



CAPITOLATO
DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

LOTTO 2 – Servizio di Assistenza domiciliare



Società della Salute Pistoiese

PARTE GENERALE

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

Art. 1

Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato si intende:

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

Per “stazione appaltante”, “SA”, “amministrazione”, “Consorzio”, “SDS” o “SDS Pistoiese” o “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

L'appalto di cui al presente Capitolato ha per oggetto il servizio di assistenza domiciliare consistente nell'erogazione di un complesso di interventi e servizi socio-assistenziali a sostegno dell'autonomia di persone anziane fragili o comunque persone non completamente autosufficienti, prese in carico dal servizio sociale professionale.

Art. 3

Durata

L'appalto ha una durata di 48 mesi con inizio presumibile il 1/07/2022 e termine il 30/06/2026.

Art. 4

Modifica del contratto durante il periodo di efficacia

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

- a) in caso di revisione del corrispettivo che potrà avvenire alle seguenti condizioni:
- la richiesta di revisione dovrà pervenire per PEC alla SDS Pistoiese;
 - la revisione del corrispettivo avverrà sulla base di una istruttoria condotta dal responsabile dell'esecuzione del contratto tenuto conto di uno o di entrambi i seguenti parametri:
 - indice ISTAT – FOI superiore al 2%
 - 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 (12 mesi) di validità del presente appalto;

- b) in caso di esercizio dell'opzione 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 di continuità della presa in carico e del progetto personalizzato, per un importo non superiore a € 600.000,00 (IVA esclusa);
- c) nel caso in cui un nuovo contraente sostituisca quello a cui il la SDSP 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 soddisfi i requisiti stabiliti inizialmente nell'avviso di gara e purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto;
- d) nel caso di modifiche non sostanziali ai sensi del comma 1, lett. e) dell'art. 106 del D. Lgs. 50/2016, per importi non superiori a € 150.000,00 (IVA esclusa);
- e) ai sensi dell'art. 106, comma 2, lettere a) e b) del D. Lgs. 50/2016 e ss. mm.;
- f) inoltre, è fatta salva la possibilità di imporre all'appaltatore l'aumento o la diminuzione delle prestazioni contrattuali ai sensi del comma 12, dell'art. 106, D. Lgs. 50/2016.

Società della Salute Pistoiese

Art. 5

Condizioni generali dell'appalto

1. Sono a carico dell'appaltatore, intendendosi remunerati con l'importo orario di aggiudicazione, tutti gli oneri, rischi e le spese relativi alla prestazione oggetto del presente capitolato, comprese le spese di carburante degli automezzi necessari per lo svolgimento del servizio.

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

L'importo orario è comprensivo della programmazione, delle riunioni aziendali e degli incontri con il personale della Società della Salute o del Comune, della stesura delle relazioni e, più in generale, di tutto quanto afferisce al coordinamento.

2. L'appaltatore deve garantire l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme di legge e regolamentari vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato che si ritengono livelli minimi di qualità del servizio.

Art. 6

Personale

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

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

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

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

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

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

Il personale dovrà essere sottoposto a formazione nel corso di vigenza dell'appalto.

L'impresa è obbligata 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.

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 personale di pari qualità professionale.

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

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

E' facoltà della SDS chiedere l'allontanamento dal servizio degli operatori che abbiano violato obblighi di comportamento e/o contrattuali.

Il personale dell'aggiudicatario è tenuto:

- al rispetto della persona, nel suo insieme;
- a comportamenti e atteggiamenti flessibili qualora si presenti un'emergenza;
- al rispetto della puntualità;

Società della Salute Pistoiese

- al rispetto 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;
- ad un contegno decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con gli altri operatori ed in particolare nei riguardi dell'utenza.

Art. 7 Penalità

Nel caso si verificassero inadempimenti relativi a ritardi, deficienze o irregolarità nello svolgimento del servizio, imputabili all'appaltatore che non determinino la risoluzione del contratto, la stazione appaltante valuterà l'applicazione di una penale fino ad un massimo di € 1.000,00.

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

La penalità sarà applicata:

- Per interruzione o riduzione del Servizio senza una giustificata motivazione
- Per il comportamento scorretto degli operatori impiegati nel servizio
- In caso di mancata trasmissione dei report e relazioni relativi alle attività svolte, nonostante il sollecito

Il Responsabile del procedimento, valutate la natura e la gravità dell'inadempimento, le circostanze di fatto e le controdeduzioni eventualmente presentate dall'aggiudicatario, potrà applicare la penalità per intero o in misura ridotta oppure decidere discrezionalmente di non applicarla qualora l'inadempimento sia risultato lieve e comunque non abbia comportato danni né disservizi all'ente.

Art. 8 Divieto di subappalto

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

Art. 9 Risoluzione del contratto per inadempimento

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

Art. 10 Sicurezza del Lavoro

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

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

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

L'Impresa dovrà inoltre fornire al proprio personale i D.P.I. (dispositivi di protezione individuale) necessari per l'espletamento dei servizi appaltati come richiesto dal D. Lgs. n° 81/2008 e dalla normativa prevista dall'emergenza sanitaria da Covid-19.

Art. 11 Controversie – Foro competente

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

Società della Salute Pistoiese

Art. 12 Recesso

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

Art. 13 Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa

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

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

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

Si precisa in proposito che:

- I. la polizza dovrà prevedere i seguenti massimali minimi:
 - ✓ Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): € **5.000.000,00** unico per sinistro;
 - ✓ Resp. Civile verso i Prestatori d'Opera (RCO): € **2.600.000,00** unico per sinistro;
 - ✓ Massimale per sinistro interessante entrambe le garanzie RCT ed RCO: € **5.000.000,00**;
- II. in considerazione della tipologia dei servizi, la polizza dovrà prevedere esplicitamente l'efficacia delle garanzie per i seguenti rischi:
 - ✓ danni ai locali e alle cose trovatesi nell'ambito di esecuzione dei servizi;
 - ✓ danni arrecati a terzi (inclusi i beneficiari) da soci, volontari, collaboratori e/o da altre persone – anche non in rapporto di dipendenza con la Gestione – che partecipino all'attività oggetto del contratto a qualsiasi titolo, inclusa la loro responsabilità personale;

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

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

Copia integrale dei documenti contrattuali di compagnia (condizioni generali complete corredate da eventuali condizioni integrative od aggiuntive) dovrà essere presentata agli uffici prima della stipulazione del contratto.

Art. 14 Fatturazione e pagamento dei corrispettivi

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

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

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

Società della Salute Pistoiese

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, salvo diversi accordi.

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

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

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

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

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

Art. 15

Trattamento dei dati personali

Con la sottoscrizione del contratto, il rappresentante legale del soggetto appaltatore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali e dichiara di aver adempiuto agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del contratto.

L'appaltatore si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto della normativa vigente. In particolare si impegna ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.

L'appaltatore dovendo eseguire attività di trattamento di dati personali, sarà nominato "Responsabile del trattamento dei dati personali" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE; l'appaltatore si impegna ad accettare la designazione a responsabile del trattamento da parte dell'Amministrazione relativamente ai dati personali di cui la stessa è titolare e che potranno essere tratti dall'appaltatore nell'ambito dell'erogazione dei servizi contrattualmente previsti. In tal caso, l'appaltatore si obbliga ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, logica, tecnica e organizzativa idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio.

Nel caso in cui l'appaltatore violi gli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento risponderà integralmente del danno cagionato agli interessati. In tal caso l'Amministrazione potrà applicare le penali e potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

L'appaltatore si impegna ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e riservatezza dei dati personali e a farle osservare ai propri dipendenti e collaboratori, quali persone autorizzate al trattamento dei dati personali.

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.

Ai sensi e per gli effetti dell'art.13, c.1, del D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 e ss. mm. 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;

Società della Salute Pistoiese

- 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 SDS, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, informa i soggetti che intendono concorrere alla procedura di gara che, prendendo parte alla stessa, possono esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali), presentando apposita istanza al Responsabile del trattamento.

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

- f. soggetto attivo del trattamento dati è il Dirigente dell'ente.

Art. 16 Trasparenza

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

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

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

Art. 17 Cessione del credito

E' ammessa la cessione dei crediti maturati dall'appaltatore nei confronti dell'Amministrazione a seguito della regolare e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto nel rispetto dell'art. 106 co. 13 del D. Lgs. 50/2016 e ss. mm. e i. In ogni caso è fatta salva la possibilità per l'Amministrazione di opporre al cessionario tutte le medesime eccezioni opponibili all'appaltatore cedente. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Amministrazione comunale.

Art. 18 Tracciabilità dei flussi finanziari

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., l'appaltatore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari. Ai sensi dell'art. 3 della Legge 13.08.2010 n. 136 e ss. mm., il pagamento a favore dell'aggiudicatario sarà effettuato esclusivamente mediante bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni su c/c dedicato, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche. Lo strumento di pagamento riporterà, in relazione a ciascuna transazione, il codice identificativo di gara (CIG) attribuito dall'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici.

Società della Salute Pistoiese

L'appaltatore dovrà comunicare gli estremi identificativi del conto corrente dedicato entro sette giorni dalla sua accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. L'appaltatore è tenuto a comunicare tempestivamente qualsiasi variazione intervenuta in ordine ai dati identificativi del conto corrente dedicato nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto conto

L'appaltatore si obbliga, ai sensi dell'art. 3, comma 8, della Legge 136/2010, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità, una apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010 e s.m.i.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

L'appaltatore in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG/CUP al cessionario affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati.

Art. 19

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

Esecuzione in via d'urgenza

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

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

Art. 20

Spese contrattuali

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

Il contratto sarà stipulato nella forma della scrittura privata.

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

Art. 21

Rinvio a norme di diritto vigenti

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

PARTE SPECIALE

Art. 22

Obiettivi del servizio

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

- a) garantire il mantenimento della persona in situazione di fragilità nel proprio ambiente di vita;
- b) limitare il ricorso ad inserimenti in strutture residenziali, evitando il peggioramento della condizione psico-fisica;
- c) prevenire fenomeni di emarginazione e di esclusione sociale;
- d) monitorare il benessere della persona e l'appropriatezza degli interventi o servizi attivi;
- e) promuovere la partecipazione degli attori sociali, della rete informale, del terzo settore, valorizzando le forme di sussidiarietà.

Società della Salute Pistoiese

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

Gli interventi devono tenere conto del contesto relazionale e sociale in cui il soggetto è inserito e si svolgono secondo un progetto assistenziale individualizzato predisposto dal Servizio sociale professionale nei limiti delle risorse disponibili e secondo l'apposito regolamento della Società della Salute Pistoiese.

Art. 23

Territorio di espletamento del servizio

I servizi dovranno essere eseguiti nell'intero territorio dei Comuni di Pistoia, Serravalle Pistoiese, Marliana, San Marcello-Piteglio, Abetone-Cutigliano, Sambuca Pistoiese.

Si evidenzia che alcuni comuni sono situati in territorio montano (San Marcello-Piteglio, Abetone-Cutigliano, Sambuca Pistoiese) e che tutti i comuni hanno zone collinari, oltre al centro urbano.

Art. 24

Modalità di accesso e attuazione del Piano di Assistenza Personalizzato

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

Sia in procedura ordinaria che di emergenza/urgenza:

- a) Le prestazioni di assistenza dovranno essere erogate sulla base di uno specifico progetto personalizzato predisposto dal Servizio sociale professionale per ciascuna persona, P.A.P. (Piano di Assistenza Personalizzato), eventualmente in collaborazione con i professionisti impegnati nella rete della cura e/o presa in carico.
- b) l'Assistente Sociale, in base al P.A.P., definisce, per ciascun utente la scheda di attivazione dell'intervento domiciliare, gli interventi da effettuare, gli obiettivi, i tempi di svolgimento (cadenze e orari) e le figure coinvolte

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

L'appaltatore dovrà concorrere alla realizzazione del contenuto del progetto assistenziale individualizzato collaborando in maniera integrata con il servizio sociale e facendo anche da raccordo con la rete di supporto della persona, se necessario. Dovrà inoltre concorrere alla compilazione della Cartella digitalizzata condivisa, che dovrà predisporre, dove dovrà registrare le fasi principali dell'intervento, le osservazioni, le verifiche, il piano di lavoro e quanto ritenuto utile al monitoraggio e alla condivisione del progetto. Tale strumento, a cura dell'appaltatore, dovrà interfacciarsi con il software in uso al servizio sociale professionale, per la condivisione dei soli dati necessari alla presa in carico della persona.

Potrà essere richiesta l'attivazione in urgenza che si potrà verificare per i casi derivanti da segnalazioni del servizio di emergenza/urgenza sociale (SEUSS) o da richieste di attivazioni da parte dell'Agenzia Continuità Ospedale Territorio (ACOT) e comunque per eventuali altri situazioni in cui si renda necessaria un'attivazione tempestiva del servizio. L'impresa aggiudicataria dovrà prevedere dal punto di vista dell'organico e dell'organizzazione la possibilità di recepimento delle segnalazioni urgenti anche in orari non ordinari e poter procedere all'attivazione tempestiva del servizio. Potrà essere richiesto il servizio anche in ambiente Covid positivo.

Art. 25

Descrizione delle prestazioni richieste

Le prestazioni, previste nel P.A.P., dovranno essere erogate nel rispetto dei seguenti principi:

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

Società della Salute Pistoiese

- b) articolazione dei singoli interventi funzionali alle esigenze e ritmi di vita della persona;
- c) integrazione con le attività della rete dei servizi. Le prestazioni di Assistenza Domiciliare si dovranno integrare e collegare in forma coordinata con le altre eventuali prestazioni di parte sanitaria e sociale, erogate alla persona.

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

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

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

Le fasi e le prestazioni del servizio richieste sono le seguenti:

1) Osservazione e valutazione della situazione

Sulla base del P.A.P. iniziale è previsto un periodo di attivazione del servizio di assistenza domiciliare di circa 30 giorni, al termine del quale sarà compilata una sintetica scheda riepilogativa, da predisporre unitamente al committente, contenente osservazioni relative alla condizione globale della persona, della sua rete di supporto e alla valutazione dei bisogni quotidiani.

Tale osservazione, unitamente alla raccolta di ulteriori elementi di conoscenza della situazione, consentirà al servizio sociale professionale di valutare il percorso d'aiuto alla persona, apportando le opportune variazioni al P.A.P. e, se possibile, definendo un progetto con obiettivi a più lungo termine, anche attivando risorse alternative al servizio di assistenza domiciliare.

Obiettivo della fase di osservazione è rilevare e condividere con l'assistente sociale e la persona, le risorse attivabili oltre che i bisogni a medio, breve e lungo periodo in modo da avviare la predisposizione delle azioni o degli atti volti a soddisfarli, considerato che l'assistenza domiciliare non potrà rappresentare una soluzione permanente a esigenze di tipo quotidiano. Sarà compito dell'assistente sociale unitamente alla persona o all'amministratore di sostegno, dove presente, elaborare un progetto assistenziale appropriato alle necessità di lungo termine.

2) Attività di monitoraggio, attivazione delle reti di supporto e incentivazione delle autonomie

Il P.A.P. condiviso con l'assistente sociale e la persona potrà prevedere azioni di medio-lungo periodo per:

- a) il monitoraggio del benessere complessivo;
- b) il coinvolgimento, l'ampliamento e la cura delle reti di supporto formali e informali;
- c) la verifica periodica della rispondenza al bisogno attuale dei servizi attivati per la persona;
- d) lo stimolo alla socializzazione, alla vita di relazione anche in collaborazione con le strutture e/o risorse del territorio attraverso il coinvolgimento delle reti di prossimità e parentali nonché attraverso il consolidamento e/o attivazione di rapporti con strutture ricreative, culturali, associative del territorio.

3) Prestazioni di cura della persona e dell'ambiente di vita

Potranno essere previste nel P.A.P. prestazioni di medio-breve periodo, relative alla cura della persona e dell'ambiente domestico, come da regolamento della Società della Salute (Regolamento delle prestazioni sociali e socio-sanitarie per la domiciliarità in favore della popolazione in condizione di non autosufficienza e limitata autonomia). In particolare, nella fase di osservazione o comunque in attesa della realizzazione di un progetto a lungo termine a favore della persona, o in situazioni di bisogno di durata limitata (ad es. convalescenza, attesa della nomina di una AdS, ecc.), oppure di urgenza, si

Società della Salute Pistoiese

prevede l'attivazione di prestazioni a sostegno della persona, riassumibili a titolo esemplificativo e non esaustivo nelle seguenti:

- a) Aiuto e supporto negli interventi di igiene personale;
- b) Aiuto nella preparazione dei pasti;
- c) Lavaggio indumenti;
- e) Aiuto per il rigoverno della casa;
- f) Effettuazione commissioni tra cui spesa per farmaci o alimenti, senza l'uso di mezzi di trasporto;
- g) Accompagnamento (senza mezzi di trasporto) e supporto nell'espletamento di pratiche burocratiche: es: elaborazione pratica ISEE, pagamento bollette, appuntamento per visite mediche;

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

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

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

Art. 26

Coordinamento del servizio

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

Il costo del coordinamento è compreso nell'importo orario dell'operatore domiciliare, non è previsto il pagamento di una voce di costo a sé stante corrispondente al lavoro del coordinatore e quindi, l'appaltatore dovrà calcolare e comprendere questa voce all'interno del corrispettivo orario.

In particolare il coordinatore deve assicurare:

- coordinamento degli aspetti tecnico-organizzativi ed operativi del servizio, nonché raccordo con i livelli operativi dei Comuni e con altre istituzioni coinvolte nei progetti assistenziali (amministratore di sostegno, autorità giudiziaria, altre figure professionali) con i quali concorderà incontri di verifica sull'andamento del servizio;
- incontro di verifica sui casi attivi con l'assistente sociale di riferimento e il personale dell'ente, almeno una volta ogni 60 giorni;
- gestione e controllo del personale (programmazione settimanale attività degli operatori, sostituzioni, controllo schede di servizio, ecc..) garantendo la flessibilità operativa sulla base delle esigenze degli utenti;
- raccordo per la gestione amministrativa e contabile (fatturazione);
- comunicazione tempestiva agli utenti delle variazioni del servizio;
- monitoraggio costante dei servizi erogati, finalizzato anche alla rilevazione delle criticità e dei bisogni degli utenti e attivazione di interventi per la loro risoluzione;
- la reperibilità dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 tramite un numero di cellulare.

Art. 27

Modalità tecnico-organizzative per l'esecuzione del servizio

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

Gli interventi, in quanto parte di un più organico progetto assistenziale individuale predisposto dall'assistente sociale, eventualmente anche in equipe con altri soggetti coinvolti, vengono comunicati all'aggiudicatario che individua gli operatori cui assegnarli e si impegna ad eseguirli attenendosi al progetto predisposto.

Ogni intervento deve essere attivato entro cinque giorni (festivi inclusi) dal ricevimento della richiesta.

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

In caso di sciopero, l'aggiudicatario dovrà garantire comunque i servizi minimi essenziali, di norma i servizi prestati anche nei giorni festivi.

Società della Salute Pistoiese

Art. 28

Accreditamento

Il servizio oggetto del presente capitolato dovrà essere accreditato 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 entro 60 giorni dalla stipulazione del contratto e l’accreditamento dovrà essere mantenuto durante l’intera durata contrattuale.

Art. 29

Erogazione delle prestazioni

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

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

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

Art. 30

Sistema di rilevazione presenze del personale

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

Art. 31

Attività di indirizzo e controllo – Direttore dell’esecuzione

L’Amministrazione, nel corso dell’esecuzione contrattuale, svolgerà le seguenti attività:

- a) attività di indirizzo dei servizi oggetto di appalto in funzione, anche, del coordinamento e integrazione degli stessi con altri interventi sociali, socio-assistenziali e socio-sanitari
- b) verifica e controllo della regolare esecuzione del contratto sotto il profilo qualitativo, tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni contrattuali.

L’amministrazione nominerà un direttore dell’esecuzione del contratto (DEC).

Il DEC svolge il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell’esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante. In particolare valuta i seguenti profili:

- a) La qualità del servizio, intesa come conformità a tutti gli standard qualitativi richiesti dal contratto o nel capitolato e eventualmente alle condizioni migliorative contenute nell’offerta;
- b) L’adeguatezza delle prestazioni o il raggiungimento degli obiettivi;
- c) Il rispetto dei tempi;
- d) L’adeguatezza della reportistica sulle prestazioni e le attività svolte;
- e) La soddisfazione dell’utente finale;
- f) Il rispetto da parte dell’esecutore degli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro (rispetto dei CCNL)

Le attività di controllo e verifica delle prestazioni potranno essere svolte anche da personale dei Comuni facenti parte del consorzio SDS, ciascuno per le prestazioni eseguite a favore di propri residenti.