



CAPITOLATO SPECIALE

LOTTO 1

Servizio di Assistenza domiciliare rivolta alla popolazione anziana e disabile (adulti e minori) in condizione di non autosufficienza e disabilità grave (ai sensi della Legge 104/1992 e della LR 66/2008)

PARTE GENERALE

Il presente Capitolato indica i requisiti minimi del Servizio che le offerte devono comunque garantire.

1. Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato speciale si intende:

Per "impresa" o "appaltatore" o "aggiudicatario" o "ditta aggiudicataria" "esecutore" o "operatore economico": l'impresa, il raggruppamento temporaneo di imprese o Consorzio che risulterà aggiudicatario e che, conseguentemente sottoscriverà il contratto.

Per "stazione appaltante", "SA", "amministrazione", "Consorzio", "SDS" "ente": la Società della Salute Pistoiese che affida l'esecuzione del servizio dettagliato nel presente Capitolato.

Per "Capitolato": il presente atto.

2. Oggetto dell'appalto – Durata – Localizzazione del servizio

2.1 Il servizio d'assistenza domiciliare è uno tra i più importanti e delicati nell'ambito del sistema dei servizi territoriali di questa Società della Salute. Si tratta di un servizio che entra nella dimensione privata del cittadino, costituisce una concreta alternativa a forme di ricovero improprie, consentendo alla persona di rimanere presso il proprio domicilio e di mantenere le proprie abitudini e qualità di vita.

2.2 In base alla situazione delle persone assistite e alla finalità del servizio, si definisce:

Assistenza Domiciliare rivolta alla popolazione anziana e disabile (adulti e minori) in condizione di non autosufficienza e disabilità grave (ai sensi della l. 104/1992 e della LR 66/2008) a fronte di bisogni socio-sanitari, quando la risposta assistenziale è erogata a domicilio dell'utente tramite prestazioni ed interventi sociali e assistenziali, anche a sostegno del percorso di dimissioni ospedaliere, e finalizzata a:

- fornire sostegno al care giver nelle situazioni di patologie gravi,
- garantire continuità assistenziale tra ospedale e territorio,
- garantire continuità di cura al proprio domicilio e prevenire istituzionalizzazioni improprie.
- prevenire e/o ritardare istituzionalizzazioni ricorrenti o definitive
- promuovere e mantenere l'autonomia e le relazioni sociali, garantendo la migliore qualità di vita possibile al domicilio della persona.

Il servizio ha durata quadriennale, inizia il 1/07/2018 e termina il 30/06/2022 (48 mesi).

Il servizio d'assistenza domiciliare deve essere organizzato nell'ambito del territorio della zona distretto afferente alla Società della Salute Pistoiese ed è a carico del Fondo della non autosufficienza: più precisamente nell'area territoriale dei comuni di Pistoia, Serravalle P.se, Quarrata, Agliana, Montale, San Marcello P.se/Piteglio, Cutigliano/Abetone, Marliana, Sambuca.

3. Modifica del contratto durante il periodo di efficacia

Il contratto stipulato con l'aggiudicatario potrà essere modificato senza una nuova procedura di affidamento:

- a) In caso di revisione dell'importo orario indicato in sede di offerta che potrà avvenire alle seguenti condizioni:
 - la richiesta di revisione dovrà pervenire per PEC alla Società della Salute pistoiese;
 - la revisione del corrispettivo avverrà sulla base di una istruttoria condotta dal responsabile dell'esecuzione del contratto tenuto conto dei seguenti parametri:
 - indice ISTAT – FOI
 - oppure
 - rinnovi contrattuali che abbiano determinato l'aumento del costo del lavoro

L'importo orario offerto si intende invariabile ed in nessun caso suscettibile di revisione nel corso del primo anno di validità del presente appalto;

- b) per servizi supplementari da parte del contraente originale, non inclusi nell'appalto iniziale, che si dovessero rendere necessari, ove un cambiamento del contraente risultasse impraticabile per motivi economici o tecnici e sempreché per la Società della Salute comportasse notevole disagio o una consistente duplicazione dei costi;
La modifica contrattuale non deve comunque eccedere il 50% del valore del contratto iniziale.
- c) Ai sensi dell'art. 106, co. 12, nel caso in cui, nel corso dell'esecuzione, si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni (ore di assistenza) fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, alle stesse condizioni previste nel contratto originario.
- d) Nel caso in cui la necessità di modifica sia determinata da circostanze imprevedute e imprevedibili per la SDS (c.d. varianti in corso d'opera) e la modifica non alteri la natura generale del contratto;
- e) Nel caso in cui un nuovo contraente sostituisca quello a cui la Società della Salute pistoiese aveva inizialmente aggiudicato l'appalto per causa di morte o per contratto, anche a seguito di ristrutturazioni societarie, comprese rilevazioni, fusioni scissioni, acquisizione o insolvenza, e questi soddisfatti i criteri di selezione qualitativa stabiliti inizialmente e purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto e non sia finalizzato ad eludere l'applicazione del D. Lgs. 50/2016;
- f) Nel caso di modifiche non sostanziali ai sensi del comma 4 dell'art. 106 del D. Lgs. 50/2016, per importi non superiori ad un quinto dell'importo contrattuale iniziale (IVA esclusa)

4. Condizioni generali dell'appalto

1. Sono a carico dell'appaltatore, intendendosi remunerati con l'importo orario di aggiudicazione, tutti gli oneri, rischi e le spese relativi alla prestazione oggetto del presente capitolato, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria e/o opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi comprese quelle relative alle norme di riferimento vigenti per il settore di cui trattasi;

Sono a carico dell'appaltatore le spese di carburante necessarie per lo svolgimento del servizio e quindi l'importo orario è comprensivo delle spese di carburante.

L'importo orario viene corrisposto per un servizio frontale minimo di 55 minuti.

Il monte ore è comprensivo delle riunioni aziendali e degli incontri con il personale della Società della Salute o del Comune, della stesura delle relazioni e, più in generale, di tutto quanto afferisce al coordinamento

2. L'appaltatore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme di legge e regolamentari vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato.

3. Le prestazioni contrattuali dovranno obbligatoriamente essere conformi alle caratteristiche tecnico-qualitative indicate nel presente capitolato come livelli minimi di qualità.

5. Penalità

Nel caso si verificassero inadempimenti relativi a ritardi, deficienze o irregolarità nello svolgimento delle attività, a qualunque titolo imputabile all'appaltatore e che non determini, per portata e gravità la risoluzione del presente contratto, comporterà l'applicazione di una penale fino ad un massimo di € 500,00.

L'applicazione della penale sarà preceduta da contestazione scritta dell'inadempimento.

- Per l'eventuale interruzione o riduzione del Servizio senza una giustificata motivazione
- Per il comportamento scorretto delle figure professionali configurate all'interno del team operativo.
- In caso di mancata trasmissione dei report e relazioni relativi alle attività svolte
- Per il mancato rispetto delle norme in materia di sicurezza del lavoro accertate dai competenti organi.
- Per azioni che hanno comportato un danno all'immagine dell'ente pubblico.

Il Responsabile del procedimento, valutate la natura e la gravità dell'inadempimento, le circostanze di fatto e le controdeduzioni eventualmente presentate dall'aggiudicatario, potrà

applicare la penalità per intero o in misura ridotta oppure decidere discrezionalmente di non applicarla qualora l'inadempimento sia risultato lieve e comunque non abbia comportato danni né disservizi all'Amministrazione comunale oppure quando si riconosca che le penali sono manifestamente sproporzionate, rispetto all'interesse della stazione appaltante.

6. Divieto di subappalto

E' vietato subappaltare o comunque cedere a terzi in tutto o in parte i servizi oggetto della presente gara.

7. Risoluzione del contratto per inadempimento

L'Amministrazione comunale ha il diritto di chiedere, in qualunque momento, la risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere, ai sensi degli artt. 1453 e 1454 C.c. in caso di gravi e ripetute violazioni degli obblighi contrattuali.

8. Sicurezza del Lavoro

La SDS prima dell'aggiudicazione definitiva provvederà a controllare il rispetto da parte dell'impresa aggiudicataria dei seguenti adempimenti, previsti dal D. Lgs. n. 81/2008:

1. la nomina del responsabile del servizio di prevenzione e protezione aziendale;
2. la nomina del medico competente nei casi previsti dalla legge;
3. la redazione del documento di valutazione dei rischi;
4. adeguata e documentata formazione dei propri lavoratori in materia di sicurezza e di salute.

La SDS provvederà alla comunicazione, dell'eventuale esito negativo della verifica di cui sopra, agli enti competenti materia di controllo.

L'Impresa dovrà inoltre fornire al proprio personale i D.P.I. (dispositivi di protezione individuale) necessari per l'espletamento dei servizi appaltati come richiesto dal D. Lgs. n° 81/2008.

9. Controversie – Foro competente

Per le eventuali controversie relative al presente capitolato e al relativo contratto, che le parti ritenessero di non poter risolvere in via amministrativa, sarà competente esclusivo il Foro di Pistoia.

10. Recesso

La Società della Salute si riserva la facoltà di recedere dal contratto nei casi previsti dalla legge e in caso di sopravvenute esigenze di superiore interesse pubblico. Resta fermo il diritto dell'aggiudicatario al pagamento delle prestazioni già rese; nessun indennizzo è dovuto al soggetto aggiudicatario.

11. Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa

All'atto della sottoscrizione del contratto, quale civilmente responsabile ai sensi del Codice Civile e della normativa vigente, la Ditta aggiudicataria assumerà l'obbligo di rimborsare eventuali danni cagionati a terzi, ivi compresa la stazione appaltante, ed al proprio personale dipendente e/o preposto, in conseguenza di fatti imputabili all'aggiudicatario stessa e/o al proprio personale dipendente e/o preposto derivanti dall'espletamento delle attività e dei servizi appaltati e relativi obblighi previsti dal presente Capitolato.

Al fine di garantire una maggiore tutela dell'Amministrazione Comunale e dei terzi/utenti, la Ditta aggiudicataria dovrà stipulare – o dimostrare di possedere – una polizza assicurativa di Responsabilità Civile per danni a persone e/o cose (**RCTO**) per i rischi derivanti dal presente appalto.

La polizza dovrà prevedere esplicitamente nella descrizione del rischio l'efficacia delle garanzie prestate per ogni e qualsiasi rischio derivante dall'espletamento delle attività e/o dei servizi oggetto del presente capitolato, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Si precisa in proposito che:

- I. la polizza dovrà prevedere i seguenti massimali minimi:
 - ✓ Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): € **5.000.000,00** unico per sinistro
 - ✓ Resp. Civile verso i Prestatori d'Opera (RCO): € **2.600.000,00** unico per sinistro

- ✓ Massimale per sinistro interessante entrambe le garanzie RCT ed RCO: € **5.000.000,00**
- II. in considerazione della tipologia dei servizi, la polizza dovrà prevedere esplicitamente l'efficacia delle garanzie per i seguenti rischi:
- ✓ danni ai locali e alle cose trovantesi nell'ambito di esecuzione dei servizi;
 - ✓ danni arrecati a terzi (inclusi i beneficiari) da soci, volontari, collaboratori e/o da altre persone – anche non in rapporto di dipendenza con la Gestione – che partecipino all'attività oggetto del contratto a qualsiasi titolo, inclusa la loro responsabilità personale;

Si precisa inoltre che l'eventuale inoperatività totale o parziale delle coperture non esonererà in alcun modo la Ditta aggiudicataria dalle responsabilità di qualsiasi genere eventualmente ad essa imputabili ai sensi di legge, lasciando in capo allo stesso la piena soddisfazione delle pretese dei danneggiati, e pertanto:

- ✓ l'Amministrazione pubblica sempre tenuta indenne per eventuali danni non coperti – o coperti parzialmente – dalla polizza assicurativa (garanzie escluse / limiti di indennizzo etc);
- ✓ le eventuali franchigie e/o scoperti presenti nel contratto per specifiche garanzie non potranno in nessun caso essere opposti ai danneggiati o all'Amministrazione pubblica

Il contratto assicurativo dovrà avere efficacia per l'intero periodo di durata dell'appalto ed una fotocopia integrale dei documenti contrattuali di compagnia (condizioni generali complete corredate da eventuali condizioni integrative od aggiuntive) dovrà essere presentata agli uffici competenti prima dell'inizio del servizio.

12. Fatturazione e pagamento dei corrispettivi

I corrispettivi si riferiscono a forniture di servizi prestate a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e prescrizioni contrattuali.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti all'appaltatore dall'esecuzione del presente capitolato e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale, per il quale dovrà essere emessa regolare fattura elettronica.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato separando i pagamenti ovvero versando direttamente l'imponibile al fornitore e l'IVA direttamente all'Erario. A tale scopo dovrà essere riportata in fattura la dicitura "Scissione dei pagamento – art. 17 ter DPR 633/72 (Decreto MEF 23/01/2015). Il mancato rispetto delle disposizioni sospenderà il pagamento della fattura.

La fattura dovrà inoltre riportare l'indicazione della banca (IBAN) e il numero di CIG.

Il pagamento della prestazione avverrà solo a seguito dell'effettuazione della prestazione nel pieno adempimento delle modalità e prescrizioni contrattuali.

All'appaltatore sarà riconosciuto un corrispettivo mensile corrispondente al numero di ore di prestazione assistenziale effettivamente svolte moltiplicato per il costo orario di aggiudicazione, la fatturazione dovrà essere emessa mensilmente.

Il costo del coordinamento è compreso nel costo orario dell'operatore domiciliare.

Il pagamento delle fatture verrà effettuato entro il termine massimo di 60 giorni dalla data di arrivo al protocollo fatture. Ogni fattura dovrà essere corredata da un resoconto/report delle ore effettuate, redatto secondo le modalità richieste dalla SDS.

Prima della liquidazione di ogni fattura, l'Amministrazione richiederà agli Enti competenti il DURC (Documento Unico Regolarità Contributiva) dell'impresa aggiudicataria che dovrà risultare regolare, pena l'impossibilità di procedere alla liquidazione.

Il prestatore del Servizio, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente noto all'Amministrazione le variazioni che si dovessero verificare circa le modalità di accredito dell'importo delle fatture, compreso il codice IBAN; in difetto di tale comunicazione, l'esecutore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

In caso di emissione di fattura irregolare, il termine di pagamento verrà sospeso dalla data della contestazione dell'irregolarità da parte dell'Amministrazione.

Nelle more del completamento del percorso per la piena operatività della Società della Salute pistoiese, potrà essere richiesto di fatturare le prestazioni a ciascun Comune, anziché *in toto* al Consorzio.

13. Trattamento dei dati personali

Ai sensi e per gli effetti dell'art.13, c.1, del D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 si informa che:

- a. la richiesta di dati è finalizzata alla verifica della sussistenza dei requisiti necessari per la partecipazione alla procedura in oggetto;
- b. il conferimento dei dati ha natura obbligatoria nel senso che l'interessato deve rendere le dichiarazioni e la documentazione richieste;
- c. la conseguenza dell'eventuale rifiuto di ottemperare a quanto sopra consiste nella esclusione dalla partecipazione alla presente procedura;
- d. i soggetti o le categorie di soggetti cui possono essere comunicati i dati sono: 1) il personale dell'ente partecipante al procedimento; 2) gli eventuali partecipanti alla procedura di gara; 3) ogni altro soggetto interessato ai sensi della legge 7 agosto 1990, n.241 e successive modificazioni; 4) altri soggetti della pubblica amministrazione;
- e. La Società della Salute, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, informa i soggetti che intendono concorrere alla procedura di gara che, prendendo parte alla stessa, possono esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali), presentando apposita istanza al Responsabile del trattamento.

In particolare, la normativa riconosce ad ogni interessato il diritto di poter accedere alle proprie informazioni e di conoscere le finalità e le modalità del trattamento per motivi legittimi, di richiedere l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora ne abbia interesse, l'integrazione dei dati trattati.

- f. soggetto attivo del trattamento dati è il Direttore della Società della Salute

14. Riservatezza

L'aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione contrattuale, comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

L'aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui sopra.

L'aggiudicatario potrà citare i contenuti essenziali del presente contratto, nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la sua partecipazione a gare di appalto.

Fermo restando quanto previsto all'art. 35 "Trattamento dei dati personali", l'aggiudicatario si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003 (Codice della Privacy).

15. Trasparenza

L'aggiudicatario espressamente ed irrevocabilmente, con la presentazione dell'offerta:

- a. dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione della gara di cui al presente capitolato;
- b. si obbliga ad informare immediatamente l'Amministrazione comunale di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione;
- c. si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di denaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione del presente servizio, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini;
- d. dichiara con riferimento alla presente gara di non aver in corso né di aver praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, ivi inclusi gli articoli 81 e seguenti del Trattato CE e articoli 2 e seguenti della Legge n. 287/1990, e che l'offerta è stata predisposta nel pieno rispetto della predetta normativa.

Qualora non risultasse veritiera anche una sola della dichiarazioni di cui ai precedenti commi a) e d) ovvero l'impresa aggiudicataria non rispettasse per tutta la durata del contratto gli impegni e gli obblighi di cui alle lettere b) e c), lo stesso contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Cod. Civile, con facoltà della Società della Salute di incamerare la cauzione prestata.

16.Cessione del credito

In caso di cessione dei crediti derivanti dall'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato, l'Amministrazione comunale applicherà la disposizione prevista all'art. 106 co. 13 del D. Lgs. 50/2016.

17. Opzione di proroga tecnica programmata ex art. 106 co.11 del D. Lgs. 50/2016

Esecuzione in via d'urgenza

L'aggiudicatario, nelle more dell'espletamento di una nuova procedura per l'affidamento del servizio di cui al presente capitolato, è obbligato alla prosecuzione del servizio agli stessi patti e condizioni di cui al contratto stipulato. La proroga è limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

Potrà essere disposto l'avvio e l'esecuzione d'urgenza del servizio, nelle more della stipula del contratto, ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs 50/2016 e ss. mm.; tale esecuzione anticipata si intenderà sotto le riserve di legge.

18.Spese contrattuali

Sono a carico della ditta aggiudicataria tutte le spese di bollo e registro.

Il contratto sarà stipulato nella forma della scrittura privata.

Il contratto non potrà comunque essere stipulato prima di trentacinque giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione definitiva ai sensi dell'art. 76 del Codice dei contratti pubblici.

19.Controversie

Per tutte le controversie il foro competente è quello di Pistoia

20. Rinvio a norme di diritto vigenti

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si fa riferimento al Codice dei contratti pubblici (D. Lgs. 50/2016) al Codice civile ed alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia

PARTE SPECIALE

21. UTENZA

3.1 Possono usufruire del servizio di assistenza domiciliare le persone anziane in condizioni di non autosufficienza, persone disabili minori o adulte in condizione di gravità affette da gravi patologie che determinano elevato carico assistenziale, anziani non autosufficienti e disabili gravi adulti e minori con rete familiare inadeguata a garantire assistenza e tutela

3.2 Alla data del 31/12/17 sono in carico complessivamente al servizio di assistenza domiciliare, circa:

- a) n. 65 anziani non autosufficienti
- b) n. 9 disabili adulti in gravità di cui 2 minori.

Hanno ricevuto assistenza nel corso del 2017 complessivamente 109 anziani non autosufficienti e 11 disabili adulti in gravità.

22. FINALITA' E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Obiettivo del servizio è:

- a) **Mantenere** quanto più a lungo possibile coloro che presentano forti problematiche socio-sanitarie presso il loro domicilio, individuato come il luogo privilegiato rispetto ai bisogni di cura e di relazione della persona
- b) **Incentivare** l'autonomia e la vita di relazione delle persone in situazioni di grave limitazione funzionale
- c) **Sostenere** le responsabilità familiari ponendosi come risorsa e supporto alla famiglia stessa

d) **Favorire** la dimissione dall'Ospedale e dalle Residenze sanitarie assistenziali.

23. MODALITA' DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

23.1 I criteri di accesso sono definiti dalla Deliberazione della SDS Pistoiese n. 16 del 26/04/2016 “ Regolamento delle prestazioni sociali e socio-sanitarie per la domiciliarità in favore della popolazione in condizione di non autosufficienza e limitata autonomia”

23.2 Sia in procedura ordinaria che di emergenza/urgenza (procedura da definire in fase successiva con l'impresa aggiudicataria che deve quindi essere predisposta dal punto di vista dell'organico e dell'organizzazione e che dovrà comunque prevedere l'attivazione tempestiva del servizio):

a) l'Assistente Sociale responsabile del Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) ed il Coordinatore Tecnico individuato dall'impresa (Vedi art. 9) predispongono, per ciascun utente, il piano operativo assistenziale

b) l'Assistente Sociale del Progetto Assistenziale in base al PAP, definisce, altresì, per ciascun utente la scheda di attivazione dell'intervento domiciliare, contenente il codice di rilevazione (per i flussi informativi, vedi art 12), gli interventi da effettuare, gli obiettivi, i tempi di svolgimento (cadenze e orari) e le figure coinvolte

24. CONSISTENZA DEL SERVIZIO: PRESTAZIONI

24.1 Per Servizio di Assistenza Domiciliare si intende un complesso di interventi e prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali mirati a soddisfare bisogni personali, a rimuovere/prevenire situazioni di disagio favorendo così l'integrazione familiare e sociale dell'assistito.

24.2 Gli interventi e prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali oggetto del presente appalto sono di seguito descritti a titolo esemplificativo e non esaustivo.

24.3 Cura della persona e rapporti con l'esterno

- a) igiene e cura personale,
- b) vestizione e cambio della biancheria intima e degli abiti,
- c) aiuto per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere e mantenimento delle capacità residue,
- d) secondo il progetto assistenziale personalizzato può essere richiesta la somministrazione farmaci.
- e) acquisto generi alimentari, preparazione pasti, aiuto nell'assunzione degli stessi e controllo della dieta.
- f) stimolo, potenziamento e mantenimento delle capacità relazionali, funzionali e cognitive
- g) accompagnamento (visite mediche, pratiche amministrative, ecc.) con trasporto a carico dell'utente.

24.4 Cura ambiente di vita

- a) pulizia, riordino dell'alloggio e degli spazi di vita quotidiana della persona.

24.5 Attività di assistenza straordinaria

- a) assistenza in occasione di ricoveri ospedalieri relativamente a prestazioni previste dal piano operativo assistenziale e, comunque, non fornite dal personale ospedaliero

24.6 Le suddette prestazioni, previste nel P.A.P. (Piano di Assistenza Personalizzato) elaborato dalla competente Unità di Valutazione Multidimensionale, dovranno essere erogate nel rispetto dei seguenti principi:

- a) flessibilità dell'intervento e della prestazione, l'articolazione delle singole prestazioni deve essere intesa come globalità di intervento e non come adozione rigida della mansione,

- b) articolazione dei singoli interventi funzionali alle esigenze e ritmi di vita della persona,
- c) integrazione con le attività dei servizi di rete sia sul territorio che in strutture residenziali o semiresidenziali.

24.7 L'operatore che si reca al domicilio dell'utente per un intervento di igiene e cura personale, ha occasione di verificare che le condizioni dell'ambiente (ordine, igiene/pulizia), siano dignitose. In caso contrario l'operatore è tenuto ad effettuare immediata comunicazione della situazione rilevata al Coordinatore Tecnico del servizio dell'Impresa e tramite questi all'Assistente Sociale di riferimento dell'assistito, oltre ad attivarsi immediatamente, nei limiti del servizio programmato in corso, per eventuali azioni di emergenza. Analoga comunicazione dev'essere fatta per ogni situazione di rischio, pericolo o anomalia riscontrata nell'ambiente o sulla persona.

24.8 Le istanze o reclami motivati degli assistiti saranno valutati anche al fine di modificare quegli aspetti organizzativi che costituiscono ostacolo alla realizzazione della qualità dell'intervento.

24.9 Sono a carico dell'assistito i costi relativi all'acquisto di beni, prodotti per la pulizia della casa, per l'igiene della persona, per generi alimentari nonché ogni altro bene necessario alla cura della persona e al governo dell'abitazione.

24.10 Le prestazioni di Assistenza Domiciliare si dovranno integrare e collegare in forma coordinata con le altre eventuali prestazioni di parte sanitaria e sociale, erogate dall'Azienda.

25. CONSISTENZA DEL SERVIZIO: ORARIO E MONTE ORE

25.1 L'orario del servizio, per il periodo di affidamento, sarà distribuito nell'arco dei dodici mesi dell'anno ed in prevalenza su sei giorni settimanali, dal lunedì al sabato e per l'intero arco della giornata dalle 7,00 alle 20,00.

25.2 In presenza di situazioni eccezionali e di urgenza, valutate dalle competenti unità valutative del sistema pubblico, il servizio di assistenza domiciliare potrà essere richiesto all'affidatario anche nei giorni di domenica e festivi per l'intero arco della giornata dalle 7,00 alle 20,00.

25.3 Le ore di servizio previste nei successivi punti, sono quelle effettuate presso il domicilio dell'utente (o eventuale altra struttura presso cui le prestazioni di cui al precedente punto 6, sono erogate). Le ore dedicate a riunioni, trasferimenti da un domicilio ad un altro, così come qualsiasi altro costo e onere previsto dal presente capitolato, sono già considerati, in termini economici, su quelle ore di servizio effettivo.

25.4 Per l'**Assistenza Domiciliare rivolta alla popolazione anziana e disabile (adulti e minori) in condizione di non autosufficienza e disabilità grave (ai sensi della l. 104/1992 e della LR 66/2008)** rivolta a persone non autosufficienti e gravante sul **Fondo della non autosufficienza**, si prevede un monte ore annuo di circa 25.936 ore.

25.5 Per l'**Assistenza Domiciliare rivolta alla popolazione anziana e disabile (adulti e minori) in condizione di non autosufficienza e disabilità grave (ai sensi della l. 104/1992 e della LR 66/2008)** rivolta a persone non autosufficienti e gravante sul **Fondo della non autosufficienza** in situazioni di urgenza a seguito di un evento acuto destabilizzante si prevede un monte ore annuo di circa 1042 ore

26. OPERATORI ADDETTI ALL'ASSISTENZA

26.1 Per lo svolgimento delle prestazioni relative al servizio per l'**Assistenza Domiciliare rivolta alla popolazione anziana e disabile (adulti e minori) in condizione di non autosufficienza e disabilità grave (ai sensi della l. 104/1992 e della LR 66/2008)** rivolta a persone non autosufficienti e gravante sul **Fondo della non autosufficienza**, si richiedono

operatori in possesso della qualifica di operatore socio-sanitario (O.S.S.) o operatore socio-sanitario complementare (O.S.S.C).

26.2 Gli operatori addetti all'assistenza domiciliare dovranno essere inquadrati al livello adeguato al profilo professionale e secondo vigente contratto collettivo delle cooperative sociali, o livello equipollente di altro contratto collettivo vigente, afferente altro comparto.

26.3 Tutto il personale addetto all'assistenza deve essere in possesso della patente di guida di tipo B, ed aver svolto la formazione adeguata anche per provvedere alla preparazione dei pasti.

26.4 Il personale in servizio dovrà essere identificabile mediante un cartellino di riconoscimento rilasciato dalla ditta aggiudicataria, da indossare in modo visibile, contenente il nome della ditta aggiudicataria, il nome e la fotografia dell'operatore.

27. COORDINATORE TECNICO

27.1 E' richiesto un **Coordinatore Tecnico**, responsabile del servizio stesso, avente comprovata esperienza nel settore almeno biennale e nel ruolo di riferimento.

27.2 Tale profilo professionale dovrà essere inquadrato secondo il vigente contratto collettivo delle cooperative sociali, o livello equipollente di altro contratto collettivo vigente, afferente al comparto.

27.3 Il Coordinatore Tecnico risponde della completa esecuzione del servizio alla Società della Salute Pistoiese.

A tal fine, a titolo esemplificativo, dovrà:

- a) garantire l'erogazione del servizio secondo le indicazioni della Società della Salute Pistoiese in accordo con gli Assistenti Sociali referenti del caso, in attuazione del PAP, secondo le modalità definite nella scheda di attivazione
- b) indirizzare, coordinare e controllare le attività del servizio, anche attraverso incontri periodici di programmazione e di verifica degli interventi degli operatori con gli Assistenti Sociali referenti,
- c) assicurare l'approvvigionamento e il controllo dei mezzi e materiali necessari al funzionamento del servizio,
- d) essere responsabile dell'organizzazione e della gestione degli operatori garantendo idonea copertura in caso di assenze e/o sostituzioni,
- e) segnalare tempestivamente all' Assistente Sociale referente i problemi disfunzionali sul servizio e/o sugli operatori o eventuali lamentele o problemi posti dagli assistiti e/o loro famiglie,
- f) tenere costantemente sotto controllo gli accessi al servizio domiciliare in rapporto al monte ore di servizio assegnato ed eventuali successive integrazioni, comunicandone e segnalandone in modo circostanziato gli esiti agli Assistenti Sociali di riferimento,
- g) curare gli adempimenti informativi di cui a successivo art. 12.

28. PERSONALE

28.1 Per l'esecuzione del servizio, l'Impresa dovrà avvalersi di proprio personale, che opererà sotto la sua esclusiva responsabilità e dalla stessa Impresa coordinato, adeguato per numero e profilo professionale e idoneo al servizio. L'Impresa non può in nessun caso utilizzare personale sprovvisto dei titoli previsti per il profilo professionale richiesto.

28.2 L'Impresa dovrà fornire alla Società della Salute Pistoiese, prima dell'inizio dell'affidamento, un elenco nominativo del personale (e loro sostituti), con indicazione di qualifica e inquadramento contrattuale da tenere costantemente aggiornato, con specifiche comunicazioni alla Società della Salute Pistoiese al verificarsi delle variazioni.

28.3 In caso di sciopero l'Impresa si adegua a quanto previsto dal regolamento e dagli accordi definiti dall'Azienda in materia di sciopero (contingenti minimi).

28.4 Nel progetto-offerta dovranno essere chiaramente indicate le modalità per garantire in tempo reale ed immediato la sostituzione del personale assente per qualsiasi motivo (ferie, malattia, congedo matrimoniale, ecc). Il personale supplente, in ogni caso dovrà avere la qualifica richiesta nelle presenti indicazioni.

28.5 Per la natura del servizio e la necessità di conoscere i casi trattati, l'Impresa dovrà garantire la continuità delle prestazioni da parte dello stesso operatore limitando al minimo gli spostamenti di personale o sostituzioni durante l'esecuzione dell'appalto.

28.6 L'Impresa si impegna a sostituire l'Operatore o il Coordinatore Tecnico qualora, per dimostrata e palese motivazione, alla Società della Salute Pistoiese ritenga inidoneo l'operato, rispetto allo svolgimento del servizio. Il personale deve essere tempestivamente sostituito.

28.7 Sono a carico dell'Impresa tutti gli oneri di competenza in osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali e assicurativi, disciplinanti il rapporto di lavoro del settore, in osservanza di quanto previsto dalla normativa vigente.

28.8 I suddetti obblighi vincolano l'Impresa, ancorché non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse, indipendentemente dalla sua natura artigiana o industriale, dalla struttura e dimensione e da ogni qualificazione giuridica ivi compresa la forma cooperativa.

28.9 La Società della Salute Pistoiese è esplicitamente sollevata da ogni obbligo e/o responsabilità verso il personale per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni, infortuni ed ogni altro adempimento in ordine al rapporto di lavoro, secondo le leggi ed i contratti di categoria in vigore.

L'Impresa si impegna ad esibire, su richiesta della Società della Salute Pistoiese, la documentazione attestante l'osservanza degli obblighi suddetti.

28.10 L'Impresa sarà comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti, delle inosservanze al presente capitolato e risponderà dei danni derivati a terzi. A tal fine l'Impresa provvede ad assicurare se stessa e il personale impegnato, per la responsabilità civile verso i terzi, per qualsiasi danno o evento che possa verificarsi, esonerando espressamente alla Società della Salute Pistoiese da qualsiasi responsabilità.

28.11 In particolare, l'Impresa dovrà provvedere a che il proprio personale:

- a) mantenga un comportamento deontologicamente corretto,
- b) indossi abiti idonei allo svolgimento del servizio e tesserino di riconoscimento,
- c) rispetti gli orari di servizio,
- d) nell'espletamento del servizio, si attenga esclusivamente alle disposizioni del Coordinatore Tecnico,
- e) relazioni sui casi assistiti al proprio Coordinatore Tecnico e segnali tempestivamente situazioni e condizioni che possono incidere sulle eventuali modificazioni del Progetto Individuale o del PAP, anche in termini di variazione del fabbisogno orario,
- f) non prenda iniziative individuali che possano comportare problemi di sicurezza dell'assistito,
- g) rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia,
- h) rispetti la normativa sulla privacy.

28.12 L'Impresa dovrà provvedere alla formazione e all'aggiornamento del personale, predisponendo un piano d'aggiornamento relativamente al periodo d'affidamento del servizio, con oneri a totale carico dell'Impresa aggiudicataria. Sono a carico dell'Impresa i costi per le attività di formazione ed aggiornamento dei propri operatori sulle procedure di autocontrollo del ciclo di produzione e distribuzione degli alimenti ai sensi dei regolamenti CE 178/2002, 852/2004, 882/2004 e 2073/2005, e sul D.Lgs 81/2008.

29. ADEMPIMENTI INFORMATIVI

29.1 Per la rilevazione e l'elaborazione informatica dei servizi effettuati, nell'ambito delle indicazioni di cui all'art. 7, ciascun operatore deve essere dotato di un palmare, con il quale viene effettuata la registrazione di inizio/termine della prestazione, tramite la lettura di uno specifico codice a barre, consegnato contestualmente alla scheda di attivazione del servizio domiciliare e conservato presso il domicilio dell'utente.

29.2 I dati rilevati dai palmari, vengono mensilmente trasferiti nel sistema informativo ASTER utilizzato dalla Società della Salute.

29.3 Il Coordinatore Tecnico che avrà accesso al sistema informativo Aster, dovrà:

- a) verificare la corretta rilevazione degli accessi (rapportandosi per qualsiasi problema al responsabile del sistema informativo della Sds),
- b) stampare il rendiconto mensile delle ore di servizio effettuate, sottoscriverlo, trasmetterlo alla Società della Salute Pistoiese per la convalida. Tale prospetto sarà il riferimento per la fatturazione mensile, secondo le eventuali specifiche, fornite al momento dell'attivazione dell'affidamento.

29.4 L'Impresa dovrà presentare alla Società della Salute Pistoiese una relazione ogni sei mesi contenente dati sulle attività e sugli interventi attuati ed una valutazione dei risultati raggiunti, distinti per Comune;

30. STRUMENTI E MATERIALI A CARICO DELL'IMPRESA

30.1 Si richiede che l'Impresa metta a disposizione degli operatori **automezzi** in regola con le assicurazioni di legge necessari che potranno essere utilizzati per eventuali spostamenti con gli utenti.

30.2 Dovrà essere inoltre fornito il **materiale** (guanti, guanti monouso e divise) e quanto altro necessario per l'espletamento del servizio e la sicurezza degli operatori.

30.3 L'Impresa dovrà dotare tutti gli operatori dell'apposito **palmare** per la rilevazione di inizio/termine di ciascun servizio domiciliare, compatibile al sistema informativo adottato dalla Sds Pistoiese per il presente servizio.

31. PROFILI OPERATIVI E ALTRE COMPETENZE RIFERIBILI AL SERVIZIO SOCIALE DELLA SOCIETA' DELLA SALUTE

31.1 La Società della Salute Pistoiese detiene le funzione di indirizzo e coordinamento per assicurare unitarietà e qualità degli interventi, in collaborazione con altro personale della Società della Salute Pistoiese.

31.2 La Società della Salute Pistoiese si impegna altresì ad una continua collaborazione col Coordinatore Tecnico al fine di un ottimale svolgimento delle attività.

31.3 La Società della Salute Pistoiese può effettuare in qualsiasi momento verifiche e controlli alle condizioni indicate nel presente capitolato.

31.4 In ogni caso la Società della Salute Pistoiese effettua le seguenti attività :

- a) controllo sull'osservanza degli obblighi previsti dal presente capitolato a carico dell'Impresa;
- b) controllo delle prestazioni erogate dagli operatori;
- c) controllo del livello qualitativo delle prestazioni;
- d) verifica del grado di soddisfazione dell'utente;
- e) controllo sull'adeguatezza della distribuzione oraria operativa;
- f) controllo dell'attività tramite la reportistica acquisita dal sistema informativo Aster.

32. ALTRE INDICAZIONI

32.1 L'Impresa sarà nominata dalla Società della Salute Pistoiese responsabile esterno del trattamento dei dati, effettuato in forza di rapporto contrattuale ai sensi ex art. 29 D.lgs n. 196/2003 e successive modifiche.

32.2 Ogni informazione e dato rilevato è di proprietà della Società della Salute Pistoiese e l'Impresa aggiudicataria deve chiedere il consenso per qualsiasi eventuale loro utilizzo.

32.3 Ai sensi degli articoli 1 e 2 della Legge 12.06.1990 n. 146 il servizio in oggetto è considerato un "servizio pubblico essenziale" pertanto anche in caso di scioperi, assemblee sindacali o altre cause di forza maggiore, il servizio nel suo complesso dovrà essere garantito. Al verificarsi di una delle suddette evenienze, potranno essere concordate, in via straordinaria, con la Società della Salute Pistoiese, particolari situazioni gestionali ed organizzative.

32.4 I servizi oggetto del seguente appalto sono soggetti ad accreditamento istituzionale, secondo le disposizioni di cui alla L.R Toscana 28/12/2009 n. 82 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato" e s.m.i ed il relativo regolamento di attuazione, Decreto del Presidente della Giunta Regionale 03/03/2010 n. 29/R. Qualora l'Impresa aggiudicataria non risulti già accreditata dovrà pertanto, prima della stipula del contratto, ottenere l'accreditamento ai sensi dell'art. 7 della Legge sopra citata, previa presentazione delle dichiarazioni sostitutive attestanti il possesso dei requisiti richiesti dal relativo Regolamento di attuazione approvato con D.P.G.R. 3 marzo 2010 n. 29/R.

32.5 I riferimenti normativi relativi al servizio in oggetto, sono i seguenti:

- Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Legge Regionale Toscana del 24/2/2005 n. 41 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" e successive modifiche
- Legge Regionale Toscana del 24/2/2005 n. 40 "Disciplina del servizio sanitario regionale" e successive modifiche
- Delibera Consiglio Regionale Toscano del 05/11/2014 n. 91 "Piano sanitario e sociale integrato regionale 2012 - 2015"
- Delibera Giunta Regionale Toscana del 26/4/2004, n. 402 "Azioni per la riqualificazione del processo assistenziale a favore delle persone anziane non autosufficienti in attuazione del Piano Sanitario 2002/2004...."
- Legge Regionale n. 82 del 28/12/2009 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato" e regolamento approvato con DPGR n. 29/R del 3/3/2010 e successive modifiche ed integrazioni
- Legge regionale 18 dicembre 2008, n. 66 "Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza."