

## **CAPITOLATO SPECIALE**

**Assistenza domiciliare (SAD) a favore di persone anziane, soggetti adulti e famiglie in situazione di fragilità a rischio di emarginazione sociale e, più in generale, di persone con ridotte capacità funzionali sia di tipo fisico che socio relazionale.**

**- PARTE TECNICA –**

## **Art. 1 – Oggetto dell'appalto**

1. Il presente Capitolato speciale ha per oggetto l'affidamento del Servizio di assistenza domiciliare (SAD) a favore dei soggetti destinatari di cui all'art. 1 del Capitolato speciale – parte amministrativa, residenti nel territorio della Comunità della Vallagarina, di seguito denominata per brevità Comunità, di cui fanno parte i Comuni di Ala, Avio, Besenello, Brentonico, Calliano, Isera, Mori, Nogaredo, Nomi, Pomarolo, Ronzo-Chienis, Terragnolo, Trambileno, Vallarsa, Villa Lagarina, Volano, per la durata di 36 mesi.

2. Il servizio consta indicativamente di n. 94.500 ore complessive riferite all'intero periodo e, pertanto, di circa n. 31.500 ore annuali.

3. Gli interventi prestati al domicilio di persone singole o nuclei familiari residenti sul territorio della Comunità hanno l'obiettivo di concorrere a:

- mantenere, rafforzare e ripristinare l'autonomia di vita nella propria abitazione e nel nucleo familiare, anche promuovendo ed attivando le risorse interne al nucleo;
- prevenire i rischi di disgregazione sociale e di isolamento o rimuovere le condizioni di emarginazione;
- evitare i collocamenti impropri in strutture residenziali e sanitarie e favorire gli eventuali rientri nella propria abitazione attraverso progetti individualizzati.

Le attività oggetto di convenzione riguardano prestazioni nei seguenti ambiti:

- aiuto domiciliare
- Addestramento e formazione dei care giver e assistenti famigliari
- Attività di supporto alla rete comunitaria per evitare l'isolamento sociale e attività con gruppi.

4. Il soggetto aggiudicatario si impegna a dare piena e costante attuazione a quanto contenuto nel progetto di organizzazione del servizio presentato in sede di offerta, compatibilizzato con le ulteriori indicazioni fornite dal Servizio Socio Assistenziale della Comunità.

5. Destinatari degli interventi sono i soggetti indicati all'art. 6 della L.P. 27 luglio 2007 n. 13 "Politiche Sociali nella provincia di Trento". La prevalenza di destinatari in questa fase storica sono persone anziane, e più in generale le persone e famiglie con ridotte capacità funzionali, sia di tipo fisico sia di tipo socio-relazionale.

## **Art. 2 – Prestazioni previste**

1. Per assistenza domiciliare s'intende un insieme di prestazioni integrate offerte ai cittadini in stato di bisogno presso l'abitazione sia essa privata, coabitazione o struttura socio assistenziale che si configurano secondo le modalità di seguito previste.

2. Il soggetto aggiudicatario si impegna ad attuare gli interventi di assistenza domiciliare seguendo le precise indicazioni della Comunità della Vallagarina. Le prestazioni di assistenza domiciliare, oggetto dell'affidamento, consistono in due distinte tipologie di interventi:

- Aiuto Domiciliare e addestramento e formazione dei care giver come meglio dettagliato al punto 2.1;
- Interventi di rete nella Comunità come meglio dettagliato al seguente punto 2.2

### **2.1 – Aiuto Domiciliare: attività.**

1. Le prestazioni di assistenza domiciliare consistono in:

- a) Cura ed aiuto della persona:
  - a1. Igiene personale (bagno, manicure, pedicure, lavaggio capelli, ...);
  - a2. aiuto per il confezionamento dei pasti;
- b) Supporto e sostituzione per il governo della casa:
  - b1. mantenimento di un adeguato ambiente abitativo;
  - b2. pulizia degli effetti personali, del vestiario e della biancheria, lavatura, stiratura;
  - b3. spesa per generi di prima necessità;
- c) Attività di sostegno sociale e relazionale alla persona:
  - c1 attività di controllo, di supporto e di stimolo alla relazione;
  - c2. accompagnamento per favorire i rapporti e i collegamenti con l'esterno e per altre incombenze (attività socio-culturali-ricreative, visite mediche...)
  - c3. aiuto nella gestione dei compiti familiari anche a favore di famiglie con minori;
- d) Attività fuori casa per incombenze varie (ritiro pensione, spesa...);
- e) Attività di potenziamento delle competenze dei care giver e delle assistenti famigliari.

Le attività di cui ai punti c) e d) potranno essere svolte anche cumulativamente per più utenti ed eventualmente sviluppate delle sperimentazioni di servizi di assistenza condivisa di condominio o prossimità. Tali servizi saranno riconosciuti in relazione al tempo impiegato per l'attività.

#### **2.1.1. – Aiuto Domiciliare: modalità di erogazione del servizio.**

Le prestazioni di aiuto domiciliare potranno essere richieste dalla Comunità per tutti i giorni della settimana, sabato e domeniche compresi, all'interno della fascia oraria tra le ore 7.00 e le ore 21.00.

La durata di ogni singolo accesso presso gli utenti ha un range che varia di norma dai 30 ai 60 minuti. Per casi particolari potrà essere richiesto dal Servizio Sociale della Comunità un tempo di durata dei singoli interventi superiore all'ora. La Comunità provvede, attraverso la competente struttura organizzativa per la gestione delle funzioni socio- assistenziali, ad accogliere le domande di accesso ai servizi, ad accertare lo stato di bisogno ed a formulare i piani di assistenza degli utenti da assegnare al soggetto aggiudicatario. Resta inteso che le ore assegnate potranno non essere distribuite omogeneamente nel corso dell'anno e subire delle variazioni per le domande e l'intensità di assistenza richiesta dai cittadini e per eventi non prevedibili e quindi non imputabili alla Comunità.

La Comunità per i nuovi casi da assumere trasmetterà per iscritto al soggetto aggiudicatario, la richiesta di attivazione con relativa valutazione del piano assistenziale (PAI). Entro dieci giorni il soggetto aggiudicatario è tenuto alla attivazione del servizio, fatta salva la possibilità per il soggetto aggiudicatario di avviare in anticipo il servizio concordandolo con la Comunità.

I piani assistenziali saranno suddivisi in: piano per bisogno assistenziale lieve, medio, consistente, elevato, di addestramento.

Ad ogni piano è assegnato un monte ore mensile standard secondo la tabella sotto riportata.

Tipologia di bisogno assistenziale	Numero ore mensili assegnate
Lieve	5 ore
Medio	11 ore
consistente	20 ore

elevato	30/31 ore
addestramento	6 ore

Di norma l'attività di addestramento comprende un unico pacchetto ed è volta a far acquisire maggiori competenze ai care giver familiari e alle assistenti familiari che non sono in grado di svolgere correttamente alcune funzioni di cura. All'operatore domiciliare del soggetto aggiudicatario è richiesto di addestrare tali figure nelle funzioni nelle quali risultano carenze in relazione alla concreta situazione di bisogno dell'assistito.

Il servizio richiesto potrà avere una durata prestabilita anche inferiore al mese o non prevedere durata specifica.

In fase di valutazione del caso viene concordato da parte della Assistente Sociale della Comunità con la famiglia, il tipo di servizio che verrà garantito in relazione alla tipologia di bisogno assistenziale. Al soggetto aggiudicatario è richiesta in fase di avvio del servizio, una visita a domicilio congiunta da parte del referente tecnico del soggetto aggiudicatario di cui all'articolo 4 del presente Capitolato e l'assistente sociale della Comunità per una presentazione della persona/famiglia, la condivisione del piano assistenziale e dell'articolazione oraria richiesta all'interno del mese. La cooperativa potrà in seguito rimodulare in accordo con la famiglia l'articolazione degli interventi rimanendo all'interno del numero di ore mensili assegnate. Resta inteso che il numero di ore che potrà essere chiesto a titolo di corrispettivo non potrà superare il monte ore mensile assegnato e che eventuali ore in esubero non saranno riconosciute. Non potranno altresì essere recuperate da un mese all'altro le ore assegnate e non fruite nei mesi precedenti.

Per eventuali situazioni particolarmente gravi potrà essere assegnato da parte della Comunità un monte ore diverso da quello sopra individuato per singola tipologia di bisogno. Potrà altresì essere previsto un servizio, in toto o in parte, in presenza di doppio operatore. Tali interventi particolari potranno essere richiesti dalla Comunità con una definizione specifica del numero di ore in compresenza. Inoltre la Comunità potrà chiedere per il soddisfacimento di bisogni atipici pacchetti di servizi specifici volti al loro soddisfacimento. Il soggetto aggiudicatario si dovrà impegnare al fine di corrispondere a tali eventuali richieste.

Eventuali ripetute e ingiustificate assenze di un medesimo utente, dovranno essere segnalate al Servizio Socio Assistenziale della Comunità per una rivalutazione del bisogno.

Il soggetto aggiudicatario si impegna a realizzare i piani di assistenza, organizzando autonomamente le proprie risorse umane e strumentali, mantenendo organici e sistematici contatti con il Servizio.

Qualora il soggetto aggiudicatario rilevi un cambiamento delle esigenze della famiglia o riceva richieste di modifica del progetto affidato sia in aumento che in diminuzione, lo comunica al Servizio sociale della Comunità che rivaluta la situazione e la possibilità di passaggio ad altro pacchetto assistenziale. Qualora sia il servizio socio assistenziale della Comunità a verificare un cambiamento dei bisogni, attiverà direttamente una rivalutazione del piano assistenziale comunicherà una eventuale modifica del piano assistenziale al soggetto aggiudicatario.

I servizi affidati al soggetto aggiudicatario potranno essere revocati o chiusi da parte della Comunità.

Per assenze superiori a 60 giorni consecutivi non dovute a motivi di salute o a sospensioni comunicate dal servizio sociale, l'aggiudicatario chiuderà automaticamente il servizio comunicandolo tempestivamente al Servizio socio-assistenziale.

Le revoche o sospensioni derivanti da cause o richieste dell'utente, avranno effetto immediato e non necessitano di alcun preavviso (ricoveri ospedalieri, rinuncia...). Le revoche per altri motivi avranno un preavviso da parte della Comunità di 3 (tre) giorni.

In situazioni di particolare urgenza (quali ad esempio emergenze sociali, dimissioni ospedaliere) l'attivazione del servizio sarà entro tre giorni dalla richiesta da parte della Comunità.

La Comunità si impegna a limitare al massimo il numero di questa tipologia di attivazioni.

Il referente tecnico-operativo del soggetto aggiudicatario di cui al successivo articolo 4 o gli assistenti sociali della competente struttura organizzativa potranno richiedere specifici incontri di approfondimento e verifica, coinvolgendo se necessario gli operatori direttamente impiegati nella erogazione delle prestazioni.

## **2.2 – Interventi di rete nella Comunità.**

Tale intervento ha l'obiettivo di contrastare la solitudine delle persone anziane e/o fragili e di coinvolgere il tessuto associativo e comunitario per una azione di supporto al benessere e alla qualità di vita dei residenti.

Le attività consistono in:

- 1.a mappatura delle risorse/associazioni/reti presenti;
- 1.b attivazione di contatti e messa in rete con tali soggetti della comunità;
- 1.c stimolo per l'attivazione di iniziative per le persone anziane e/o fragili e in generale per la cittadinanza;
- 1.d intercettazione di situazioni fragili da coinvolgere nella rete;
- 1.e sostegno alle persone anziane e/o fragili della comunità per la partecipazione alle iniziative realizzate dalla rete dei soggetti presenti;
- 1.f attività con gruppi comprendenti persone anziane e/o fragili con fini di socializzazione e sostegno delle relazioni.

### **2.2.1 – Interventi di rete nella Comunità: modalità di erogazione del servizio.**

L'obiettivo di tale attività è di sperimentare una modalità collettiva di supporto alla socializzazione e un approccio comunitario coinvolgendo quattro zone periferiche della Comunità – Terragnolo, Trambileno, Vallarsa, Valle di Gresta, - dove risulta difficile organizzare servizi collettivi strutturati.

L'indicazione è di lavorare sulle reti prossimali e sociali esistenti al fine di favorire lo sviluppo di iniziative per la fascia di popolazione anziana e/o fragile con ancora buone autonomie e potenzialità per mantenere il suo benessere, favorire la socialità e migliorare la qualità di vita intrecciando i suoi interessi con gli altri abitanti del territorio e con le reti di relazioni e associazioni presenti.

Potranno altresì essere attivate piccole attività di socializzazione di gruppo (6-8 persone) a livello locale qualora vi siano le condizioni logistiche, spazi interni, ma anche spazi esterni, adeguati.

L'attività avrà inoltre la finalità di intercettare eventuali persone fragili del territorio da coinvolgere nelle reti locali come intervento preventivo e di supporto al benessere diffuso.

Per tale attività al soggetto aggiudicatario è richiesta una progettualità specifica.

Il finanziamento su tale attività sarà a corpo per un totale di Euro 72.150,00 triennale, Euro 24.050,00 annui, esclusi eventuali oneri fiscali.

Per tale attività è richiesta la messa a disposizione di personale con analogha qualifica dei referenti tecnico operativi di cui all'articolo 4, con un monte ore settimanale part-time di almeno 19 ore.

Per tale attività è richiesto un piano attuativo annuale da presentare entro il 31 ottobre dell'anno precedente al Servizio socio assistenziale della Comunità per la valutazione e approvazione. Resta inteso che la Comunità potrà proporre integrazioni e modifiche al piano presentato al fine di un migliore raggiungimento degli obiettivi del servizio. È inoltre richiesto uno stretto collegamento tra il referente individuato dal soggetto aggiudicatario per l'attività e il Servizio Socio Assistenziale della Comunità. A tal fine sono richiesti report sintetici quadrimestrali sulla attività svolta e sul raggiungimento degli obiettivi da presentare al Servizio Socio Assistenziale. Dovranno inoltre essere programmati dal soggetto aggiudicatario incontri quadrimestrali in corrispondenza della programmazione periodica al fine di adempiere al collegamento richiesto con la Comunità.

### **Art. 3 Ammissione, variazione, sospensione, cessazione del servizio**

1. È competenza esclusiva della competente struttura del Servizio Socio Assistenziale di Comunità decidere l'ammissione, la variazione, la sospensione e la cessazione del servizio di assistenza domiciliare, fatto salvo quanto previsto all'art. 2.1.1. Il mancato rispetto delle decisioni della Comunità medesima costituisce inadempimento e dà titolo all'applicazione delle penali previste all'art. 27 del Capitolato – parte amministrativa e all'eventuale risoluzione del contratto.

Per ogni utente che accederà al servizio verrà definito dal Servizio sociale territoriale un Piano di assistenza personalizzato che dovrà contenere gli obiettivi specifici, le prestazioni previste, i tempi di realizzazione e la tipologia di bisogno assistenziale con il relativo numero di ore mensili assegnate, come meglio evidenziato nell'articolo 2 del presente Capitolato. Le prestazioni di assistenza domiciliare possono essere richieste dalla Comunità tutti i giorni della settimana nella fascia oraria che va dalle 7.00 alle 21.00.

L'appaltatore è tenuto a collaborare con la Comunità della Vallagarina nel raccogliere le variazioni dei piani, provvedendo ad informare tramite e-mail in modo tempestivo relativamente a cessazioni, modifiche, riattivazioni del servizio e ad ogni altra esigenza che gli utenti dovessero segnalare al personale del Fornitore contraente medesimo.

2. Il Servizio di assistenza domiciliare viene attivato dal Servizio Socio Assistenziale di Comunità mediante comunicazione anche con modalità telematiche al Servizio di coordinamento dell'Appaltatore.

3. L'Appaltatore deve attivare il servizio richiesto entro massimo 10 entro dieci giorni dalla comunicazione.

Nei casi urgenti, segnalati dal Servizio sociale territoriale, alla cooperativa potrà essere richiesto di attivare il servizio con tempi ridotti sino al massimo dopo tre giorni dalla richiesta come già evidenziato nell'articolo 2.

### **Art. 4 – Coordinamento tecnico e operative**

1. Per le esigenze di cui all' articolo 2 il soggetto aggiudicatario mette a disposizione personale di coordinamento denominato Referente Tecnico Operativo (RTO); per le attività di

cui all'articolo 2 punto 2.1 (aiuto domiciliare), il soggetto aggiudicatario mette a disposizione un operatore full time (o due persone part-time) e un operatore part time per un totale di ore 57 settimanali. Tali referenti tecnici operativi si occupano della regolare erogazione dei servizi affidati e sono incaricati del rapporto con il servizio socio assistenziale della Comunità, in particolare con gli assistenti sociali.

2. I referenti tecnici partecipano alla visita domiciliare iniziale programmata dall'assistente sociale della Comunità in fase di avvio del servizio.

I referenti tecnico-operativi indicati dal soggetto aggiudicatario segnalano e propongono le situazioni che richiedono una rivalutazione e/o approfondimento; sono tenuti a partecipare alle riunioni periodiche di programmazione e verifica richieste dalla Comunità. È richiesta la loro presenza per la trattazione di criticità relative a specifici casi, inerenti all'attività oggetto del presente affidamento.

I referenti tecnici operativi mantengono i contatti con il Servizio Sociale della Comunità per riferire circa l'andamento degli interventi e delle condizioni degli utenti.

I medesimi dovranno formulare un piano di lavoro specifico per ogni piano assistenziale assegnato e realizzare gli interventi assistenziali organizzando autonomamente le proprie risorse umane e strumentali con l'obiettivo di garantire risposte flessibili e rispondenti alle esigenze degli utenti.

Dovranno essere forniti alla Comunità i nominativi dei referenti tecnico operativi con i relativi curriculum vitae, unitamente a copia dei contratti di lavoro. L'eventuale variazione dei nominativi dei suddetti referenti tecnici - operativi dovrà essere immediatamente segnalata alla Comunità.

Nel caso predetto il nuovo referente dovrà essere in possesso dei requisiti professionali indicati in sede di offerta.

3. Va garantita una reperibilità di 38 ore settimanali in fasce orarie giornaliere che saranno definite successivamente con il soggetto aggiudicatario. Il numero telefonico di reperibilità dovrà essere comunicato alla Comunità prima dell'inizio dell'attività.

4. Per l'attività di cui all'articolo 2 punto 2.2 (interventi di rete nella Comunità), il soggetto aggiudicatario dovrà individuare almeno 1 operatore dedicato con carico orario a part-time (almeno 19 ore settimanali) che dovrà essere in rete nella realizzazione del progetto con i referenti tecnici operativi che coordinano le attività di cui all'articolo 2 punto 2.1 (aiuto domiciliare) in modo che le attività di cui ai punti 2.1 e 2.2 siano collegate.

5. L'operatore dedicato alla attività di cui all'articolo 2 punto 2.2 proporrà gli incontri di programmazione e verifica del progetto al Servizio Socio Assistenziale della Comunità e sarà referente per le comunicazioni per lo specifico progetto.

Tale operatore dovrà avere il medesimo profilo formativo dei referenti tecnici operativi messi a disposizione per le attività di cui all'articolo 2 punto 2.1 (aiuto domiciliare).

6. Potrà essere richiesto un incontro semestrale tra i referenti della Comunità e del soggetto affidatario per il tramite dei referenti tecnici operativi su tematiche di interesse comune senza oneri per la Comunità. Dovrà essere fornito alla Comunità il nominativo del referente tecnico operativo di cui al comma precedente con il relativo curriculum vitae, unitamente a copia del contratto di lavoro. L'eventuale variazione dei nominativi del suddetto

referente tecnico - operativo dovrà essere immediatamente segnalata alla Comunità così come le ore mensili effettivamente svolte.

#### **Art. 5 – Organizzazione del servizio**

1. L'Appaltatore deve eseguire i servizi indicati con organizzazione di personale e mezzi propri e/o nel possesso dei propri operatori e comunque sotto il proprio diretto controllo, nel rispetto e secondo le modalità previste dal presente Capitolato speciale nonché dalle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative in materia.

2. L'Appaltatore garantisce che per l'esecuzione dei servizi nei termini richiesti dispone di un'organizzazione tecnico-amministrativa adeguata a soddisfare le esigenze contrattuali per tutto l'arco temporale di durata del presente affidamento.

3. Le attività previste dal presente Capitolato, ancorché gestite dall'Appaltatore, rientrano nell'ambito dei servizi alla persona e pertanto devono essere espletate in modo tale da stabilire un rapporto di fiducia, efficacia, efficienza e semplificazione tra i cittadini, il medesimo Appaltatore e la Comunità della Vallagarina.

4. Il personale dell'Appaltatore deve essere adeguato per numero e qualifica alla rilevanza sociale dei servizi, alla natura quantitativa e qualitativa delle prestazioni del Servizio di assistenza domiciliare, alle condizioni del presente Capitolato, dell'offerta tecnica ed economica e ai termini contrattuali pattuiti.

5. Nell'ambito dell'organizzazione del servizio, l'Appaltatore svolge un ruolo complementare e di collaborazione rispetto alle competenze della Comunità e a tal fine metterà a disposizione:

- a) personale Referente Tecnico Operativo ai sensi dell'articolo 4;
- b) un numero idoneo di operatori domiciliari addetti all'assistenza in possesso dei requisiti previsti all'articolo 6.

6. L'Appaltatore del servizio curerà inoltre:

- a) l'organizzazione degli orari di lavoro degli operatori, in conformità alle indicazioni fornite dal Servizio sociale territoriale, secondo le necessità degli utenti;
- b) la scelta degli operatori da assegnare ai singoli utenti in accordo con le indicazioni del Servizio sociale territoriale, tenendo conto, per quanto riguarda l'abbinamento utente-operatore, delle disponibilità esistenti e delle caratteristiche professionali e personali necessarie per affrontare adeguatamente i casi specifici;
- c) l'organizzazione delle sostituzioni in caso di assenza degli operatori per ferie, permessi, malattie, ecc., salvaguardando le necessità dell'utenza. Le sostituzioni saranno preventivamente programmate attraverso il passaggio delle informazioni tra operatore titolare e sostituto al fine di garantire la continuità del servizio e del piano di assistenza;
- d) la realizzazione dell'attività di formazione/aggiornamento professionale e dell'attività di supervisione;
- e) il raccordo costante con il Servizio Socio Assistenziale di Comunità per ogni aspetto attinente al servizio di assistenza domiciliare, comprese le attività di monitoraggio sull'andamento dei progetti individualizzati da effettuarsi a domicilio dell'assistito;



f) la partecipazione agli incontri di coordinamento programmati con il Servizio Socio Assistenziale per la programmazione delle attività e per la verifica sull'andamento del servizio compresa la diffusione delle "buone prassi".

7. Per una corretta gestione del servizio l'Appaltatore è tenuto ad adottare idonee forme di controllo delle presenze degli operatori domiciliari presso i rispettivi utenti. In particolare l'Appaltatore dovrà disporre di un adeguato sistema automatizzato di rilevazione delle prestazioni e presenze, come meglio specificato all'art. 9.

## **Art. 6 - Personale**

1. Per lo svolgimento delle prestazioni di assistenza domiciliare l'Appaltatore deve utilizzare esclusivamente operatori in possesso dei requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio assistenziali vigente in Provincia Autonoma di Trento. Gli operatori impiegati non possono avere rapporti di lavoro subordinato a tempo pieno con soggetti diversi dall'Appaltatore. Tutti gli operatori, dovranno essere di assoluta fiducia e provata riservatezza.

2. Il soggetto aggiudicatario si impegna a rispettare per il proprio personale gli obblighi assistenziali previdenziali ed assicurativi e le prescrizioni di natura igienico sanitaria di legge. Per il personale dipendente si impegna a rispettare il contratto collettivo di riferimento.

Il soggetto aggiudicatario si impegna a realizzare le iniziative di aggiornamento e di qualificazione del personale da presentare in sede di offerta.

3. Il personale dell'Appaltatore deve essere adeguato per numero e qualifica alla rilevanza sociale dei servizi, alla natura quantitativa e qualitativa delle prestazioni del Servizio di assistenza domiciliare, alle condizioni di cui all'offerta tecnica ed economica ed ai termini contrattuali pattuiti.

Per lo svolgimento delle prestazioni di assistenza domiciliare l'Appaltatore deve utilizzare esclusivamente operatori in possesso dei requisiti previsti dal Catalogo dei servizi socio assistenziali vigente in Provincia Autonoma di Trento, per il numero di ore previste al precedente art. 1.

Nello specifico, per quanto riguarda il personale di assistenza, esso dovrà possedere uno tra i seguenti titoli:

- Operatore Socio Sanitario (OSS): attestato di operatore socio-sanitario;
- Operatore Socio-assistenziale (OSA): attestato di qualifica professionale OSA;
- Operatore per l'assistenza: qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze oppure esperienza professionale di almeno 36 mesi nell'ambito dei servizi di cura, con l'onere di acquisire la qualificazione professionale ottenuta ai sensi del DI 30 giugno 2015 per la certificazione delle competenze di "Operatore per l'assistenza" entro 24 mesi dalla data di assunzione e/o entro 24 mesi dall'entrata in vigore della certificazione medesima con l'inserimento del profilo nell'apposito Repertorio delle professioni, qualora avvenga in data successiva all'assunzione.

4. Il soggetto aggiudicatario deve mettere a disposizione del presente appalto un quantitativo di personale con qualifica di Operatore socio sanitario (OSS) o l'Operatore Socio-assistenziale (OSA) in una quota non inferiore al 30% delle ore complessive degli operatori per l'assistenza a domicilio. Si chiede l'impegno di garantire al personale non qualificato la formazione necessaria all'ottenimento dei titoli professionali previsti.

5. La figura del Referente tecnico operativo al fine di garantire il servizio di cui all'art. 2 punti 2.1 e 2.2 dovrà possedere i seguenti titoli: diploma di laurea almeno triennale in ambito psico/socio/pedagogico/educativo.

6. Il personale dell'appaltatore contraente dovrà:

- saper leggere, scrivere e parlare correttamente la lingua italiana;
- rispettare l'obbligo di riservatezza sulle informazioni di cui è venuto a conoscenza per effetto dei presenti servizi, ed in particolare su fatti e circostanze relativi a persone e dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio o in funzione dello stesso. I singoli operatori/referente tecnico operativo, si considerano incaricati del trattamento dei dati dei quali siano venuti a conoscenza nel corso dell'attività svolta.

7. L'appaltatore contraente dovrà inoltre:

- a) comunicare tramite posta elettronica certificata (pec) al Servizio Socio Assistenziale, prima della consegna dell'appalto i nominativi del personale impiegato, con indicazione della qualifica professionale e dei certificati di servizio; mensilmente le variazioni di personale dovranno essere comunicate alla Comunità della Vallagarina;
- b) impegnarsi a formare il personale impiegato nel servizio secondo i tempi e le modalità proposte nel piano di formazione presentato in gara assicurando l'acquisizione di adeguate conoscenze, attraverso la partecipazione a specifici corsi di formazione e di aggiornamento in materia socio-assistenziale/sanitaria;
- c) far rispettare al personale impiegato le norme di educazione che definiscono i criteri di comportamento civile e di correttezza nel lavoro;
- d) garantire il possesso, ove previsto da specifica normativa di settore, da parte del personale impiegato, dei requisiti professionali e sanitari occorrenti.

#### **Art. 7 - Rapporti con il personale**

1. L'Appaltatore è l'unico responsabile, a norma delle vigenti disposizioni, delle condizioni di idoneità del proprio personale al servizio e la Comunità della Vallagarina è espressamente sollevata da ogni obbligo e responsabilità verso il personale impiegato.

2. Gli operatori che prestano la propria attività nell'ambito dell'organizzazione dell'Appaltatore non hanno, sotto alcun profilo, rapporti con la Comunità della Vallagarina. Pertanto la Comunità della Vallagarina stessa 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 a cose. Ogni operatore deve essere fisicamente idoneo alla specifica mansione lavorativa ed in possesso di un tesserino identificativo di riconoscimento munito di fotografia, generalità e qualifica professionale, appuntato in maniera visibile, nonché utilizzare un abbigliamento adeguato all'esecuzione dei servizi nel rispetto di quanto richiesto dalla normativa vigente.

#### **Art. 8 - Rapporto tra operatori ed utenti**

1. I servizi di cui al presente Capitolato speciale d'appalto si fondano sulla continuità della relazione tra utente e operatore.

2. Nel rapporto con i beneficiari dei servizi, il personale dell'Appaltatore deve svolgere i compiti assegnati con perizia, prudenza e diligenza e adottare un comportamento consono in

considerazione della funzione svolta e della particolare sensibilità delle persone coinvolte. Il personale del soggetto appaltatore dovrà avere un abbigliamento consono alla attività prestata e in linea con la cultura e la sensibilità degli utenti. Dovrà essere assolutamente rispettato il divieto di fumo.

Gli operatori sono tenuti a mantenere un comportamento rispettoso della dignità e della riservatezza dell'utente, a tutelare il segreto professionale, a rispettare quanto concordato con il Servizio sociale territoriale.

3. Il soggetto aggiudicatario si impegna a ridurre al minimo il turnover del personale e a non superare le 3-4 persone per utente.

4. È fatto divieto al personale, come all'Appaltatore, di utilizzare la relazione con l'utenza per interessi e vantaggi personali o per altri, di richiedere o accettare, a qualunque titolo, per sé o per altri, regali o altre utilità in connessione con l'espletamento delle proprie funzioni o compiti affidati in ragione delle attività espletate di cui al presente Capitolato speciale d'appalto.

Nel caso di relazioni parentali o amicali tra l'utente e l'operatore individuato per l'assistenza, il soggetto aggiudicatario dovrà procedere con un immediato cambio di operatore.

5. Qualora il rapporto tra operatore del soggetto aggiudicatario e utente si incrinasse anche per motivi non dovuti all'operatore, su valutazione del servizio sociale della Comunità può essere richiesto il cambio di operatore.

6. Qualora l'operatore del soggetto aggiudicatario assumesse comportamenti non conformi al presente Capitolato, si attiverà la procedura di cui all'articolo 27 del Capitolato - parte amministrativa.

7. Il servizio viene di norma prestato in presenza dell'utente tranne le possibili attività esterne di cui all'articolo 2 punto 2.1. L'operatore del soggetto aggiudicatario non potrà acquisire le chiavi di casa dell'utente; in casi particolari e specifici il soggetto aggiudicatario potrà fare una copia delle chiavi, previo accordo formale con l'utente, conservando le stesse presso una delle sedi del soggetto aggiudicatario.

#### **Art. 9 - Sistema informatico di gestione e modalità di rendicontazione del servizio**

1. L'Appaltatore deve garantire, per l'intera durata del contratto di appalto e a proprie spese, una piena e fattiva collaborazione al processo di implementazione della gestione informatizzata della Comunità, anche attraverso la partecipazione ad apposite riunioni, nonché l'esecuzione di ogni adempimento necessario ad assicurare la compatibilità e l'interazione del proprio sistema applicativo-informatico con quello utilizzato dal Servizio Socio Assistenziale di Comunità per il caricamento delle prestazioni erogate sulla base delle diverse tipologie di attività. A tal fine, la Comunità della Vallagarina potrà richiedere all'Appaltatore, che deve intendersi fin d'ora obbligato al relativo adempimento, di utilizzare un modulo web, un'interfaccia software o l'invio di un file con le caratteristiche specifiche che la Comunità della Vallagarina richiederà, ai fini dell'ottenimento della rendicontazione delle ore e delle prestazioni erogate.

Ogni accesso presso il singolo utente va tracciato telematicamente. I dati possono essere richiesti dalla Comunità in ogni momento.

2. L'attività di rendicontazione dovrà essere completata e trasmessa al Servizio Socio Assistenziale entro il giorno 15 (quindici) del mese successivo cui si riferisce.

Dovrà contenere il riepilogo riassuntivo generale, anche suddiviso per Comune, delle ore di servizio giornaliere e complessive effettuate per ogni singolo utente nel mese precedente, organizzato in ordine alfabetico, con la tipologia delle attività svolte di cui all'articolo 2 punto 2.1, eventuali interventi in compresenza di due operatori.

Si richiede inoltre la rendicontazione dell'orario svolto nel mese da ogni operatore a favore del singolo utente con il seguente tracciato: cognome e nome dell'utente, codice fiscale, residenza, cognome e nome dell'operatore, giorno (lunedì, martedì, ecc.), data (gg/mm/aaaa), ora entrata (hh:mm:ss), ora uscita (hh:mm:ss), totale ore di servizio (hh:mm), prestazioni effettuate (o prestazione prevalente), il PAI assegnato e l'eventuale scostamento. Potranno comunque essere richieste ulteriori schede riepilogative e di dettaglio sull'attività del servizio.

3. L'Appaltatore dovrà disporre di un adeguato sistema automatizzato di rilevazione delle prestazioni e presenze per il quale dovrà essere fornito al Servizio Socio Assistenziale di Comunità accesso in tempo reale in sola consultazione oppure via web service.

4. Relativamente alle attività dell'articolo 2 punto 2.2 – Interventi di rete nella Comunità - si richiede una rendicontazione mensile in forma informatizzata delle ore effettivamente prestate dal Referente tecnico operativo.

#### **Art. 10 – Corrispettivo**

1. Il compenso per l'affidamento del servizio di cui all'articolo 2 punto 2.1 - Aiuto Domiciliare - è quello fissato in sede di aggiudicazione per tutta la durata del contratto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 8 del Capitolato Speciale – parte amministrativa.

L'aggiudicatario presenterà mensilmente al Servizio Socio Assistenziale le distinte comprovanti la data e l'ora dei servizi prestati fronte utente l'elenco giornaliero e cumulativo mensile degli utenti cui sono state erogate le ore di assistenza domiciliare e la relativa fattura. La Comunità della Vallagarina effettuerà le opportune verifiche liquiderà la relativa fattura.

2. Per gli interventi di cui all'articolo 2 punto 2.2 - Interventi di rete nella comunità - la Comunità della Vallagarina riconoscerà un compenso forfettario fissato in sede di aggiudicazione, corrisposto su base mensile.

3. Le prestazioni per i servizi di cui ai precedenti commi 1 e 2 verranno corrisposte dopo l'invio dei vari rendiconti mensili di cui all'art. 9 attestanti l'effettivo svolgimento delle prestazioni e dopo l'emissione di adeguata fattura elettronica completa in tutte le sue parti così come previsto dalla normativa vigente.

#### **Art. 11 Compartecipazione alla spesa**

1. Spetta alla Comunità della Vallagarina la riscossione della quota di compartecipazione alla spesa del servizio di assistenza domiciliare da parte degli utenti secondo quanto previsto dalla normativa provinciale.