

# **CAPITOLATO RELATIVO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D)**

## **PREMESSA**

Ai fini dell'affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare (di seguito denominato S.A.D.) viene utilizzato il sistema dell'accreditamento dei servizi domiciliari, istituendo **un albo di soggetti accreditati** in cui sono iscritti, a seguito di procedura ad evidenza pubblica, i soggetti che ne hanno fatto richiesta.

Il sistema dell'accreditamento riguarderà anche i piani personalizzati Legge 162/98 ed eventuali altri progetti, rientranti nell'Area della non autosufficienza per i quali l'utente ha richiesto la gestione diretta (es. Ritornare a Casa, Legge 162/98).

Di seguito verranno evidenziate le condizioni generali del Servizio a cui il bando si dovrà uniformare.

## **PRINCIPI E FINALITÀ**

### **Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.)**

Il S.A.D., si rivolge a cittadini residenti nel Comune di Arborea e consiste nell'insieme degli interventi diretti a persone parzialmente autosufficienti che non sono in grado, anche temporaneamente, di garantire il soddisfacimento delle esigenze personali e domestiche al fine di salvaguardare l'autonomia della persona e la permanenza nel proprio nucleo familiare e nell'abituale residenza.

Il S.A.D., consiste in un complesso di prestazioni di natura socio/assistenziale a favore di anziani, minori, portatori di handicap e in genere di nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio, da rendere di norma presso il domicilio dell'utente o in altro luogo indicato dall'Amministrazione comunale.

E', dunque, un servizio rivolto alle famiglie al cui interno vi è un membro in condizioni di dipendenza e/o alle persone sole in condizioni di autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età, alla malattia, a condizioni sociali difficili.

Il Servizio deve integrare le attività della persona assistita e/o dei familiari e non deve mai porsi nell'ottica della "sostituzione".

## **DESTINATARI**

Sono destinatari del **S.A.D.** i cittadini residenti nel territorio comunale, in particolare:

- gli anziani;
- i soggetti totalmente o parzialmente non autosufficienti (non vedenti, non udenti, disabili psichici, insufficienti e sofferenti mentali, etc) permanentemente o temporaneamente;
- le persone o le famiglie che vivono in situazione di grave marginalità e isolamento sociale;

In ogni caso il servizio viene assicurato prioritariamente alle situazioni caratterizzate dalla gravità delle problematiche espresse da minori e adulti con handicap, adulti con problemi psichiatrici, malati terminali anziani e non, traumatizzati e anziani dipendenti dal contesto familiare e/o parentale allargato.

Le presenti disposizioni si applicano anche nei casi in cui il Servizio di Assistenza Domiciliare debba essere garantito in forza di progetti specifici quali "Ritornare a casa" – "Piani personalizzati L. 162/98"ecc..

Anche qualora tali progetti vengano gestiti in modalità indiretta, da parte dell'utente destinatario del piano, il concorrente è vincolato ad applicare le stesse condizioni contrattuali.

## **PRIORITA'**

Ai fini dell'individuazione degli utenti destinatari, i Servizi si rivolgeranno prioritariamente alle situazioni di gravità. Per il S.A.D. si darà priorità ai casi che necessitino di aiuto e sostegno nell'igiene e cura della persona e in tutte quelle situazioni in cui sia necessario il sostegno al caregiver.

## **DURATA**

La durata dell'albo dei soggetti accreditati, viene stabilito in anni due, prorogabili per un ulteriore anno.

## **MONTE ORE PRESUNTO**

Al momento dell'espletamento della procedura, il numero degli utenti in carico al S.A.D. è pari a n.6, si presume che siano necessarie circa n. 3.600 ore annue, al quale vanno sommate le ore relative alla gestione dei piani legge 162/98 non quantificabili a priori.

La quantificazione del monte ore è dunque determinato sulla base degli interventi attualmente in atto, ha pertanto valore puramente indicativo e non costituisce impegno specifico per l'amministrazione. Le ore a favore degli utenti, possono dunque essere suscettibili di variazioni anche in diminuzione (es. causa dimissione utenti, rinuncia ecc..) e verranno comunicate al soggetto accreditato dal responsabile del servizio o dall'assistente sociale comunale. L'Amministrazione comunale si riserva, la facoltà di richiedere al soggetto accreditato che si obbliga, l'espletamento di un numero di ore superiori a quelle sopra previste con relativo aumento del canone stabilito proporzionalmente alle ulteriori ore richieste, agli stessi prezzi, patti e condizioni.

## **IMPORTO STIMATO DEI SERVIZI E TARIFFE**

Il costo presunto per gli interventi in accreditamento viene stimato prendendo come riferimento i dati relativi agli utenti e alla spesa del servizio ancora in corso, ed è stimato in €102.870,00 annui comprensivi anche dei piani relativi alla legge 162/98.

Le tariffe orarie che erogherà il Comune a copertura dei servizi devono essere comprensive dei costi di gestione e dell'IVA se dovuta e sono le seguenti:

€18,80 al netto di IVA

- per interventi con operatori con titolo di Assistente domiciliare e dei servizi tutelari o Operatore Socio Sanitario (OSS) – categoria C1.
- L'indicazione del costo nel contratto di fornitura con l'utente s'intende comprensivo di tutta la struttura dei costi quali ad esempio l'incidenza del trasporto per la distanza tra il domicilio dell'utente e la sede operativa, compresi i relativi trasferimenti dell'operatore.

## **MODALITA' ORDINARIA DI ACCESSO AI SERVIZI E AGLI INTERVENTI**

### **A) Servizio assistenza domiciliare**

L'accesso alle prestazioni di assistenza domiciliare avviene prioritariamente su richiesta dell'interessato al Comune. La valutazione dell'ammissibilità deve anzitutto accertare l'esistenza di un bisogno socio-assistenziale derivante dalla difficoltà/disagio esistente.

In caso di ammissione, l'operatore sociale comunale presenta all'interessato l'elenco delle ditte accreditate affinché lo stesso possa effettuare la scelta del soggetto che erogherà il servizio.

### **B) Interventi ex L. 162/1998**

La richiesta di attivazione degli interventi e servizi domiciliari in base alla legge 162/98 deve essere presentata, su apposito modulo, presso la sede del Servizio sociale, secondo le modalità stabilite dalla Regione Sardegna e dal Comune.

A seguito della concessione del finanziamento da parte della Regione, l'operatore sociale convoca il beneficiario e/o il familiare di riferimento per l'attivazione dell'intervento; per facilitare l'utente nella scelta del soggetto accreditato, consegna in visione le Carte dei Servizi di ciascun soggetto accreditati.

Di seguito, si procede secondo le modalità previste nella precedente lettera a).

Le dimissioni, le eventuali sospensioni temporanee o modifiche del servizio, sono valutate dall'Ufficio Servizio Sociale.

## PRESTAZIONI

Il servizio di “**Assistenza Domiciliare**” dovrà offrire le seguenti prestazioni, interventi, attività :

### **1 - Aiutare la persona nelle attività quotidiane favorendone l'autosufficienza e l'autonomia**

1.1 aiutare la persona nella cura di sé stessa (pulizia personale, vestizione, ...);

1.2 aiutare la persona nell'assunzione dei pasti,

1.3. aiutare la persona nella deambulazione, e nel corretto uso di accorgimenti e ausili per l'autonomia;

1.4 prestare aiuto nel riordino del letto, della stanza e dell'alloggio;

1.5 curare il cambio e il lavaggio della biancheria personale e della casa;

1.6 aiutare la persona nella preparazione dei pasti;

1.7 accompagnare la persona, nel caso in cui i familiari dell'utente siano impossibilitati, ad eventuali visite mediche, per disbrigo di pratiche, per le spese necessarie all'utente e per tutte le altre necessità che si potrebbero verificare nel corso dello svolgimento del servizio.

1.8 stimolare e sostenere la persona sul piano del rapporto umano, amicale;

1.9 coinvolgere e coordinare le risorse del mondo vitale della persona a livello domiciliare.

### **2. - Fornire alla persona assistenza igienico-sanitaria**

2.1 offrire prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, compresi bagno con lavaggio capelli, manicure e pedicure;

2.2 mobilitare la persona costretta a letto;

2.3 fornire informazioni al personale sanitario sulle condizioni di salute dell'utente.

### **3. - Curare le condizioni igieniche ed il governo dell'ambiente (alloggio privato, spazi collettivi)**

3.1 riordinare il letto e la stanza;

3.2 effettuare interventi di pulizia ordinaria dell'alloggio con particolare riguardo ai servizi igienici, alla stanza da letto e alla cucina;

3.3. effettuare interventi di pulizia straordinaria dell'alloggio (pulizia vetri; pulizia lampadari; pulizia e riordino di armadi e dispense ecc..) solo nel caso in cui l'utente non possa usufruire di altre risorse parentali presenti nel territorio che vi possano provvedere direttamente o indirettamente. Tali interventi, tuttavia, dovranno essere effettuati sporadicamente e dietro autorizzazione del servizio sociale comunale.

### **4. - Collaborare nelle prestazioni di segretariato sociale e di educazione sanitaria**

4.1 fornire informazioni agli utenti ed alle loro famiglie sui loro diritti, sui servizi a disposizione, sulle pratiche necessarie per ottenerli ecc.;

4.2 fornire informazioni agli utenti ed alle loro famiglie su aspetti di educazione sanitaria.

### **5. - Attuare interventi volti a favorire la vita di relazione della persona in un'ottica di servizio sociale di rete**

5.1 coinvolgere parenti, vicini, volontari;

5.2 rapportarsi con le strutture socio-ricreative e culturali del territorio;

5.3 partecipare agli interventi di socializzazione e/o di recupero che impegnano l'utente.

### **6. - Prestazioni per la collaborazione con l'ufficio servizi sociali Comunale**

6.1 registrazione delle prestazioni effettuate presso l'utente;

- 6.2 osservazioni scritte sull'andamento del servizio, con scadenza trimestrale ;  
6.3 segnalazione di problemi che comportano interventi e programmi esterni;  
6.4 collaborazione nell'organizzazione relativa agli utenti per i quali il Comune sia stato individuato Amministratore di sostegno;

#### **7. - Prestazioni interagenti con l'area sanitaria**

7.1 Concorrere agli interventi riabilitativi nell'area della psichiatria, disagio relazionale, handicap, che comportino attività di semplice attuazione non legate a situazioni di rischio specifico e che siano valutate essenziali all'attuazione di un programma di recupero;

7.2 Assicurare le prestazioni e l'assistenza necessaria in caso di ricovero ospedaliero dell'utente, in caso di day –hospital anche presso la struttura sanitaria, ove quest'ultimo non abbia risorse familiari adeguate.

Il Servizio non potrà consistere unicamente in un servizio di pulizia degli ambienti. Tali prestazioni, potranno essere collocate solamente all'interno di un piano più generale, e in situazioni di impellente pregiudizio per l'utente.

Le prestazioni sopra indicate, dovranno, essere espletate secondo le indicazioni del responsabile del servizio sociale o di un suo incaricato; la ditta dovrà, inoltre costantemente collaborare con altri soggetti presenti nel territorio che concorrono al raggiungimento degli stessi obiettivi. Il S.A.D. deve essere garantito nel territorio comunale nella fascia oraria dalle 7:00 alle 21:00 per n. 6 giorni la settimana (dal lunedì al sabato).

L'organizzazione dei turni, anche durante i congedi ordinari e straordinari, sarà a carico della ditta che dovrà in ogni caso garantire all'utente le prestazioni stabilite e comunicare al Servizio Sociale il calendario dei turni. Gli operatori provvederanno a raggiungere il domicilio degli utenti con mezzi propri o messi a disposizione dal soggetto accreditato.

### **COORDINAMENTO DEL SERVIZIO**

Il coordinamento, la supervisione direttiva ed il controllo programmatico – operativo nonché la valutazione degli interventi da parte del Servizio Sociale Comunale, nonché l'accertamento della regolare esecuzione del servizio per:

- verifica e controllo delle effettive prestazioni svolte dall'appaltatore;
- controllo della qualità e conformità delle prestazioni al Capitolato.

Il soggetto accreditato dovrà individuare un referente per i servizi oggetto del presente capitolato, il quale dovrà garantire la reperibilità negli orari d'ufficio.

### **PERSONALE**

Il personale impiegato dovrà essere in possesso del titolo professionale richiesto. Il soggetto accreditato dovrà sempre informare il Comune delle eventuali dimissioni del proprio personale, di norma con 30 giorni di anticipo, sulla data di cessazione del servizio.

L'inserimento di personale assunto in prova e/o in tirocinio è consentito solo se affiancato dal personale in servizio, senza alcun onere per il Comune di Arborea.

I soggetti che richiedono l'accreditamento, all'atto di presentazione dell'istanza, dovranno autocertificare, ai sensi del D.P.R. n° 445/2000, di garantire il numero minimo di personale in possesso dei requisiti professionali, così come appresso specificato. Il soggetto accreditato dovrà comunicare, a pena di decadenza, l'elenco nominativo del personale con i relativi curricula sotto forma di dichiarazione sostitutiva, resa ai sensi del D.P.R. n° 445/2000, con indicazione dei ruoli che ricopriranno all'interno del servizio e dovrà altresì specificare la tipologia di contratto di lavoro stipulato con ciascun operatore.

Sono previste le seguenti figure professionali:

**Per il S.A.D. : n° 4 Assistenti Domiciliari**, in possesso di:

- ✚ qualifica di “Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari” e/o di “O.S.S.” (Operatore Socio Sanitario) conseguita mediante la frequenza di corso di formazione professionale organizzato da enti pubblici o privati legalmente riconosciuti;
- ✚ almeno un anno di esperienza lavorativa nel servizio di “Assistenza Domiciliare” a favore di anziani e disabili presso enti pubblici o per conto di organismi e privati (es. gestione leggi 162/98 presso privati) purché il lavoro sia certificabile;
- ✚ patente di guida categoria B;

Il personale impiegato dovrà essere in possesso del titolo professionale richiesto. Il soggetto accreditato dovrà sempre informare il Comune delle eventuali dimissioni del proprio personale, di norma con 30 giorni di anticipo, sulla data di cessazione del servizio.

Il soggetto accreditato si obbliga a garantire che il proprio personale mantenga, durante il servizio ed in ogni situazione, un comportamento deontologicamente corretto e comunque un contegno dignitoso e rispettoso nei confronti degli utenti. Si obbliga inoltre, al rispetto del codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Arborea approvato con atto di Giunta Comunale n. 131 del 06/12/2013 come mod. ed int. dalla deliberazione di G.C. n. 25 del 15/03/2016 e scaricabile dal sito istituzionale comunale. Inoltre, la fornitrice dovrà garantire che il personale impiegato è in regola con quanto disposto dall'art. 2 del d.lgs. n. 39/2014.

Funzioni specifiche:

**Gli Assistenti Domiciliari** hanno il compito di sostenere gli anziani, gli handicappati e i nuclei in cui sono presenti minori, in situazioni di disagio temporaneo, nella gestione del quotidiano, con le attività descritte nel paragrafo “Prestazioni”, con le mansioni specifiche e peculiari alla loro professionalità.

### **DOTAZIONE STRUMENTALE**

Il soggetto accreditato dovrà dotare il personale destinato al S.A.D. di:

- 1) Camice, calzature e attrezzature conformi alla normativa sulla sicurezza sul lavoro;
- 2) Guanti sterili monouso idonei al trattamento della persona e dei prodotti alimentari e medicinali;
- 3) Tesserino di riconoscimento con fotografia – lo stesso dovrà contenere la scritta “Comune di Arborea – Servizio di Assistenza Domiciliare” ed indicare le generalità del lavoratore e il datore di lavoro.

Le spese relative al presente articolo sono a completo carico al soggetto accreditato.

### **IMPORTO STIMATO DEI SERVIZI E TARIFFE**

Il costo presunto per gli interventi in accreditamento viene stimato prendendo come riferimento i dati relativi agli utenti e alla spesa del servizio ancora in corso, ed è stimato in € 102.870,00 circa, comprensivo dei piani legge 162/98.

Le tariffe orarie che erogherà il Comune a copertura del servizio devono essere comprensive dei costi di gestione e dell’IVA se e quando dovuta **e sono le seguenti:**

€18,80 al netto di IVA.

L’indicazione del costo nel contratto con l’utente s’intende comprensivo di tutta la struttura dei costi quali ad esempio l’incidenza dei trasporti, delle distanze tra il domicilio dell’utente e la sede operativa, compresi i relativi trasferimenti dell’operatore.

### **DEFINIZIONE DEI RAPPORTI TRA ENTE E SOGGETTO ACCREDITATO.**

Per essere legittimati all'erogazione di interventi e servizi domiciliari i soggetti accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare con il Comune di Arborea un Patto di Accreditamento.

La legittimazione all'offerta di interventi e servizi da parte dei soggetti accreditati non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli stessi servizi. A tal fine occorre, quale condizione necessaria, che il cittadino utente e/o un suo familiare di riferimento esprimano il proprio diritto di scelta individuando il soggetto accreditato come proprio esecutore del servizio.

Il soggetto accreditato deve effettuare l'erogazione degli interventi e servizi nei confronti di tutti gli utenti autorizzati, nel pieno rispetto dei livelli quali-quantitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel bando e nei suoi allegati.

### **MODALITA' DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO**

Fruitori dei servizi i sono i cittadini residenti nel Comune di Arborea, già definiti al paragrafo "DESTINATARI" per i quali si è riconosciuto la necessità di un intervento assistenziale, di assistenza domiciliare personalizzato attraverso l'erogazione di un Buono servizio.

### **SCELTA DEL SOGGETTO ACCREDITATO DA PARTE DELL'UTENTE**

Il sistema di accreditamento garantisce al cittadino utente il diritto di partecipare alla formulazione del proprio progetto assistenziale e gli riconosce il diritto di scegliere direttamente l'erogatore del servizio, fra coloro che sono iscritti nell'Albo e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento. Al fine di agevolare la scelta consapevole del soggetto erogatore del servizio, sulla base dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, degli impegni e delle garanzie previste, gli operatori sociali dei Comuni mettono a disposizione dell'utente e/o del suo familiare di riferimento, anche solo per la visione:

- a) l'elenco dei soggetti accreditati, inseriti nell'Albo ;
- b) la Carta dei servizi di ciascun fornitore.

### **PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO - P.A.I.**

Preliminare all'erogazione dei servizi è la redazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Il P.A.I. verrà sottoscritto prioritariamente dall'utente oppure, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dall'operatore sociale del Comune e dal referente della ditta scelta.

La mancata sottoscrizione del P.A.I. da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del piano assistenziale salvo situazioni particolari valutate dall'operatore sociale.

Il piano di intervento sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario.

Nel P.A.I. va indicata la durata, il piano orario e il contenuto dell'intervento.

Le prestazioni saranno rilevate mediante compilazione da parte degli operatori, di una scheda contenente la data e l'orario degli interventi effettuati, la quale, controfirmata dall'utente, dovrà essere consegnata all'Ufficio Servizio Sociale del Comune.

### **MODALITA' DI ACCESSO AGLI INTERVENTI**

In seguito alla sottoscrizione del P.A.I. il destinatario dell'intervento o un suo familiare sottoscrivono, inoltre, un accordo con il soggetto accreditato prescelto, denominato "**contratto di fornitura**", nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci (tipo di prestazione, cadenza, quota oraria di contribuzione da versare direttamente alla ditta, delega al comune di residenza per il pagamento del "buono servizio").

Il soggetto accreditato prescelto dalla famiglia trasmette al servizio sociale del Comune di residenza del beneficiario copia del contratto di fornitura sottoscritto, prima dell'avvio del servizio o comunque entro e non oltre 5 giorni dalla sua sottoscrizione.

L'operatore sociale comunale, a seguito del ricevimento del contratto di fornitura sottoscritto, provvede all'invio della comunicazione di ammissione della richiesta e di concessione del "buono servizio" ai soggetti coinvolti (il cittadino beneficiario, il soggetto accreditato prescelto). A seguito di tale comunicazione il cittadino può procedere all'utilizzazione del "buono servizio" e a ricevere dal soggetto accreditato prescelto il Servizio di Assistenza Domiciliare.

Il piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) può essere modificato qualora la situazione della persona si evolva, adeguandolo alle rinnovate necessità, tenendo sempre conto di tutti gli elementi di valutazione descritti in precedenza.

Nel caso di domande in esubero rispetto alla disponibilità di risorse finanziarie dell'Amministrazione, si procederà comunque alla rilevazione del bisogno, alla elaborazione del P.A.I. e ad inserire la richiesta in apposita lista d'attesa.

## **BUONO SERVIZIO**

Lo strumento attraverso il quale i Comuni riconoscono la necessità di un intervento assistenziale personalizzato e si impegnano con il cittadino-utente a sostenerne in tutto o in parte l'onere finanziario necessario è il Buono servizio.

Il buono servizio, che può essere speso solo presso soggetti legittimati tramite l'accreditamento, autorizza il cittadino a fruire di specifici interventi assistenziali ed è titolo valido per il loro acquisto.

Il Buono servizio, che dovrà essere allegato al P.A.I., autorizza il cittadino utente a fruire degli interventi di assistenza in esso specificati.

Esso contiene i seguenti elementi:

- a) il n° del Buono con la data di emissione;
- b) il nome del Comune ;
- c) la durata del Buono;
- d) i dati anagrafici del cittadino che usufruisce del servizio e, qualora fosse necessario, le generalità del familiare di riferimento;
- e) il soggetto accreditato prescelto dall'utente;
- f) la modalità di attivazione (ordinaria o urgente);
- g) la tipologia del servizio autorizzato (assistenza domiciliare o piano personalizzato Legge 162/1998 - gestione diretta);
- h) le prestazioni settimanali autorizzate;
- i) le prestazioni periodiche autorizzate;
- j) la qualifica degli operatori;
- k) le ore e gli accessi complessivi in relazione alla durata del Buono;
- l) il costo totale del servizio autorizzato;
- m) la quota a carico del Comune e dell'utente;
- n) ulteriori eventuali informazioni inerenti la gestione del Buono;
- o) le firme delle parti interessate (operatore sociale referente del caso, beneficiario dell'intervento e/o familiare di riferimento o eventuale amministratore di sostegno che si impegna a partecipare personalmente alla realizzazione del progetto, referente della Ditta);
- p) la validazione da parte del responsabile del Servizio sociale del Comune.

## **CAUSE DI SOSPENSIONE DEL BUONO SERVIZIO**

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino utente o suo familiare di riferimento deve comunicare all'operatore sociale responsabile del caso e al soggetto accreditato prescelto la

necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro le ore 17 del giorno prima, per l'intervento di alzata, ed entro e non oltre le ore 9.00 del giorno stesso per altri interventi.

Qualora la non tempestiva comunicazione della sospensione del servizio si verificasse più volte nell'arco di tempo della validità del Buono servizio, l'operatore sociale responsabile del caso valuterà la situazione al fine di adottare i provvedimenti più opportuni (es: interruzione del servizio, rimodulazione dell'intervento; etc.).

L'operatore sociale responsabile del caso, che venisse a conoscenza dell'assenza dall'abitazione della persona assistita, nei casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati e nelle situazioni in cui il beneficiario o il familiare di riferimento si trovi nell'impossibilità di provvedere direttamente, comunica via fax o e-mail al soggetto accreditato prescelto l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.

Il soggetto accreditato ha l'obbligo di comunicare tempestivamente al Servizio sociale del Comune competente la riscontrata assenza dall'abitazione della persona.

Nessun corrispettivo è dovuto per il periodo di sospensione del servizio.

In caso di ricovero ospedaliero del beneficiario il piano di intervento potrà proseguire con modalità che verranno comunicate dal servizio sociale o nel Buono servizio.

Nel caso in cui emergano particolari esigenze legate a condizioni di solitudine, rete familiare inadeguata, patologie particolari, l'operatore sociale responsabile del caso potrà proporre l'erogazione di alcune prestazioni in relazione al bisogno rilevato (es. preparazione pasti tritati e/o liquidi non forniti dall'ospedale, aiuto nella somministrazione degli stessi, lavaggio e cambio biancheria; piccole commissioni).

### **DURATA E CESSAZIONE DEL BUONO SERVIZIO**

Il Buono servizio è strettamente connesso alla durata del P.A.I.

Scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere riemesso secondo le modalità descritte nei precedenti articoli.

Ogni cambiamento della situazione che richiede la modifica degli interventi autorizzati comporta l'emissione di un nuovo Buono servizio che sostituisce il precedente.

E' data facoltà al cittadino-utente, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente giustificati, di chiedere la modifica del soggetto accreditato prescelto prima della scadenza indicata nel Buono servizio, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al soggetto accreditato, senza penalità o ristori di sorta. In questo caso, si provvederà all'emissione di un nuovo buono a favore del nuovo fornitore che coprirà la parte di intervento non ancora fruita.

Per i piani relativi alla L.162/1998, il soggetto accreditato a cui è stato revocato l'incarico deve comunicare tempestivamente al Servizio sociale competente la rendicontazione economica dell'attività svolta.

Qualora la richiesta di variazione del soggetto accreditato da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Buono servizio, sarà cura dell'operatore sociale referente del caso verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di interruzione del Buono servizio.

Il cittadino utente può rinunciare in qualsiasi momento al Buono servizio emesso prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al soggetto accreditato prescelto, senza penalità o ristori di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel Piano Individualizzato e l'impossibilità di ricorrere nell'anno in corso a nuove attivazioni del servizio, salvo i casi che saranno oggetto di valutazione da parte dell'operatore sociale referente del caso.

In caso di necessità di interruzione del servizio per cause di forza maggiore (ad esempio per ricovero, decesso dell'utente, ecc.), il familiare di riferimento dovrà darne tempestivamente comunicazione all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore.

### **COSTO DEL BUONO SERVIZIO**



Il servizio sociale del Comune di residenza assegna al cittadino utente il Buono servizio in considerazione del bisogno assistenziale e sino alla concorrenza degli stanziamenti annuali di bilancio. Nel Buono servizio è indicato il costo totale degli interventi autorizzati. Il buono servizio erogato può prevedere delle quote a carico dei cittadini titolari dello stesso, tale quota viene calcolata in proporzione al reddito del suo nucleo familiare, così come precisato dal Regolamento comunale. Il Servizio sociale comunale determina la percentuale e il corrispettivo viene versato dall'interessato alla ditta scelta secondo le modalità stabilite nel "contratto di fornitura".

### **UTENTI NON BENEFICIARI DEI BUONI SERVIZIO**

Possono avvalersi dei soggetti accreditati anche coloro che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza domiciliare necessari a soddisfare la loro domanda.

Essi si rivolgono direttamente ai soggetti accreditati, che sono tenuti ad assicurare, a fronte dei medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, con i prezzi non superiori a quelli previsti e dalle proposte di eventuali tariffe accessorie formulate dalle ditte in fase di accreditamento.

L'utente non beneficiario di un Buono servizio stipula con il soggetto accreditato un contratto nel quale sono indicati operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, preventivo di spesa mensile e obbligo per il fornitore di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva cancellazione dall'Albo.

### **PROCEDURA D'URGENZA**

Possono verificarsi situazioni eccezionali per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il piano assistenziale (situazione di bisogno socio-sanitario di utente solo o con rete familiare inadeguata, eventi traumatici accaduti all'assistito o riferiti alla rete familiare/amicale impegnata nel compito di cura, situazioni di abbandono, ecc.). In tal caso il soggetto accreditato deve essere in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell'operatore sociale.

### **DETERMINAZIONE DELLE QUOTE DI COMPARTICIPAZIONE**

Le quote di contribuzione per il buono servizio concesso vengono calcolate sulla base del regolamento comunale per l'assistenza domiciliare.

### **PRESTAZIONI ACCESSORIE**

Il soggetto che intende accreditarsi potrà presentare, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, un elenco di prestazioni accessorie e/o complementari che intende proporre in aggiunta alle prestazioni obbligatorie. In relazione alla tipologia di utenza dei servizi domiciliari, le prestazioni accessorie e/o complementari che possono meglio rispondere alle esigenze e ai bisogni sono, a titolo esemplificativo:

- prestazioni infermieristiche;
- pulizia straordinaria dell'ambiente domestico;
- interventi di piccola manutenzione dell'ambiente domestico;
- riparazioni di piccola sartoria;
- lavanderia centralizzata.

Il soggetto dovrà indicare i nominativi degli eventuali professionisti e/o ditte di cui intenda avvalersi e il relativo tariffario delle prestazioni.

Il tariffario deve prevedere costi in linea con quelli di mercato.

Le prestazioni accessorie e/o complementari sono effettuate su richiesta dell'utente e/o familiare di riferimento con attribuzione diretta dell'intero costo all'utente beneficiario del servizio. Il soggetto che intende accreditarsi potrà integrare l'elenco delle prestazioni accessorie, anche durante il periodo di vigenza dell'accreditamento, previa comunicazione e validazione dell'Ufficio servizi sociali.

### **PRESTAZIONI MIGLIORATIVE**

Il soggetto potrà presentare, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, un elenco di prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie dell'allegato D e alle prestazioni accessorie di cui al precedente articolo. Le prestazioni migliorative dovranno essere riferite agli specifici interventi autorizzati contenuti nel Buono servizio (es. maggior durata degli interventi, maggiore frequenza, utilizzo di ausili di proprietà del fornitore, ecc).

L'offerta volontaria da parte del fornitore di ulteriori prestazioni rispetto a quelle obbligatorie non modifica le condizioni economiche fissate nel Buono servizio sottoscritto dalle parti.

Il soggetto che richiede l'accreditamento dovrà indicare nella propria Carta dei servizi l'erogazione delle prestazioni migliorative senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione comunale e/o dell'utente.

L'indicazione del prezzo nel contratto con l'utente s'intende comprensivo di tutta la struttura dei costi quali, ad esempio, l'incidenza dei trasporti, delle distanze tra il domicilio dell'utente e la sede operativa, compresi i relativi trasferimenti dell'operatore.

### **REGISTRAZIONE DELLE PRESTAZIONI RESE**

Il soggetto accreditato dovrà dotarsi di una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo utente nel quale dovranno essere indicate la data, le prestazioni erogate previste nel piano di intervento, l'ora di inizio e fine intervento, il numero della accessi effettuati, la firma dell'operatore che ha eseguito la prestazione, la firma dell'utente o familiare di riferimento. Dovranno inoltre essere indicate le eventuali prestazioni non rese e la relativa motivazione.

La suddetta scheda dovrà essere redatta in duplice copia: una dovrà rimanere presso il domicilio del beneficiario dell'intervento e una custodita dal fornitore.

Il servizio sociale del Comune di residenza si riserva la facoltà di richiedere, ogni qual volta lo ritenga utile o necessario, la suddetta documentazione.

### **MODALITA' DI PAGAMENTO DEI BUONI SERVIZIO**

Il corrispettivo relativo al Buono servizio e alle prestazioni effettivamente rese potrà essere liquidato al soggetto accreditato prescelto dall'utente secondo le seguenti modalità:

- direttamente dal beneficiario dell'intervento;
- dal comune di residenza del beneficiario in caso di delega presente nel P.A.I.

In questo ultimo caso, il soggetto accreditato, con cadenza mensile, prima dell'emissione della fattura, dovrà inviare al Servizio sociale del Comune competente, via e-mail in file in formato Excel, una scheda di rendicontazione riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun P.A.I., del numero e della tipologia delle prestazioni erogate, il numero delle ore complessivamente svolte, la qualifica degli operatori impegnati nell'intervento. Tale rendicontazione è necessaria per consentire al Comune di dichiarare la regolarità delle prestazioni erogate dal fornitore.

Il soggetto accreditato trasmetterà le fatture, entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione, direttamente al Comune di residenza dei beneficiari.

La fattura deve essere intestata all'utente del servizio di assistenza domiciliare e dovrà indicare nella denominazione la dicitura "Servizi domiciliari erogati all'utente \_\_\_\_\_ -Buono servizio N. \_\_\_\_".

In caso di contestazione sul totale delle ore fatturate, l'Amministrazione procederà alla liquidazione parziale della fattura per le ore autorizzate, salvo successiva verifica ed eventuale conguaglio.

In tali casi il soggetto accreditato deve produrre le relative note di credito/debito al fine di chiudere le situazioni pendenti.

Il pagamento dei corrispettivi per le prestazioni oggetto del Buono servizio sarà subordinato all'acquisizione del DURC.

## **OBBLIGHI DEL FORNITORE NEI CONFRONTI DEL CITTADINO UTENTE**

Il soggetto accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Buono servizio secondo i tempi, le modalità e i costi in esso previsti e nel rispetto delle condizioni indicate nel Bando e nei suoi allegati.

In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, le Amministrazioni hanno facoltà di procedere all'applicazione delle penalità riportate in seguito.

### **Il soggetto accreditato:**

- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo ogni piano assistenziale individualizzato (P.A.I.);
- si impegna ad erogare il servizio nel rispetto del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) e secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti nel Buono servizio;
- qualora nella propria Carta dei servizi consegnata all'utente e/o familiare di riferimento abbia previsto, l'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione comunale e/o dell'utente, di prestazioni complementari, migliorative, aggiuntive di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie, si impegna all'erogazione delle stesse secondo le condizioni e i tempi indicati negli stessi documenti e si impegna altresì, se non previsto diversamente, a garantirne l'esecuzione per tutta la durata del Buono servizio;
- si impegna a comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento e al servizio sociale del Comune interessato, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato;
- in caso di proclamazione di sciopero del personale, si impegna a garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali, ai sensi della L. 146/1990 e successive modifiche e integrazioni e degli accordi sindacali in vigore. Inoltre si impegna a dare comunicazione agli utenti, nelle forme adeguate, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero, dei modi e dei tempi di erogazione dei servizi nel corso dello sciopero e delle misure per la riattivazione degli stessi. Analogamente tale comunicazione deve essere tempestivamente inoltrata al Comune; in quest'ultimo caso la comunicazione dovrà essere corredata dall'elenco nominativo degli utenti a cui comunque vengono garantiti i servizi minimi essenziali. Per gli interventi non resi a causa dello sciopero nulla è riconosciuto al fornitore;
- si impegna a comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli utenti che ha in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di 30 giorni, al fine di permettere al cittadino la scelta di un altro fornitore;
- dovrà assicurare anche agli utenti non beneficiari di Buono servizio i medesimi standard di qualità e gli interventi che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, a fronte di una tariffa non superiore a quelle indicate al precedente art. 18.

Il soggetto accreditato dovrà inoltre deve garantire la figura di un referente deputato a svolgere le seguenti funzioni:

- curare il coordinamento degli operatori impegnati nel servizio;
- essere referente per conto del soggetto accreditato nei confronti degli operatori del Servizio Sociale;
- aggiornare il Servizio Sociale del Comuni in merito ai P.A.I. attivati e sulle eventuali criticità riscontrate nella gestione degli stessi;
- partecipare agli incontri organizzati dal Comune per la verifica sull'andamento degli interventi autorizzati;

- stabilire rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, altre agenzie del territorio, finalizzati alla integrazione dei servizi accreditati con gli altri servizi già attivi a favore degli utenti assistiti e alla implementazione degli interventi in un'ottica di lavoro di rete.

Il soggetto accreditato è tenuto inoltre a garantire la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con l'utente che è fattore determinante della qualità; deve inoltre garantire la costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio.

Il soggetto accreditato deve garantire l'osservanza delle norme vigenti relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e ss.mm. e ii., all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, la tubercolosi e altre malattie professionali, ed ogni altra disposizione in vigore o che dovesse intervenire successivamente per la tutela materiale dei lavoratori.

Il soggetto accreditato deve applicare per l'intera durata dell'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati, nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna tra dipendenti e soci lavoratori, tutte le leggi vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, i regolamenti e le disposizioni dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, nonché integrativi provinciali/aziendali vigenti e successivi rinnovi. In particolare si impegna al rispetto dei salari minimi contrattuali, al pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, alla previsione di idonee coperture assicurative, assumendone a proprio carico gli oneri relativi.

Deve inoltre garantire l'attivazione delle procedure di primo soccorso in caso di necessità.

Fra i compiti del soggetto accreditato vi è la predisposizione della Carta dei Servizi che dovrà mettere a disposizione dell'utenza, anche solo per la visione, presso ciascuna sede del Servizio Sociale, con la finalità di facilitare l'utente nella scelta consapevole del proprio fornitore.

Il soggetto accreditato dovrà illustrare inoltre le procedure e gli strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi; lo stesso si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 giorni e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni pervenute.

Il soggetto accreditato dovrà illustrare le procedure e gli strumenti adottati per la soddisfazione dei cittadini; evidenziando i criteri di valutazione, modalità e standard di riferimento.

Il soggetto accreditato si impegna inoltre a effettuare, a cadenza annuale, una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza servita attraverso la somministrazione di questionari. I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi ogni anno ai Servizi Sociali dei Comuni interessati.

Il soggetto accreditato si impegna ad applicare il "Codice comportamento dei dipendenti pubblici" del Comune di Arborea, approvato con delibera G.C. n. 131 del 06.12.2013 come modificato ed integrato da deliberazione di G.C. n. 25 del 15.03.2016, pubblicato sul sito istituzionale del comune nella sezione amministrazione trasparente e non deve trovarsi in una delle condizioni di incompatibilità previste dalla Legge n. 190/2012, "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità", con particolare riferimento al divieto per i dipendenti pubblici che hanno cessato il loro rapporto di lavoro presso il Comune di Arborea negli ultimi 3 anni, di svolgere attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività dello stesso ente.

Il soggetto accreditato s'impegna inoltre all'osservazione del Patto d'Integrità del Comune di Arborea che dovrà essere firmato e allegato alla documentazione di accreditamento.

### **INADEMPIMENTI E PENALITÀ**

In caso di inadempimento ovvero adempimento parziale delle prestazioni o degli impegni previsti dall'accREDITAMENTO e segnalato dall'utente saranno applicate le seguenti penali:

- a) di tipo economico, afferenti agli inadempimenti di tipo gestionale;
- b) di demerito, afferenti al sistema di accREDITAMENTO.

Le penali sono così determinate:

- a) mancato intervento non giustificato da impedimenti posti dall'utenza:

**penalità da € 100,00 a € 500,00 e da 1 a 5 punti a seconda del grado di rilevanza dell'intervento mancato;**

- b) mancata comunicazione dell'interruzione del servizio:  
**penalità punti 2;**
- c) mancata comunicazione delle modifiche del monte ore del P.A.I. non autorizzate:  
**penalità punti 3;**
- d) mancato invio della copia del contratto stipulato con l'utente nei tempi previsti dal precedente articolo 7:  
**penalità punti 2;**
- e) mancata comunicazione annuale dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute:  
**penalità punti 3;**
- f) mancata comunicazione annuale, dei percorsi formativi attuati a favore del personale:  
**penalità punti 3;**
- g) mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta:  
**penalità punti 3;**
- h) mancata elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, loro trasmissione all'ambito presso cui la ditta è accreditata e restituzione dei risultati ai soggetti interessati:  
**penalità punti 3;**
- i) mancata partecipazione al gruppo di lavoro con il Servizio Sociale Comunale:  
**penalità punti 0,2 per ogni assenza immotivata.**

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il soggetto accreditato avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della contestazione.,

In caso di mancata presentazione o di controdeduzioni valutate non esaustive, il Comune procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

Al raggiungimento **di 30 punti di penalità**, la Ditta sarà esclusa dal sistema di accreditamento.

### **VIGILANZA E CONTROLLO**

Il servizio sociale del Comune garantisce il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dai fornitori accreditati. In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i soggetti accreditati mantengano il possesso dei requisiti previsti dal presente Capitolato e dal successivo Bando di Accreditamento e di tutti gli impegni ed oneri assunti con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute negli allegati alla successiva procedura.

Le verifiche, che si esercitano anche presso le sedi dove gli interventi vengono effettuati, valutano il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza ai contenuti del Piano assistenziale individualizzato; esse sono svolte anche attraverso l'esame della documentazione che i fornitori accreditati sono tenuti a produrre, ai servizi sociali di riferimento.

Le valutazioni conseguenti al controllo, vanno riferite, innanzitutto, al mantenimento di standard quanti-qualitativi predeterminati in relazione ai servizi da erogare.

La valutazione e il controllo riguardano i processi ed i risultati, quindi attraversano tutte le fasi dell'intervento sociale.

### **SEGRETO PROFESSIONALE, TUTELA DELLA PRIVACY**

Il personale impiegato del soggetto accreditato è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy in osservanza del D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) oltre alle regole stabilite dalla deontologia professionale.

Il soggetto accreditato dovrà sempre garantire la tutela dei dati sensibili, la nomina del Responsabile del trattamento dati e la formazione del proprio personale affinché svolga le proprie competenze nel rispetto della normativa del Codice della Privacy, con particolare attenzione alle modalità di custodia e conservazione dei dati trattati.

Il soggetto accreditato si impegna a non utilizzare in alcun caso le notizie e le informazioni di cui i suoi operatori siano venuti in possesso nell'ambito dell'attività prestata, salvo ipotesi che configurino illecito o denunciino un contrasto con quanto pattuito con l'Amministrazione.

## **CONTINUITA' E QUALITA' DEI SERVIZI**

Il soggetto accreditato dovrà garantire la continuità e la qualità dei servizi assicurando tempestivamente le sostituzioni dei propri dipendenti assenti per ferie, malattie, permessi o altre cause, garantendo, altresì, gli standard stabiliti nel presente capitolato, nel bando e in ogni altro documento allegato. A tale scopo, dovrà essere sempre dotato di un'organizzazione idonea.

Il soggetto accreditato dovrà comunicare i nominativi di tutti i dipendenti assegnati all'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto e garantire, nel limite della propria disponibilità di personale dipendente, per tutta la durata del contratto, il medesimo personale assegnato ad inizio contratto, limitando i casi di utilizzo di turn-over, salvo cause di forza maggiore.

L'idoneità del personale messo a disposizione dal soggetto accreditato potrà essere sottoposto a verifica dagli operatori sociali del Comune di Arborea che si riserva di controllare in qualsiasi momento il puntuale e regolare svolgimento dei servizi con ampie facoltà di controllo e di accertamento sulla sussistenza dei requisiti richiesti per il servizio appaltato.

Il processo di selezione del personale ed ogni responsabilità in merito alla corretta attivazione delle procedure relative al reperimento dello stesso resta in capo al soggetto accreditato.

Il Comune si riserva di segnalare eventuali inadeguatezze del personale operante in rapporto alle funzioni indicate. Nel caso in cui non risultasse possibile ovviare a dette inadeguatezze, il Comune si riserva di richiedere al Fornitore la sostituzione dell'unità di personale in discorso con altra unità rispondente alle caratteristiche programmate. Il soggetto accreditato si impegna a provvedere alla sostituzione entro il termine di 5 giorni dalla richiesta. L'inosservanza di tale termine costituisce inadempimento contrattuale.

## **COPERTURA ASSICURATIVA**

La gestione del servizio oggetto del presente appalto viene effettuato dal fornitore in proprio nome, per proprio conto ed a proprio rischio in qualità di titolare dell'attività a tutti gli effetti di legge.

Il soggetto accreditato si intende espressamente obbligata a tenere, comunque, sollevata ed indenne l'Amministrazione Comunale da qualsivoglia danno, diretto ed indiretto, causato ai propri dipendenti od a proprie attrezzature derivanti da comportamenti di terzi, nonché da danni di qualsiasi natura che possano derivare per fatto doloso o colposo a persone o a cose dall'attività del proprio personale e dagli utenti affidati, in relazione ai servizi oggetto dell'appalto.

L'amministrazione rimane pertanto esentata da ogni azione, giudiziale o stragiudiziale, da chiunque instaurata.

Il soggetto accreditato dovrà provvedere, a sua cura e spese, a stipulare una specifica polizza assicurativa di responsabilità civile, con un massimale di almeno 1.500.000,00, per l'intera durata del patto d'accreditamento, per la copertura degli eventuali danni a persone o cose che si potessero verificare nell'espletamento delle prestazioni oggetto del contratto, nei confronti degli operatori, dei dipendenti, degli utenti o di terzi, anche per fatto imputabile agli operatori, ai dipendenti, agli utenti o a terzi.

Copia della polizza dovrà essere consegnata, dell'attivazione del servizio, all'Ufficio servizi sociali.

Tutti gli obblighi assicurativi antinfortunistici, assistenziali, previdenziali e quant'altro previsto dalla normativa vigente, sono a carico del fornitore, il quale ne è il solo responsabile, con esclusione del diritto di rivalsa.

Anche gli utenti devono essere assicurati contro gli infortuni.

Copia della polizza assicurativa, a carico del soggetto accreditato, dovrà essere consegnata al responsabile del servizio all'atto della stipula del contratto. L'operatività delle coperture assicurative predette, non esonera il soggetto accreditato dalle responsabilità di qualunque genere su di essa incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte – dalle suddette coperture assicurative.

Pertanto, ogni responsabilità sia civile sia penale per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse, derivassero al Comune o a terzi, cose o persone, si intende senza riserve ed eccezioni a totale carico del soggetto accreditato.

#### **RISPETTO DELLE NORMATIVE VIGENTI**

Il soggetto accreditato deve attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, occupati nelle mansioni costituenti oggetto del presente Capitolato.

Deve inoltre attuare l'osservanza di tutte le norme, leggi e decreti relativi alla prevenzione e protezione dei rischi lavorativi, coordinando, quando necessario, le proprie misure preventive tecniche, organizzative, procedurali, con quelle poste in atto dal Committente (ad es.: D.P.R. 547/1955, D.P.R. 303/1956, D.lgt. 277/1991, D.Lgs.vo 81/2008 nonché le direttive macchine 89/392/CEE e 91/368/CEE).

Deve inoltre attuare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e decreti relativi all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, alla tubercolosi ed altre malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela materiale dei lavoratori.

Il soggetto accreditato deve, in ogni momento, a semplice richiesta del Comune, dimostrare di avere provveduto a quanto sopra.

#### **TRATTAMENTO DEI LAVORATORI**

Il soggetto accreditato si obbliga:

- ad applicare per l'intera durata dell'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati, nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna tra dipendenti ed eventuali soci lavoratori, tutte le leggi vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, i regolamenti e le disposizioni dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, nonché integrativi provinciali/aziendali vigenti e successivi rinnovi. In particolare si impegna al rispetto dei salari minimi contrattuali, al pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, alla previsione di idonee coperture assicurative, assumendone a proprio carico gli oneri relativi, i suddetti obblighi la vincolano indipendentemente dalla sua natura, dalla sua struttura o dimensione e da ogni altra sua qualificazione giuridica; se ha forma di cooperativa, si impegna a rispettare i relativi accordi nazionali e provinciali di lavoro anche nei rapporti con i soci;
- nei confronti degli addetti ai servizi tutte le norme vigenti per l'assicurazione contro gli infortuni, la previdenza ed ogni altra forma assicurativa prevista dalle vigenti disposizioni di legge o dai CCNL ed Accordi Integrativi previsti per le imprese di categoria;

Il soggetto accreditato si impegna:

- a permettere la visione dei libri paga, del libro matricola e del registro infortuni e di ogni altra documentazione inerente i rapporti contrattuali con i dipendenti e soci impegnati nei servizi di cui al presente capitolato.

Qualora il soggetto accreditato non risulti in regola con gli obblighi di cui sopra l'Amministrazione Comunale potrà promuovere la risoluzione del patto d'accreditamento.

Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'Amministrazione Comunale. L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali del soggetto accreditato che è direttamente responsabile nei confronti dei Comuni e di terzi nei casi di mancata adozione di quei provvedimenti utili alla salvaguardia delle persone e degli strumenti impiegati per lo svolgimento del servizio.

### **INFORTUNI E DANNI**

Il soggetto accreditato per i servizi svolti, risponderà direttamente dei danni a persone e cose comunque provocati nello svolgimento degli stessi, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte del Comune, salvi interventi a favore del soggetto accreditato da parte di Società Assicuratrici.

### **REPERIBILITA' DEL REFERENTE**

Il soggetto accreditato dovrà assicurare la reperibilità di un referente per i tre servizi, il cui nominativo e recapito telefonico devono essere preventivamente comunicati all'ufficio servizio sociale del Comune di Arborea.

### **DEPOSITO DI GARANZIE E FIDEUSSIONI**

Il soggetto accreditato è tenuta a versare la cauzione definitiva del 10% dell'importo al netto di I.V.A. all'atto della sottoscrizione del patto d'accreditamento.

La cauzione definitiva è posta a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dal presente capitolato, dell'eventuale risarcimento danni, nonché del rimborso delle spese che l'Ente dovesse eventualmente sostenere durante la gestione, a causa di inadempimento dell'obbligazione o cattiva esecuzione del servizio da parte del soggetto accreditato. Resta salvo per l'Ente l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente. Il soggetto accreditato è obbligato a reintegrare la cauzione di cui l'Ente avesse dovuto avvalersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del patto.

### **CONTROVERSIE**

Le controversie che dovessero sorgere tra la ditta fornitrice e il Comune circa l'interpretazione e la corretta esecuzione delle norme contrattuali, saranno deferite all'autorità giudiziaria ordinaria, il foro competente sarà quello di Oristano.

### **TUTELA DEI PRINCIPI DI RISERVATEZZA E DISPOSIZIONI FINALI**

Nella procedura di gara saranno rispettati i principi di riservatezza delle informazioni fornite, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, compatibilmente con le funzioni istituzionali, le disposizioni di legge e regolamentari concernenti i pubblici appalti e le disposizioni riguardanti il diritto di accesso ai documenti ed alle informazioni. Per quanto non previsto nel presente capitolato, e a completamento delle disposizioni in esso contenute, si rinvia alla vigente normativa.

### **FACOLTÀ DI CONTROLLO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.**

Sono riconosciute al Comune ampie facoltà di controllo rispetto all'operato del soggetto accreditato in merito:

- all'adempimento puntuale e preciso dei programmi di lavoro;
- al rispetto delle norme contrattuali e contributive nei confronti dei dipendenti del concorrente.



Il soggetto accreditato si obbliga a fornire al Comune, quando lo richieda, la documentazione atta a verificare l'adempimento del contratto.

### **INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di Assistenza Domiciliare è ad ogni effetto da considerarsi di pubblico interesse, come tale, il soggetto accreditato non può sospenderlo senza adeguato preavviso. In caso di sospensione o abbandono, anche parziale, del servizio eccettuati i casi di comprovata forza maggiore, l'Amministrazione potrà senz'altro sostituirsi per l'esecuzione d'ufficio a danno e spese dell'inadempiente, oltre ad applicare le previste penalità.

Le interruzioni totali del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo rispettivamente del concorrente come del Comune che gli stessi non possano evitare con l'esercizio della normale diligenza.

### **INADEMPIMENTI E PENALITÀ**

In caso di inadempimento ovvero adempimento parziale delle prestazioni o degli impegni previsti dall'accreditamento e segnalato dall'utente saranno applicate le seguenti penali:

- c) di tipo economico, afferenti agli inadempimenti di tipo gestionale;
- d) di demerito, afferenti al sistema di accreditamento.

Le penali sono così determinate:

- j) mancato intervento non giustificato da impedimenti posti dall'utenza: penalità da €100,00 a €500,00 e da 1 a 5 punti a seconda del grado di rilevanza dell'intervento mancato;
- k) mancata comunicazione dell'interruzione del servizio: penalità punti 2;
- l) mancata comunicazione delle modifiche del monte ore del P.A.I. non autorizzate: penalità punti 3;
- m) mancato invio della copia del contratto stipulato con l'utente nei tempi previsti dal precedente articolo 7: penalità punti 2;
- n) mancata comunicazione annuale dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute: penalità punti 3;
- o) mancata comunicazione annuale, dei percorsi formativi attuati a favore del personale: penalità punti 3;
- p) mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta: penalità punti 3;
- q) mancata elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, loro trasmissione all'ambito presso cui la ditta è accreditata e restituzione dei risultati ai soggetti interessati: penalità punti 3;
- r) mancata partecipazione al gruppo di lavoro con il Servizio Sociale Comunale: penalità punti 0,2 per ogni assenza immotivata.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempimento, verso cui il soggetto accreditato avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della contestazione.

In caso di mancata presentazione o di controdeduzioni valutate non esaustive, il Comune procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

Al raggiungimento di 30 punti di penalità, il soggetto accreditato sarà cancellato dall'Albo dei soggetti accreditati.

### **VIGILANZA E CONTROLLO**

Il servizio sociale del Comune garantisce il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dai soggetti accreditati. In particolare, la vigilanza ed il controllo si

esercitano per verificare che i soggetti accreditati mantengano il possesso dei requisiti previsti per l'accreditamento e di tutti gli impegni ed oneri assunti con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute negli allegati.

Le verifiche, che si esercitano anche presso le sedi dove gli interventi vengono effettuati, valutano il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza ai contenuti del Piano assistenziale individualizzato; esse sono svolte anche attraverso l'esame della documentazione che i soggetti accreditati sono tenuti a produrre, ai servizi sociali di riferimento.

Le valutazioni conseguenti al controllo, vanno riferite, innanzitutto, al mantenimento di standard quanti-qualitativi predeterminati in relazione ai servizi da erogare.

La valutazione e il controllo riguardano i processi ed i risultati, quindi attraversano tutte le fasi dell'intervento sociale.

### **COSTITUZIONE IN MORA**

I termini e le comminatorie previste nel presente capitolato operano di pieno diritto, senza obbligo per il Comune della costituzione in mora del soggetto accreditato .

### **DOMICILIO DEL SOGGETTO ACCREDITATO**

Per tutti gli effetti del presente capitolato il soggetto accreditato dovrà eleggere domicilio nel Comune di Arborea.

### **SPESE A CARICO DEL SOGGETTO ACCREDITATO**

Tutte le spese, connesse e conseguenti alla stipula della patto d'accreditamento, nessuna esclusa, sono a carico del soggetto accreditato.

Il soggetto accreditato inoltre assume a proprio carico ogni e qualsiasi imposta e tassa eventualmente collegata ai servizi accreditati senza diritto di rivalsa nei confronti del Comune.

### **DISPOSIZIONI FINALI**

Per quanto non espressamente previsto nel presente atto, si rinvia alle disposizioni legislative e normative esistenti in materia.

Il Responsabile del Servizio

Il legale rappresentante

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PER ACCETTAZIONE: \_\_\_\_\_