



## **COMUNE DI GERACI SICULO**

### **CAPITOLATO SPECIALE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE IN FAVORE DI ANZIANI E DISABILI TRAMITE ACCREDITAMENTO E VOUCHER SOCIALE**

#### **Parte I^ Oggetto del Capitolato ed Organizzazione del servizio**

##### **1. OGGETTO DEL CAPITOLATO**

###### **1.1 Il Servizio di Assistenza Domiciliare accreditato**

Il presente capitolato disciplina il Servizio di Assistenza Domiciliare in favore di persone anziane e/o disabili in forma voucherizzata, ovvero tramite l'utilizzo di voucher sociale da parte dell'utenza per "l'acquisto del servizio" presso Enti ed Organismi del Terzo Settore accreditati, in quanto in possesso dei requisiti di cui al Bando di Accreditamento.

Il presente documento, nell'ambito della sfera di autonomia organizzativa e funzionale che viene riconosciuta agli Enti Locali, mira a definire le linee fondamentali dell'Accreditamento e della erogazione di Buoni di servizio (voucherizzazione) come modulo gestionale dei servizi alla persona, in sostituzione della forma di gestione tramite appalto a terzi.

###### **1.2 Il voucher sociale**

Il voucher sociale del Comune di Geraci Siculo è il titolo che dà diritto all'acquisto presso organismi accreditati delle prestazioni socio-assistenziali descritte in termini generali nel presente capitolato ed elencate in modo analitico nel Piano Assistenziale Individualizzato per ciascun beneficiario.

Ogni voucher, in particolare, corrisponde ad un accesso al domicilio dell'utente di un'ora di effettiva prestazione SAD da parte di un operatore socio-assistenziale. Il voucher sociale del Comune di Geraci Siculo ha un valore di € 16,50 comprensivo di IVA e oneri di gestione. E' previsto un totale massimo annuo di n° 2.530 titoli per Assistenza Anziani e Disabili

##### **2. FINALITA' DELL'ACCREDITAMENTO**

**1.** Mediante l'introduzione del modulo gestionale della voucherizzazione, il Comune di Geraci Siculo si propone di:

\_ introdurre la pluralizzazione dei soggetti erogatori di servizi, posti in una situazione di concorrenza sul piano della qualità dei processi di erogazione, quindi sulla capacità di risposta tempestiva e puntuale ai bisogni ed alle esigenze dei cittadini;

\_ chiamare le persone ad assumere un ruolo attivo nel proprio progetto individuale di sostegno, cura e promozione sociale, mediante l'esercizio del diritto di scelta delle prestazioni assistenziali e dei loro erogatori attraverso l'utilizzo del voucher sociale.

##### **3. FINALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (d'ora in poi SAD) si propone di rimuovere e di prevenire situazioni di bisogno, emarginazione e di disagio, al fine di:

\_ Consentire alla persona anziana o disabile di conservare l'autonomia di vita nel proprio nucleo familiare o comunque presso la propria comunità di appartenenza;

\_ Sostenere la capacità di "prendersi cura di se stessi" mantenendo l'autonomia residua della persona;

\_ Evitare l'istituzionalizzazione o l'ospedalizzazione delle persone anziane o disabili garantendo loro la permanenza nel proprio ambito di vita anche attraverso il supporto di altri servizi territoriali.

##### **4. DESTINATARI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

I destinatari del servizio sono i cittadini residenti nel Comune di Geraci Siculo che si trovano nelle seguenti condizioni:

\_ Anziani e Disabili non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti o con limitazioni dell'autonomia personale. Ciascun destinatario può beneficiare di n. 2 voucher settimanali, variabili in relazione alle valutazioni dell'ufficio.

## **5. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

Per il raggiungimento delle finalità indicate il servizio garantirà le prestazioni come di seguito descritte:

### **a) aiuti volti a favorire l'autosufficienza personale, nelle attività giornaliere:**

- \_ cura dell'igiene personale ed igiene completa (bagno);
- \_ vestizione;
- \_ aiuto nella somministrazione dei pasti e/o assunzione dei cibi;
- \_ mobilizzazione delle persone non autosufficienti – alzarsi dal letto, corretta deambulazione, uso di accorgimenti per una giusta postura degli arti in condizione di riposo, mobilizzazione dell'assistito costretto a letto, uso di accorgimenti o attrezzi per camminare.

### **b) Aiuto per il governo dell'alloggio e delle attività domestiche:**

- \_ Cura delle condizioni igieniche dell'alloggio;
- \_ Riordino del letto e delle stanze, igienizzazione del bagno e pulizia dell'ambiente;
- \_ Cambio biancheria;
- \_ Piccolo bucato – stiratura – cucito.
- \_ Preparazione dei pasti.
- \_ Assistenza nell'organizzazione dell'attività economica domestica;
- \_ Segnalazioni al servizio comunale di anomalità nelle condizioni psico-fisiche dell'utente;

Riveste assoluta importanza la qualità della relazione di aiuto che si instaura tra l'operatore e le persone/famiglie destinatarie del servizio, relazione che deve essere caratterizzata da modalità di rispetto e riservatezza oltre a quanto già previsto dalla normativa per il trattamento dei dati sensibili.

Nel servizio rientrano anche eventuali attività aggiuntive e migliorative che l'Ente accreditato ritiene di poter fornire agli utenti-clienti.

## **6. ARTICOLAZIONE ed ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il SAD voucherizzato può essere erogato dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 14:00.

**Valutazione del bisogno** - L'Assistente Sociale procederà ad un'analisi complessiva dei bisogni dell'utente, prendendo in considerazione la sua condizione sanitaria e clinica, la sua situazione familiare, sociale ed ambientale, anche attraverso strumenti validati e modalità (ad es. la visita domiciliare....) in uso al servizio sociale, al fine di definire il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI). L'Assistente Sociale opera dunque come "case manager" il cui ruolo consiste nell'effettuare una lettura partecipata con il cittadino cioè con il destinatario degli interventi, se questo risulta possibile, o con la sua rete familiare e/o di sostegno (care- givers), dei propri bisogni e nel suo accompagnamento alla formulazione di un piano di servizio e dei diversi erogatori.

**Progetto d'Assistenza Individualizzato** - Il PAI contiene tutte le indicazioni riguardo a : gli obiettivi da conseguire, la tipologia delle prestazioni da erogare, il numero di accessi settimanali/mensili, indicazioni specifiche su giorni e orari di erogazione del servizio, durata e valore economico complessivo del progetto di intervento e del relativo n° di voucher assegnati.

Il PAI è sottoscritto dall'Assistente Sociale e dall'utente (o dal care-giver); il progetto di massima così definito può essere suscettibile di piccoli correttivi concordati con il servizio sociale dopo l'avvio dell'intervento da parte dell'operatore accreditato scelto dall'utente.

**Scelta del Fornitore ed avvio del servizio-** Definito il PAI, l'interessato e/o la sua famiglia sceglie il fornitore accreditato per la prestazione del servizio cui ha diritto.

Il servizio sociale trasmette via fax o e-mail al fornitore scelto la richiesta di avvio del servizio secondo il modello predisposto dal Comune. Il fornitore, a sua volta, completa per la parte di sua competenza il documento in oggetto, lo sottoscrive e lo ritrasmette a servizio sociale entro 48 ore dall'invio. Tale restituzione comporta l'accettazione del servizio e, conseguentemente, l'avvio dello stesso. Il servizio sociale comunica all'utente il nominativo dell'operatore incaricato delle prestazioni previste dal PAI, nonché eventuale compartecipazione a carico dell'utente, nella misura prevista dalla normativa vigente. L'Ente accreditato ha l'obbligo di motivare per iscritto l'eventuale rifiuto dell'incarico. Qualora il

rifiuto si ripeta per tre volte nel corso del periodo di validità dell'Albo, il Settore Servizi Sociali disporrà l'immediata cancellazione dell'ente dall'Albo stesso.

**L'esecuzione del progetto di aiuto-** I beneficiari possono utilizzare detti titoli solo ed esclusivamente presso il fornitore scelto dopo la stesura del PAI. Con la periodicità prevista nel PAI l'operatore individuato dal fornitore prescelto dal cittadino si presenta al domicilio del beneficiario per l'esecuzione delle prestazioni previste nel PAI.

L'Ente accreditato è tenuto alla predisposizione e all'invio al servizio sociale comunale di un report di verifica su ciascun progetto come previsto dal successivo articolo; l'Assistente Sociale, attraverso la lettura del report, valuta lo stato del progetto di aiuto e l'eventuale ridefinizione.

**Rapporti fra utenti ed enti accreditati** – Al cittadino utente è riconosciuta la più ampia ed autonoma facoltà di interruzione del servizio con l'ente accreditato prescelto, senza preavviso né penalità o ritorsioni di sorta; è onere dell'utente, o del suo care-giver, comunicare alla ditta e al servizio sociale l'interruzione del servizio. Inoltre, il servizio potrà essere interrotto per:

- \_ Decesso dell'utente o trasferimento di residenza;
- \_ Ricovero permanente dell'utente presso struttura;

Le eventuali sospensioni temporanee del servizio, per qualsiasi motivo siano richieste, devono essere comunicate tempestivamente all'ufficio comunale competente e alla ditta accreditata che non potrà avanzare pretese di alcun genere per il servizio non reso.

## **7. FORME E STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

L'Ente accreditato deve trasmettere sintetiche relazioni aggiornate ogni quattro mesi, ed in forma straordinaria, ogniqualvolta dovesse presentarsi la necessità. La ditta deve costruire e tenere un'anagrafe aggiornata dell'utenza, con l'indicazione dell'operatore incaricato e dell'intervento prestato (tipologia dell'intervento, n° di voucher riconosciuti ed utilizzati ...).

## **8. PERSONALE DELL'ENTE ACCREDITATO**

L'impresa accreditata dovrà avvalersi, per l'erogazione del servizio oggetto del presente capitolato, delle seguenti figure professionali:

a) **Coordinatore:** individua e comunica al servizio sociale comunale il personale idoneo per la realizzazione del PAI e lo coordina; provvede regolarmente alla sostituzione del personale; cura gli aspetti organizzativi-amministrativi nei rapporti con il Comune; è referente e responsabile dell'accreditamento nei confronti del Comune. Il coordinatore deve avere la qualifica di assistente sociale o educatore professionale o equivalenti, con esperienza di coordinamento almeno biennale in servizi analoghi. Il nominativo ed il curriculum del Coordinatore deve essere prodotto al Settore Servizi Sociali non appena pervenuta comunicazione di idoneità all'iscrizione della ditta nell'Albo dei Fornitori Accreditati.

b) **Personale OSA/OSS:** realizzano i PAI, erogando le prestazioni di cui al precedente Articolo 5.

Il personale impiegato deve anche rispondere ai requisiti di idoneità psico-attitudinali in relazione alla tipologia del servizio da svolgere.

La ditta accreditata è tenuta a trasmettere all'ufficio comunale competente, anche tramite fax, al momento dell'attivazione dell'intervento, il curriculum vitae degli operatori impiegati; questo ha validità anche per sostituzioni temporanee degli operatori. Il personale che presta servizio dovrà essere dotato di apposito tesserino di riconoscimento recante il timbro del Settore Servizi Sociali e Firma del Dirigente, corredato di fotografia, e contenente:

- Denominazione della ditta;
- Nome e cognome dell'operatore;
- Qualifica.

Il tesserino dovrà essere portato in modo visibile durante l'orario di servizio.

## **9. SOSTITUZIONI DEL PERSONALE**

Nel caso di assenza dal servizio dei propri operatori la società accreditata informa tempestivamente l'utente e il servizio sociale comunale, degli operatori assenti dando comunicazione agli stessi destinatari del nominativo dell'operatore che presterà il servizio.

Per la realizzazione del PAI, impresa accreditata si obbliga a garantire continuità dell'intervento. E' infatti indispensabile assicurare nel tempo un rapporto personalizzato operatore-utente; il ricorso alla rotazione deve dunque limitarsi alle sostituzioni indispensabili (per ferie, per cessazione dal servizio...).

In caso di inadeguatezza valutata dal servizio sociale comunale, anche su segnalazione dell'utenza, l'impresa accreditata, previa segnalazione, è tenuta a provvedere alla sostituzione del personale entro 48 ore.

#### **10. TRATTAMENTO DEI LAVORATORI**

Il personale impegnato nel servizio da parte del soggetto accreditato avrà un rapporto di lavoro esclusivamente con lo stesso e pertanto nessun rapporto intercorrerà, sotto tale profilo, con l'Amministrazione Comunale, restando quindi ad esclusivo carico del soggetto accreditato tutti gli oneri contrattuali, assicurativi e previdenziali relativi alla gestione del personale stesso.

L'ente accreditato assicurerà nei confronti dei propri lavoratori la piena applicazione del CCNL vigente; è, inoltre, fatto obbligo di curare l'osservanza delle norme civili, delle norme relative alla previdenza ed all'assistenza dei prestatori di lavoro e delle disposizioni di legge vigenti in tema di assicurazioni obbligatorie, antinfortunistiche ed igiene sul lavoro, delle norme contrattuali disposte a favore del personale, secondo i livelli previsti dal CCNL vigente, sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali più rappresentative a livello nazionale, sia per la parte economica che normativa, senza eccezioni regolamentari interne. Non potranno essere effettuate, sulla busta paga, trattenute improprie ad eccezione di quelle contributive e fiscali.

La società accreditata si obbliga infine a garantire l'aggiornamento professionale dei propri operatori. Sarà particolarmente apprezzata la partecipazione, da parte degli operatori della ditta, a corsi di formazione o di qualificazione e riqualificazione organizzati dalla Regione o dalla Provincia o da Enti o Organizzazioni accreditati.

#### **11. GARANZIE E RESPONSABILITÀ DEL SOGGETTO ACCREDITATO**

L'Ente accreditato è responsabile oltre che della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, anche dei danni procurati agli utenti del servizio o a terzi nel corso dello svolgimento dell'attività ed imputabili a colpa dei propri operatori o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni.

Esso pertanto dovrà stipulare polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi e per danni che possano derivare agli operatori o essere da questi causati agli utenti, a terzi, ai loro beni, esonerando il Comune di Geraci Siculo da ogni responsabilità al riguardo.

Gli eventuali danni non coperti a seguito dei minimali assicurativi devono essere a totale carico dell'impresa accreditata. Al momento della sottoscrizione della Convenzione, l'impresa accreditata dovrà fornire idonea documentazione comprovante la stipula delle Assicurazioni di cui al presente articolo.

L'accreditato è pertanto responsabile dei danni che dovessero occorrere agli utenti del servizio o a terzi nel corso dello svolgimento dell'attività ed imputabili a colpa dei propri operatori o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni; esso dovrà pertanto procedere alla stipula di una polizza di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi.

#### **12. RISPETTO NORMATIVA SULLA SICUREZZA**

La ditta accreditata si impegna a garantire lo svolgimento del servizio nel rispetto di tutte le norme in materia di prevenzione infortuni, igiene e sicurezza sul lavoro ai sensi della vigente normativa.

#### **13. MODALITÀ DI PAGAMENTO**

A fronte dell'attività svolta, secondo le modalità e i tempi concordati nel PAI, mensilmente gli enti accreditati inviano per il pagamento, regolare fattura relativa alle ore delle prestazioni effettivamente eseguite, unitamente a dichiarazione sottoscritta dall'utente o dal care-giver.

Il Comune, controllata la regolarità della documentazione trasmessa, entro **90** giorni paga ai soggetti erogatori il valore del voucher riconosciuto ai singoli utenti.

#### **14. FACOLTÀ DI CONTROLLO**

Il Comune si riserva ampie facoltà di controllo in ordine all'adempimento del servizio e al rispetto di quanto contenuto nel presente capitolato di accreditamento e nella Convenzione, al rispetto di tutte le norme contrattuali, contributive ed assistenziali nei confronti del personale impiegato nel servizio.

#### **15. SANZIONI**

Tutte le prestazioni oggetto del presente capitolato sono da considerarsi a tutti gli effetti servizio di interesse pubblico e per nessuna ragione potranno essere sospese o abbandonate.

L'impresa accreditata, ove non ottemperi ovvero violi le disposizioni del presente capitolato, è tenuta al pagamento di una penale la cui entità monetaria varia a seconda della gravità:

- 250,00 nel caso in cui non fosse possibile contattare il Coordinatore;
- 300,00 per il mancato rispetto del progetto assistenziale individualizzato definito dal servizio sociale comunale;
- 200,00 giornaliera per ogni assenza giornaliera di operatore e/o mancata sostituzione di operatore ritenuto inadatto e/o che per qualsiasi motivo fosse assente;
- 2.500,00 per mancata osservanza delle norme relative al personale impiegato nell'espletamento del servizio e/o per mancata osservanza del CCNL di categoria;
- 100,00 giornaliera in caso di mancata comunicazione dei nominativi del personale impiegato per il servizio.

In caso di recidiva per la medesima infrazione la penalità è raddoppiata.

Per cumulo di infrazioni, il contraente decadrà dall'accreditamento e il Comune procederà alla risoluzione della Convenzione.

L'unica formalità preliminare per l'applicazione delle penalità sopraindicate è la contestazione degli addebiti. La ditta accreditata ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento dell'addebito. Il Comune procede al recupero della penalità effettuando ritenuta sulle fatture da riconoscere alla ditta accreditata.

#### **16. DECADENZA DALL'ALBO DEI SOGGETTI ACCREDITATI**

Il Comune potrà dichiarare decaduto dall'Albo il soggetto screditato e risolvere la Convenzione, senza pregiudizio di ogni altra rivalsa di danni, oltre che nei casi indicati negli articoli precedenti, anche nei seguenti casi:

- Perdita dei requisiti generali richiesti per l'accreditamento;
- Abbandono del servizio, salvo cause di forza maggiore;
- Ripetute e gravi contestazioni ai patti contrattuali o alle disposizioni di legge o al presente capitolato;
- Comportamento abitualmente scorretto nei confronti degli utenti;
- Per violazione dell'obbligo di sollevare e tenere indenne l'Amministrazione da qualsiasi azione o pretesa di terzi;
- Per impedimento in qualsiasi modo dell'esercizio del potere di controllo da parte dell'A.C.; Nei casi previsti dal presente articolo ed in ogni caso in cui si verificano gravi e persistenti inadempimenti nella gestione del servizio, il Comune procederà con diffida e con la contestazione dell'addebito, per iscritto e concedendo un termine non superiore a 15 giorni.

Trascorso tale termine, il Dirigente del Settore Amministrativo, esaminate le controdeduzioni, valuta la presenza di presupposti circa la permanenza o la cancellazione della ditta dall'Albo.

L'eventuale cancellazione sarà approvata con determinazione del Dirigente del Settore, di cui sarà data comunicazione alla ditta interessata.

L'Albo aggiornato, approvato con apposita determina dirigenziale, viene pubblicato all'Albo pretorio del Comune di Geraci Siculo.

Il soggetto al quale è stato revocato l'accreditamento non potrà ripresentare domanda per i successivi 24 mesi.

#### **17. CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

Nel caso di controversie, ciascun contraente non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione del servizio, ma dovrà limitarsi a produrre le proprie motivate riserve per iscritto, in attesa che vengano assunte dal Comune di Geraci Siculo le decisioni in ordine alla prosecuzione dello svolgimento del servizio.

In assenza di una soluzione concordata fra le parti la controversia sarà demandata al Tribunale di Termini Imerese.

#### **Art. 18 – Rispetto della privacy**

L'Ente affidatario è tenuto al rispetto della privacy come disposto dal D.lgs. n° 196/03. In particolare l'aggiudicatario, con la sottoscrizione del contratto, si impegna a non utilizzare, a fini propri o comunque non connessi con l'espletamento dell'appalto, i dati personali venuti in possesso nel corso dell'esecuzione del contratto.

#### **Art. 19 – Deposito cauzionale definitivo**

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi inerenti il servizio, la ditta accreditata dovrà costituire una somma pari al 5% dell'importo complessivo del servizio affidato.

#### **Art. 21 – Controversie giudiziarie**

Tutte le vertenze che dovessero sorgere tra impresa e Comune così durante l'affidamento come al suo termine, quale che sia la loro natura (tecnica, organizzativa, amministrativa nessuna esclusa purché afferente l'interpretazione od esecuzione dei patti contrattuali, resta convenuta la competenza del Foro di Termini Imerese.

**Art. 23 – Norme finali e di rinvio**

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si fa esplicito rinvio al codice civile ed alla normativa vigente in materia, nonché al bando di gara.

*La ditta dichiara di avere preso visione e di avere compreso tutti gli articoli del presente capitolato di accreditamento, di accettarlo in ogni sua parte, senza riserve e condizioni e di impegnarsi pertanto all'esecuzione del servizio oggetto d'appalto conformemente ad essi.*

-----,li-----

*Firma leggibile e per esteso*

*per accettazione*