



CAPITOLATO SPECIALE

LOTTO 2

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

PARTE GENERALE

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

Art. 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.

Fino alla completamento dell'assegnazione delle funzioni alla Società della Salute, le attività di controllo e verifica delle prestazioni saranno svolte da ciascun Comune per le prestazioni eseguite a favore di propri residenti.

Art. 2

Oggetto dell'appalto

L'appalto di cui al presente Capitolato ha per oggetto l'organizzazione e la gestione di interventi e servizi a sostegno dell'autonomia di persone anziane o fragili, in carico al servizio sociale.

Art. 3

Durata

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

Art. 4

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 soddisfino 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)

Art. 5

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.

4. Fino al completamento dell'assetto organizzativo definitivo della Società della Salute pistoiese, gli interventi vengono disposti dai Comuni e dagli stessi sottoposti a controllo e verifica.

Art. 6

Personale

L'appaltatore è tenuto ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

L'appaltatore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data della formulazione dell'offerta, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività lavorative, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'appaltatore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto relativo al presente capitolato.

Tutte le prestazioni, le attività e le iniziative attuative del servizio saranno effettuate dall'aggiudicatario tramite personale coperto dalle assicurazioni di legge. Tutto il personale impiegato per il servizio deve essere adeguatamente preparato a svolgere i compiti previsti dal presente capitolato, nonché conoscere le norme di in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro.

Gli addetti al servizio, fermi restando il rispetto delle competenze di indirizzo da parte del Consorzio e l'obbligo della fattiva collaborazione nei confronti del competente Servizio comunale, presteranno il proprio lavoro senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti dello stesso Consorzio e risponderanno all'appaltatore.

Per l'espletamento dei servizi richiesti dal presente Capitolato, il personale della ditta appaltatrice dovrà essere inquadrato, in base alle mansioni svolte, al corrispondente livello retributivo, previsto dal vigente CCNL di categoria ed essere in possesso del titolo di studio e/o qualifica minimo richiesto per l'inquadramento.

Il personale fornito dall'aggiudicatario dovrà essere formato ed aggiornato.

L'impresa è tenuta inoltre ad attivare modalità e forme di controllo adeguate ed è responsabile della correttezza e della riservatezza del proprio personale che è tenuto a non divulgare informazioni o notizie sugli utenti.

L'impresa aggiudicataria garantisce che i propri operatori svolgano gli interventi con rispetto e cortesia agevolando gli utenti nell'esercizio dei loro diritti.

Al fine di garantire la migliore qualità dei servizi prestati l'Impresa s'impegna ad assicurare la continuità del rapporto operatore/servizio assegnato per l'intera durata del periodo di vigenza del contratto; l'impresa gestisce autonomamente i turni di lavoro e garantisce altresì la sostituzione tempestiva di operatori assenti con altro personale di pari qualità professionale.

Nello svolgimento delle funzioni i lavoratori devono rendere riconoscibile uno stile professionale adeguato utilizzando, tra l'altro, il cartellino di riconoscimento ben visibile.

L'aggiudicatario deve garantire al proprio personale addetto allo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto le tutele previste dalla normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

L'impresa si impegna a sostituire, a richiesta scritta dell'Ente, gli operatori in caso di verificata

inidoneità allo svolgimento dei compiti assegnati ovvero di verificato e reiterato comportamento scorretto e lesivo degli interessi dell'utenza nell'espletamento del servizio. Per effetto dell'appalto nessun rapporto di lavoro autonomo e/o subordinato, né a tempo determinato né indeterminato, viene instaurato tra l'Ente ed il personale dell'Impresa, la quale solleva l'Ente da ogni e qualsiasi pretesa che possa essere avanzata.

Il personale dell'aggiudicatario è tenuto nello specifico:

- al rispetto della persona, nel suo insieme
- a comportamenti e atteggiamenti flessibili qualora si presenti un'emergenza;
- al rispetto della puntualità e del segreto professionale;
- al rispetto degli obblighi previsti dalla normativa per gli incaricati di pubblico servizio;
- al rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici
- a un contegno decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con gli altri operatori ed in particolare nei riguardi dell'utenza.

E' facoltà della SDS chiedere l'allontanamento dal servizio degli operatori che abbiano violato obblighi di comportamento e/o contrattuali, sulla base di comprovate prove rispetto agli episodi contestati e comunque al termine di una fase di contraddittorio durante la quale gli stessi avranno diritto a presentare motivazioni e spiegazioni al Comune di Pistoia rispetto a quanto contestato.

Art. 7

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.

Art. 8

Divieto di subappalto

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

Art. 9

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.

Art. 10

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.

Art. 11

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.

Art. 12

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.

Art. 13

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 trovatesi 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.

Art. 14

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 pagamenti – 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.

Art. 15

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

Art. 16

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).

Art. 17
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 delle 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.

Art. 18
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.

Art. 19
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.

Art. 20
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.

Art. 21
Controversie

Per tutte le controversie il foro competente è quello di Pistoia

Art. 22
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

Art. 23
Descrizione sintetica del servizio e finalità

Il servizio di *assistenza domiciliare* è un servizio alla persona finalizzato a:

- a) garantire il mantenimento della persona in situazione di fragilità nel proprio ambiente di vita;

- b) limitare il ricorso ad inserimenti in strutture residenziali;
- c) prevenire fenomeni di emarginazione e di esclusione sociale;
- d) sostenere e rinforzare le risorse presenti nel contesto familiare che devono essere parte attiva nella realizzazione del progetto di assistenza;
- e) promuovere la partecipazione degli attori sociali, della rete informale, del terzo settore, valorizzando le forme di sussidiarietà;
- f) promuovere l'informazione sulle prestazioni assistenziali e sulle modalità per l'effettuazione delle scelte più appropriate.

Il servizio favorisce la permanenza del cittadino nel proprio ambiente e ne stimola la partecipazione e la collaborazione anche attraverso una gestione attenta delle pratiche riguardanti la casa (bollette e scadenze varie) o, più specificatamente, la persona e l'accesso ai servizi (rinnovo ISEE, spesa, controlli e visite specialistiche). Gli interventi sono rivolti a contrastare il rischio di isolamento, situazioni di insufficienti risorse e/o carenze di contesto familiare e sociale, al recupero delle potenzialità residue dei singoli, nel rispetto dell'autodeterminazione e delle caratteristiche individuali.

Gli interventi devono tenere conto del contesto relazionale e sociale in cui il soggetto è inserito e si svolgono secondo un progetto assistenziale individualizzato predisposto dal Servizio sociale professionale.

Art. 24

Territorio di espletamento del servizio

I servizi dovranno essere eseguiti nell'intero territorio dei Comuni di Pistoia, Serravalle Pistoiese, Marliana comprese le zone collinari e montane.

Art. 25

Descrizione delle prestazioni richieste

Le prestazioni di servizio richieste sono le seguenti:

PRESTAZIONI RELATIVE ALLA PERSONA

- a) Aiuto e supporto negli interventi di igiene personale
- b) Aiuto nella preparazione dei pasti
- c) Lavaggio indumenti con utilizzo della lavatrice
- d) Stiratura indumenti
- e) Effettuazione spesa alimentare, senza l'uso di mezzi di trasporto
- f) Accompagnamento (senza mezzi di trasporto) e supporto nell'espletamento di pratiche burocratiche: es: elaborazione pratica ISEE, pagamento bollette, appuntamento per visite mediche
- g) Stimolo alla socializzazione, alla relazione ed all'inserimento nel contesto sociale di appartenenza
- h) interventi tesi a favorire la vita di relazione anche in collaborazione con le strutture e/o risorse del territorio attraverso il coinvolgimento delle reti di prossimità e parentali nonché attraverso il consolidamento e/o attivazione di rapporti con strutture ricreative, culturali, associative del territorio.

PRESTAZIONI RELATIVE ALL'ALLOGGIO

i) Pulizia ordinaria della casa comprendenti pulizia dei pavimenti senza inceratura, igienizzazione dei sanitari, eliminazione della polvere della superfici, pulizia dei piani di cottura, del lavoello, degli armadietti, pensili e non, lavaggio stoviglie, controllo e pulizia del frigorifero e verifica delle scadenze degli alimenti, cambio biancheria letto, riordino armadi ecc..

l) Pulizia straordinaria periodica

La pulizia straordinaria può essere attivata al massimo due volte l'anno soltanto ad utenti che usufruiscono già di un servizio di assistenza domiciliare.

Il servizio viene svolto prevalentemente al domicilio dell'utente tranne che per i casi di cui alle lettere e), f), eventualmente h)

L'operatore, nello svolgimento del servizio, deve agire in modo tale da stimolare la persona seguita nel mantenimento e rafforzamento delle proprie abilità, nella cura di sé e delle relazioni sociali.

Inoltre, il personale dell'aggiudicatario dovrà provvedere a consegnare all'utente le lettere di richiesta pagamento per compartecipazione al servizio.

Art. 26

Piano di intervento assistenziale personalizzato

Le prestazioni di assistenza dovranno essere erogate sulla base di specifico Piano di intervento personalizzato predisposto dal Servizio sociale professionale per ciascun utente preso in carico.

Il piano potrà subire modificazioni e/o adeguamenti in corso di svolgimento, al fine di soddisfare al meglio le esigenze dell'utente e di migliorare l'intervento assistenziale.

L'appaltatore dovrà concorrere alla realizzazione del contenuto del Piano assistenziale individualizzato collaborando in maniera integrata con il servizio sociale e facendo anche da raccordo con la famiglia, se necessario.

Art. 27

Coordinamento del servizio

L'appaltatore è obbligato ad individuare un coordinatore responsabile del raggiungimento degli obiettivi e dell'organizzazione del personale e dei mezzi.

Il costo del coordinamento è compreso nell'importo orario dell'operatore domiciliare, non è previsto il pagamento di una voce di costo a sé stante corrispondente al lavoro del coordinatore.

In particolare il coordinatore deve assicurare:

- Coordinamento degli aspetti tecnico-organizzativi ed operativi del servizio, nonché raccordo con i livelli operativi dei Comuni e con altre istituzioni coinvolte nei progetti assistenziali (scuola, autorità giudiziaria, altre figure professionali) con i quali concorderà incontri di verifica sull'andamento del servizio.
- incontro di verifica sui casi attivi con l'assistente sociale di riferimento e il personale dell'ente, almeno una volta ogni 60 giorni;
- Gestione e controllo del personale (programmazione settimanale attività degli operatori, sostituzioni, controllo schede di servizio, ecc..) garantendo la flessibilità operativa sulla base delle esigenze degli utenti;
- Raccordo per la gestione amministrativa e contabile (fatturazione)
- Comunicazione tempestiva agli utenti delle variazioni del servizio
- Monitoraggio costante dei servizi erogati, finalizzato anche alla rilevazione delle criticità e dei bisogni degli utenti e attivazione di interventi per la loro risoluzione.
- la reperibilità durante tutti i giorni della settimana dalle 8.00 alle 20.00 tramite un numero di cellulare

Art. 28

Modalità tecnico-organizzative per l'esecuzione del servizio

L'aggiudicatario del servizio deve assicurare le prestazioni di cui al presente Capitolato, impegnandosi ad agire nel rispetto delle normative vigenti nel settore, degli indirizzi dei Piani integrati sociali e sanitari della Regione Toscana, del Regolamento comunale degli interventi dei servizi e prestazioni sociali ed eventuali disciplinari, programmazione individualizzata dell'intervento ed accordi di programma.

I servizi sociali dei Comuni di Pistoia e Serravalle Pistoiese, ciascuno per i propri residenti, svolgono funzioni di indirizzo per assicurare l'unitarietà degli interventi.

Gli interventi, in quanto parte di un più organico piano assistenziale individuale predisposto dagli enti competenti (es: Comune, ASL, istituti scolastici ecc..) vengono comunicati dal Servizio Sviluppo economico e Politiche sociali all'aggiudicatario che individua gli operatori cui assegnarli e si impegna ad assicurare gli interventi attenendosi al progetto predisposto.

Ogni intervento segnalato dal Comune di Pistoia – Servizio Sviluppo economico e Politiche sociali all'aggiudicatario deve essere attivato entro sette giorni (festivi inclusi) dal ricevimento della richiesta.

Il coordinamento può essere esteso, su iniziativa dei servizi sociali comunali, in presenza di situazione particolarmente critica, ad altri organi istituzionali coinvolti nella programmazione ed attuazione degli interventi stessi.

Su richiesta dell'Amministrazione comunale l'Impresa è tenuta a presentare una relazione nella quale deve essere illustrato l'andamento del servizio e devono essere evidenziate eventuali criticità proponendo soluzioni alle stesse.

I Comuni di Pistoia e Serravalle Pistoiese, ciascuno per i servizi di propria competenza afferenti ai propri residenti, si riservano il diritto di chiedere all'aggiudicatario la sostituzione degli operatori ritenuti non idonei al servizio per fondati motivi. In tal caso l'aggiudicatario provvederà alla sostituzione entro 15 giorni.

In caso di sciopero, l'aggiudicatario dovrà garantire comunque i servizi minimi essenziali.

Art. 29

Accreditamento

I servizi oggetto del presente capitolato dovranno essere accreditati secondo le disposizioni della Legge Regione Toscana 28/12/2009 n. 82 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema

sociale integrato” e s.m.i. e del relativo Regolamento di attuazione (Decreto del presidente della Giunta Regionale 03/03/2010 n. 29/R.) da almeno 3 mesi rispetto alla scadenza della presentazione delle offerte e l’accreditamento dovrà essere mantenuto durante l’intera durata contrattuale.

Art. 30

Erogazione delle prestazioni

Gli interventi devono essere erogati, di norma nel seguente orario:

dalle ore 7.30 alle ore 19.30 dal lunedì al sabato; in situazioni eccezionali, su disposizione del Comune o Società della Salute dovranno essere erogati anche nei giorni festivi.

L’appaltatore dovrà attivare il servizio entro tre giorni lavorativi dalla trasmissione della scheda-ordinativo.

Le prestazioni a domicilio dovranno svolgersi sempre in presenza dell’utente.

Art. 31

Sistema di rilevazione presenze del personale

L’aggiudicatario deve rilevare la presenza in servizio del personale tramite timbratura elettronica con possibilità di accesso in tempo reale da parte dell’ente committente.

Art. 32

Controllo e verifica della qualità delle prestazioni e della soddisfazione dell’utenza

Le prestazioni assistenziali erogate saranno sottoposti periodicamente a verifica del livello di qualità e del grado di soddisfazione dell’utenza mediante gli strumenti di rilevazione delle qualità del servizio e del gradimento degli utenti risultanti dall’offerta tecnica.

In ogni caso il Consorzio o i singoli Comuni potranno procedere ad effettuare propri controlli e verifiche di qualità del servizio.