

CAPITOLATO PER L'ISTITUZIONE DELL'ALBO DEI SOGGETTI ACCREDITATI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E TUTELARE**1) PREMESSA**

Ai fini dell'affidamento del servizio di Assistenza Domiciliare e tutelare (di seguito denominato S.A.D.) è stato stabilito dall'Amministrazione Comunale di Usellus, di proseguire con il sistema di accreditamento del servizio medesimo, mediante l'istituzione, per il periodo 1 maggio 2018 - 30 aprile 2020, di un albo di soggetti accreditati in cui sono iscritti, a seguito di procedura ad evidenza pubblica, i fornitori.

Il sistema dell'accREDITAMENTO potrà riguardare anche i piani personalizzati Legge 162/98 ed eventuali altri progetti, rientranti nell'area della Non Autosufficienza per i quali nuovi utenti, nel corso dell'anno potrebbero richiedere, per progetti futuri, la gestione diretta (es. Ritornare a Casa).

2) PRINCIPI E FINALITÀ

Il S.A.D. si rivolge a cittadini residenti nel Comune di Usellus e consiste nell'insieme degli interventi diretti a persone parzialmente autosufficienti e/o non autosufficienti, che non sono in grado, anche temporaneamente, di garantire il soddisfacimento delle esigenze personali e domestiche al fine di salvaguardare l'autonomia della persona e la permanenza nel proprio nucleo familiare e nell'abituale residenza.

Consiste in un complesso di prestazioni di natura socio/assistenziale a favore di anziani, minori, portatori di handicap e in genere di nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio, da rendere di norma presso il domicilio dell'utente o in altro luogo indicato dall'Amministrazione comunale.

E', dunque, rivolto alle famiglie al cui interno vi è un membro in condizioni di dipendenza e alle persone sole in condizioni di autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età, alla malattia, a condizioni sociali difficili.

Il Servizio deve integrare le attività della persona assistita e/o dei familiari e non deve mai porsi nell'ottica della "sostituzione".

3) DESTINATARI

Sono destinatari del S.A.D. i cittadini residenti nel territorio comunale, in particolare:

- gli anziani;
- i soggetti totalmente o parzialmente non autosufficienti (non vedenti, non udenti, disabili psichici, insufficienti e sofferenti mentali, etc) permanentemente o temporaneamente;
- le persone o le famiglie che vivono in situazione di grave marginalità e isolamento sociale.

In ogni caso il servizio viene assicurato prioritariamente alle situazioni caratterizzate dalla gravità delle problematiche espresse da minori e adulti con handicap, adulti con problemi psichiatrici, malati terminali anziani e non, traumatizzati e anziani dipendenti dal contesto familiare e/o parentale allargato.

Il servizio viene concesso ed erogato previa valutazione del servizio sociale professionale.

Le presenti disposizioni si applicano anche nei casi in cui il Servizio di Assistenza Domiciliare debba essere garantito in forza di progetti specifici quali "Ritornare a casa" - "Piani personalizzati L. 162/98".

4) DURATA

La durata del sistema di accreditamento viene stabilito in mesi ventiquattro, prorogabili per altri dodici sussistendo le condizioni di legge.

Nel caso in cui dovesse verificarsi il trasferimento della gestione del servizio al PLUS del Distretto Socio-Sanitario di Ales -Terralba o all'Unione dei Comuni "Alta Marmilla", il periodo di accreditamento si intenderà risolto automaticamente anche prima della scadenza, previa comunicazione da parte del committente e senza che nulla sia dovuto a titolo di indennizzo.

5) CAUSE DI SOSPENSIONE DALL'ALBO

L'iscrizione all'Albo comporta la conoscenza e l'accettazione di tutte le regole, patti e condizioni indicati nel Bando di accreditamento e in tutti i suoi allegati.

Il fornitore accreditato può essere sospeso dall'albo nel caso di comportamento scorretto accertato nei confronti dell'utenza.

Nel suddetto periodo il fornitore non può prendere in carico nuovi casi e ha il dovere di garantire la prosecuzione dell'assistenza, come prevista dal Piano Assistenziale Individualizzato alle persone già in carico al momento della sospensione fino a nuova scelta del fornitore.

6) CAUSE DI CANCELLAZIONE DALL'ALBO

Il fornitore accreditato può essere cancellato dall'Albo nei seguenti casi:

- gravi inosservanze delle norme legislative, regolamentari e deontologiche;
- accertate irregolarità nei rapporti di lavoro con il personale impiegato;
- cessazione dell'attività dovuta a cause di forza maggiore, provvedimenti autoritativi o per altre cause;
- mancato rispetto degli adempimenti previsti nella procedura di accreditamento;
- gravi o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali, tali da compromettere le regolarità del servizio stesso, non eliminate a seguito di diffide formali da parte del Comune di Usellus;
- rinuncia all'accREDITAMENTO da parte dello stesso fornitore, comunicata con preavviso di almeno 30 giorni al Comune di Usellus, e ai cittadini-utenti, al fine di permettere agli stessi la scelta di un nuovo fornitore;
- inadempienze reiterate, per le quali sia già stato adottato il provvedimento di sospensione di cui all'articolo precedente;
- impiego di personale non idoneo o insufficiente a garantire gli standard di qualità richiesti;
- perdita dei requisiti, generali o specifici, necessari per l'accREDITAMENTO;
- il raggiungimento di un numero pari a 3 penalità di cui al presente capitolato indipendentemente dal valore delle stesse.

Il fornitore si impegna a comunicare la propria cancellazione dall'Albo agli utenti destinatari del servizio, garantendo comunque la fornitura degli interventi per il periodo di tempo necessario alla scelta di un altro fornitore.

7) PROCEDIMENTO DI SOSPENSIONE E CANCELLAZIONE DALL'ALBO

Il Comune di Usellus, qualora ritenga di essere in presenza di una delle fattispecie di comportamento non conforme, accertata la sussistenza, provvede ad una contestazione formale al soggetto interessato. Eventuali opposizioni o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto la contestazione, devono pervenire al Comune di Usellus via PEC - con indicata la dicitura: "Albo dei soggetti accreditati nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare e tut. - opposizioni/giustificazioni", entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di contestazione.

Esaminata la contestazione, il ricorso o la giustificazione, il Comune esprime un parere definitivo in un verbale che viene approvato con atto del responsabile del Servizio sociale.

Il responsabile del Servizio provvede inoltre a sospendere o a cancellare dall'Albo il fornitore che sia risultato inadempiente e alla pubblicazione all'Albo pretorio on-line.

8) MONITORAGGIO E VERIFICHE

Nell'ambito della Carta dei Servizi, il fornitore dovrà evidenziare quali azioni intraprenderà per mantenere alto il rispetto degli standard del servizio .

Il fornitore dovrà obbligatoriamente verificare l'andamento del servizio ogni tre mesi, e comunicare i relativi esiti al Comune.

9) MONTE ORE PRESUNTO

Al momento dell'espletamento della procedura, il numero degli utenti in carico al S.A.D. è pari a n. 8, per un totale di presunte n. 1700 ore annue.

Tale monte ore è puramente indicativo e potrà subire variazioni , sulla base delle richieste e delle esigenze degli utenti interessati.

10) MODALITÀ DI AMMISSIONE AL SERVIZIO

L'ammissione al servizio, le dimissioni, le eventuali sospensioni temporanee o modifiche, di entrambi i servizi, sono valutate dall'Ufficio Servizio Sociale ed autorizzate dal medesimo, tramite l'assegnazione all'utente di apposito voucher/buono.

L'Ufficio Servizio Sociale per ogni singolo utente ed in collaborazione con l'operatore che espletterà il servizio, stenderà un programma d'intervento individualizzato con l'indicazione della durata, del piano orario e dei contenuti dell'intervento; le prestazioni saranno rilevate mediante compilazione da parte degli operatori, di una scheda contenente la data e l'orario degli interventi effettuati, la quale, controfirmata dall'utente, dovrà essere consegnata all'Ufficio Servizio Sociale del Comune.

11) PRESTAZIONI

Il servizio di "Assistenza Domiciliare e tutelare" dovrà offrire le seguenti prestazioni, interventi, attività :

1 - AIUTARE LA PERSONA NELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE FAVORENDO L'AUTOSUFFICIENZA E L'AUTONOMIA

- 1.1 aiutare la persona nella cura di sé stessa (pulizia personale, vestizione, accesso al bagno, mobilitazione);
- 1.2 aiutare la persona nell'assunzione dei pasti,
- 1.3. aiutare la persona nella deambulazione, e nel corretto uso di accorgimenti e ausili per l'autonomia;
- 1.4 prestare aiuto nel riordino del letto, della stanza e dell'alloggio;
- 1.5 curare il cambio e il lavaggio della biancheria personale e della casa;
- 1.6 aiutare la persona nella preparazione dei pasti;
- 1.7 accompagnare la persona, nel caso in cui i familiari dell'utente siano impossibilitati, ad eventuali visite mediche, per disbrigo di pratiche, per le spese necessarie all'utente e per tutte le altre necessità che si potrebbero verificare nel corso dello svolgimento del servizio.
- 1.8 stimolare e sostenere la persona sul piano del rapporto umano, amicale;
- 1.9 coinvolgere e coordinare le risorse del mondo vitale della persona a livello domiciliare;
- 1.10 svolgere attività di monitoraggio, controllo e supervisione della persona anziana che vive sola e/o in difficoltà;

2. - FORNIRE ALLA PERSONA ASSISTENZA IGIENICO-SANITARIA;

- 2.1 offrire prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, compresi bagno con lavaggio capelli, manicure e pedicure;
- 2.2 mobilitare la persona costretta a letto;
- 2.3 fornire informazioni al personale sanitario sulle condizioni di salute dell'utente;

3. - CURARE LE CONDIZIONI IGIENICHE ED IL GOVERNO DELL'AMBIENTE (ALLOGGIO PRIVATO, SPAZI COLLETTIVI);

- 3.1 riordinare il letto e la stanza;
- 3.2 effettuare interventi di pulizia ordinaria dell'alloggio con particolare riguardo ai servizi igienici, alla stanza da letto e alla cucina;
- 3.3. effettuare interventi di pulizia straordinaria dell'alloggio (pulizia vetri; pulizia lampadari; pulizia e riordino di armadi e dispense ecc..) solo nel caso in cui l'utente non possa usufruire di altre risorse parentali/e non presenti nel territorio che vi possano provvedere direttamente o indirettamente. Tali interventi, tuttavia, dovranno essere effettuati sporadicamente.

4. - COLLABORARE NELLE PRESTAZIONI DI SEGRETARIATO SOCIALE E DI EDUCAZIONE SANITARIA

- 4.1 fornire informazioni agli utenti ed alle loro famiglie sui loro diritti, sui servizi a disposizione, sulle pratiche necessarie per ottenerli ecc.;
- 4.2 fornire informazioni agli utenti ed alle loro famiglie su aspetti di educazione sanitaria.

5. - ATTUARE INTERVENTI VOLTI A FAVORIRE LA VITA DI RELAZIONE DELLA PERSONA IN UN'OTTICA DI SERVIZIO SOCIALE DI RETE

- 5.1 coinvolgere parenti, vicini, volontari;
- 5.2 rapportarsi con le strutture socio-ricreative e culturali del territorio;
- 5.3 partecipare agli interventi di socializzazione e/o di recupero che impegnano l'utente.

6. - PRESTAZIONI PER LA COLLABORAZIONE CON L'UFFICIO SERVIZI SOCIALI

- 6.1 registrazione delle prestazioni effettuate presso l'utente;
- 6.2 osservazioni scritte sull'andamento del servizio, con scadenza trimestrale ;
- 6.3 segnalazione di problemi che comportano interventi e programmi esterni;
- 6.4 collaborazione nell'organizzazione relativa agli utenti per i quali il Comune sia stato individuato Amministratore di sostegno;

7. - PRESTAZIONI INTERAGENTI CON L'AREA SANITARIA

- 7.1 Concorrere agli interventi riabilitativi nell'area della psichiatria, disagio relazionale, handicap, che comportino attività di semplice attuazione non legate a situazioni di rischio specifico e che siano valutate essenziali all'attuazione di un programma di recupero;
- 7.2 Assicurare le prestazioni e l'assistenza necessaria in caso di ricovero ospedaliero dell'utente, in caso di day -hospital anche presso la struttura sanitaria, ove quest'ultimo non abbia risorse familiari adeguate.

12) PRIORITA'

Si darà priorità ai casi che necessitino di aiuto e sostegno nell'igiene e cura della persona e in tutte quelle situazioni in cui sia necessario il sostegno al care-giver. Il Servizio non potrà consistere unicamente in un servizio di pulizia degli ambienti. Tali prestazioni, potranno essere collocate solamente all'interno di un piano più generale, e in situazioni di impellente pregiudizio per l'utente.

Le prestazioni sopra indicate, dovranno essere espletate secondo le indicazioni dell'Assistente Sociale; la ditta dovrà inoltre costantemente collaborare con altri soggetti presenti sul territorio che concorrono al

raggiungimento degli stessi obiettivi. Il S.A.D. deve essere garantito nel territorio comunale nella fascia oraria dalle 7:00 alle 21:00 per tutta la settimana, inclusi la domenica e i festivi. Il servizio potrà garantirsi, su richiesta e in caso eccezionale, anche durante l'orario notturno.

L'organizzazione dei turni, anche durante i congedi ordinari e straordinari, sarà a carico della ditta che dovrà in ogni caso garantire all'utente le prestazioni stabilite e comunicare al Servizio Sociale il calendario dei turni. Gli operatori provvederanno a raggiungere il domicilio degli utenti con mezzi propri o messi a disposizione dalla ditta fornitrice.

13) PERSONALE

Il personale impiegato dovrà essere in possesso del titolo professionale richiesto. Il fornitore dovrà sempre informare il Comune delle eventuali dimissioni del proprio personale, di norma con 30 giorni di anticipo, sulla data di cessazione del servizio.

Sono previste le seguenti figure professionali:

- Operatore socio-sanitario (OSS);

Il fornitore si obbliga a garantire che il proprio personale mantenga, durante il servizio ed in ogni situazione, un comportamento deontologicamente corretto e comunque un contegno dignitoso e rispettoso nei confronti degli utenti. Si obbliga inoltre, al rispetto del codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Usellus approvato con atto di Giunta Comunale n. 115 del 16.12.2013 e scaricabile dal sito istituzionale comunale. Inoltre, la fornitrice dovrà garantire che il personale impiegato è in regola con quanto disposto dall'art. 2 del d.lgs. n. 39/2014.

14) SEGRETO PROFESSIONALE, TUTELA DELLA PRIVACY

Il personale impiegato dalla ditta fornitrice è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy in osservanza del D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) oltre alle regole stabilite dalla deontologia professionale.

Il Fornitore dovrà sempre garantire la tutela dei dati sensibili, la nomina del Responsabile del trattamento dati e la formazione del proprio personale affinché svolga le proprie competenze nel rispetto della normativa del Codice della Privacy, con particolare attenzione alle modalità di custodia e conservazione dei dati trattati.

Il Fornitore si impegna a non utilizzare in alcun caso le notizie e le informazioni di cui i suoi operatori siano venuti in possesso nell'ambito dell'attività prestata, salvo ipotesi che configurino illecito o denunciino un contrasto con quanto pattuito con l'Amministrazione.

15) CONTINUITA' E QUALITA' DEI SERVIZI

Il Fornitore dovrà garantire la continuità e la qualità dei servizi assicurando tempestivamente le sostituzioni dei propri dipendenti assenti per ferie, malattie, permessi o altre cause, garantendo, altresì, gli standard stabiliti nel presente capitolato, nel bando e in ogni altro documento allegato. A tale scopo, dovrà essere sempre dotato di un'organizzazione idonea.

Il Fornitore dovrà comunicare i nominativi di tutti i dipendenti assegnati all'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto e garantire, nel limite della propria disponibilità di personale dipendente, per tutta la durata del contratto, il medesimo personale assegnato ad inizio contratto, limitando i casi di utilizzo di turn-over, salvo cause di forza maggiore.

L'idoneità del personale messo a disposizione potrà essere sottoposto a verifica dall'Assistente Sociale, che si riserva di controllare in qualsiasi momento il puntuale e regolare svolgimento dei servizi con ampie facoltà di controllo e di accertamento sulla sussistenza dei requisiti richiesti per il servizio appaltato.

Il processo di selezione del personale ed ogni responsabilità in merito alla corretta attivazione delle procedure relative al reperimento dello stesso, resta in capo al Fornitore.

Il Comune si riserva di segnalare eventuali inadeguatezze del personale operante in rapporto alle funzioni indicate. Nel caso in cui non risultasse possibile ovviare a dette inadeguatezze, il Comune si riserva di richiedere al Fornitore la sostituzione dell'unità di personale in discorso con altra unità rispondente alle caratteristiche programmate. Il fornitore si impegna a provvedere alla sostituzione entro il termine di cinque giorni dalla richiesta. L'inosservanza di tale termine costituisce inadempimento contrattuale.

16) DOTAZIONE STRUMENTALE

La ditta fornitrice dovrà dotare il personale destinato al S.A.D. di:

Camice, calzature e attrezzature conformi alla normativa sulla sicurezza sul lavoro;

Guanti sterili monouso idonei al trattamento della persona e dei prodotti alimentari e medicinali;

Tesserino di riconoscimento con fotografia - lo stesso dovrà contenere la scritta "Comune di Usellus - Servizio di Assistenza Domiciliare e tutelare" ed indicare le generalità del lavoratore e il datore di lavoro.

Le spese relative al presente articolo sono a completo carico dell'aggiudicatario.

17) COPERTURA ASSICURATIVA

La gestione del servizio oggetto del presente appalto viene effettuato dal fornitore in proprio nome, per proprio conto ed a proprio rischio in qualità di titolare dell'attività a tutti gli effetti di legge.

La fornitrice si intende espressamente obbligata a tenere, comunque, sollevata ed indenne l'Amministrazione Comunale da qualsivoglia danno, diretto ed indiretto, causato ai propri dipendenti od a proprie attrezzature derivanti da comportamenti di terzi, nonché da danni di qualsiasi natura che possano derivare per fatto doloso o colposo a persone o a cose dall'attività del proprio personale e dagli utenti affidati, in relazione ai servizi oggetto dell'appalto.

L'amministrazione rimane pertanto esentata da ogni azione, giudiziale o stragiudiziale, da chiunque instaurata.

La fornitrice dovrà provvedere, a sua cura e spese, a stipulare una specifica polizza assicurativa di responsabilità civile, con un massimale di almeno 1.500.000,00, per l'intera durata del contratto, per la copertura degli eventuali danni a persone o cose che si potrebbero verificare nell'espletamento delle prestazioni oggetto del contratto, nei confronti degli operatori, dei dipendenti, degli utenti o di terzi, anche per fatto imputabile agli operatori, ai dipendenti, agli utenti o a terzi.

Copia della polizza dovrà essere consegnata, all'atto dell'attivazione del servizio, all'Ufficio servizi sociali.

Tutti gli obblighi assicurativi antinfortunistici, assistenziali, previdenziali e quant'altro previsto dalla normativa vigente, sono a carico del fornitore, il quale ne è il solo responsabile, con esclusione del diritto di rivalsa.

18) RISPETTO DELLE NORMATIVE VIGENTI

Il fornitore deve attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, occupati nelle mansioni costituenti oggetto del presente Capitolato, le condizioni normative e retributive previste dai contratti collettivi di lavoro nazionali e locali.

Deve inoltre attuare l'osservanza di tutte le norme, leggi e decreti relativi alla prevenzione e protezione dei rischi lavorativi, coordinando, quando necessario, le proprie misure preventive tecniche, organizzative, procedurali, con quelle poste in atto dal Committente (ad es.: D.P.R. 547/1955, D.P.R. 303/1956, D.lgt. 277/1991, D.Lgs.vo 81/2008 nonché le direttive macchine 89/392/CEE e 91/368/CEE).

Deve inoltre attuare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e decreti relativi all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, alla tubercolosi ed altre malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela materiale dei lavoratori.

Il fornitore deve, in ogni momento, a semplice richiesta del Comune, dimostrare di avere provveduto a quanto sopra.

19) CONTROVERSIE

Le controversie che dovessero sorgere tra la ditta fornitrice e il Comune circa l'interpretazione e la corretta esecuzione delle norme contrattuali, saranno deferite all'autorità giudiziaria ordinaria, il foro competente sarà quello di Oristano.

20) TUTELA DEI PRINCIPI DI RISERVATEZZA E DISPOSIZIONI FINALI

Nella procedura di accreditamento saranno rispettati i principi di riservatezza delle informazioni fornite, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, compatibilmente con le funzioni istituzionali, le disposizioni di legge e regolamentari concernenti i pubblici appalti e le disposizioni riguardanti il diritto di accesso ai documenti ed alle informazioni. Per quanto non previsto nel presente capitolato, e a completamento delle disposizioni in esso contenute, si rinvia alla vigente normativa.

21) FACOLTÀ DI CONTROLLO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.

Sono riconosciute al Comune ampie facoltà di controllo e indirizzo in merito:

all'adempimento puntuale e preciso dei programmi di lavoro;

al rispetto delle norme contrattuali e contributive nei confronti dei dipendenti del concorrente.

Il fornitore si obbliga a fornire al Comune, quando lo richieda, la documentazione atta a verificare l'adempimento del contratto.

22) INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza Domiciliare e tutelare è ad ogni effetto da considerarsi di pubblico interesse, come tale, non potrà essere sospeso o abbandonato. In caso di sospensione o abbandono, anche parziale, del servizio eccettuati i casi di comprovata forza maggiore, l'Amministrazione potrà senz'altro sostituirsi per l'esecuzione d'ufficio a danno e spese dell'inadempiente, oltre ad applicare le previste penalità.

Le interruzioni totali del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del

controllo, rispettivamente, del concorrente come del Comune, che gli stessi non possano evitare con l'esercizio della normale diligenza.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
f.to FELICE ATZORI