



Capitolato speciale per il servizio di assistenza domiciliare dell'Area Pratese

- Art. 1) - Oggetto del contratto**
- Art. 2) - Finalità del servizio**
- Art. 3) - Tipologia e declaratoria delle prestazioni**
- Art. 4) - Progetto di gestione**
- Art. 5) - Modalità di attivazione del servizio**
- Art. 6) - Modalità di svolgimento delle prestazioni**
- Art. 7) - Compiti dell'amministrazione appaltante, monitoraggio e verifica dei progetti**
- Art. 8) - Sospensioni e cessazioni del servizio**
- Art. 9) - Personale impiegato**
- Art. 10) - Materiali e mezzi**
- Art. 11) - Sede operativa e coordinamento**
- Art. 12) - Registrazione degli interventi di assistenza domiciliare**
- Art. 13) - Responsabilità e obbligo di assicurazione**
- Art. 14) – Divieto di cessione del contratto. Subcontratti**
- Art. 15) - Corrispettivo e revisione dei prezzi**
- Art. 16) - Adempimenti preliminari e modalità di pagamento**
- Art. 17) - Assoggettamenti fiscali e contrattuali**
- Art. 18) - Periodo di prova**
- Art. 19) - Controversie**

Articolo 1 - Oggetto del contratto

1. L'appalto ha per oggetto l'affidamento dei servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale, gestiti in forma indiretta dalla Società della Salute Area Pratese ai sensi della L.R. 24/2/2005 n. 40 e ss.mm.ii., per la cura della persona e dell'ambiente di vita rivolta ad anziani non autosufficienti o a rischio di perdita dell'autonomia, a persone disabili, ad adulti e minori con carenti risorse personali o della rete familiare presenti nella Zona Distretto Pratese e comunque rientranti nei casi previsti ai sensi dell'art. 5 L.R. n. 24/02/2005 n. 41.

2. Il servizio viene affidato, per conto della Società della Salute, dal Comune di Prato in qualità di Ente capofila della gestione associata dei servizi socio assistenziali e deve essere espletato nell'ambito del territorio dei Comuni di Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano e Vernio.

3. Il servizio menzionato rientra tra i servizi di cui all'art. 140 del d. lgs. 18/4/2016 n. 50 ed è individuato al CPV 85312400-3.

4. Il servizio oggetto del presente appalto, segnatamente quello di seguito meglio descritto all'art. 3, alla lettera a) "assistenza domiciliare", è soggetto ad accreditamento istituzionale ai sensi dell'art. 2 della L.R. Toscana n. 82 del 28/12/2009 e ss.mm.ii. "*Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato*".

Il Fornitore deve pertanto, ai fini della stipula del contratto e comunque prima dell'avvio dell'attività, aver conseguito il citato accreditamento predisponendo tutta la documentazione e rendendo le specifiche dichiarazioni sostitutive attestanti il possesso dei requisiti richiesti dal Regolamento di attuazione approvato con D.P.G.R. 03/03/2010 n. 29/R, relativi ad aspetti organizzativi, gestionali, assistenziali, di partecipazione e di qualità facenti capo all'appaltatore dei servizi in parola. In corso di esecuzione il Fornitore deve altresì provvedere alla verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti sulla base degli indicatori definiti dal Regolamento, secondo quanto specificato dall'art. 5 del Regolamento medesimo.

In caso di Consorzio o di R.T.I. tale requisito deve essere conseguito da parte di ciascun soggetto aderente al Consorzio o al R.T.I. coinvolto nell'esecuzione del servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale.

La validità dell'accordo quadro è stabilita, secondo quanto previsto nello schema di accordo quadro, in 48 mesi complessivi. La decorrenza del periodo di validità dalla stipula del contratto o dall'affidamento della prima prestazione, se precedente.

Articolo 2 - Finalità del servizio

1. L'assistenza domiciliare si configura come un sistema di prestazioni di cura della persona e del suo ambiente di vita programmate e personalizzate sulle necessità dell'utente, da svolgersi prevalentemente presso il suo normale domicilio o la sua dimora abituale, in attuazione del Piano Operativo Assistenziale (POA) elaborato dal Servizio Sociale Professionale.

2. Il servizio di assistenza domiciliare si caratterizza come attività fondamentale dell'assistenza territoriale, di integrazione e supporto alle persone e alle famiglie ed è finalizzato a:

- salvaguardare il nucleo familiare ed il singolo nei periodi di particolare bisogno, ridurre gli stati di cronicizzazione, di dipendenza assistenziale, nonché favorire il ripristino di ruoli sociali significativi;
- promuovere e mantenere l'autonomia personale e le relazioni sociali, garantendo la migliore qualità di vita possibile;
- integrare le funzioni di cura della rete familiare relative all'autonomia personale e di vita quotidiana;
- sostenere a domicilio la persona con limitata autonomia per la soddisfazione di bisogni primari;
- prevenire e/o ritardare istituzionalizzazioni precoci ricorrenti o definitive;
- fornire sostegno alla persona che si prende cura in modo continuativo dell'assistenza a soggetti con gravi problematiche sociosanitarie e di lungo-assistenza;
- favorire la continuità assistenziale anche integrandosi con progetti di supporto al rientro a domicilio.

Articolo 3 - Tipologia e declaratoria delle prestazioni

a) Assistenza domiciliare

1. Le prestazioni di assistenza domiciliare sono aggregate nelle due tipologie generali di attività di assistenza diretta alla persona e di assistenza generica come dettagliato nella tabella declaratoria delle prestazioni. Le prestazioni afferenti alle due tipologie possono essere contemporaneamente presenti e necessarie in relazione ai singoli progetti personalizzati.

2. Il Fornitore deve non solo eseguire in modo tecnicamente corretto la sequenza degli interventi assistenziali previsti dai Piani Operativi Assistenziali (di seguito, "POA"), ma anche osservare, rilevare, monitorare i bisogni, le esigenze e i cambiamenti dell'utente, ai fini della conferma o modifica dei POA.

3. Per ogni intervento vengono date le indicazioni, cui il Fornitore deve attenersi, relative a:

- un tempo medio previsto, indispensabile affinché l'intervento stesso sia effettuato correttamente in merito agli aspetti tecnico-professionali, ivi compresa un'adeguata valorizzazione degli aspetti relazionali;
- il numero degli operatori ritenuto adeguato per affrontare l'intervento in sicurezza per l'utente e per lo stesso operatore, in riferimento al grado di autonomia dell'utente, alla capacità di collaborazione con l'operatore, alla presenza attiva di familiari o personale a pagamento. Questi elementi determinano se il livello della prestazione è semplice o complesso;
- la fascia oraria prevista per l'esecuzione degli interventi, fatte salve richieste specifiche da parte dell'utente.

4. Le attività di assistenza devono essere caratterizzate dalle seguenti azioni comuni:

- aiutare la persona nelle sue esigenze quotidiane, avendo riguardo alle sue peculiarità psichiche e fisiche ed osservando in ogni caso i principi autodeterminazione e di stimolo alla massima autonomia;
- informare e coinvolgere la persona, verbalizzando l'intervento che si andrà a fare e stimolando la sua collaborazione nel rispetto delle capacità ed autonomie residue;
- informarsi sulle condizioni della persona direttamente e/o con il familiare;
- aver cura di predisporre l'ambiente, il materiale e gli ausili necessari per l'intervento;
- garantire il rispetto della riservatezza della persona;
- fornire informazioni e suggerimenti in merito alle attività assistenziali e agli interventi svolti;
- garantire modalità di riconoscimento dell'operatore nell'accesso all'abitazione;
- osservare la persona nel suo ambiente di vita e raccogliere gli elementi utili alla verifica con gli operatori di riferimento.

Tabella esplicativa declaratoria delle prestazioni

	Cura della persona e rapporti con l'esterno	Legenda
1.	Alzata semplice e complessa	L'attività comprende: igiene della persona, vestizione e cambio al bisogno della biancheria, riordino camera e bagno, rifacimento del letto, postura e mobilizzazione anche associata all'uso di ausili e protesi.
2.	Rimessa a letto semplice e complessa	L'attività comprende: igiene della persona, vestizione, rimessa a letto riordino materiale usato, riordino camera e bagno.
3.	Bagno semplice/complesso	L'attività comprende: la vestizione della persona, la preparazione ed il riordino degli strumenti utilizzati e dell'ambiente.
4.	Igiene personale	L'attività comprende: igiene a letto/in bagno (compresa igiene dei capelli, piedi, mani), vestizione, riordino strumenti utilizzati, riordino ambiente stimolando la persona all'autonomia.
5.	Preparazione, aiuto e somministrazione pasto	L'attività comprende anche il riordino della cucina e delle stoviglie.
6.	Sorveglianza delle condizioni personali ed abitative	L'attività è volta ad un monitoraggio circa la cura della persona e del suo ambiente di vita.
7.	Supporto alla vita di relazione, accompagnamento alle attività esterne	L'attività comprende l'accompagnamento verso attività di tipo ricreativo, culturale ed associativo, visite mediche, acquisti vari da effettuarsi attraverso mezzi pubblici o mezzi messi a disposizione dal Fornitore.
8.	Prestazioni igienico-sanitarie	L'attività comprende: aiuto e controllo per corretta assunzione dei farmaci prescritti e per corretto utilizzo di apparecchi medicali di uso semplice, prevenzione decubiti in complementarietà con prestazioni sanitarie, infermieristiche e mediche, medicazioni semplici, igiene cavo orale, medicazioni a piatto, applicazioni protesi-ortesi-tutore, applicazione apparecchiature medicali.
	Cura dell'ambiente di vita	
9.	Igiene ambiente di vita	L'attività comprende: pulizia e riordino dell'ambiente,

		lavaggio, asciugatura e stiratura biancheria ed indumenti personali. A cadenza programmata può essere previsto un'igiene più accurata degli spazi.
10.	Spesa e disbrigo commissioni	L'attività comprende la spesa e piccole commissioni.

5. Ai fini della gestione di eventi critici e di emergenze il Fornitore deve essere in possesso ed applicare tutte le procedure ed i protocolli operativi assistenziali per l'erogazione delle prestazioni all'utenza previsti dalla normativa regionale sull'accreditamento, compresi quelli inerenti la gestione di eventi critici ed emergenze riguardanti l'utente quali malori, cadute, allontanamenti dal domicilio, mancata risposta all'operatore domiciliare. Il personale che svolge il servizio deve applicare tali procedure, dando tempestiva comunicazione dell'accaduto ai familiari ed all'assistente sociale di riferimento.

b) risanamento abitativo

6. In casi particolari potranno essere attuati interventi di risanamento abitativo, di pulizia profonda dell'abitazione e/o di attuazione di piccole riparazioni domestiche.

Gli interventi di risanamento abitativo hanno pertanto la finalità di ottenere un ambiente domestico igienicamente più idoneo e migliorare così la qualità di vita dell'assistito. Consistono nell'attuazione di interventi speciali, straordinari e non continuativi, e comunque di norma riconducibili ad attività di mantenimento dell'abitazione come ad esempio:

- b1) pulizia a fondo dell'ambiente domestico;
- b2) attuazione di piccole riparazioni domestiche;
- b3) imbiancatura;
- b4) smaltimento di rifiuti ordinari e straordinari;
- b5) disinfestazioni.

7. Tali prestazioni possono essere richieste al Fornitore in ragione delle necessità rilevate dai servizi sociali territoriali e sulla base di programmi preventivamente concordati con lo stesso aggiudicatario.

Per gli interventi diversi dalla pulizia a fondo degli ambienti domestici, il Fornitore potrà avvalersi anche di ditte esterne specializzate.

8. Gli interventi c.d. di risanamento abitativo vengono liquidati secondo il preventivo di spesa di volta in volta fornito e preventivamente autorizzato. Tale preventivo deve ricomprendere anche per il rimborso del costo dei materiali acquistati per la realizzazione degli interventi stessi.

Articolo 4 – Progetto di gestione

1. Lo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto avverrà conformemente anche a quanto previsto nel progetto di gestione elaborato dal Fornitore e allegato alla sua offerta. Il progetto deve essere coerente con le finalità dei servizi e rispettoso delle indicazioni e dei criteri organizzativi e gestionali riportati nel presente capitolato.

2. È ammessa la possibilità di indicare nel progetto di gestione servizi aggiuntivi che potranno essere acquistati dagli utenti del servizio di assistenza domiciliare, con spesa a loro esclusivo carico. Servizi aggiuntivi che non implicino ulteriori oneri per l'Amministrazione come anche per l'utente sono considerati valore aggiunto del progetto.

3. Il progetto proposto in sede di gara rappresenta parte integrante di tutti gli atti disciplinanti il rapporto di servizio tra Amministrazione e Fornitore che si obbliga pertanto a

dare piena esecuzione sia a quanto previsto in capitolato che a quanto specificato nel progetto.

Articolo 5 – Modalità di attivazione del servizio

1. L'individuazione degli utenti avviene a cura dei Servizi Sociali che predispongono per ogni situazione un piano di intervento con l'indicazione delle caratteristiche tecniche delle prestazioni (contenuti, tempi e modalità di erogazione) nonché delle eventuali modifiche e/o sospensioni che dovessero essere ritenute opportune o necessarie.

2. La richiesta di attivazione del servizio in favore di un utente sarà effettuata a mezzo fax o e-mail ad opera del competente Ufficio Amministrativo dell'Amministrazione contraente, trasmettendo copia del POA per la presa in carico.

In via del tutto eccezionale, l'attivazione potrà essere disposta anche dal Servizio Sociale Professionale, tenendo conto di risorse dedicate preassegnate dal competente Ufficio per la gestione del budget, per fare fronte a situazioni di emergenza che possano insorgere in giorni prefestivi e festivi e limitatamente a questo periodo di tempo.

3. A fronte di una richiesta di attivazione il Responsabile del coordinamento del servizio del Fornitore, deve prendere immediato contatto con l'Assistente Sociale di riferimento dell'utente per concordare l'avvio degli interventi, che dovranno essere attivati entro tre giorni lavorativi per il servizio ordinario ovvero entro 48 ore per servizi in urgenza ovvero, in casi del tutto eccezionali di emergenza, entro 24 ore.

I tempi di attivazione sono calcolati dalla data di invio del fax o dell'e-mail.

4. All'avvio del servizio potrà essere programmato un momento di incontro per la presentazione del caso tra Assistente Sociale e Responsabile del coordinamento del servizio del Fornitore. L'eventuale incontro è finalizzato ad illustrare i bisogni assistenziali dell'utente, gli obiettivi del progetto, le attività previste nel POA, l'eventuale partecipazione della famiglia nella realizzazione del progetto assistenziale. In questa fase si dà avvio alla presa in carico da parte del Fornitore con cui si approfondisce e si condivide il progetto e si concordano le modalità, i tempi e gli strumenti per la verifica rispetto agli obiettivi di benessere e salute cui l'intervento è finalizzato.

Articolo 6 - Modalità di svolgimento delle prestazioni

1. Il Fornitore è tenuto ad eseguire le prestazioni di assistenza domiciliare in rispondenza a quanto previsto nel presente capitolato, nel progetto di gestione presentato nonché nel POA, tenendo altresì conto delle eventuali ulteriori indicazioni di dettaglio fornite dall'Amministrazione. Salve urgenze o situazioni impreviste che richiedano un intervento diverso da quello pianificato, la durata degli interventi e la tipologia delle specifiche prestazioni fornite all'utente devono essere coerenti con quanto previsto nel POA comunicato, non essendo consentite variazioni in assenza di specifica autorizzazione da parte del Responsabile del servizio di assistenza domiciliare presso l'Amministrazione.

2. Il Fornitore è tenuto ad informare sempre e in tempo utile gli utenti e i loro familiari su eventuali cambiamenti che possano incidere sul servizio (ritardi, sostituzioni, eventuale modifica di orario, etc.).

3. Qualora un intervento programmato non possa essere effettuato per la non comunicata assenza dell'utente, il Fornitore deve informarne tempestivamente il competente Ufficio amministrativo dell'Amministrazione.

4. Le prestazioni devono essere erogate al domicilio dell'utente o altro luogo situato nel territorio dell'Area Pratese, nella fascia oraria compresa tra le ore 7.00 e le ore 21.30 per

sette giorni alla settimana, anche in caso di festività infrasettimanali, salvo diverso e ulteriore accordo di volta in volta concordato con l'utente di cui deve darsi comunicazione all'Assistente Sociale referente del caso o comunque, in mancanza, all'Ufficio amministrativo.

5. I tempi per lo spostamento dell'operatore dal domicilio di un utente ad un altro non possono essere computati nel servizio reso in favore dell'utente e rimangono a carico del Fornitore.

6. Il monte ore complessivo di prestato servizio si intende riferito alle attività svolte ad effettivo contatto con l'utenza e a quelle necessarie agli operatori a garantire le funzioni di raccordo con il Servizio Sociale ai fini della programmazione e verifica degli interventi. Sono invece escluse le attività di aggiornamento, partecipazione ai convegni e riunioni interne del Fornitore.

Articolo 7 – Compiti dell'Amministrazione, monitoraggio e verifica dei progetti

1. L'Amministrazione, avvalendosi dei propri livelli organizzativi dei servizi sociali e sociosanitari territoriali, provvede alle funzioni di programmazione, indirizzo e supervisione del servizio di assistenza domiciliare, tenendo conto delle modalità di ammissione degli utenti al servizio erogato, elaborando ed aggiornando il progetto assistenziale, effettuando il monitoraggio e verificando gli interventi anche attraverso incontri periodici con gli operatori del Fornitore, accertamenti e riscontri documentali, verifiche delle prestazioni rese agli utenti. Al riguardo, il coordinatore e gli operatori del Fornitore sono tenuti a collaborare attivamente e a partecipare alle riunioni collegiali di programmazione e verifica degli interventi individuali.

2. Al fine di monitorare l'andamento del processo assistenziale in rapporto ai risultati attesi, l'Assistente Sociale responsabile del caso e gli Operatori incaricati si incontrano, se del caso unitamente all'utente e/o ai suoi familiari, alle scadenze previste dal progetto individuale o ogni qualvolta lo ritengano necessario per la corretta prosecuzione dell'intervento domiciliare.

3. Qualora la verifica effettuata introduca modifiche nella tipologia degli interventi verrà modificato il POA, che sarà successivamente trasmesso ai soggetti interessati.

4. Nel caso di prestazioni di assistenza domiciliare integrata con il settore sanitario, sarà cura dei servizi sociosanitari territoriali predisporre tutte le misure idonee al fine di favorire la più ampia integrazione interprofessionale fra i diversi operatori coinvolti nel trattamento del caso.

5. L'Amministrazione appaltante si riserva ogni possibilità di controllo sul corretto adempimento da parte del Fornitore a quanto previsto nel presente capitolato, anche richiedendo apposita documentazione in merito alle questioni oggetto di controllo.

Articolo 8 - Sospensioni e cessazioni del servizio

1. Nel caso di assenze dell'utente dal domicilio che non consentano la regolare erogazione degli interventi già autorizzati, l'utente stesso o un suo familiare deve darne comunicazione al soggetto aggiudicatario, direttamente all'operatore domiciliare ovvero al Responsabile del coordinamento affinché sia consentita la sospensione dell'intervento/servizio in tempo utile. In caso di soggetti che non sono in grado di farlo personalmente e privi di rete familiare, tale comunicazione viene effettuata da parte dell'Assistente Sociale, laddove informato.

2. In caso di assenza dell'utente derivante da ricovero ospedaliero, inserimento temporaneo in RSA, trasferimento temporaneo presso familiari, il servizio viene temporaneamente sospeso e potrà essere riattivato per le ore programmate.

3. Le cessazioni che non siano programmate nel POA dovranno essere urgentemente comunicate dall'Assistente Sociale al Responsabile del coordinamento della Ditta.

Articolo 9 - Personale impiegato

a) Disposizioni organizzative relative al personale adibito al servizio

1. Il Fornitore deve disporre di una dotazione di personale in quantità e di qualificazione e profilo professionale adeguati a garantire un'efficace e regolare gestione dei servizi anche nel caso di concentrazione degli stessi in particolari fasce orarie.

2. Il Fornitore è tenuto a garantire lo svolgimento di tutte le attività mediante impiego di personale idoneo dal punto di vista fisico, morale e professionale, con adeguata formazione professionale, sulla base di quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale ed inquadrato secondo le disposizioni dei Contratti collettivi nazionali di lavoro vigenti per il settore in relazione allo svolgimento dello specifico servizio richiesto.

In caso di personale di nazionalità straniera deve essere assicurata l'adeguata conoscenza della lingua italiana.

3. Il personale, munito di apposito cartellino di riconoscimento contenente generalità, qualifica e nome dell'impresa, deve presentarsi all'utente garantendo un comportamento gentile, rispettoso ed irreprensibile; deve riferirsi alla persona e alla sua famiglia tenendo conto di quanto specificato all'articolo 3.

4. Il Fornitore è tenuto a porre in essere, anche attraverso l'azione dei propri operatori, comportamenti atti a garantire il pieno rispetto della dignità e dei diritti degli utenti, vigilando e controllando sul comportamento tenuto sul posto di lavoro. Laddove risultassero condotte scorrette da parte di alcuno degli operatori, il Fornitore provvederà all'immediata segnalazione all'Amministrazione, tenendola puntualmente aggiornata sullo stato delle verifiche correnti e degli eventuali provvedimenti consequenziali.

5. Il Fornitore deve provvedere alla tempestiva sostituzione del personale assente per qualsiasi causa.

6. Il personale da destinare allo svolgimento del servizio deve essere in possesso:

Per i servizi di assistenza diretta alla persona, alternativamente, della qualifica di Operatore Socio Assistenziale (O.S.A.) o di Assistente di Base (A.d.B.), ovvero titolo equivalente o superiore attinente al profilo.

Per i servizi di assistenza generica, alternativamente, della qualifica di Assistente generico, Operatore addetto alle pulizie, ecc. in possesso di attestazione di frequenza corso HACCP.

7. La dotazione di personale dedicata alle prestazioni di assistenza domiciliare oggetto del presente appalto deve rispettare almeno le seguenti proporzioni:

- non meno del 70% degli addetti a servizi qualificati alla persona in ambito socio-assistenziale o socio-sanitario, in possesso delle qualifiche richieste per le prestazioni di assistenza diretta alla persona attinenti al profilo;
- non oltre il 30% degli addetti a servizi generici non necessariamente in possesso delle qualifiche occorrenti per i servizi di assistenza diretta alla persona.

8. Il Fornitore garantisce inoltre di mettere a disposizione operatori con titolo di Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.), entro 15 giorni dalla specifica richiesta, qualora si rendesse opportuno in base al progetto assistenziale personalizzato multidisciplinare predisposto dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare. Tale impegno è richiesto fino a una quota pari a 1000 ore mensili. L'Amministrazione si riserva di chiedere una quota aggiuntiva con preavviso di 30 giorni. Per tale quota aggiuntiva è previsto un corrispettivo orario distinto come specificato al successivo art. 15.

9. Al fine di assicurare nel tempo la continuità assistenziale, il Fornitore utilizzerà modelli organizzativi in grado di garantire la continuità nel rapporto tra l'utente e l'operatore o il gruppo di operatori assegnatogli. Inoltre il Fornitore adotta strumenti volti a prevenire un elevato turn over degli operatori.

10. In caso di avvicendamento/sostituzione degli operatori, il Fornitore garantisce il passaggio delle informazioni necessarie per lo svolgimento del servizio.

11. Il Fornitore deve altresì assicurare l'aggiornamento professionale del proprio personale mediante occasioni di formazione e riqualificazione, fornendo all'Amministrazione, quando richiesta, adeguata documentazione relativa alla programmazione e allo svolgimento dell'attività formativa.

12. Il Fornitore rimborsa al personale addetto all'assistenza domiciliare i costi di spostamento tra i domicili dei vari utenti e/o tra le varie sedi di servizio e considera il tempo impiegato come tempo lavorato.

13. Considerata la delicatezza dei compiti cui il personale del Fornitore è preposto, l'Amministrazione può chiederne la sostituzione in presenza di motivata ragione da esplicitare in forma scritta. La sostituzione avverrà di norma entro 3 giorni dalla comunicazione salvo casi di particolare gravità nei quali deve avvenire entro 24 ore senza che ciò possa costituire motivo di maggior onere per l'Amministrazione.

14. In presenza di utenti impossibilitati, per la loro particolare condizione di non autosufficienza o di disabilità, ad aprire la porta d'accesso all'operatore addetto al servizio, anche a causa dell'assenza (temporanea o permanente) di figure di riferimento in grado di farlo, nei casi indicati dall'Amministrazione e previo consenso dell'utente stesso, il Fornitore deve garantire (potendosi avvalere a tale scopo di accordi con soggetti terzi) la tenuta di copia delle chiavi dell'abitazione e fornire le stesse agli operatori addetti per consentirgli l'accesso all'abitazione e la realizzazione degli interventi previsti.

b) Adempimenti di carattere generale per il personale

15. Il Fornitore si impegna:

- a trasmettere all'Amministrazione l'elenco nominativo del personale da impiegare nelle attività con la relativa qualifica nonché il codice identificativo a ciascuno assegnato ai fini della rilevazione elettronica delle presenze. Detto elenco nominativo deve essere reso

sotto forma di autocertificazione validamente costituita ai sensi del D.P.R. 445/2000, nella quale venga altresì data attestazione del pieno assolvimento degli obblighi di legge;

- ad indicare, su richiesta dell'Amministrazione, il personale riassorbito dalla precedente gestione;
- a segnalare tempestivamente all'Amministrazione tutte le eventuali variazioni di personale (nuovi ingressi e dimissioni). Il Fornitore deve altresì provvedere, con le stesse modalità formali, al tempestivo aggiornamento di detto elenco in caso di sostituzioni provvisorie o definitive.

16. Il Fornitore si impegna, con l'accettazione del presente capitolato, all'osservanza e all'assunzione di tutti gli oneri relativi alla previdenza e all'assistenza dei prestatori di lavoro previsti dalle vigenti disposizioni di legge, nonché si impegna al rispetto della retribuzione e di quanto più in generale previsto nei contratti collettivi, sottoscritti dalle OO.SS. e di categoria maggiormente rappresentative a livello nazionale –ancorché il Fornitore non vi sia formalmente iscritto- e dagli accordi integrativi decentrati.

Il Fornitore, anche per il personale in sostituzione temporanea, è tenuto ad applicare il vigente CCNL del comparto di appartenenza, relativamente al trattamento salariale, normativo, previdenziale, assicurativo e a tutte le modifiche introdotte durante il periodo temporale dell'appalto. Inoltre è tenuto ad osservare la vigente normativa in materia di assicurazioni, di igiene, di medicina del lavoro e prevenzione degli infortuni. A tal riguardo, su mera richiesta, il Fornitore è tenuto a fornire all'Amministrazione la documentazione relativa al rapporto di lavoro degli operatori impiegati nei compiti di cui al presente capitolato.

17. Il Fornitore è tenuto ad osservare puntualmente quanto previsto in ordine alla regolarità, tempestività ed integrità dei versamenti contributivi, nonché quanto previsto dalle vigenti disposizioni in materia di prevenzione degli infortuni e di sicurezza sul lavoro, in materia di igiene nei luoghi di lavoro, assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, previdenze per disoccupazione, invalidità e vecchiaia ed ogni altra malattia professionale ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire nelle more dell'appalto.

18. Qualora si riscontrasse o venissero denunciate da parte dell'Ispettorato del Lavoro, ovvero mediante il DURC, violazioni alle disposizioni sopra elencate, l'Amministrazione si riserva di applicare il disposto di cui agli artt. 4 e 5 D.P.R. n. 207/2010 e ss.mm.ii.

19. Il Fornitore è tenuto ad assicurare che lo svolgimento del servizio avvenga nel rispetto delle norme vigenti in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro per quanto disposto anche dal D. Lgs. 81/2008 "Nuovo Testo Unico sulla Sicurezza" e ss.mm.ii..

Tutta la documentazione comprovante l'attuazione della sicurezza deve essere tenuta a disposizione dell'Amministrazione nonché di tutte le altre Autorità preposte, presso la sede dell'Impresa.

20. Trattandosi di servizi per i quali non è prevista l'esecuzione all'interno dell'Amministrazione –intendendosi per "interno" tutti i locali/luoghi messi a disposizione dalla stessa per l'espletamento del servizio- ed essendo pertanto i suddetti locali/luoghi sottratti alla giuridica disponibilità dell'Amministrazione, resta escluso per il Committente, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008, l'obbligo di redazione del D.U.V.R.I..

c) Personale uscente (clausola di riassorbimento)

21. Il Fornitore, qualora previsto come obbligo dal CCNL di riferimento, assume prioritariamente il personale alle dipendenze del soggetto gestore uscente impiegato nel servizio, ove gli interessati ne confermino la volontà e sempreché in possesso dei requisiti richiesti dal presente capitolato. In ogni caso, per le nuove assunzioni, nel rispetto dell'organizzazione aziendale e della libertà d'impresa, il Fornitore si impegna ad avvalersi prioritariamente del personale dell'appaltatore uscente.

d) Effettuazione del servizio in caso di sciopero

22. In caso di sciopero proclamato dalle OO.SS. o di assemblee sindacali interne o esterne, il Fornitore è tenuto a garantire preventiva e tempestiva comunicazione agli utenti e all'Amministrazione della possibilità di adesione del proprio personale almeno sette giorni prima dell'evento. In caso di sciopero, il Fornitore è tenuto ad effettuare i servizi essenziali secondo quanto stabilito dal CCNL di categoria.

Articolo 10 – Materiali e mezzi

1. Il Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'Amministrazione, deve:

- fornire al personale tutto il materiale, le attrezzature ed i mezzi occorrenti per lo svolgimento delle attività garantendo la sicurezza degli operatori e dell'utenza. Di norma, per gli interventi che richiedono la cura dell'igiene della casa e/o della persona, il materiale di consumo necessario (detersivi, sapone, asciugamani, etc.) è messo a disposizione dall'utente. Qualora, in situazioni di particolare disagio segnalate dal Servizio Sociale territoriale, l'utente non disponesse di tale materiale, lo stesso deve essere fornito a cura del Fornitore.

2. Il Fornitore risponde in proprio per eventuali incidenti o danni a terzi procurati dall'uso di attrezzature e strumenti inadeguati o dannosi da esso forniti;

3. Il Fornitore deve altresì:

- garantire una consona e corretta gestione della mobilità dei propri operatori nell'ambito del territorio, al fine di evitare ritardi o disagi nelle attività programmate;
- disporre di adeguata strumentazione hardware e software per la rilevazione certificata delle presenze degli operatori al domicilio degli utenti e delle prestazioni ivi rese, anche ai fini dello svolgimento delle occorrenti verifiche e valutazioni da parte dei competenti Uffici dell'Amministrazione.

Articolo 11 – Sede operativa e coordinamento

1. Il Fornitore, entro 30 giorni dall'inappellabilità dell'aggiudicazione, deve garantire l'apertura –se non già presente- di almeno una sede organizzativa all'interno dell'Area Pratese (territorio della Provincia di Prato).

2. Tale sede deve essere idonea, accessibile nei normali orari d'ufficio e logisticamente funzionale all'organizzazione delle attività nonché deve essere contattabile telefonicamente, a mezzo email e a mezzo fax. La sede deve inoltre essere regolarmente presidiata ogni giorno, inclusi i giorni festivi, almeno durante la fascia oraria di servizio, da personale adeguato anche al fine di disporre attivazioni in urgenza o emergenza assicurandone il debito coordinamento.

3. Per il servizio oggetto dell'appalto il Fornitore è tenuto ad individuare un responsabile con funzioni di coordinamento di tutte le attività. Tale figura deve possedere comprovata esperienza nella gestione di personale ed organizzazione del lavoro nel settore

dell'assistenza. Deve altresì coordinare e supervisionare le attività degli operatori per quanto riguarda i rapporti con gli utenti e le famiglie e svolgere il ruolo di interfaccia con il Servizio Sociale professionale nei diversi livelli organizzativi nonché con i competenti uffici amministrativi dell'Amministrazione.

4. Alla figura del responsabile del coordinamento fa capo anche l'attività di documentazione e rendicontazione di seguito prevista.

5. Il responsabile del coordinamento deve essere operativo almeno nei giorni feriali settimanali, dal lunedì al venerdì, indicativamente nell'ambito della fascia oraria 8,00-18,00 e deve essere reperibile presso la sede operativa o tramite telefono cellulare e, in caso di assenza, deve esserne assicurata la sostituzione. Il Fornitore garantisce inoltre la pronta e immediata disponibilità di un proprio responsabile di servizio per qualsiasi problema dovesse insorgere nell'arco orario dei servizi di cui al presente capitolato.

6. Fermo quanto sopra previsto per la figura del responsabile del coordinamento, in caso di interventi che contemplino la compresenza di più operatori e/o la turnazione tra più operatori, deve individuarsi tra questi un referente.

Articolo 12 - Registrazione degli interventi di assistenza domiciliare

1. Entro 60 (sessanta) giorni dall'avvio del servizio, il Fornitore deve utilizzare un sistema per la rilevazione e registrazione informatizzata degli interventi di assistenza domiciliare effettuati. Tale sistema deve avere le seguenti caratteristiche:

- capacità di rilevazione e registrazione degli interventi domiciliari svolti dal Fornitore, con riferimento al giorno, all'ora di inizio e all'ora di conclusione dell'intervento, alle prestazioni effettuate, nonché indicazione della data di inizio e di fine del POA;
- certezza oggettiva della riconducibilità della registrazione effettuata all'utente interessato e agli orari e giorni indicati;
- produzione di report analitici, in formato .xls o equivalente (o esportabile in tale formato), riferiti agli interventi realizzati, in un periodo determinato, in favore dei singoli utenti del servizio, contenenti almeno le seguenti informazioni: nominativo utente, codice fiscale utente, Comune di residenza/domicilio utente, data interventi, orario inizio e fine interventi, durata interventi, tipologia di prestazioni effettuate, codici degli operatori che hanno svolto gli interventi (qualora un intervento sia svolto da più operatori contemporaneamente tale circostanza deve essere riportata o associando all'intervento il numero di operatori coinvolti o registrando l'intervento per ciascun operatore coinvolto).
- possibilità di aggiornamento dei dati sugli interventi effettuati (inclusi gli eventuali inserimenti in manuale) con periodicità mensile o inferiore;
- possibilità di monitorare in tempo reale i dati relativi all'accesso al servizio e alla cessazione dal servizio da parte dei competenti uffici dell'Amministrazione.

Tuttavia, anche in base alle possibilità di registrazione offerte da un lato dal sistema utilizzato e dall'altro dal sistema informativo dell'Amministrazione, potranno essere concordate modalità e classificazioni diverse di registrazione delle prestazioni, ferma restando la garanzia minima di gestione della classificazione sopra indicata.

2. Le suddette informazioni dovranno essere fornite con una struttura idonea all'importazione dei relativi dati nel sistema informativo utilizzato dall'Amministrazione, secondo le indicazioni che verranno fornite allo scopo dagli uffici.

3. Il sistema deve funzionare senza oneri aggiuntivi o dotazioni particolari a carico dell'Amministrazione o dell'utente del servizio e senza l'utilizzo di beni, strumenti e utenze telefoniche e/o di trasmissione dati che debbano essere messi a disposizione dell'utente stesso.

4. Gli interventi non effettuati a causa dell'assenza dell'utente, in mancanza di preavviso in tempo utile o per rifiuto dell'utente stesso, vanno anch'essi registrati nel sistema, se del caso in manuale, con relativa specifica (assenza o rifiuto), indicando la durata corrispondente.

Analogamente può avvenire nei casi di avvio dell'intervento in significativo ritardo o conclusione dello stesso con significativo anticipo per cause addebitabili all'utente (ad es. apertura della porta d'ingresso in ritardo o invito all'operatore a terminare l'intervento prima della conclusione programmata), per i quali il tempo di attesa (in caso di ritardo) o il tempo di mancato intervento (in caso di conclusione anticipata) può essere registrato nel sistema, anche in manuale, con relativa specifica. Per significativo ritardo o anticipo si intende un tempo superiore a dieci minuti.

5. Il Fornitore si rende disponibile a collaborare con l'Amministrazione anche ai fini dell'implementazione delle procedure di esportazione diretta dei dati del sistema in questione nel sistema informativo in uso all'Amministrazione tramite web-service o altre modalità.

6. Ogni difficoltà determinata dall'indisponibilità dell'utente a garantire il corretto utilizzo degli strumenti di registrazione degli interventi deve essere prontamente segnalata al competente ufficio amministrativo, anche al fine di poterne tener conto nell'ambito dei controlli effettuati sull'esecuzione e sulla fatturazione degli stessi.

7. Nei casi, autorizzati dall'Amministrazione, in cui per i servizi forniti in favore di determinati tipi di utenti non sia possibile l'utilizzo del suddetto sistema, presso il domicilio degli utenti deve essere tenuto, salvo diversi accordi, un apposito diario cartaceo di registrazione degli interventi, che deve riportare gli orari di inizio e termine effettivi di ciascun intervento, eventuali osservazioni degli operatori addetti, la firma degli operatori stessi e la firma di convalida da parte dell'utente. Tali interventi devono comunque essere registrati in manuale nel sistema di cui al presente articolo.

8. Un analogo diario deve essere tenuto dall'avvio del servizio alla data di introduzione del sistema di registrazione di cui al presente articolo, anche con funzioni di attestazione delle dimensioni del servizio realizzato.

9. Ai fini della trasparenza delle informazioni fornite, il sistema deve consentire di verificare, anche nei report prodotti, quali dati sono stati inseriti in manuale.

Articolo 13 - Responsabilità e obbligo di assicurazione

1. Il Fornitore sarà responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale ivi compresi eventuali volontari e figure assimilabili, nonché dei danni procurati a terzi (personale dell'Amministrazione, utenti e terzi in genere) in dipendenza del servizio prestato, esonerando l'Amministrazione appaltante da ogni responsabilità conseguente. Pertanto deve garantire la regolare copertura assicurativa per il proprio personale contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento delle prestazioni inerenti il servizio, nonché per la responsabilità civile verso i terzi, che saranno a totale carico del Fornitore

con esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti dell'Amministrazione medesima e di ogni indennizzo.

2. Il Fornitore, prima dell'inizio del servizio, deve essere in possesso di specifica polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi dedicata ai rischi derivanti dalla gestione del presente servizio, di durata non inferiore alla durata dell'Accordo Quadro, ovvero a stipulare uno o più atti aggiuntivi a polizze esistenti finalizzati a rendere i massimali per sinistro dedicati esclusivamente al servizio appaltato ed adeguati al presente capitolato.

Tale polizza:

- deve prevedere massimali RCT per sinistro non inferiori ad € 3.000.000,00 "unico"; massimale RCO con € 3.000.000,00 per sinistro con il limite di € 1.000.000,00 per ogni dipendente infortunato;
- deve coprire anche danni cagionati a terzi con dolo e colpa grave del proprio personale dipendente e delle persone di cui deve rispondere, compresi eventuali volontari impiegati nell'attività;
- deve essere estesa alla RC personale di tutti i dipendenti e/o di coloro che partecipano all'attività, compresi eventuali volontari impiegati nell'attività;
- deve prevedere l'estensione di garanzia alle malattie professionali tabellari e non tabellari;
- devono essere considerati terzi tutti coloro che partecipano all'attività, compresi eventuali volontari, con esclusione dei dipendenti iscritti all'INAIL, in quanto già assicurati nell'ambito della RCO, e del legale rappresentante;
- deve essere considerato terzo l'Amministrazione appaltante, i suoi amministratori e i suoi dipendenti;
- deve essere prevista la rinuncia alla rivalsa nei confronti dell'Amministrazione, dei suoi amministratori e dei suoi dipendenti;
- deve essere inserita l'estensione di garanzia relativa alla responsabilità dell'azienda aggiudicataria e suoi dipendenti in relazione alla qualifica di responsabili del servizio protezione e sicurezza di cui al D. Lgs. 81/2008 e per responsabilità derivante da violazione delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003;
- deve essere inserita l'estensione di garanzia relativamente alla somministrazione di cibi e bevande;
- deve essere estesa ai danni da incendio a cose o fabbricati di proprietà di terzi cagionati durante l'esercizio del servizio affidato, con massimale non inferiore a € 500.000,00.

3. Nel caso tale polizza preveda scoperti e/o franchigie per sinistro, queste non potranno essere in alcun modo opposte all'Amministrazione o al terzo danneggiato e dovranno rimanere esclusivamente a carico della Impresa di Assicurazioni.

4. Il Fornitore deve immediatamente segnalare all'Amministrazione appaltante, formalmente con nota scritta e protocollata, tutte le situazioni che possano ingenerare pericolo all'incolumità di terzi che si siano verificate durante lo svolgimento del servizio nonché qualsiasi tipo di infortunio verificatosi.

Articolo 14 – Divieto di cessione del contratto. Subcontratti

1. E' vietata la cessione del contratto, salvo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. d) del vigente Codice dei Contratti Pubblici.

2. Con riguardo alle prestazioni di c.d. "risanamento abitativo" descritte all'art. 3, alla lettera b), il Fornitore potrà valersi di subcontratti con Ditte esterne, per importi non superiori al 2% dell'importo complessivo della prestazione affidata, previa valutazione, da

parte dell'Amministrazione appaltante, sulla congruità dei prezzi offerti e conseguente eventuale autorizzazione.

Articolo 15 – Corrispettivo

1. Il corrispettivo è determinato dall'importo corrispondente al prodotto tra il prezzo orario di cui all'offerta economica ed il numero di ore effettuate come risultanti dalla trasmissione dei dati di cui all'art. 12. Per gli eventuali interventi di assistenza domiciliare per i quali viene specificatamente richiesto l'utilizzo di un OSS, attivati come quota aggiuntiva rispetto a quella indicata all'art. 9, viene riconosciuta una maggiorazione del 5% sul prezzo unitario stabilito in sede di aggiudicazione.

Al corrispettivo così determinato si aggiungono le spettanze per interventi di risanamento abitativo nei limiti dei preventivi di volta in volta previamente autorizzati.

2. Con riferimento a quanto stabilito nel presente capitolato, nel prezzo orario si intendono interamente compensati al Fornitore tutti i servizi, le prestazioni del personale, le spese di rilevazione e trasmissione dati e documentazione e più in generale ogni altro onere previsto dal presente capitolato o dall'accordo quadro, in forma espressa o non espressa, inerente e/o conseguente ai servizi di cui trattasi.

Articolo 16 – Adempimenti preliminari e modalità di pagamento

1. Alla fine di ogni mese di servizio il Fornitore è tenuto a presentare all'Amministrazione regolare fattura sulla base del numero delle ore di servizio effettuate nonché delle eventuali prestazioni c.d. di "risanamento abitativo" previamente autorizzate.

2. La fatturazione deve essere trasmessa all'Amministrazione con modalità elettronica nelle forme di legge.

3. Contemporaneamente o preventivamente all'invio della fattura, deve essere trasmesso un report che evidenzi le ore di servizio rese nel mese, distintamente per ciascun utente, per il relativo Comune di residenza/domicilio, raggruppate in ragione dell'articolazione settimanale del POA. Il report deve essere presentato entro il giorno 10 di ogni mese. Dal momento in cui viene reso operativo il sistema di registrazione elettronica degli interventi, tale report deve essere reso tramite il sistema stesso.

4. La quantità di servizio fatturata non può eccedere il numero di ore di servizio risultante dall'utilizzo del sistema di registrazione degli interventi effettuati (e dal conseguente report) che pertanto, allo scopo, costituisce un sistema di verifica della regolarità delle prestazioni effettuate.

Ulteriore elemento di verifica è costituito dai diari cartacei di registrazione degli interventi (riportanti giorni e orari degli interventi e controfirmati da operatori e utenti) da utilizzare prima dell'avvio del sistema di rilevazione elettronico e, successivamente, limitatamente ai casi espressamente autorizzati dall'Amministrazione.

5. Per gli interventi programmati che non è stato possibile effettuare a causa dell'assenza dell'utente non comunicata al Fornitore o del rifiuto da parte dell'utente stesso, sarà riconosciuto, il corrispettivo orario di mezz'ora e solo nei casi in cui le suddette circostanze vengano tempestivamente comunicate all'Ufficio competente dell'Amministrazione tramite fax o email.

6. Entro sessanta giorni dal ricevimento della fattura si provvederà al controllo e al pagamento nel rispetto della normativa vigente in materia.

7. Il termine di pagamento è da intendersi sospeso nel caso in cui la fattura sia respinta perché incompleta, contestata, fiscalmente irregolare ovvero sussistano impedimenti legali al pagamento in favore del Fornitore.

8. In caso di R.T.I., le fatture dovranno essere emesse separatamente da ciascun soggetto partecipante al Raggruppamento per la parte di relativa competenza ed essere inoltrate unitariamente dalla mandataria. Fermo quanto previsto all'art. 9, comma 1, dell'Accordo Quadro, l'Amministrazione provvederà comunque a liquidare le suddette fatture intestando i relativi mandati di pagamento alla sola mandataria che riscuoterà anche in nome e per conto delle mandanti.

9. Ai sensi dell'art. 5 del D.L. n. 79/1997, convertito in Legge 28/5/1997 n. 140, non è prevista la corresponsione di alcuna anticipazione sull'importo contrattuale.

Articolo 17 – Assoggettamenti fiscali e contrattuali

1. I corrispettivi stabiliti sono soggetti alle disposizioni di cui alle normative vigenti.

2. Ogni onere fiscale resterà a carico dell'aggiudicatario, con la sola eccezione dell'IVA, che è a carico dell'Amministrazione.

3. Sono a carico del Fornitore tutte le spese, imposte, tasse e diritti di segreteria relativi alla stipula del contratto nonché quelle relative ai successivi adempimenti.

Articolo 18 – Periodo di prova

1. L'appalto all'inizio del periodo contrattuale è sottoposto alla condizione dell'esito positivo di un periodo di prova di 90 giorni di servizio effettivamente svolto. Qualora tale periodo di prova desse esito negativo, l'Amministrazione ha facoltà di recedere dal contratto senz'altra formalità che quella di trasmettere il proprio insindacabile e incondizionato giudizio a mezzo PEC entro il mese successivo al compimento del periodo di prova.

Articolo 19 – Controversie

Ove dovessero insorgere controversie tra Comune e Fornitore in ordine all'interpretazione, esecuzione delle condizioni d'appalto e/o risoluzione o decadenza dal presente contratto, l'affidatario non potrà sospendere o rifiutare l'esecuzione del servizio, ma dovrà limitarsi a produrre le proprie motivate riserve per iscritto all'Amministrazione Comunale in attesa che vengano assunte, di comune accordo, le decisioni in ordine alla prosecuzione dello svolgimento dell'affidamento. Ove detto accordo non dovesse essere raggiunto, ciascuna delle parti avrà facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria.

Per ogni controversia sarà competente in via esclusiva il Foro di Prato, con esclusione del ricorso all'arbitrato.