



CAPITOLATO SPECIALE

LOTTO 5

INCONTRI PROTETTI

CAPO I – PARTE GENERALE

Art. 1

Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato speciale si intende:

Per “impresa” o “appaltatore” o “aggiudicatario” o “ditta aggiudicataria” “esecutore”: 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.

Art. 2

Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato disciplina l'organizzazione e la gestione degli incontri protetti tra minorenni, i propri familiari e/o adulti significativi, in carico al Servizio Sociale.

Art. 3

Durata

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

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.

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. 5

Obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro verso i dipendenti

L'aggiudicatario 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 sicurezza, nonché in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

L'aggiudicatario 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'aggiudicatario 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.

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 adeguatamente formato.

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'impresa si impegna, dietro richiesta scritta dell'Ente, a sostituire, gli operatori in caso di verificata inidoneità allo svolgimento dei compiti assegnati ovvero di verificato e reiterato comportamento scorretto o 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.

Art. 6

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 esercizio dell'opzione di cui all'avviso di gara;

b) In caso di revisione del corrispettivo 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

Il corrispettivo offerto si intende invariabile ed in nessun caso suscettibile di revisione nel corso del primo anno di validità del presente appalto;

- c) 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 SDS comportasse notevole disagio o una consistente duplicazione dei costi;

La modifica contrattuale non deve comunque eccedere il 50% del valore del contratto iniziale.

- d) Nel caso in cui la necessità di modifica sia determinata da circostanze imprevedute e imprevedibili per la SDS e la modifica non alteri la natura generale del contratto;
- e) Nel caso in cui un nuovo contraente sostituisca quello a cui la SDS 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) per ciascun lotto;

Art. 7

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. 8

Recesso

La Società della Salute si riserva la facoltà di recedere dal contratto nei casi previsti dalla legge e dal contratto e in caso di sopravvenute esigenze di interesse pubblico (es: assenza o riduzione di risorse economiche per il finanziamento del servizio)

Art. 9

Sicurezza del Lavoro

La Società della Salute 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.

Questa SDS provvederà alla comunicazione, dell'eventuale esito negativo della verifica di cui sopra, all'Azienda USL competente, per gli adempimenti di competenza, nonché all'Osservatorio regionale dei contratti pubblici.

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

Art. 10

Assicurazioni

All'atto della sottoscrizione del contratto di appalto, 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, in conseguenza di fatti imputabili alla ditta stessa - e/o al suo personale dipendente e/o preposto e/o a qualsiasi soggetto del cui operato debba rispondere - derivanti dall'espletamento delle attività e dei servizi affidati.

Al fine di garantire una maggiore tutela della Stazione Appaltante e dei terzi/utenti del servizio, la ditta dovrà stipulare - od in alternativa dimostrare di possedere - una polizza assicurativa di Responsabilità Civile per danni a persone e/o cose che preveda esplicitamente nella descrizione del rischio - o mediante apposita appendice di estensione su polizza base - l'efficacia delle garanzie prestate per ogni e qualsiasi rischio derivante dall'espletamento delle attività e/o dei servizi oggetto del presente capitolato.

Si precisa in proposito che:

1. la polizza dovrà prevedere i seguenti massimali minimi:
 - Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): € 4.000.000,00 unico per sinistro

- Responsabilità Civile verso i Prestatori d'Opera (RCO): € 2.000.000,00 unico per sinistro
 - Massimale in caso di sinistro interessante entrambe le garanzie RCT ed RCO: 4.000.000,00 unico per sinistro
2. in considerazione della tipologia di servizio affidato, la polizza dovrà prevedere esplicitamente l'efficacia delle garanzie per i seguenti rischi:
- danni arrecati alle cose in consegna e custodia, esclusi i danni da furto.
 - danni arrecati ai luoghi di proprietà dell'Amministrazione e/o di terzi in conseguenza dell'esecuzione del servizio.
 - "culpa in vigilando" relativamente all'operato degli operatori nel rapporto con gli utenti dei servizi
3. 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 alla stessa la piena soddisfazione delle pretese dei danneggiati, e pertanto:
- l'Ente sarà sempre tenuto 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 imputati all'Ente.

La Società della Salute è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale dipendente della ditta aggiudicataria durante l'esecuzione del servizio, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è compreso nel corrispettivo del servizio.

Il contratto assicurativo dovrà avere efficacia per l'intero periodo di durata del servizio affidato 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.

Nel caso di durata pluriennale del servizio, la Ditta aggiudicataria si impegna inoltre a fornire per tempo all'Ente una copia quietanzata dei documenti (atti di quietanza / appendici contrattuali) comprovanti i successivi rinnovi annuali (o per rate di durata inferiore) sino alla definitiva scadenza.

Art. 11

Inadempimenti contrattuali e penali

Fatte salve le cause di forza maggiore, in caso di accertata violazione di specifici obblighi e/o divieti, nonché in caso di accertato inadempimento, parziale o totale, in caso di ritardo nell'adempimento, non corretta esecuzione delle obbligazioni previste dal presente capitolato, la SDS avrà facoltà, previa contestazione formale, di applicare una penale del valore compreso tra un minimo di € 150,00 a un massimo di € 500,00 in relazione all'inadempimento rilevato, fermo restando l'eventuale richiesta di risarcimento del danno.

L'appaltatore avrà facoltà di presentare giustificazioni e/o controdeduzioni entro 5 gg. dal ricevimento della contestazione da parte dell'Amministrazione

Il RUP, valutate la natura e la gravità dell'inadempimento, le circostanze di fatto e le controdeduzioni eventualmente presentate dall'appaltatore, 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 all'Amministrazione comunale.

In caso di applicazione di tre penali, il contratto si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 C.C., sempre salvo il risarcimento del danno eventualmente subito.

Art. 12

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.

Art. 13

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. 14

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 la Società della Salute 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. 15

Cessione del credito

La cessione dei crediti derivanti dall'esecuzione della fornitura oggetto del presente capitolato, potrà essere opposta a questa stazione appaltante solo nel caso in cui la stessa le sia stata notificata e solo se la stazione appaltante non l'abbia rifiutata con comunicazione notificata entro 45 giorni dalla notifica della cessione.

Inoltre, a pena di nullità, la cessione dovrà essere stipulata, ai sensi dell'art.69 del R.D. 18 novembre 1923 n. 2440, con atto pubblico o scrittura privata autenticata.

Art. 16

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

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.

Art. 17

Rinvio a norme di diritto vigenti

Per quanto non risulta contemplato nel presente capitolato, si rinvia alle leggi ed ai regolamenti in vigore.

CAPO II – PARTE SPECIALE

Art. 18

Oggetto

Il presente capitolato vuole disciplinare l'organizzazione e la gestione degli incontri protetti tra minorenni, i propri familiari e/o adulti significativi in carico al Servizio Sociale, residenti nei Comuni di Pistoia, Agliana, Montale, Quarrata, San Marcello P.se, Serravalle P.se, Abetone-Cutigliano, Marliana, Sambuca P.se, Piteglio che, in convenzione con l'Azienda USL 3 di Pistoia, hanno istituito nella forma di consorzio pubblico denominato Società della Salute Pistoiese per la gestione in forma associata delle funzioni attribuite dalla legge in materia socio-assistenziale.

Art. 19

Destinatari

Il servizio di incontri protetti si rivolge ai minori 0 – 18 anni residenti nei Comuni della Società della Salute Pistoiese segnalati dal Servizio Sociale all'Autorità Giudiziaria Minorile o Ordinaria per i quali sono stati disposti particolari misure di tutela e protezione. La protezione è ad esclusivo interesse del minore e viene esercitata mediante la presenza di un operatore durante il tempo di visita in uno spazio adeguato. La neutralità è lo strumento attraverso cui è possibile ri-vedere la relazione tra i protagonisti dell'intervento perché la protezione abbia un termine e possa essere formulata una diagnosi.

Art. 20

Descrizione del servizio

La finalità del servizio di incontri protetti è diretta ad ottemperare quanto stabilito dall'art. 9 della Convenzione O.N.U. del 1989 sui diritti del fanciullo che stabilisce “il diritto del bambino separato da entrambi i genitori o da uno di essi, di intrattenere regolarmente personali rapporti e contatti diretti con entrambi i suoi genitori, a meno che non sia contrario al suo preminente interesse”, dall'art 16 della Legge quadro 328/2000 sulla valorizzazione e sostegno della responsabilità familiari, dall'artt. 52 e 53 della L.R. 41/2005 e ss.mm., sulle politiche per le famiglie e per i minori. La Legge sancisce dunque il diritto di costruire, ri-costruire, mantenere i legami tra i figli ed i loro genitori, per quanto possibile.

Le situazioni-tipo per le quali si fa ricorso agli incontri protetti sono:

- Il minore è affidato ad uno dei due genitori, o al Servizio Sociale e non incontra liberamente il genitore non convivente a causa di conflitto genitoriale;
- L'esercizio del diritto di visita in situazioni familiari caratterizzate da maltrattamenti, grave trascuratezza, abuso, dipendenze, patologie psichiatriche;
- Il minore è temporaneamente collocato presso famiglia affidataria o comunità educativa;
- Fratelli separati e collocati in diverse realtà;
- Separazioni caratterizzate da elevata conflittualità;
- Ricostruzione della relazione tra il minore e il genitore e/o altri membri della famiglia;
- Minori e adulti significativi con legame di parentela che per diverse ragioni vedono impedita la possibilità di una frequentazione e il costruirsi di una relazione significativa.

Gli incontri protetti vengono disposti in conseguenza di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria oppure in quanto previsti dal Servizio Sociale professionale nell'ambito di un progetto personalizzato. Tali incontri possono avere quindi una connotazione o di protezione o di facilitazione della relazione.

Il servizio di incontri protetti richiede l'impiego di personale specializzato e come meglio specificato nel Disciplinare di gara.

Art. 21

Obiettivi e Finalità

Gli obiettivi del servizio di incontri protetti sono così definiti:

- Garantire il diritto di visita del genitore salvaguardando il superiore interesse del minore;
- Favorire e facilitare la comunicazione tra il minore e il genitore e/o altri membri della famiglia;
- Facilitare la ripresa della relazione genitore-figli;
- Attivare e promuovere comportamenti proattivi per la costruzione di positive relazioni;
- Utilizzare l'osservazione ed i contingenti interventi educativi come modalità per facilitare la relazione;
- Permettere di raccogliere alcuni elementi osservati diretti riguardanti le modalità relazionali genitori-figli e di verificare se ci sono i presupposti per l'assunzione delle responsabilità genitoriali;
- Promuovere relazioni genitori-figli funzionali all'interesse del minore verso il raggiungimento dell'autonomia del rapporto;
- Permettere l'accompagnamento del genitore nella ridefinizione del proprio ruolo e nel possibile recupero della capacità genitoriale e di accoglimento del figlio;
- Contribuire nel favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale e quando possibile, sostenere l'organizzazione della gestione autonoma degli incontri previa valutazione del Servizio Sociale e in presenza di un dispositivo dell'Autorità Giudiziaria.

La finalità dell'intervento è quella di:

- Creare uno spazio temporale e protetto per garantire la protezione del minore nella relazione con i genitori o con altre figure parentali significative;
- Osservare e/o valutare le dinamiche relazionali minore/adulti;
- Favorire e/o facilitare lo scambio comunicativo e l'investimento affettivo;
- Sostenere gli adulti in un percorso di crescita rispetto al loro ruolo;
- Fornire al servizio elementi utili di valutazione per una eventuale qualificazione del rapporto familiare.

Art. 22

Tipologia delle prestazioni

Le prestazioni educative sono finalizzate all'osservazione, alla facilitazione dei rapporti familiari e alla vigilanza sul corretto andamento degli incontri nel rispetto dell'interesse del minore.

Le principali prestazioni che devono essere garantite nell'ambito di tale intervento si articolano nelle seguenti fasi:

- fase 1 - **Osservazione**
- fase 2 - **Preparazione dell'incontro**
- fase 3 - **Mediazione/facilitazione della relazione**
- fase 4 - **Tutela e contenimento**

Fase 1 - Osservazione

Nell'ambito di questo processo è fondamentale:

- a) osservare come il genitore e/o adulto significativo utilizza lo spazio dell'incontro con il minore, così come la sua capacità di porre attenzione al bambino;
- b) osservare le reazioni del minore durante l'incontro in relazione al genitore e/o all'adulto significativo, il suo stato d'animo prima dell'incontro e le eventuali reazioni al termine dell'incontro.

L'osservazione, che non è mai un'immagine statica, ma la registrazione di un processo in cui l'educatore offre input ai genitori e/o all'adulto di riferimento e osserva come questi vengono da loro raccolti, deve porsi l'obiettivo di rilevare:

- a) la qualità affettiva della relazione tra il minore e i genitori e/o adulti di riferimento;
- b) la capacità dei genitori di cogliere gli stimoli proposti dagli educatori;
- c) la capacità di mettersi nei panni del bambino;
- d) la capacità dei genitori e/o adulti di riferimento di capire i bisogni del bambino;
- e) la capacità del genitore e/o degli adulti di riferimento di informarsi sulla vita del bambino;

d) la capacità di rispettare le regole definite inizialmente.

Fase 2 - Preparazione dell'incontro

a) in rapporto all'età del bambino è importante una fase di conoscenza con l'educatore sul caso in prossimità dell'avvio degli incontri protetti, verbalizzando ciò che ci si può attendere nel corso dell'incontro (tale momento può avvenire alla presenza di una persona in quel momento significativa per il minore). Prioritario nel progetto di incontro sarà l'alleanza che si può instaurare tra educatore e minore, preliminarmente sarà pertanto necessario dedicare un tempo alla sua conoscenza, ai suoi desideri, alle sue paure al fine di instaurare un rapporto di esclusiva fiducia. Il minore è l'attore privilegiato di tutto il percorso pertanto l'educatore si farà portavoce di un tempo dedicato alla conoscenza dello spazio dell'incontro e all'ambientamento non solo relazionale ma anche fisico;

b) arrivare con un anticipo utile ad accogliere il minore e gli adulti con i quali si organizza l'incontro;

c) organizzare l'ambiente e tenere in ordine.

Per la preparazione dell'incontro, la SDS riconosce al massimo 2 ore.

Fase 3 - Mediazione/facilitazione della relazione

a) verbalizzare le aspettative reciproche dei destinatari dell'intervento;

b) mostrare che lo spazio dove si svolgono gli incontri protetti è un luogo dove poter esprimere sentimenti;

c) riattivare la comunicazione;

d) riformulare il verbale (per esplicitare le intenzioni e i pensieri degli altri);

e) proporre attività che favoriscano e permettano l'interazione;

f) chiudere l'incontro e restituire anche la dimensione temporale (passato-presente-futuro).

Fase 4 - Tutela e contenimento

Lo spazio di incontro minore/ genitori e/o adulti di riferimento ha lo scopo di proteggere i vari protagonisti da:

a) atteggiamenti violenti;

b) atteggiamenti invasivi;

c) ogni tipo di richiesta di omertà (es: relativamente alla situazione familiare, sia aperta, sia ricattatoria, sia attraverso la comunicazione non verbale, gli sguardi etc..)

d) una eccessiva responsabilizzazione;

e) reazioni ed interventi inadeguati da parte dei genitori e/o adulti di riferimento di fronte a comportamenti sintomatici dei minori che non vengono letti come manifestazioni di disagio e per questo tendono a colpevolizzare il minore;

f) manifestazioni eccessive di reazioni emotive che potrebbero spaventare il minore e farlo sentire responsabile del malessere del genitore.

Le strategie di intervento da parte dell'educatore devono variare a seconda delle situazioni. Il ruolo dell'educatore deve essere sempre quello di rappresentare la situazione di vita emotiva del minore a chi è presente alla visita (spiegando, riformulando, dando il senso del limite e della regola), fino a giungere anche all'interruzione dell'incontro. Qualora nel corso degli incontri dovessero emergere elementi di pregiudizio è dovere dell'educatore segnalarlo in forma scritta al Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore che provvederà a segnalarlo all'Assistente Sociale territoriale per i dovuti adempimenti.

Art. 23

Modalità di accesso al servizio

Il servizio di incontri protetti rientra nella progettualità complessiva del Servizio Sociale territoriale sulla base di una valutazione professionale specifica o in esecuzione di un mandato dell'Autorità Giudiziaria.

L'iter procedurale si articola in una:

Fase di pre-accoglienza

1. L'Assistente Sociale territoriale concorda la proposta di attivazione al Coordinatore del Servizio della SdS e invia la segnalazione attraverso una scheda-tipo per il visto di approvazione;
2. Il referente individuato della SdS verifica la disponibilità di risorse;
3. Incontro preliminare di presentazione della situazione tra Assistente Sociale e il Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore per la redazione del progetto educativo. In relazione alla specifica situazione può essere prevista la partecipazione di tutti i professionisti socio-sanitari che seguono la situazione – successivamente indicati come “équipe”.

Fase di accoglienza e sviluppo dell'intervento

4. Incontro congiunto tra Assistente Sociale, Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore e/o l'educatore sul caso e genitore per la condivisione degli aspetti organizzativi e progettuali. Al genitore e/o adulto di riferimento coinvolto viene data lettura del regolamento del Servizio (Regolamento Incontri Protetti – Mod. REG e Informativa sulla Privacy – Mod IPA) e richiesta la sottoscrizione della documentazione;
5. In caso di affidamento etero familiare: incontro tra Assistente Sociale, Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore e/o educatore sul caso e famiglia affidataria/collocataria ed eventualmente l'équipe del Centro Affidi;
6. Incontro/i di conoscenza e di preparazione del minore agli incontri protetti; l'Assistente Sociale e l'équipe individueranno l'operatore più adeguato a tale compito in relazione alle sue esigenze. Per il minore sarà comunque previsto un primo incontro individuale con l'educatore sul caso nella sede prevista per gli incontri protetti al fine di familiarizzare anche con l'ambiente;
7. L'Assistente Sociale, l'équipe e il Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore e/o l'educatore sul caso verificano il progetto educativo almeno una volta ogni tre mesi e, periodicamente, con i familiari e/o gli adulti di riferimento coinvolti.

Fase conclusiva

8. L'Assistente Sociale, Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore e/o l'educatore sul caso e l'équipe svolgono al termine del percorso degli incontri protetti la valutazione finale attraverso l'utilizzo di una scheda-tipo;
9. I familiari e/o gli adulti di riferimento partecipano ad uno specifico incontro finale con l'Assistente Sociale e il Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore per la compilazione di una scheda-tipo riepilogativa degli aspetti significativi emersi durante il percorso.

Le funzioni e i compiti dell'Assistente Sociale nell'articolazione delle diverse fasi procedurali si esplicano in:

- Attiva gli incontri protetti, su proposta diretta o su mandato dell'Autorità Giudiziaria;
- E' referente tecnico della presa in carico sociale del nucleo familiare sottoposto a provvedimenti del giudice;
- Aggiorna costantemente il database con i dati degli utenti anche per eventuali attività di ricerca e i provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, monitorando le scadenze dei mandati;
- Partecipa alla stesura del progetto educativo personalizzato sul minore insieme al Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore;
- Organizza incontri di verifica sull'intervento con l'educatore sul caso, coinvolgendo l'équipe, se necessario;
- Riferisce all'Autorità Giudiziaria sull'andamento degli incontri formulando proposte e valutazioni e ri-formula il progetto;
- Partecipa agli incontri con il Coordinatore del Servizio della SdS, con il Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore e gli educatori per il miglioramento dell'organizzazione e la supervisione di situazioni complesse;
- Supervisiona la reportistica dell'attività individualizzata svolta dagli educatori con cadenza mensile che rimane come documentazione informativa interna alla stazione appaltante;
- Trasmette la relazione trimestrale sull'andamento degli incontri protetti redatta dall'educatore sul caso all'Autorità Giudiziaria, qualora necessaria e richiesta;

- Interviene negli incontri per situazioni di particolare complessità dando opportune indicazioni per l'intervento;
- E' l'unico interlocutore di tutte le comunicazioni con gli adulti con cui si svolgono gli incontri protetti in relazione ad assenze programmate, richieste specifiche etc...;
- Definisce l'organizzazione dell'incontro nel caso in cui l'Autorità Giudiziaria conferisca mandato al Servizio Sociale territoriale di rendere gli incontri gradualmente liberi;
- Comunica tempestivamente all'educatore sul caso e alla famiglia la necessità di sospendere gli incontri qualora nel corso degli incontri dovessero emergere elementi di pregiudizio per il minore;
- Comunica per posta elettronica al Coordinatore del Servizio della SdS e al Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore la sospensione temporanea degli incontri protetti su un caso specifico o la cessazione;
- Raccoglie il consenso degli adulti con i quali si svolge l'incontro all'eventuale compartecipazione al costo del servizio in relazione alle necessità organizzative e di bilancio dell'ente;
- Trasmette al Coordinatore del Servizio della SdS comunicazione relativa all'avvenuto impegno di spesa specificando l'eventuale compartecipazione degli adulti con i quali si svolge l'incontro protetto al costo dell'intervento.

Art. 24

Durata e frequenza degli incontri

Gli incontri protetti sono per loro natura temporanei, il progetto quindi dovrà essere impostato, sin dall'attivazione, secondo il criterio della temporaneità e dovrà stabilire un numero definito di incontri a cui seguirà la ridefinizione dell'intervento in relazione al raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati, ai punti di forza e di criticità ed eventualmente rimodulato.

L'incontro di norma ha la durata di almeno un'ora e può avere una frequenza settimanale, quindicinale o mensile in ottemperanza a precise disposizioni dell'Autorità Giudiziaria. La frequenza può essere stabilita anche dal Servizio Sociale territoriale in relazione ad un generico mandato conferito dall'Autorità Giudiziaria di *“organizzare tempi e modalità dell'incontro”* oppure nell'ambito di un progetto personalizzato dell'Assistente Sociale sul minore.

La durata e la frequenza è subordinata con l'organizzazione dell'Ente e con le risorse economiche disponibili, di conseguenza può essere prevista una forma di compartecipazione al costo del servizio a carico degli adulti con cui si svolgono gli incontri protetti.

Art. 25

Personale

Per lo svolgimento degli interventi il soggetto esecutore dovrà garantire la disponibilità di un adeguato numero di educatori professionali, assicurando la loro specifica formazione e competenza per l'intervento cui sono destinati.

Il personale di cui sopra sarà impiegato secondo le necessità del Servizio Sociale.

Ai sensi dell'art 2 del decreto legislativo del 04/03/2014, n° 39, in attuazione della direttiva 2011/93 UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile, che sostituisce la decisione quadro 2004/68 GAI, la stazione appaltante richiede all'appaltatore il certificato penale del casellario giudiziale del personale impiegato per espletamento del servizio, anche per soli fini sostitutivi, per verificare l'esistenza di condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quinquiesse 609-undecies del codice penale, ovvero l'irrorazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minore.

Coordinatore del Servizio

Il coordinatore del servizio deve essere in possesso di esperienza di almeno tre anni nel ruolo di coordinamento di servizi analoghi.

Il coordinatore ha i seguenti compiti:

- Coordina il personale educativo e ne controlla e supervisiona le prestazioni;
- Programma e verifica il servizio in collaborazione con il Coordinatore del Servizio della Sds;
- Supporta gli educatori nell'analisi dell'andamento degli incontri protetti e nell'impostazione dell'intervento;

- Sostiene gli educatori nella gestione del proprio vissuto emotivo;
- Partecipa all'elaborazione del progetto educativo personalizzato sul minore insieme all'Assistente Sociale e all'équipe se necessario;
- Partecipa alle riunioni di coordinamento degli educatori con l'Assistente Sociale, l'équipe, se necessario, e i protagonisti coinvolti nell'incontro;
- Invia al Coordinatore del Servizio della SdS la reportistica mensile dell'attività individualizzata e la relazione trimestrale sull'andamento del servizio con l'indicazione dei risultati e delle criticità emerse.
- Garantisce la completezza e la riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso dell'utenza in carico;
- Coordina le attività e controlla la corretta e puntuale esecuzione delle stesse;
- Si occupa dell'organizzazione e la gestione del personale preposto al servizio comprese le sostituzioni;
- E' reperibile telefonicamente durante tutto l'orario di funzionamento del servizio;
- Mette a disposizione una utenza telefonica alla quale il collocatario del minore e l'adulto con cui si svolge l'incontro possono fare riferimento in caso di imminente ritardo o di impossibilità nel contingente di presenziare all'incontro, preoccupandosi anche di avvisare l'altra parte;
- Rendiconta, entro la data concordata, al Coordinatore del Servizio della SdS le ore effettuate dagli educatori, nelle modalità definite dalla SdS;
- Partecipa, se invitato, agli incontri con Assistenti Sociali e educatori per il miglioramento dell'organizzazione e la supervisione di situazioni complesse;
- Segnala tempestivamente situazioni pregiudizievoli al Coordinatore del Servizio della SdS e all'Assistente Sociale referente.

In caso di assenza, l'aggiudicatario è obbligato a comunicare all'ente il nominativo e i relativi recapiti del sostituto.

Il coordinatore, o suo sostituto, è tenuto a garantire una reperibilità telefonica tramite cellulare, dal lunedì al venerdì con orario 8.00-19.00.

I rapporti della ditta aggiudicataria con il personale dipendente o libero professionista sono regolati dai contratti di lavoro e dalle normative previdenziali e fiscali vigenti in materia.

L'aggiudicatario dovrà garantire il rispetto, da parte del personale da essa impiegato, della normativa vigente per gli operatori dei servizi pubblici in materia di tutela dei diritti dell'utenza, la normativa in materia di antipedofilia e quello di tutte le norme concernenti il presente atto.

A tale proposito la Società della Salute è esente da qualsiasi responsabilità.

Funzioni, compiti e ruolo dell'educatore

Il ruolo dell'educatore è altamente professionalizzato, in quanto deve assolvere a diverse funzioni:

- di controllo che oscilla tra due valenze - un mandato di sorveglianza o vigilanza asimmetrica che implica per l'educatore "stare in situazione" dove svolge un controllo comunitario, in condizioni create e mantenute artificialmente - un mandato di tutela che richiama compiti di protezione e di salvaguardia del minore;
- di sostegno alla relazione poiché tutelare il minore non implica solo garantire l'incolumità fisica e morale, ma anche promuoverla e il sostegno alla relazione assume questa caratteristica. Sostenere la relazione significa facilitarla, renderla possibile. Questa facilitazione passa attraverso la costruzione di uno spazio di relazione protetto che si visualizza progressivamente esercitando un sostegno emotivo rivolto, in prima istanza, nei confronti dei due partecipanti all'incontro, agito in modo distinto;
- di costruttore di una quotidianità che implica la capacità dell'educatore di rendere ripetibili degli elementi, delle abitudini che si manifestano in quel luogo e in quello spazio per permettere agli attori che la vivono di riconoscere tale luogo e tale spazio e di poter quindi fare, in essi, delle esperienze non preoccupandosi di ricostruire ogni volta lo scenario di riferimento;
- di osservazione mirata alla costruzione di un progetto di cui gli adulti con cui si svolge l'incontro sono consapevoli, così come sono informati che tutto ciò che l'educatore osserva verrà comunicato al Servizio Sociale che ha in carico il caso e quindi all'Autorità Giudiziaria quando ciò si renda necessario. Lo strumento osservatorio deve tradursi in modalità di azione all'interno dello spazio di incontro e in criteri per la raccolta di informazioni. In una fase successiva, l'osservare non si tradurrà

solo nel vedere ma anche in quello del trascrivere ciò che è stato osservato attraverso la stesura del report individuale dell'incontro e la stesura della relazione periodica.

La presenza dell'educatore varia a seconda degli obiettivi specifici legati alle diverse situazioni familiari, articolando forme di intervento che passano da modalità leggere di accompagnamento e di facilitazione in una posizione di sfondo, ad altre in cui la prioritaria necessità di proteggere il bambino può suggerire prese di posizione ed interventi più determinati.

Il ruolo dell'educatore, pertanto, varia in rapporto al mandato che gli è stato affidato e agli obiettivi da perseguire.

In linea generale, l'educatore:

- Partecipa all'elaborazione del progetto educativo personalizzato sul minore insieme all'Assistente Sociale e all'équipe se necessario;
- Partecipa alle riunioni di coordinamento con l'Assistente Sociale, l'équipe, se necessario, e i protagonisti coinvolti nell'incontro;
- Presiede agli incontri protetti con un ruolo attivo ed è responsabile della gestione dello Spazio di Incontro;
- Raccoglie elementi osservativi diretti riguardanti le modalità della relazione tra adulti di riferimento e minori, analizzando i comportamenti, gli atteggiamenti e la comunicazione interpersonale;
- Valorizza il bisogno/diritto del/dei minore/i di veder salvaguardata il più possibile la relazione con entrambi i gli adulti di riferimento, riconoscendo e tutelando i legami che ne derivano;
- Aiuta il minore a vivere gli incontri nella maniera più serena possibile, sostenendo la sua capacità di tollerare e rielaborare l'esperienza;
- Osserva e facilita la relazione del tra gli adulti di riferimento e il minore al fine di verificare l'adeguatezza o l'incompetenza nelle cure, da quelle basilari di risposta ai bisogni primari a quelle basate sullo scambio affettivo, nella prospettiva di prevedere il ricongiungimento o la convivenza familiare;
- Contribuisce ad un possibile miglioramento della sensibilità, responsività e responsabilità del genitore accompagnandolo a ritrovare la capacità di accoglimento del minore e delle sue emozioni;
- Sostiene la progressiva capacità del genitore di organizzare e gestire in modo autonomo gli incontri;
- Partecipa agli incontri con il Coordinatore del Servizio per l'appaltatore, l'Assistente Sociale per il miglioramento dell'organizzazione di situazioni complesse;
- Detiene un diario giornaliero degli incontri e lo conserva negli archivi del soggetto appaltatore;
- Redige la reportistica mensile dell'attività individualizzata sul caso e la trasmette al Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore;
- Redige una relazione trimestrale dell'andamento degli incontri protetti e la trasmette al Coordinatore educativo del Servizio per l'appaltatore;
- Segnala tempestivamente al Coordinatore del servizio e all'Assistente Sociale referente situazioni pregiudizievoli.

Art. 26

Controllo e monitoraggio

La responsabilità del corretto andamento degli incontri protetti è a carico del Responsabile del progetto del soggetto esecutore, che avrà il compito di raccordarsi, secondo modalità condivise con il Coordinatore del Servizio della SdS.

Il Coordinatore del Servizio della SdS si riserva la facoltà di verificare le modalità di svolgimento e la qualità del servizio tramite incontri con il Responsabile del progetto per l'aggiudicatario e attraverso la stesura di relazioni e di dati relativi all'andamento dell'attività.

L'aggiudicatario, si impegna ad assicurare la tutela dei minori inseriti nel progetto e a svolgere le varie attività secondo le indicazioni programmatiche dell'Ente Locale.

Art. 27

Locali

Per lo svolgimento degli interventi, i Comuni facenti parte della Società della Salute pistoiese metteranno a disposizione l'uso di alcuni locali dislocati sul territorio.

Gli incontri protetti potranno svolgersi anche fuori dalle dai suddetti locali, purché tale indicazione proposta dal Servizio Sociale, condivisa con il Coordinatore del Servizio della SdS, sia successiva ad una fase di valutazione svolta nelle sedi tradizionali e sia funzionale ad un'evoluzione positiva del percorso.

Sono a carico delle amministrazioni comunali l'individuazione dei locali, cura e manutenzione degli impianti e attrezzature, costo delle utenze, nonché la pulizia degli stessi.

Art. 28

Oneri a carico dell'appaltatore

L'aggiudicatario si impegna a provvedere alle spese relative:

- La selezione, l'impiego e la retribuzione di personale qualificato e adeguatamente formato come previsto nel Disciplinare di gara, compresa la predisposizione dei turni di lavoro e la sostituzione per assenza degli operatori;
- All'attività amministrativa e organizzativa inerente la gestione di tutti i fattori produttivi utilizzati per l'erogazione del servizio (automezzi, materiali, ecc.);
- Al rimborso delle spese per lo spostamento degli operatori negli uffici territoriali competenti dislocati nei vari Comuni;
- Alla reperibilità degli operatori durante l'espletamento del servizio e almeno un'ora prima dell'inizio dello stesso;
- All'attività amministrativa concernente il monitoraggio, la rendicontazione e la fatturazione dei servizi resi.