantenimento della persona in situazioni di fragilità nel proprio ambiente di vita;
  - a limitare il ricorso a strutture residenziali;
  - a prevenire i fenomeni di emarginazione, di abbandono e di esclusione sociale;
  - a sostenere e rinforzare le risorse presenti nel contesto familiare, affinché possano costituire la base per realizzare un sostegno adeguato al soggetto, diventando parte attiva nella realizzazione del progetto di assistenza;
  - a sostenere i nuclei con persone disabili;
  - a migliorare la qualità di vita dei destinatari e delle loro famiglie;
  - a promuovere la partecipazione degli attori sociali, della rete informale, del terzo settore, valorizzando le forme di sussidiarietà e di compartecipazione dei cittadini utenti;
  - a promuovere l'informazione sulle prestazioni assistenziali, sui requisiti per l'accesso e sulle modalità per l'effettuazione delle scelte più appropriate.
3. Le prestazioni dell'Assistenza Domiciliare per i disabili sono costituite dalle seguenti attività
  - a. attività di aiuto per il governo dell'alloggio, quali:
    - pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio;
    - cambio, lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario dell'utente;
    - spesa, rifornimenti, preparazione dei pasti e pulizia delle stoviglie.
  - b. attività di aiuto per favorire e/o mantenere l'autosufficienza nelle attività giornaliere, quali:
    - alzare l'utente dal letto e vestizione;
    - curare l'igiene della persona (aiuto per il bagno e per le pulizie personali);
    - somministrazione pasti;
    - aiuto per una corretta deambulazione;
    - aiuto nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari;
    - mobilitazione delle persone costrette a letto.
  - c. prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, quali:
    - assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche;
    - frizioni e massaggi per la prevenzione delle piaghe da decubito;
    - segnalazione al medico curante di qualsiasi anomalia delle condizioni dell'utente;
    - uso di presidi, ausili, attrezzature e apparecchi sanitari di semplice uso;
    - somministrazione delle diete;
    - interventi di primo soccorso;
  - d. prestazioni di segretariato sociale, quali:
    - informazione su diritti, pratiche e servizi;
    - svolgimento di piccole commissioni (ritiro pensioni, pagamento bollette, etc.);
    - aiuto nell'impostazione e evasione di pratiche amministrative, pensionistiche, previdenziali di interesse dell'utente;
    - accompagnamento per visite mediche ed altre necessità, quando l'utente non sia in grado di recarsi da solo e non vi siano familiari.
  - e. interventi volti a favorire la vita di relazione e l'occupazione del tempo libero, quali:
    - accompagnamento per visite, passeggiate attività di socializzazione;
    - accompagnamento per partecipazione ad iniziative culturali e ricreative;
    - accompagnamento per l'espletamento di pratiche varie, e per altre necessità.

### 14.2 - Erogazione e funzionamento del Servizio

1. Le prestazioni del Servizio sono erogate sulla base di apposito Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), predisposto dal competente Assistente Sociale, che per ogni utente preso in carico stabilisce:
  - il periodo di svolgimento del progetto;
  - il monte ore di Assistenza Domiciliare da assegnare;
  - l'entità e le modalità delle prestazioni;
  - eventuali sospensioni temporanee e/o modifiche del P.A.I., previa espressa richiesta di parte.
2. Il Servizio potrà essere di natura continuativa e/o saltuaria a insindacabile richiesta programmatica del competente Assistente Sociale, e dovrà essere garantito in qualunque condizione tutti i mesi dell'anno, nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 20,30 per le mansioni richieste e specificate nel Progetto:
  - presso il domicilio degli utenti;
  - presso ambulatori, studi medici, uffici, ambiti socio-educativi, etc. presenti nel Comune;
  - in caso di ricovero, presso strutture sanitarie, previa autorizzazione del competente Assistente Sociale.
4. L'erogazione del Servizio ha termine:
  - in caso di richiesta dell'utente;
  - per decesso dello stesso;
  - per ricovero definitivo presso strutture residenziali;
  - ovvero per il venir meno dei requisiti per l'ammissione.
5. Il monte ore valutato ed autorizzato dal competente Assistente Sociale, in rapporto alle esigenze e richieste degli utenti può variare dal minimo di una (**1**) ora al massimo di diciotto (**18**) ore settimanali.
6. Nel corso dell'intervento assistenziale il competente Assistente Sociale può modificare e/o adeguare il numero di ore in base alle effettive esigenze dell'utente, senza che l'Aggiudicataria possa vantare pretese oltre a quanto stabilito.
6. La prestazione oraria (orario di servizio) deve essere di sessanta (60) minuti effettivi, con esclusione dei tempi di percorrenza impiegati dall'operatore per gli spostamenti dal domicilio di un utente ad altro, in quanto le sedi degli utenti sono da considerare *sedi di lavoro*.
7. Il Comune corrisponderà all'Aggiudicataria del Servizio il pagamento delle effettive ore svolte sulla base delle convenute tariffe.
8. Sono escluse modifiche all'orario di lavoro e/o al calendario concordato senza l'espresso assenso del competente Assistente Sociale, che ha facoltà di aumentare o diminuire le ore di prestazione in base alle effettive esigenze, senza che l'Aggiudicataria possa vantare pretese oltre quanto stabilito.
9. Qualora il Servizio fosse reso, su richiesta dell'utente e/o di suo familiare (e previa conforme autorizzazione dell'Assistente Sociale) presso la struttura sanitaria ove la persona disabile sia stata ricoverata, sarà riconosciuta all'Aggiudicataria la tariffa oraria come risultante dalla gara.

### 14.3 - Requisiti professionali

1. Il Servizio dovrà essere garantito mediante l'impiego di personale di settore (Coordinatore ed Operatori) munito dei sotto indicati titoli:
  - il Coordinatore deve essere in possesso di Laurea in Servizio Sociale (Assistente Sociale) con regolare iscrizione al relativo albo professionale o Laurea in Scienze dell'Educazione e in ogni caso di una esperienza professionale di almeno 2 (due) anni nell'ultimo quadriennio nell'ambito del coordinamento dei Servizi di Assistenza Domiciliare;
  - gli Operatori devono essere in possesso di attestato professionale O.S.S. o O.S.A o di attestati di frequenza a corsi di formazione professionale per *Operatori dei Servizi Sociali, Assistenti Domiciliari ed altri corsi simili*. Gli attestati di cui sopra potranno essere sostituiti da *certificazione di servizio* attestante lo svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste dal presente capitolato per almeno 2 (due) anni nell'ultimo quadriennio, nel servizio di assistenza domiciliare a favore delle persone disabili.

### 14.4 - Competenze professionali

1. Al Coordinatore nello svolgimento del suo ruolo referenziale privilegiato, compete:

- organizzare il servizio ed il personale;
  - garantire la reperibilità durante l'orario di funzionamento del servizio;
  - rispondere adeguatamente alle richieste del competente Assistente Sociale;
  - provvedere alla sostituzione per ferie, malattie etc. e a ogni esigenza necessaria alla continuità e alla efficacia del Servizio;
  - assicurare e predisporre tutti i supporti organizzativi e strumentali necessari a rendere operativo il personale e controllare che questo sia dotato dell'abbigliamento adeguato e dei presidi sanitari prescritti per la prevenzione e la sicurezza degli ambienti di lavoro;
  - assicurare la comunicazione con gli utenti per fornire informazioni sulle sostituzioni, cambiamenti di operatori etc.;
  - assicurare sistematico raccordo con il competente Assistente Sociale, informandolo tempestivamente riguardo eventuali problemi o difficoltà e riportando le segnalazioni degli operatori per eventuali modifiche condivise dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
  - trasmettere le schede di rilevazione mensile dell'attività svolta dai singoli operatori, con l'indicazione dell'utente e le firme dello stesso per ogni servizio prestato;
  - garantire adeguata supervisione al personale in servizio, sotto il profilo della metodologia professionale, con particolare riferimento all'operatività con i singoli casi;
  - assicurare forme di controllo del personale, con particolare attenzione al rispetto degli orari previsti nella programmazione settimanale, delle indicazioni professionali ricevute e della normativa relativa alla sicurezza sul lavoro;
  - relazionare semestralmente all'Assistente Sociale competente circa l'andamento dei progetti inerenti i singoli casi in carico;
  - partecipare alle riunioni di programmazione promosse dal competente Assistente Sociale (di norma con cadenza semestrale) al fine di verificare l'andamento dei Progetti Individualizzati e apportare eventuali modifiche sull'impostazione degli interventi.
2. Agli Operatori, oltre alle prestazioni dell'Assistenza Domiciliare, compete:
- far firmare agli utenti le schede mensili individuali relative al servizio prestato;
  - informare il Coordinatore dell'eventuale assenza dell'utente;
  - partecipare alle riunioni mensili di supervisione con il Coordinatore per la programmazione e la verifica del lavoro svolto;
  - partecipare ai corsi di aggiornamento.
3. È fatto divieto al personale dell'Aggiudicataria accettare compensi di qualsiasi natura, da parte degli utenti o dei loro parenti, ed apportare modifiche all'orario di lavoro al calendario assegnato;
4. Il personale impiegato dall'Aggiudicataria, di assoluta fiducia e di provata riservatezza, sarà tenuto al segreto d'ufficio, nonché, alla riservatezza delle informazioni relative all'utente e alla sua famiglia di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento delle funzioni attinenti al servizio.

#### **14.5 - Obblighi particolari dell'Aggiudicataria**

1. L'Aggiudicataria, oltre agli obblighi generali di cui al Capo I, art. 4, è tenuta:
- a garantire l'avvio del Servizio nelle more della stipula del contratto per un nuovo affidamento;
  - a inviare entro 20 giorni dalla data di aggiudicazione del Servizio i *curricula* del Coordinatore e degli operatori che verranno impiegati nel Servizio, con indicazione delle precedenti esperienze lavorative, della tipologia delle stesse e del periodo di svolgimento;
  - ad assicurare la presa in carico dell'utente entro tre (3) giorni lavorativi dalla definizione del Piano Assistenziale Individualizzato e, in caso di urgenza, entro le 24 ore dalla segnalazione del Assistente Sociale competente del Comune;
  - ad assicurare il Servizio con un unico operatore per ciascun utente, evitando il *turn-over*, e qualora ciò fosse necessario, curando adeguatamente il passaggio di consegne;
  - a comunicare al competente Assistente Sociale del Comune, entro e non oltre 24 ore, i nomi e i recapiti del personale che dovesse subentrare nel Servizio sia temporaneamente (ad es. in caso di ferie, permessi, o malattie) che definitivamente (ad es. in caso di dimissioni);

- a provvedere, fuori dall'orario del Servizio e senza alcun onere aggiuntivo per il Comune, all'aggiornamento del personale impiegato, previa stesura di uno specifico programma formativo di almeno cinquanta (50) ore annuali;
2. L'Aggiudicataria del Servizio deve altresì garantire:
- scelte gestionali coerenti con i Progetti di Assistenza Individualizzati, nel rispetto del progetto predisposto dal competente Assistente Sociale con la famiglia dell'utente, ove presente;
  - il raccordo tra famiglia e territorio, anche favorendo la costruzione di una rete significativa con il terzo settore;
  - l'organizzazione del Servizio e del personale così come stabilito nel presente capitolato con particolare riferimento alle qualifiche, agli obblighi assicurativi, retributivi e previdenziali, all'idoneità sanitaria, all'attività formativa ed alle modalità di sostituzione del personale;
  - adottare apposita metodologia e appositi strumenti di monitoraggio interni per il controllo della qualità del Servizio offerto (l'indicazione di tali strumenti dovrà essere contenuta nella offerta tecnica da presentare in sede di gara);
  - mettere a disposizione dell'utente (qualora i familiari ne siano privi) un adeguato mezzo di trasporto per l'accompagnamento programmato alla destinazione stabilita, senza responsabilità alcuna e senza oneri aggiuntivi a carico del Comune.

#### **14.6 - Interventi straordinari**

1. In casi eccezionali ed in presenza di situazioni di degrado igienico, il Comune ha facoltà di chiedere all'Aggiudicataria un servizio di pulizia straordinaria (pulizia accurata, sanificazione, riordino dell'abitazione ed eventuale sgombero di masserizie), riconoscendo il pagamento delle ore effettivamente impiegate sulla base del costo orario offerto e pattuito in sede di gara.
2. In tal caso l'Aggiudicataria è tenuta ad attivarsi entro e non oltre cinque (5) giorni dalla richiesta, ridotti a tre (3) qualora ricorrano motivi di urgenza.

#### **14.7 - Compartecipazione economica**

4. Gli utenti compartecipano al costo delle prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare in base all'attestazione ISEE, ai sensi del "Regolamento comunale per l'applicazione dell'indicatore della situazione economica equivalente per l'accesso alle prestazioni agevolate", approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 118 del 30/12/2014.
5. Il competente Assistente Sociale comunica al Coordinatore l'elenco degli utenti tenuti alla compartecipazione e indica la quota-oraria.
6. Il Coordinatore è tenuto a
  - calcolare l'importo complessivo mensile a carico di ciascun utente;
  - accertare l'avvenuto pagamento della quota mensile;
  - ritiro e successiva consegna all' Assistente Sociale competente, di copia delle ricevute di pagamento mensilmente effettuati dagli utenti.

#### **14.8 - Norma di richiamo**

1. Si intendono richiamate tutte le norme di cui al Capo I, artt. da 1 a 11 del presente capitolato.
2. Per tutto quanto non disciplinato dal presente capitolato si rinvia al Disciplinare di gara, alle norme del Codice Civile, alle Leggi ed ai Regolamenti vigenti.