



# CITTÀ DI CIVITAVECCHIA

## *Città Metropolitana di Roma Capitale*

**AVVISO ESPLORATIVO PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE FINALIZZATA ALL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (Ai sensi dell'art. 50 commi 2 e 3 del D.lgs 36/2023 - Allegato II.1)**

### **CAPITOLATO SPECIALE PRESTAZIONALE**

#### **Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO ED IMPORTO**

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento del Servizio di Assistenza Domiciliare per anziani, diversamente abili e minori presenti in nuclei familiari con particolare disagio sociale, attraverso prestazioni di tipo socio-assistenziali finalizzate a sostenere la domiciliarità di cittadini privi o carenti di risorse di autonomia, residenti nel Comune di Civitavecchia.

Gli interventi di assistenza domiciliare si collocano nella rete dei servizi territoriali con lo scopo di garantire alle persone in situazione di difficoltà la permanenza nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, tutelandone la salute e favorendo il miglioramento della qualità della vita presso il proprio domicilio. Attraverso una serie di prestazioni effettuate da personale qualificato si promuove la massima autonomia dell'individuo.

Gli interventi dovranno essere rivolti non solamente all'utente ma dovranno prevedere momenti di confronto con i famigliari, con il vicinato, con i gruppi di volontariato, con gli altri servizi del territorio, e con tutti coloro che costituiscono la "rete" relazionale in cui si colloca l'individuo.

**L'importo stimato è pari ad € 104.819,22 (IVA esclusa, se ed in quanto dovuta).**

#### **Art. 2 - DURATA DELL'APPALTO**

Il contratto di appalto avrà la durata presumibile di mesi sei ( sei) decorrenti dalla data di stipula del contratto o dalla data precedente risultante dal verbale di avvio di esecuzione anticipata del servizio ai sensi dell'art. 8, comma 1, lett. a) del D.L. 16 luglio 2020, n. 76 – convertito con modificazioni dalla L. 11 settembre 2020, n. 120 e comunque fino a concorrenza delle somme disponibili.

#### **Art. 3 - LE FINALITÀ' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE.**

La Legge Quadro 328/2000 ha introdotto il Concetto di Livelli Essenziali concernenti le prestazioni degli utenti dei Servizi Sociali (LIVEAS). In particolare l'art. 22 della L. 328/2000 individua nei Livelli Essenziali di Secondo Grado l'Assistenza Domiciliare.

Dal punto di vista della normativa regionale il Servizio di Assistenza Domiciliare socio – assistenziale viene definito dalla L.R. 11/2016 avente ad oggetto “Sistema integrato degli interventi e dei Servizi Sociali della Regione Lazio” e dalla DGR 223/2016 e s.m.i.

Le finalità del Servizio di Assistenza Domiciliare possono essere sintetizzate come segue:

- mantenere il soggetto debole a domicilio, ritardando, per quanto possibile, il ricorso alle strutture residenziali che comporterebbe costi elevati sul piano economico nonché l’interruzione dei rapporti affettivi e sociali ed in armonia con quanto previsto dal regolamento comunale e con gli orientamenti normativi nazionali e regionali in materia;
- stimolare, mantenere e potenziare le capacità e le funzionalità residue della persona;
- incentivare il recupero di funzionalità e capacità latenti o parzialmente deteriorate;
- sostenere e aiutare la persona, laddove impossibilitata a causa della perdita temporanea o permanente di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana supportando, nel contempo, i nuclei familiari nella funzione di cura nei confronti del congiunto in difficoltà ed alleviandone i carichi assistenziali eccessivi;
- realizzare interventi con valenza di recupero e di accompagnamento all’autonomia;
- prevenire situazioni di rischio per persone che vivono in condizioni psico-fisiche-sociali precarie, di isolamento sociale e/o di emarginazione.

#### **Art. 4. - DESTINATARI**

Possono usufruire del SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE le persone in condizione di fragilità che necessitano di interventi di natura socio-assistenziale finalizzati a sostenere la permanenza a domicilio e nel proprio contesto di vita a causa di limitata autonomia per motivi legati all’età, alla malattia, a condizioni sociali difficili che siano residenti nel Comune di Civitavecchia, segnalati dai Servizi Sociali.

In via prioritaria potranno accedere al servizio le persone non abbienti e prive di rete familiare. Nel caso l’utente non viva da solo l’intervento è rivolto ad integrare e rafforzare l’azione **assistenziale** dei conviventi.

In via secondaria, previa verifica delle risorse disponibili, potranno essere ammessi al servizio altri soggetti, tenuto conto delle caratteristiche sociali, sanitarie, psicologiche.

#### **Art. 5 - PRESTAZIONI**

Il SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE consiste nel complesso delle prestazioni di natura socio-assistenziale, di aiuto domestico e di socializzazione effettuate presso il domicilio di persone in stato di bisogno e prive (stabilmente o temporaneamente) di adeguata e sufficiente assistenza della rete parentale.

Tali prestazioni (effettuate da personale qualificato) si configurano nel seguente modo (l’elenco si intende comunque non esaustivo):

##### **• Aiuto per il governo della casa con il coinvolgimento dell’utente:**

- riordino del letto e della stanza;
- pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio ad uso dell'utente e dallo stesso utilizzati, curando l'areazione e l'illuminazione dell'ambiente;
- cambio della biancheria;

- lavaggio e stiratura della biancheria del vestiario dell'utente ed eventuale utilizzo del servizio di lavanderia;
- piccoli lavori di rammendo e cucito;
- spesa e rifornimenti;
- preparazione dei pasti ed eventuale pulizia delle stoviglie;
- collaborazione nell'attivazione di risorse per i problemi riguardanti la manutenzione dell'alloggio.
- **Aiuti atti a favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera:**
  - alzare l'utente dal letto (anche con specifici ausili per le persone allettate o sovrappeso);
  - curare l'igiene della persona (aiuto per il bagno e pulizie personali);
  - vestizioni;
  - nutrizione e/o aiuto nell'assunzione dei pasti;
  - aiuto nella deambulazione;
  - sollecitazione e controllo all'igiene e pulizia personale;
  - educazione nella gestione del denaro.
- **Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione:**
  - assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche prescritte dal medico;
  - segnalazione al medico curante di qualsiasi anomalia nelle condizioni dell'utenza.
- **Prestazioni di segretariato sociale:**
  - informazioni su diritti, pratiche e servizi e svolgimento di piccole commissioni;
  - collegamento e collaborazione con associazioni di volontariato per la creazione di supporti all'anziano (pasti caldi, ecc.);
  - accompagnamento dell'utente per visite mediche e altre necessità quando questi non sia in grado di recarvisi da solo e non vi siano altre risorse (familiari e di volontariato);
  - rapporti con strutture sociali, sanitarie, ricreative del territorio.
- **Interventi volti a favorire la vita di relazione (insieme ad altri operatori):**
  - coinvolgimento di parenti e vicini;
  - partecipazione agli interventi di socializzazione e/o di recupero a favore della persona.
- **Supporto gestionale**
  - Contributo alla programmazione dell'attività di assistenza domiciliare ed integrazione con il programma di assistenza sanitaria nei casi in ADI (con altri operatori);
  - collaborazione nella messa a punto di piani di intervento sui singoli utenti;
  - registrazione e rendicontazione mensile delle prestazioni effettuate presso ciascun utente;
  - aggiornamento periodico di una scheda utente per monitorare le condizioni di autonomia/dipendenza dell'utente rilevando sistematicamente le informazioni necessarie alla verifica dei risultati.
- **Prestazioni a favore di minori**
  - supporto educativo finalizzato anche al rafforzamento del ruolo genitoriale;
  - sostegno alla cura e all'accudimento del minore anche in condizione di disabilità fisica e/o sensoriale;
  - sostegno del nucleo familiare nella gestione di dinamiche e di situazioni di minori in condizioni di disagio, anche di tipo comportamentale e/o in condizione di disabilità di natura fisica e/o sensoriale;
  - accompagnamento, mediante specifica autorizzazione, di minori per visite mediche e per altre necessità nel caso in cui vi siano difficoltà o inadeguatezze delle figure genitoriali;
  - accompagnamento del minore a scuola in caso di grave disagio familiare;
  - sostegno educativo alla cura e all'accudimento del minore;

- promozione/sostegno all'autonomia del/i genitore/i nell'accesso a prestazioni e servizi sanitari e socio-sanitari in favore dei loro figli;
- prevenzione dell'insuccesso scolastico;
- promozione alla socializzazione;
- protezione e tutela del minore.

## **Art. 6 - CARATTERISTICA DELLE PRESTAZIONI**

Le prestazioni orientate a realizzare il piano personalizzato ed integrato dell'intervento, devono essere caratterizzate:

- a) da flessibilità dell'intervento e della prestazione;
- b) da un'articolazione dell'orario di lavoro funzionale alle esigenze e ritmi di vita delle persone;
- c) dalla concentrazione delle ore di intervento di igiene personale per le persone allettate nella fascia oraria del mattino per garantire maggior adeguatezza al bisogno.

L'Appaltatore si impegna a fornire ed attuare quanto dichiarato nell' "Offerta Tecnica" valutata dalla Commissione. Dovrà svolgere funzioni e compiti secondo le modalità ed i programmi di funzionamento dei servizi. Le suddette prestazioni devono essere rese in stretta integrazione ed in rapporto alla più complessiva organizzazione delle prestazioni erogate al fine di garantire una elevata qualità assistenziale ed un elevato grado di efficienza ed economicità;

In particolare la gestione dei servizi deve garantire:

- la presenza di operatori in possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa vigente;
- una continuità assistenziale determinata da una presenza costante degli operatori. Ai fini della continuità assistenziale le sostituzioni del personale assente devono essere garantite dall'appaltatore con tempi immediati e con personale in possesso dei requisiti richiesti al personale titolare;
- costante rapporto con gli operatori del Servizio Sociale del Comune di Civitavecchia;
- una flessibilità d'intervento. A tal fine l'appaltatore dovrà rispettare moduli organizzativi predisposti dal Servizio Sociale che dovranno variare al mutare delle condizioni degli utenti per adeguare conseguentemente i piani di lavoro.

## **Art. 7 - ACCESSO, SOSPENSIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

E' competenza dell'Amministrazione Comunale, attraverso l'Assistente Sociale del Comune, decidere in merito all'accesso, alla sospensione o alla cessazione del servizio, nonché definire il progetto individuale.

## **Art. 8 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Nell'ambito dell'organizzazione del servizio, la ditta affidataria svolge un ruolo complementare di collaborazione rispetto alle competenze del Servizio Sociale comunale.

La ditta nell'ambito dell'appalto è tenuta a prevedere un numero di operatori addetti all'assistenza socio sanitaria idonei a garantire la copertura del monte ore di servizio indicato e delle necessità di flessibilità organizzativa segnalate dall'Ente. Le sostituzioni che dovessero essere necessarie dovranno essere effettuate entro lo stesso giorno al fine di assicurare la continuità del servizio.

La ditta affidataria mette, altresì, a disposizione un Coordinatore degli Operatori che svolge le seguenti funzioni:

- 1) coordinare gli interventi degli operatori di assistenza attraverso piani di lavoro settimanale, che garantiscano la continuità del servizio;
- 2) prevedere momenti di sostegno al personale con attività di verifica e di supervisione con riunioni per lo scambio reciproco di esperienze e l'analisi degli interventi e delle criticità;
- 3) monitorare l'attività tecnica professionale svolta dagli operatori anche mediante verifica dell'efficacia delle prestazioni assistenziali;
- 4) aggiornare gli archivi e la documentazione relativa al servizio.

Il Coordinatore dovrà possedere un titolo professionale idoneo alla mansione che svolge (es. Laurea in Servizio Sociale, Scienze dell'Educazione, Psicologia, ecc.). Egli dovrà essere reperibile con telefono cellulare per tutto il periodo e l'orario di funzionamento del servizio.

## **Art. 9 – PERSONALE**

### **OPERATORI SOCIO/SANITARI**

Tutte le prestazioni di cui agli articoli precedenti dovranno essere garantite dall'affidatario tramite proprio personale qualificato, in possesso dei titoli richiesti dalla vigente normativa in materia. Il possesso dei titoli richiesti dovrà essere opportunamente documentato all'Amministrazione Comunale. Al fine di garantire continuità almeno parziale nell'erogazione del servizio l'Azienda subentrante si impegna ad accogliere prioritariamente e compatibilmente con le propria organizzazione aziendale le operatrici dipendenti della società uscente, garantendo il rispetto delle condizioni di maggior favore per il lavoratore.

Gli operatori socio sanitari addetti all'assistenza garantiranno le prestazioni per l'attuazione di quanto previsto nello specifico progetto individuale approvato, documentando puntualmente quanto svolto (orario di servizio e prestazioni effettuate).

Gli operatori addetti all'assistenza dovranno, inoltre, collaborare con l'Assistente Sociale ed il Coordinatore in merito:

- alle verifiche ed alla eventuale ridefinizione degli obiettivi del progetto individuale;
- alla segnalazione di problemi, difficoltà, nuovi bisogni emergenti che potrebbero richiedere l'intervento di altri soggetti ( medico, infermiere domiciliare, altri servizi territoriali).

Dovranno, altresì, partecipare attivamente alle riunioni periodiche di verifica.

Nell'attuazione delle prestazioni, ciascun operatore incaricato dovrà avere cura di coinvolgere e non sostituirsi alla persona né ai famigliari eventualmente presenti e attivi, tenendo sempre presenti le finalità del servizio.

Nello svolgere le proprie funzioni gli operatori devono rendere riconoscibile uno stile professionale, costituito tra l'altro da abbigliamento adeguato e da tesserino visibile di riconoscimento, recante la qualifica lavorativa.

L'operatore presta la sua opera in ogni ambiente e circostanza della vita della persona assistita (domicilio, strutture ricreative, tempo libero, ecc.) per consentire il raggiungimento della massima autonomia possibile e secondo quanto indicato nel piano personalizzato di assistenza.

L'appaltatore dovrà garantire con propri mezzi gli spostamenti per il raggiungimento dei nuclei familiari residenti in zone non serviti dai mezzi pubblici o decentrate.

**E' a carico dell'appaltatore la fornitura dei materiali utilizzati per l'esecuzione del servizio ed in particolare dei DPI .**

L'appaltatore dovrà, altresì, assicurare la presenza di figure professionali sia maschili che femminili tra gli operatori.

La funzione di operatore può essere svolta da:

- a) operatori sociosanitari (OSS);
- b) assistenti domiciliari e dei servizi tutelari (ADEST);
- c) operatori socioassistenziali (OSA);
- d) operatori tecnici ausiliari (OTA);
- e) assistenti familiari (DGR 60912007);
- f) persone in possesso del diploma quinquennale professionale nel settore dei servizi sociosanitari e titoli equipollenti.

Possono altresì svolgere le funzioni di operatore, in un rapporto che non superi il 20 per cento dell'organico previsto, le persone non in possesso dei titoli sopra indicati, ma con documentata esperienza in tali funzioni almeno quinquennale in strutture e servizi socio assistenziali nell'area d'utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani, persone con disagio sociale), purché si iscrivano ad un corso utile al rilascio di uno dei titoli sopra elencati entro un anno dall'iscrizione del soggetto gestore da cui dipendono al registro distrettuale dei soggetti gestori dei servizi alla persona.

Il mancato conseguimento del titolo entro due anni dall'iscrizione al corso fa venir meno l'idoneità allo svolgimento delle funzioni di cui trattasi. Per lo svolgimento delle attività dovranno essere garantiti operatori di entrambi i sessi.

**EDUCATORE PROFESSIONALE PER ASSISTENZA DOMICILIARE IN FAVORE DI MINORI**

Gli educatori che svolgeranno le prestazioni dovranno essere in possesso del diploma specifico di educatore professionale o del diploma specifico di laurea equipollente in relazione alla normativa vigente e comprovata esperienza almeno biennale in servizi analoghi all'appalto.

L'Educatore professionale o il dottore in Psicologia lavora in piena collaborazione con gli operatori referenti dei casi e dei servizi territoriali con i quali stabiliscono le linee guida del loro intervento, svolgono attività di consolidamento della rete familiare, mantengono i rapporti con le scuole, le agenzie educative e tutti gli ambiti esterni con i quali il minore è a contatto.

Al domicilio, l'educatore attua un monitoraggio dei rapporti intrafamiliari ed instaura con la famiglia una fattiva collaborazione. L'Educatore professionale o il dottore in Tecniche Psicologiche costruisce la relazione educativa con l'utente, programmando e gestendo attività mirate al raggiungimento degli obiettivi stabiliti nei PEI degli utenti. Si tratta di attività di conoscenza e di frequentazione delle risorse del territorio; di autonomia sociale; di mediazione fra ambiente sociale e minori; di sostegno e recupero scolastico e ludico ricreative.

All'Educatore compete:

- a. autonomia professionale nell'intervento educativo;

- b. partecipare alla realizzazione dell'intervento educativo domiciliare sul minore diversamente abile e sul nucleo familiare, in collaborazione con il Servizio Sociale professionale comunale e tutti gli altri servizi territoriali;
- c. rapportarsi costantemente con l'Assistente Sociale referente del caso su elementi significativi della situazione familiare e personale del minore diversamente abile e su eventuali assenze del minore;
- d. svolgere attività educativa qualificata, funzionale al sostegno e all'accompagnamento del nucleo familiare in difficoltà in un'ottica di stimolazione e promozione delle risorse del nucleo stesso;
- e. realizzare il progetto educativo individuale, in costante collaborazione con il Coordinatore e, se richiesto, con gli altri servizi/soggetti coinvolti sul caso e proporre tempestivamente eventuali modifiche ritenute importanti;
- f. collaborare attivamente alle valutazioni in itinere e finali, anche attraverso la produzione di documentazione concordata con il proprio Coordinatore;
- g. osservare l'ambiente di vita del/della minore fornendo le informazioni di ritorno e proponendo all'operatore professionale di riferimento (Comune e/o ASL), le conseguenti modifiche o aggiornamenti in itinere, da apportare al Progetto Educativo Individualizzato per la maggiore efficacia dell'intervento;
- h. curare la propria formazione professionale permanente.

Le attività svolte dall'educatore con il minore variano a seconda del progetto educativo. In caso di interventi rivolti a favore di minori con disabilità l'obiettivo degli stessi ha una duplice funzione: da un lato è funzionale a sollecitare l'autonomia del minore facendo leva sulle sue risorse personali, dall'altro tende ad un progressivo lavoro di empowerment nei confronti della famiglia.

Le attività prioritarie da realizzare sono:

- attività volte allo sviluppo dell'autonomia (gestione del proprio tempo e degli spazi quotidiani e personali), all'utilizzo delle risorse del territorio (trasporto, biblioteca, associazioni, ..) e a favorire nuove esperienze (uscite, gite, cinema, teatro, ..);
- attività volte alla socializzazione e all'inserimento sociale (attività sportive, ricreative, ..);
- attività manuali ed espressive;
- attività didattiche e altre attività volte allo sviluppo delle capacità di apprendimento.

Tali attività, rivolte a minori diversamente abili residenti nel comune di Civitavecchia, possono essere svolte sia a domicilio sia nel territorio comunale per poter permettere l'accesso alle strutture/risorse che favoriscono la socializzazione e l'autonomia del minore.

Tenuto conto della diversificazione delle situazioni e dei bisogni dei minori diversamente abili fruitori del servizio, all'appaltatore potrà essere richiesto che l'educatore sia di sesso maschile o femminile.

## **ART 10 - NORME DI COMPORTAMENTO**

L'operatore o l'educatore individuato dall'ente gestore del servizio che presta assistenza in favore del beneficiario della prestazione, non può essere un suo parente o affine così come individuato all'articolo 433 del codice civile.

Qualora diverse funzioni del servizio facciano capo ad una sola persona è indispensabile che, comunque, queste vengano svolte tutte con completezza e dimostrata professionalità.

Il responsabile e le altre figure professionali del servizio, non devono essere stati condannati con sentenza di condanna passata in giudicato, ovvero avere procedimenti penali in corso per reati di cui al titolo IX (Dei delitti contro la moralità pubblica e il buon costume), al capo IV del titolo XI (Dei delitti contro la famiglia) e al capo I e alle sezioni I, II e III del capo III del titolo XII (Dei delitti contro la

persona) del Libro secondo del codice penale. Il personale richiesto deve, altresì, possedere idoneità psicofisica per le mansioni da svolgere, attestata da idonea certificazione sanitaria ed essere sottoposto a tutti gli accertamenti sanitari previsti in materia di sicurezza e igiene del lavoro.

Nell'espletamento del lavoro è previsto, altresì, che il personale impiegato nel servizio di assistenza domiciliare garantisca:

- l'attuazione e il rispetto di quanto previsto dal PAI/PEI nonché le indicazioni dell'Assistente Sociale referente di ciascun utente;
- il rispetto degli obblighi rivenienti dalle normative vigenti;
- la puntuale e corretta compilazione dei prospetti di rilevazione delle ore di servizio svolte a favore dell'utenza;
- la redazione, in caso di urgenza, entro un massimo di 10 giorni dalla data della richiesta, di relazione di aggiornamento sul caso seguito.

Il personale dovrà:

- rispettare gli obblighi sulla tutela della privacy e garantire la riservatezza delle informazioni riferite alle persone che usufruiscono del servizio di assistenza domiciliare;
- non sottostare a richieste di servizio da parte dell'utente che non siano state concordate e che non rientrino nel PAI/PEI;
- avere attenzione relazionale nei confronti del destinatario del servizio e dei suoi familiari;
- curare la propria formazione.

Al personale è vietato accettare compensi di qualsiasi natura da parte degli utenti in relazione alle prestazioni effettuate o da effettuarsi.

Il soggetto accreditato è tenuto ad aggiornare l'elenco del personale impiegato nel servizio per cui si richiede l'accreditamento in caso di integrazioni e/o sostituzioni. Nello stesso dovranno sempre essere indicati: nominativo, qualifica professionale e esperienza maturata. Si dovrà, altresì, trasmetterne il curriculum vitae.

Nel caso si verificassero inadempimenti etico professionali o negligenze gravi da parte dei singoli operatori impiegati nell'espletamento dei servizi, l'ETS dovrà tempestivamente adottare gli opportuni provvedimenti anche, all'occorrenza, mediante l'esclusione dal servizio degli operatori interessati. Qualora l'ETS accreditato non assolvesse a tale adempimento, l'Ufficio di Piano avrà la facoltà di intervenire con sanzioni, o altri provvedimenti che riterrà opportuni, nei suoi confronti.

Nel caso si verificassero inadempimenti etico professionali o negligenze gravi da parte dei singoli operatori impiegati nell'espletamento dei servizi, l'ETS dovrà tempestivamente adottare gli opportuni provvedimenti anche, all'occorrenza, mediante l'esclusione dal servizio degli operatori interessati. Qualora l'ETS non assolvesse a tale adempimento, l'Ufficio di Piano avrà la facoltà di intervenire con sanzioni, o altri provvedimenti che riterrà opportuni, nei suoi confronti.

Il Distretto ha diritto di richiedere la sostituzione del personale che non offra garanzie di capacità, contegno corretto, gradimento da parte dell'utenza e, comunque, non risulti idoneo a perseguire le modalità previste dal progetto individuale di assistenza o dal PEI.

## **Art. 11 - MONTE ORE DI SERVIZIO E MODALITA' DI SVOLGIMENTO**

L'Appaltatore dovrà garantire **n. 820 ore mensili**, feriali, di assistenza domiciliare. In ragione di esigenze straordinarie e opportunamente documentate il monte ore mensile potrà, previa disposizione dell'Ente, essere aumentato o diminuito fino ad un massimo del 25% su base annua. Previa analogia



autorizzazione, in casi particolari e compatibilmente con la copertura finanziarie, possono essere autorizzate prestazioni in giornate festive, su specifica proposta dell'Assistente Sociale di riferimento. Il servizio dovrà essere garantito 6 giorni su 7 lavorativi con orario che va dalle ore 7.30 alle 20,00. Particolari esigenze segnalate dalle Assistenti Sociali di monte ore orario o svolgimento attività in orario feriale/festivo, in difformità di quanto illustrato, potranno essere accolte ed autorizzate dal R.u.P., nel rispetto della spesa complessiva prevista per l'appalto.

## **Art. 12 - IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO ( COORDINATORE)**

E' la figura professionale che assicura la quotidiana presenza nella sede operativa del soggetto gestore per un tempo adeguato alle funzioni che deve svolgere e, comunque, la reperibilità in base alle esigenze del servizio stesso.

Egli ha la responsabilità operativa del servizio e svolge, in particolare, le seguenti funzioni:

- a) programma, organizza e coordina le attività;
- b) garantisce la corretta e piena attuazione dei piani personalizzati;
- c) si coordina con i servizi sociali territoriali;
- d) gestisce il personale impiegato.

Il ruolo del responsabile è ricoperto da:

- a) laureati di secondo livello in ambiti disciplinari afferenti alle aree sociali, pedagogico-educative, psicologiche o sanitarie, con esperienza adeguatamente documentata di almeno 2 anni nell'area d'utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani);
- b) laureati di primo livello in ambiti disciplinari afferenti alle aree sociali, pedagogico-educative, psicologiche o sanitarie, con esperienza adeguatamente documentata di almeno 4 anni di cui almeno 2 nell'area d'utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani);
- c) diplomati di scuola secondaria superiore, con esperienza adeguatamente documentata di almeno 6 anni nel ruolo di responsabile, di cui almeno 2 nell'area d'utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani).

L'esperienza deve essere stata maturata o presso strutture residenziali, semiresidenziali e centri diurni socio-assistenziali autorizzati (pubblici o privati) o nel servizio di assistenza domiciliare pubblica per le tipologie di utenza per le quali il servizio è previsto.

Oltre al responsabile del servizio deve essere garantita la presenza di figure professionali qualificate, in relazione alla tipologia del servizio prestato, alle caratteristiche ed ai bisogni dell'utenza seguita.

## **Art. 13 - ROTAZIONE E SOSTITUZIONE DEGLI OPERATORI DI ASSISTENZA**

L'Appaltatore dovrà garantire la continuità e la qualità dei servizi assicurando tempestivamente la sostituzione dei propri dipendenti assenti per ferie, malattia ed altre cause, garantendo altresì gli standard previsti dal progetto;

L'Appaltatore dovrà garantire la massima possibile continuità del servizio anche in ordine alla stabilità dello stesso operatore per ciascun caso in carico.

La rotazione o la sostituzione degli operatori potrà avvenire previa approvazione del Comune nei seguenti casi:

- su motivata richiesta dell'utente (oppure dell'operatore), qualora si verificassero gravi tensioni o incomprensioni;
- per il concentrarsi su un unico operatore di casi particolarmente difficili ed onerosi, tali da compromettere la qualità del lavoro;
- qualora la prestazione dell'operatore risultasse inadeguata.

#### **Art. 14 - VARIAZIONI NELLE MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Eventuali modifiche dell'orario e/o della modalità di servizio determinate da situazioni impreviste e straordinarie, dovranno essere comunicate tempestivamente, a cura dell'affidatario, all'utente e/o ai famigliari.

Il numero degli utenti del servizio appaltato, nonché le prestazioni a loro destinate, potranno essere variati mediante semplice comunicazione scritta all'Appaltatore.

#### **Art. 15 – DOCUMENTAZIONE E RENDICONTAZIONE**

La ditta appaltatrice deve essere dotata di un sistema di controllo sullo svolgimento e qualità dei servizi offerti.

Al fine di documentare il servizio effettuato, l'Appaltatore deve disporre di un sistema di rilevazione automatica delle prestazioni e documentare le stesse con apposito riepilogo da trasmettere entro 15 giorni dalla chiusura del mese. Il Riepilogo dovrà prevedere la rendicontazione dell'orario svolto nel mese con il seguente tracciato:

giorno (lunedì, martedì, ecc) – data (gg/mm/aaaa) – ora entrata ( hh:mm) – ora uscita ( hh:mm)

- Tot. Ore di servizio (hh:mm) – Ore con i minuti – cognome e nome dell'operatore – prestazioni effettuate (o prestazione prevalente).

Ciascun prospetto dovrà indicare il totale delle ore effettuate presso il domicilio dell'utente espresse sia in ore che in minuti.

Il documento mensile riepilogativo del servizio svolto dovrà riportare le singole schede di sintesi per utente organizzate in ordine alfabetico.

Il riepilogo dovrà contenere infine una tabella riepilogativa dell'orario complessivo effettuato.

Potranno comunque essere richieste ulteriori schede riepilogative e di dettaglio sull'attività del servizio.

#### **Art. 16 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEGLI OPERATORI**

L'affidatario si impegna ad attivare direttamente oppure ad aderire ad iniziative di formazione ed aggiornamento degli operatori impegnati nel servizio di cui al presente atto. Le iniziative dovranno concernere argomenti inerenti al servizio appaltato. L'Affidatario dovrà comunicare al Comune l'oggetto, il programma e la durata dell'iniziativa, nonché il nominativo degli operatori che vi partecipano. Il Comune potrà effettuare verifiche in merito al contenuto delle iniziative stesse e/o alla partecipazione degli operatori.

#### **Art. 17 – DPI (dispositivi di protezione individuale) E MATERIALE**

Per la realizzazione del servizio di cui al presente appalto, la ditta/impresa aggiudicataria mette a disposizione degli operatori:

- 1) il materiale e i presidi necessari all'adeguato ed efficace svolgimento del servizio (guanti in lattice, mascherine e camice personale per l'attuazione di servizi relativi all'igiene della persona e della casa, a tutela della salute dell'utente oltre che dell'operatore);
- 2) strumenti e attrezzi, che agevolino gli interventi di pulizia e di governo dell'alloggio.

#### **Art. 18 - SERVIZIO ADDEBITABILE**

La ditta appaltatrice deve essere dotata di un sistema di controllo sullo svolgimento e qualità dei servizi offerti.

Al fine di documentare il servizio effettuato, l'affidatario deve disporre di un sistema di rilevazione delle prestazioni e documentare le stesse con apposito riepilogo da trasmettere entro 15 giorni dalla chiusura del mese. Il Riepilogo dovrà prevedere la rendicontazione dell'orario svolto nel mese con il seguente tracciato:

giorno (lunedì, martedì, ecc) – data (gg/mm/aaaa) – ora entrata ( hh:mm) – ora uscita ( hh:mm) - Tot. Ore di servizio (hh:mm) – cognome e nome dell'operatore – prestazioni effettuate (o prestazione prevalente) – modalità di accesso (con statino e firma).

Ciascun prospetto dovrà indicare il totale delle ore effettuate presso il domicilio dell'utente espresse sia in ore e minuti.

Il documento mensile riepilogativo del servizio svolto dovrà riportare le singole schede di sintesi per utente organizzate in ordine alfabetico.

Il riepilogo dovrà contenere infine una tabella riepilogativa dell'orario complessivo effettuato.

Potranno comunque essere richieste ulteriori schede riepilogative e di dettaglio sull'attività del servizio.

In caso di eccedenza della prestazione rispetto all'orario programmato si provvederà al riconoscimento solamente dell'attività resa in conformità all'orario prestabilito, salva specifica ed espressa autorizzazione del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Il costo dei tempi di percorrenza degli operatori resta a carico della Ditta affidataria.

In caso di rifiuto ingiustificato o assenza immotivata dell'utente verrà rimborsato il costo del disagio quantificato forfettariamente in mezz'ora di servizio.

#### **Art. 19 - OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELLA DITTA AGGIUDICATARIA**

L'Aggiudicatario si impegna, senza eccezione alcuna, a:

- fornire, prima dell'avvio del servizio, l'elenco nominativo con le rispettive qualifiche di tutto il personale che intende impiegare nell'attività specifica, corredato dei curricula, compreso quello per eventuali sostituzioni. Tale elenco dovrà essere aggiornato ad ogni sostituzione.
- dare corso al servizio, anche in pendenza di stipula del contratto, senza pretendere alcun compenso aggiuntivo, eseguendo altresì i servizi conformemente a tutte le condizioni previste dal presente Capitolato, senza riserva alcuna, nonché in conformità del progetto presentato il cui contenuto costituisce quindi obbligo per l'aggiudicatario ad integrazione di quanto previsto dal presente Capitolato;
- dotare ogni operatore di una scheda, opportunamente predisposta per la rilevazione delle prestazioni effettuate e dei relativi orari, controfirmata dall'utente e dal Coordinatore, per il periodo di assenza del sistema di rilevazione automatica delle presenze o trasmettere apposito riepilogo relativo alla rilevazione automatica delle presenze degli operatori impiegati nel presente appalto, entro 15 giorni dalla chiusura del mese;

- trasmettere trimestralmente, una relazione tecnica sull'andamento della gestione del servizio. Tale relazione avrà lo scopo di consentire, al Servizio Politiche del Welfare, la valutazione in merito all'efficacia ed efficienza del servizio con riferimento ai risultati raggiunti;
- garantire, qualora vi siano variazioni rispetto ai nominativi presentati, la sostituzione del personale con altro di pari professionalità e qualifica (fatto salvo il rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti in materia), provvedendo tempestivamente al relativo aggiornamento dei citati elenchi nominativi, in caso di sostituzioni definitive;
- garantire, in caso di eventuali assenze del singolo operatore, il corretto espletamento del servizio programmato, predisponendo immediate e idonee sostituzioni;
- dotare, a proprie spese e sotto la propria responsabilità, il proprio personale di un documento di riconoscimento contenente l'indicazione del soggetto giuridico di appartenenza, le generalità e la qualifica dell'operatore (da esibire a richiesta);
- impiegare, nella gestione del servizio, personale fisicamente idoneo, di provata capacità e moralità, oltre che corrispondente alle specifiche richieste di profilo professionale;
- garantire l'applicazione integrale dei vigenti contratti, che disciplinano il rapporto di lavoro del personale impiegato alle proprie dipendenze e il rispetto delle normative vigenti in materia di assicurazioni sociali e di prevenzione infortuni, In proposito il soggetto aggiudicatario è tenuto a fornire la documentazione relativa al rapporto di lavoro degli operatori complessivamente impiegati per l'espletamento del servizio di cui al presente Capitolato. Pertanto il Comune di Civitavecchia è esonerato da qualsiasi responsabilità al riguardo;

L'Appaltatore è responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale ai sensi del D.L.vo n. 81/2008 e s.m.i. nonché dei danni procurati a terzi in dipendenza del servizio prestato, esonerando l'Amministrazione appaltante da ogni conseguente responsabilità; osserva le leggi vigenti ed ogni altra normativa in materia di previdenza, igiene, medicina del lavoro e prevenzione degli infortuni.

## **ART. 20 - RAPPORTI CON IL PERSONALE**

Gli operatori che prestano la propria attività nell'ambito dell'organizzazione dell'Appaltatore non hanno, sotto alcun profilo, rapporti con il Comune. Pertanto, il Comune non ha alcun obbligo nei confronti di detti operatori e non assume responsabilità alcuna per eventuali danni che gli stessi, nello svolgimento dell'attività, dovessero subire o procurare ad altri.

E' fatto obbligo per l'Appaltatore e spetta esclusivamente ad esso, senza alcun onere presente e futuro per il Comune, curare l'osservanza delle norme civili, previdenziali e contrattuali disposte a favore di detto personale. In caso di inosservanza di quanto sopra disposto, il contratto potrà essere risolto, con l'esclusione di qualsiasi richiesta di risarcimento da parte della ditta Affidataria e fatta salva la possibilità per l'Amministrazione comunale di agire per il risarcimento dei danni eventualmente subiti.

## **ART. 21 – ASSICURAZIONE**

L'Affidatario sarà sempre direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni accertati di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o cose, causati dal proprio personale durante lo svolgimento dei compiti affidati. A garanzia di tale obbligo l'appaltatore è obbligato a stipulare, con onere interamente a proprio carico e prima della sottoscrizione del contratto, apposita assicurazione per la copertura dei danni di qualsiasi natura subiti o provocati dagli operatori del servizio in relazione allo svolgimento di tutte le attività oggetto della convenzione. I massimali di detta polizza assicurativa dovranno essere non inferiori a:

RCT per sinistro - € 2.500.000;

RCT per persona - € 1.000.000;

RCT per casa - € 500.000.

Sarà obbligo dell'impresa adottare, nell'esecuzione dei servizi, tutte le cautele necessarie per garantire l'incolumità degli operatori addetti, degli utenti e di chiunque altro e per non produrre danni a beni pubblici e privati.

Rimane espressamente convenuto che l'impresa, in caso di infortunio, assumerà tutte le responsabilità sia civili che penali, dalle quali si intendono sollevati nella forma più completa l'Amministrazione ed il suo personale e che resterà a carico dell'impresa stessa il risarcimento dei danni.

## **ART. 22 - TITOLARITA' DEL SERVIZIO E RESPONSABILITA' TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Il servizio previsto dal presente appalto, ancorché gestito dall'Appaltatore per conto del Comune, è servizio pubblico comunale.

Ai sensi del Regolamento dell'Unione Europea n. 679/2016, titolare del trattamento dei dati personali degli utenti del servizio in oggetto è il Comune di Civitavecchia che tramite accordo, si avvale dell'Appaltatore tramite atto giuridico che vincola il responsabile del trattamento al titolare del trattamento.

## **Art. 23 - SUB-APPALTO**

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto. Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato.

## **Art. 24 - PENALITA'**

Qualora la stazione Appaltante, accerti il ritardo, l'inadempimento, l'inesattezza o la violazione rispetto agli obblighi stabiliti nei documenti che compongono il contratto da parte dell'aggiudicatario, provvederà ad applicare le sotto elencate penali contrattuali:

- a) mancata immediata sostituzione del personale assente per diversa causa: Applicazione di una penale di €. 150,00/giorno per ogni mancata sostituzione;
- b) mancato servizio per un intero giorno: applicazione di una penale di € 500,00/giorno;
- c) mancato rispetto degli indirizzi e delle modalità organizzative ( orari, giorni, procedure stabilite dalla stazione appaltante) applicazione di una penale di €. 350,00/giorno;
- d) Inadempienza alle prescrizioni di cui all'art. 10 del presente capitolato, fermo restando la risoluzione del contratto, verrà applicata una penale € 5.000,00.

In caso di recidiva per la medesima infrazione la penalità è raddoppiata.

Nel caso di anomalie di servizio che comportino più forme di penalità, le penali corrispondenti sono da intendersi cumulabili. Le penali verranno applicate con Determinazione Dirigenziale fatto salvo il pagamento dei maggiori danni subiti dalla Stazione appaltante.

La Stazione appaltante, procederà alla contestazione scritta delle inadempienze riscontrate alla Ditta aggiudicataria a mezzo raccomandata A.R. o PEC. ai fini dell'avvio del procedimento.

La fase successiva all'avvio del procedimento sarà gestita secondo quanto stabilito dalla L. 241/90 e s.m.i..

In caso di cumulo delle sanzioni la Stazione appaltante, sulla base della valutazione della gravità delle violazioni, potrà procedere alla risoluzione del contratto.

Per il recupero delle penalità la Stazione appaltante potrà effettuare trattenute su quanto dovuto alla Ditta o sulla cauzione che dovrà in tal caso essere immediatamente reintegrata.

Per tutti gli altri aspetti non contemplati tra le inadempienze sopra menzionate la stazione appaltante, provvederà a diffidare con lettera raccomandata o via PEC, l'Aggiudicatario, assegnando un termine non superiore a 3 (tre) giorni dal ricevimento per ottemperare a quanto richiesto.

#### **Art. 25 - CAUSE DI RISOLUZIONE**

Sono cause di risoluzione del contratto di appalto, a giudizio insindacabile dell'Ente:

- l'abbandono del servizio senza giustificato motivo;
- la recidiva nelle infrazioni di cui all'art.24 (Penalità);
- la cessione del contratto;
- la perdita dei requisiti prescritti dalla vigente normativa e dal presente Capitolato.

La risoluzione del contratto avrà effetto dalla data di comunicazione. L'Impresa incorre nella perdita della cauzione che resta incamerata dal Comune

#### **Art. 26 – CORRISPETTIVI**

La liquidazione dei corrispettivi avverrà in forma posticipata, previa presentazione di fatture mensili entro i termini di legge, sulla base delle previste rendicontazioni.

#### **6Art. 27 - FORO COMPETENTE PER LE CONTROVERSIE**

Tutte le controversie che non si siano potute definire con accordo bonario, saranno attribuite alla competenza del Foro di Civitavecchia. E' esclusa la competenza arbitrale.

#### **Art. 28 - NORME DI RINVIO**

Per quanto non espressamente previsto dal presente atto, si intendono richiamate tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia.