



**COMUNE DI PORTOSCUSO**  
**PROVINCIA SUD SARDEGNA**

UFFICIO SERVIZI SOCIALI  
VIA MARCO POLO, 1

**BANDO DI GARA MEDIANTE PROCEDURA APERTA GESTITA TRAMITE  
PIATTAFORMA DIGITALE**

**Procedura aperta informatizzata per l'affidamento del servizio “Assistenza Domiciliare” 2024/2026 sotto soglia comunitaria con il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo –**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

Il Comune di Portoscuso pone, la persona al centro della propria attività, con la finalità di sviluppare un efficiente servizio di sostegno sociale tutelando in particolare i nuclei fragili (es. componenti anziani, persone con disabilità, persone in condizioni di disagio, di emarginazione e di povertà) per assicurare loro protezione, assistenza e condizioni di autosufficienza sia in situazioni di acuzie che di cronicità. Il Comune intende realizzare il sistema delle prestazioni e dei servizi sociali secondo i principi di universalità, uguaglianza, giustizia ed equità sociale, imparzialità, trasparenza, efficacia, economicità, sussidiarietà e personalizzazione degli interventi, in relazione alle specifiche condizioni personali e sociali del destinatario. Il sistema delle prestazioni e dei servizi sociali è finalizzato a tutelare la dignità e l'autonomia delle persone, sostenendole nel superamento delle situazioni di bisogno o difficoltà, promuovendo la domiciliarità e ogni intervento atto a prevenire condizioni di emarginazione e il ricorso all'istituzionalizzazione, favorendo il benessere psico-fisico, nel rispetto delle differenze, delle scelte e degli stili di vita di ciascuno. In attuazione del principio di sussidiarietà, tali servizi erogati dalla Ditta Aggiudicataria (D.A.) si integrano con i servizi erogati dalle diverse istituzioni pubbliche secondo le disposizioni normative in materia di LEA, oltre che con le risorse delle famiglie e con le attività del privato sociale, delle organizzazioni no profit, della società civile, del volontariato, favorendo la coesione sociale e la condivisione dei compiti di sostegno e di cura. La famiglia viene riconosciuta, nelle sue diverse forme ed espressioni, come luogo privilegiato di relazioni stabili e significative per la persona e viene sostenuta quale risorsa primaria. Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene programmato tramite l'elaborazione di un progetto personalizzato da condividere con l'interessato e con la famiglia, ove presente, e si collocherà all'interno di un sistema integrato di prestazioni e interventi sociali destinati a chi vive condizioni di disagio e finalizzati alla promozione del benessere e alla

valorizzazione delle risorse della persona e della Comunità Locale. La D.A. dovrà conseguentemente mettersi in rete con gli altri soggetti (altri servizi, singoli, associazioni, gruppi...) del territorio, laddove richiesto dal progetto personalizzato co-costruito con gli utenti e con gli operatori comunali. La D.A. dovrà altresì garantire lo svolgimento armonico e coordinato dei vari interventi di diversa intensità e valenza di cui al presente capitolato e faciliterà il generarsi di un rapporto di fiducia e di una buona relazione di aiuto con la famiglia.

## **PARTE 1: DISPOSIZIONI GENERALI.**

**ART. 1 – OGGETTO E OBIETTIVI** I Servizi di Assistenza domiciliare, oggetto del presente Capitolato Speciale di Appalto, consistono nell'insieme di interventi e prestazioni di natura socio-assistenziale e di diversa intensità svolti prevalentemente, ma non esclusivamente, a domicilio dei nuclei familiari, finalizzati a migliorarne la qualità di vita. Si articolano in

- servizio di assistenza domiciliare (SAD),
- servizio di assistenza domiciliare di base (ADB),

Gli obiettivi dell'Assistenza Domiciliare sono, indicativamente, i seguenti:

- a) favorire l'autonomia dell'Utenza, la vita di relazione e la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale anche in situazioni di disagio;
- b) tutelare la salute psico-fisica sia in senso preventivo che di recupero e mantenimento delle residue capacità funzionali e della vita di relazione;
- c) *limitare l'allontanamento dall'ambiente familiare e sociale alle sole situazioni di grave dipendenza, per le quali la permanenza nel proprio ambiente costituirebbe fattore di eccessivo disagio e deterioramento, riducendo così il ricorso all'ospedalizzazione impropria ed evitando, per quanto possibile, il ricovero in strutture residenziali;*
- d) favorire la responsabilizzazione dei familiari e della comunità attraverso varie forme di sensibilizzazione e coinvolgimento;
- e) favorire la partecipazione dell'Utenza alle scelte organizzative e attuative del servizio, anche attraverso i rappresentanti delle organizzazioni sociali e delle associazioni relative;
- f) prevenire e contrastare i processi di emarginazione sociale e le condizioni di isolamento, di solitudine, di bisogno, e migliorare la qualità della vita in generale;
- g) curare e assistere l'Utenza in condizioni di salute tali che siano trattabili a domicilio, migliorandone la qualità di vita;
- h) sostenere le capacità di auto - cura dell'Utenza, trasmettendo eventuali competenze utili per una autonomia di intervento;
- i) favorire la valorizzazione e le competenze genitoriali nella cura e nell'educazione dei minori.

**ART. 2 - DURATA E VALORE DELL'AFFIDAMENTO.** L'affidamento ha durata di 31 mesi dalla stipula e l'eventuale proroga tecnica nelle more della individuazione di un nuovo contraente.

.Il Valore complessivo dell'appalto è di € 376.090,56 (IVA 5% esclusa).

.Le ore di servizio e le figure professionali previste sono indicate nell'allegato A costi al Capitolato d'appalto

**ART. 3 – DESTINATARI** Tutte le tipologie di intervento sono destinate a nuclei familiari, individuati dal Servizio Sociale Comunale sulla base della valutazione tecnico – professionale degli operatori sociali comunali.

I nuclei beneficiari si intendono residenti nel Comune di Portoscuso; in alcuni casi particolari il servizio potrà essere esteso anche a persone non residenti nel Comune di Portoscuso, ma ivi domiciliate, con costi integralmente a carico del Comune di effettiva residenza anagrafica, previo accordo con il Servizio Sociale di detto Comune.

Gli Interventi e prestazioni, previsti all'interno di un progetto assistenziale personalizzato, si intendono rivolti al nucleo familiare nel suo complesso, laddove non diversamente specificato.

Di norma i servizi si rivolgono prevalentemente a nuclei familiari in cui sono presenti persone anziane o adulte fragili e/o in condizioni di parziale o totale, temporanea o permanente, non autosufficienza fisica, psichica o cognitiva, tali da determinare la compromissione in tutto o in parte delle autonomie nella vita quotidiana e/o uno stato di isolamento sociale. Il servizio può essere attivato anche a favore di nuclei con minori, nell'ambito di un progetto personalizzato a supporto delle cure genitoriali. In particolare:

Destinatari del Servizio sono, indicativamente, i cittadini residenti nel Comune e i cittadini non residenti che si trovano occasionalmente nel territorio del medesimo e che sono nelle seguenti condizioni:

- a) soggetti anziani e/o disabili fisici e/o psichici in condizioni di limitata autonomia;
- b) soggetti temporaneamente o permanentemente non autosufficienti;
- c) nuclei familiari con minori, in situazioni temporanee di difficoltà o disagio;
- d) soggetti affetti da demenza e malattia di Alzheimer;
- e) soggetti in dimissione programmata da reparti ospedalieri o da altre strutture sanitarie e/o residenziali;
- f) soggetti con patologie oncologiche in fase avanzata;
- g) soggetti con patologie in fase terminale;
- h) soggetti affetti da SLA (Sclerosi Laterale Amiotrofica) conclamata;
- i) soggetti con patologie HIV correlate in fase avanzata;
- j) soggetti, anche in età evolutiva, con patologie croniche gravi e/o particolari condizioni di rilevanza sociale;
- k) soggetti affetti da patologie psichiatriche.

#### **ART. 4 LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Di norma il servizio viene svolto presso il domicilio del beneficiario, salvo situazioni eccezionali valutate dal Servizio Sociale, in particolare in assenza di rete parentale, quale ad esempio il ricovero in strutture di cura o assistenza, nell'ambito del territorio dell'ASL 7, o presso altri familiari residenti a Portoscuso.

#### **ART. 5 –SAD E ADB**

##### 1. SAD - Servizio di Assistenza Domiciliare

Il SAD comprende tutte le prestazioni e gli interventi di competenza degli Operatori Socio-Sanitari. In un'ottica di sussidiarietà, l'assistenza domiciliare è complementare all'assistenza resa dai familiari e/o fornita dalla rete e/o da personale privato reperito dal nucleo.

Risponde inoltre all'obiettivo, per quanto possibile, di sostenere e non sostituire la persona nelle pratiche quotidiane, anche allo scopo di recuperare/mantenere dove possibile l'autonomia personale.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo si intendono di competenza degli OSS le seguenti **prestazioni** in conformità a quanto stabilito nel Progetto Personalizzato d'intervento:

- a) igiene personale; cura della persona; preparazione e/o somministrazione dei pasti; accompagnamento a visite mediche; assistenza per la corretta esecuzione di prescrizioni farmacologiche e mediche in genere; supporto nel corretto utilizzo di ausili per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare);
- b) Aiuto per il governo dell'alloggio e delle attività domestiche (cura delle condizioni igieniche degli ambienti utilizzati abitualmente dall'utente; cambio biancheria; bucato; assistenza nell'organizzazione dell'attività economica domestica; commissioni varie);
- c) Interventi igienico-sanitari di semplice attuazione (prevenzione delle piaghe da decubito);
- d) Interventi volti a favorire la socializzazione, la vita di relazione e l'integrazione degli utenti (partecipazione ad attività ricreative –culturali del territorio; attivare, rafforzare, stimolare i rapporti di relazione e di aiuto della famiglia, del vicinato, del volontariato e di tutte le risorse presenti sul territorio; accompagnamento presso le strutture e i servizi territoriali individuati nel Progetto Personalizzato;
- e) disbrigo di semplici pratiche personali).

**2. ADB- Assistenza Domiciliare di Base** Il servizio di assistenza domiciliare di base viene svolto da operatori generici (privi di specifica qualifica) ed è previsto laddove emerga la necessità di interventi di minore intensità, nei nuclei in cui i membri siano in grado di occuparsi della cura della persona. Le prestazioni dell'ADB svolte dagli operatori sono: igiene e cura della casa, degli indumenti e della biancheria da casa, sostegno nella vita quotidiana e commissioni, sostegno alla socializzazione e accompagnamenti, secondo le descrizioni per il SAD. Gli operatori ADB svolgeranno altresì interventi di igiene ambientale periodica (pulizia profonda di pavimenti, cucina e sanitari; pulizia generale degli infissi, dei vetri e dei tendaggi e terrazze, sanificazione dei materassi, pulizia generale del mobilio, deragnatura) secondo quanto stabilito dal PAI e previo accordo e valutazione condivisa tra Servizio Sociale e D.A. sulle modalità attuative. Sono invece esclusi gli interventi specialistici di igiene e cura della persona di esclusiva competenza degli O.S.S.. In ogni caso, stante la delicatezza del servizio, gli operatori incaricati seppur con qualifica generica devono essere in possesso di buona capacità di gestire le relazioni interpersonali. Gli operatori devono altresì possedere capacità di problem solving e di rilevazione di eventuali criticità nel nucleo, al fine di segnalare ogni situazione anomala al Servizio Sociale Comunale e al proprio coordinamento, per gli interventi del caso. Gli interventi di ADB sono generalmente propedeutici al successivo avvio di interventi SAD o, comunque, di accompagnamento e strumentali per la facilitazione alla presa in carico del nucleo.

## **PARTE 2: ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI                      DISPOSIZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE IN CAPO ALLA D.A.**

Alla data di attivazione del servizio e per tutto il periodo di vigenza contrattuale, la D.A. mette a disposizione una sede operativa sul territorio del Comune di Portoscuso dotata di adeguato personale amministrativo e delle apparecchiature telematiche e informatiche per la gestione del servizio, nonché di piattaforme per collegamenti in videoconferenza, che rispettino la vigente normativa sulla sicurezza dei dati e della privacy, garantendo recapito telefonico fisso e mobile, segreteria telefonica, una casella di posta elettronica certificata e ordinaria nonché spazi idonei per la conservazione del materiale d'uso per gli operatori, di documentazione, testi, pubblicazioni ed altro materiale informativo relativo ai servizi di assistenza domiciliare, consultabili dal singolo operatore e/o per gli incontri a carattere organizzativo, per le riunioni di coordinamento interno e per la gestione amministrativa, contabile e tecnica del servizio.

Dovrà essere garantita dalla D.A. la reperibilità telefonica con un numero dedicato.

La D.A. deve eseguire i servizi indicati con organizzazione di personale e mezzi propri e/o sotto il proprio diretto controllo, nel rispetto e secondo le modalità previste dal presente Capitolato Speciale nonché dalle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative in materia. La D.A. garantisce che per l'esecuzione dei servizi nei termini richiesti dispone di un'organizzazione tecnico-amministrativa adeguata a soddisfare le esigenze contrattuali per tutto l'arco temporale di durata del presente affidamento. Le attività previste dal presente Capitolato e gestite dalla D.A. rientrano nell'ambito dei servizi alla persona e pertanto devono essere espletate in modo tale da stabilire un rapporto di fiducia, efficacia, efficienza, equità e semplificazione tra i cittadini/utenti, la D.A. stessa e il Comune di Portoscuso, tenendo presente che la D.A. di fatto rappresenta il Comune sul territorio.

La D.A. dovrà garantire un personale adeguato per numero e qualifica, in relazione alla natura quantitativa e qualitativa delle prestazioni del servizio di Assistenza Domiciliare, alle condizioni di cui all'offerta tecnica ed economica ed ai termini contrattuali pattuiti.

La D.A. dovrà garantire la presenza di un proprio referente per la gestione degli aspetti amministrativi dell'appalto e che si interfacerà con il Servizio Sociale su richiesta di quest'ultimo;

La D.A. dovrà assicurare il corretto svolgimento degli interventi di cui sopra garantendo il raccordo con il Servizio Sociale.

La D.A. dovrà garantire un sistema di monitoraggio e valutazione interno, relativo allo svolgimento e alla qualità del servizio erogato.

La D.A. dovrà dotarsi di un sistema di rilevazione delle condizioni dell'utente (check list) per la rilevazione dell'evoluzione nella situazione, il rilievo dei progressi e/o delle criticità;

La D.A. dovrà dimostrare i sistemi incentivanti e della promozione del benessere aziendale, al fine di ridurre il turn over e burn out del personale addetto al servizio.

### **ART. 6 IL PERSONALE OSS E OPERATORI GENERICI**

La D.A., deve garantire la disponibilità del personale sufficiente e adeguato per qualifica ed esperienza, allo svolgimento dei servizi oggetto dell'Appalto. Nello specifico:

•un organico di operatori socio sanitari in possesso del titolo conseguito come previsto dalla normativa vigente pari ad almeno 5 unità:

;•un organico di operatori generici pari almeno a 1 unità per l'ADB, per i quali non è richiesto il possesso di una qualifica particolare, ma le conoscenze e le competenze tecniche finalizzate allo svolgimento delle prestazioni di cui all'art. 5;

•Gli operatori OSS e ADB devono avere capacità di problem solving e una buona conoscenza e padronanza della lingua italiana al fine di consentire l'efficace comunicazione con l'utenza.

•Gli operatori devono avere la capacità di rilevare le necessità della persona e una sufficiente conoscenza della rete di servizi, delle risorse che questi offrono e delle modalità di accesso e di attivazione (es: procedura per la fornitura di ausili, domanda di invalidità, ...) per favorire l'accesso dell'utente e dei suoi familiari agli interventi più adeguati.

•In ogni caso qualora l'operatore rilevasse significative alterazioni delle condizioni fisiche o psichiche della/e persona/e, le dovrà segnalare tempestivamente al personale sanitario di riferimento e a un familiare, informando successivamente gli operatori comunali referenti.

•E' fatto espresso e categorico divieto a tutti gli operatori di ricevere direttamente dall'utente somme di denaro, regali o benefit in genere.

## **ART. 7 ALTRI ONERI IN CAPO ALLA D.A.**

La D.A. si impegna a:

- fornire tutti gli operatori (sia OSS che generici) di idoneo cartellino di riconoscimento che dovrà essere indossato dall'operatore in modo visibile;
- fornire agli operatori idonei strumenti di lavoro monouso quali camici, mascherine, guanti e calzari monouso, salviette nonché saponi, disinfettanti e ogni DPI necessario, in particolare per le situazioni a rischio e a tutela degli operatori e degli utenti (es. micosi, patologie infettive, scarsa igiene ambientale etc.) e garantire lo smaltimento corretto di guanti, mascherine etc.;
- applicare, in caso di emergenze sanitarie, tutte le necessarie misure di medicina preventiva (visite, esami ematochimici,...) nonché ad emanare le disposizioni e le procedure di sicurezza necessarie per garantire l'incolumità del proprio personale e di eventuali terzi;
- individuare una modalità che permetta il contatto e la comunicazione diretta del Servizio Sociale con l'operatore domiciliare in caso di necessità;
- garantire, all'avvio del servizio, preparazione e svolgimento di idoneo/i incontro/i di informazione sulla propria offerta tecnica agli operatori della S.A. a diverso titolo coinvolti nell'esecuzione dell'appalto, con particolare (ma non esclusivo) riguardo all'organizzazione interna del coordinamento, passaggi di consegne, sistemi di reportistica, etc.;
- predisporre e adottare dei protocolli operativi di emergenza, da condividere con il Servizio Sociale, qualora risulti impossibile accedere al domicilio della persona per lo svolgimento delle prestazioni assistenziali;
- gli operatori utilizzino mezzi di trasporto conformi alle normative di circolazione stradale, alle indicazioni del costruttore per l'eventuale accompagnamento degli utenti, anche tramite l'eventuale utilizzo di auto aziendali;

La D.A. deve ottemperare agli obblighi derivanti dalle disposizioni del decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e successive modificazioni ed integrazioni e dotare, tra l'altro, il personale dei necessari dispositivi di protezione individuali e attrezzature di lavoro, adempiendo altresì a tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ad esse applicabili, compresi gli obblighi informativi e formativi. La D.A. deve attuare specifici percorsi di formazione e aggiornamento per OSS e per operatori generici su argomenti inerenti la tipologia dei servizi e sulle problematiche dell'utenza, realizzati a propria cura e spese per la totalità degli operatori impegnati nel Servizio; il piano formativo dovrà essere predisposto e condiviso con il Servizio Sociale

prima dell'inizio dell'anno di riferimento e alla fine di ciascun anno dovrà essere inviato al Servizio Sociale Comunale il report di sintesi con relative presenze di ciascun operatore. Il Servizio Sociale proporrà eventuali argomenti da approfondire in base ai bisogni emergenti rilevati.

La D.A. invierà, con cadenza almeno semestrale una relazione sintetica sull'andamento del servizio e annualmente il riepilogo consuntivo sulle attività svolte distinte per tipologia di utenza e di servizi e per territorio.

La D.A. deve garantire la continuità del servizio, senza alcuna interruzione, sostituzione del personale con operatori in possesso dei medesimi titoli ed esperienza professionale, in caso di assenza e garantendo il necessario passaggio di consegne. In tale eventualità la D.A. deve trasmettere nominativo e curriculum del personale sostitutivo.

La D.A. deve garantire la continuità del servizio, senza alcuna interruzione, assicurando la tempestiva sostituzione degli operatori titolari in caso di loro assenza e il necessario passaggio di consegne.

La D.A. deve sostituire l'operatore che viene valutato dalla S.A. inadeguato al servizio assegnato, entro il termine massimo di 5 giorni consecutivi dalla segnalazione inviata tramite PEC.

#### **ART. 8 ATTIVITÀ DI COMPETENZA DEL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE.**

Gli operatori sociali, anche tramite il lavoro di equipe, svolgono le funzioni di:

- valutazione delle situazioni;
- rilevazione dei bisogni;
- programmazione del servizio e definizione del PAI in collaborazione con la D.A., che dovrà contenere: generalità, indirizzo e recapiti telefonici del nucleo, dei destinatari del servizio all'interno del nucleo, dei soggetti della rete (compresi gli altri servizi del territorio coinvolti, il familiare di riferimento, il Medico di Medicina Generale), caratteristiche dell'alloggio, obiettivi, prestazioni, durata e decorrenza del servizio, monte orario settimanale, distribuzione settimanale del numero di accessi e relativi orari, eventuale necessità di compresenza; monitoraggio e verifica dell'andamento del servizio anche avvalendosi di reportistica richiesta alla D.A. ridefinizione del progetto in relazione all'evoluzione della situazione.

Sono di competenza del Servizio Sociale comunale, il coordinamento generale, il monitoraggio e la valutazione del Servizio e quindi il controllo sull'esecuzione del Contratto, incluso la verifica dell'adempimento di quanto previsto nel presente Capitolato Speciale di Appalto e nell'Offerta presentata dalla Ditta Affidataria.

Il Servizio Sociale accerta il regolare svolgimento delle attività ai fini delle liquidazioni del compenso dovuto alla D.A. sulla base delle rendicontazioni e relazioni periodiche fornite dalla D.A. e degli esiti delle verifiche da parte degli operatori sociali.

Sono altresì di competenza del Servizio Sociale le comunicazioni all'utente di avvio, sospensione e cessazione dei servizi, oltre che la ricezione, verifica e valutazione delle segnalazioni di irregolarità espresse dagli stessi utenti al fine dell'eventuale avvio del procedimento di contestazione di difformità.

#### **ART. 9 ORGANIZZAZIONE DEL SAD E DELL'ADB: PROCEDURA PER AVVIO, MODIFICA E CESSAZIONE DEI SERVIZI<sup>1</sup>.**

Ferma restando la reperibilità che deve essere garantita dal personale di coordinamento, l'attivazione dei servizi avverrà come di seguito descritto.

A fronte della richiesta, da parte della persona o rete, di avvio di SAD o ADB la prima valutazione è di specifica competenza degli operatori sociali per il nucleo beneficiario.

Tale valutazione può essere effettuata con il personale di coordinamento della D.A. anche tramite Visita Domiciliare congiunta, in particolare di fronte a criticità ambientali (es. presenza di barriere architettoniche; inadeguate dimensioni del bagno e della stanza da letto; assenza di ausili in presenza di persona con problemi di mobilità, ipotesi di degrado ambientale...) per meglio modulare il PAI identificando tempi e prestazioni adeguate e per dare eventuali indicazioni al nucleo familiare, anche al fine di rilevare l'eventuale necessità di altri interventi a cura della S.A. (es. sgombero, sanificazione, pulizie straordinarie,...).

SAD e ADB possono coesistere a favore dello stesso nucleo; l'operatore SAD è tenuto comunque a garantire le prestazioni di pulizia dell'alloggio se previste dal PAI, anche nei casi in cui è attivo il servizio ADB;

Tutte le prestazioni indicate nel PAI, ad eccezione della cura della persona, si intendono rivolte all'intero nucleo, se non diversamente precisato;

Gli operatori sociali comunicheranno per iscritto alla D.A. qualsiasi necessità di modifica temporanea, sospensione e ripresa del servizio (es. in caso di ricovero o dimissioni ospedaliere dell'utente) per il tempestivo adeguamento, secondo indicazioni del Servizio Sociale.

In caso di cessazione del servizio, il Servizio Sociale trasmetterà alla D.A. idonea comunicazione scritta, indicando la data di chiusura del servizio.

In caso di rifiuto ingiustificato o qualora l'utente, senza preavviso, sia assente nell'orario stabilito per le prestazioni, la D.A. dovrà immediatamente e non oltre la stessa giornata dell'evento, darne comunicazione al Servizio Sociale Territoriale per gli interventi di competenza.

L'eventuale surplus orario giornaliero rispetto al programmato dovrà essere segnalato per iscritto entro 48 ore all'ufficio dei servizi sociali Sociale che valuterà se negare l'autorizzazione (e quindi il surplus non verrà conteggiato ai fini del pagamento) oppure autorizzare a recupero o a pagamento; in caso di autorizzazione a recupero questo avverrà entro il mese successivo. La segnalazione e l'autorizzazione dovranno essere formalizzate via e-mail.

**ART. 10 – TEMPI DEGLI INTERVENTI**1. Gli interventi domiciliari, per ogni singolo nucleo familiare, possono essere programmati per tutti i giorni della settimana.

L'intervento svolto a domicilio degli utenti sarà espletato di norma nella fascia oraria dalle 06:00 alle 20:00 nei giorni dal lunedì al sabato

In casi particolari, solo su richiesta del Servizio Sociale, potrà essere richiesto alla ditta lo svolgimento del servizio in altre fasce orarie comunque non prima delle ore 06:00 e non oltre le ore 22:00. Eventuali modifiche dell'orario e diverse modalità di espletamento dell'intervento, determinate da situazioni eccezionali o particolari, dovranno essere preventivamente concordate con il Servizio Sociale e documentate tramite invio di e-mail.

La Ditta nel predisporre l'orario di lavoro di ciascun operatore dovrà tener conto delle esigenze di puntualità di espletamento del Servizio presso l'utente, secondo quanto stabilito nel PAI, dei tempi necessari per gli spostamenti, cercando di ottimizzare i percorsi compatibilmente con l'orario complessivo di lavoro di ciascun operatore.

## **ART. 11 LAVORO DI EQUIPE**

Il SAD garantito dal Comune si integra con tutti gli altri servizi presenti nel territorio, sia attivati dal Comune che da altri Enti e/o soggetti del terzo settore; allo scopo sono previsti regolari spazi di coordinamento, cui possono partecipare i singoli operatori OSS e/o ADB e/o personale di coordinamento, anche con accesso in remoto, in videoconferenza, tramite piattaforme appositamente adibite:



Le equipe domiciliari si terranno con cadenza per lo più mensile oppure verranno convocati incontri ad hoc con l'ufficio servizi sociali, se da questo valutato necessario.

## **PARTE TERZA: REPORTISTICA E DOTAZIONE INFORMATICA –**

### **ART.12 SERVIZIO RENDICONTABILE E LIQUIDAZIONE DEL CORRISPETTIVO.**

La D.A. entro 15 giorni dalla fine del mese di riferimento e prima di trasmettere la fattura mensile, invierà al Servizio Sociale, al fine di permettere la verifica della regolarità tecnica: •report con dati aggregati indicante le ore complessive di servizio svolto, distinte per tipologia (SAD, ADB)

report indicante il numero di ore di presenza degli OSS e degli operatori ADB alle equipe e agli incontri di presentazione del caso all'operatore.

Solo successivamente alla verifica di regolarità tecnica di cui al comma precedente, la D.A. potrà inviare idonea e completa fattura elettronica e il corrispettivo verrà liquidato entro 30 giorni dalla ricezione, fatta salva l'applicazione di eventuali penali laddove accertate violazioni di contratto.

Nessun onere aggiuntivo è previsto in carico al Comune in relazione alle migliorie indicate dalla Ditta Affidataria nell'Offerta Tecnica.

Le spese generali e di gestione (a mero titolo esemplificativo: spese di gestione amministrativa e contabile, materiale d'uso, rimborso chilometrico agli OSS e agli operatori generici, utenze,...) sono comprese nel compenso orario come da offerta economica e a carico della D.A..

Il costo dei tempi di percorrenza degli operatori, da un utente all'altro, resta a carico della D.A.

In caso di rifiuto ingiustificato del servizio da parte dell'utente o di sua assenza senza preavviso nell'orario programmato alla D.A. verrà riconosciuto un indennizzo pari a mezz'ora del costo orario solo a fronte dell'immediata comunicazione, nella stessa giornata dell'evento, via e-mail.

## **PARTE QUARTA: DISPOSIZIONI FINALI**

### **ART. 13 MODALITA' DI VERIFICA E CONTROLLO DA PARTE DELLA S.A.**

La S.A. svolge attività di controllo di norma tramite:

- visite Domiciliari periodiche da parte DEGLI OPERATORI SOCIALI. durante lo svolgimento del servizio, verbalizzate e sottoscritte dall'operatore sociale, dall'operatore e dall'utente;
- visite Domiciliari. periodiche presso gli utenti;
- incontri del gruppo di monitoraggio operativo sottoscritti dai componenti;
- somministrazione, ai beneficiari, di un questionario sulla valutazione della qualità percepita;
- report e relazioni su quanto previsto da contratto;
- •accertamenti sulla corrispondenza dei materiali impiegati alle specifiche richieste da contratto e come da offerta tecnica;

- •altri incontri di verifica tra le parti;•altre modalità da definirsi congiuntamente sulla base delle esigenze.

**ART. 14 PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI** 1. La D.A. 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/o a conoscenza occasionalmente, 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 del presente contratto. In particolare, si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza saranno rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale con il Comune di Portoscuso. L'appaltatore ha altresì l'obbligo di non effettuare alcuna pubblicazione o altra divulgazione di tali informazioni e dati, né di quanto abbia costituito oggetto della prestazione, senza aver preventivamente sottoposto i testi relativi al Comune di Portoscuso e averne ottenuto l'eventuale consenso scritto.

La D.A. si impegna ad improntare il trattamento dei dati personali ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto definito, in particolare, dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e dal Regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016 – Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD), con particolare attenzione a quanto prescritto in ordine alle misure minime di sicurezza da adottare, oltre agli eventuali ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere, emessi dalle competenti Autorità. L'affidamento comporta in capo alla D.A. l'assunzione del ruolo di Responsabile del trattamento di dati personali effettuato per conto del Comune di Portoscuso quale titolare del trattamento, previa valutazione da parte del Comune medesimo di quanto previsto dalla normativa europea in materia (citato Regolamento UE/2016/679). L'Appaltatore sarà quindi individuato quale Responsabile del trattamento.