

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI RICOMPRESI NEL
PIANO DISTRETTUALE SOCIALE DELL’AMBITO N. 12 SANGRO-AVENTINO
CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE
CIG: 75447214BA**

Allegato alla Determinazione n. 134 del 18/06/2018 a firma del Responsabile dell’Area /Servizio Sociale dell’Unione Montana dei Comuni del Sangro.

1. PREMESSA

Il presente capitolato speciale regola gli oneri specifici per la realizzazione dei servizi ricompresi nel Piano Distrettuale Sociale rivolti ad utenti residenti nei Comuni ricompresi nell’Ambito Distrettuale n. 12 Sangro- Aventino, quali: Altino, Archi, Atessa, Bomba, Borrello, Casoli, Civitaluparella, Colledimezzo, Fallo, Gamberale, Gessopalena, Montazzoli, Montebello Sul Sangro, Monteferrante, Montelapiano, Montenerodomo, Paglieta, Pennadomo, Perano, Pietraferrazzana, Pizzoferrato, Roccascalegna, Roio del Sangro, Rosello, Sant’Eusanio del Sangro, Tornareccio, Torricella Peligna, Villa Santa Maria. .

Tali servizi, afferiscono a diverse aree progettuali: anziani, disabili, minori, giovani e famiglie. Il capitolato pertanto, si suddivide in una sezione generale, in cui vengono declinate le prescrizioni comuni e una sezione specifica per ogni singolo servizio.

2. PRESCRIZIONI GENERALI E MODELLO ORGANIZZATIVO DI BASE

1. Nell’esecuzione delle attività oggetto del presente capitolato speciale l’Appaltatore assume l’obbligo di rispettare tutti i parametri operativi e le condizioni generali e particolari per la realizzazione delle attività indicate nel presente capitolato speciale e, successivamente, nel contratto di appalto.
L’Appaltatore sarà il solo ed unico soggetto responsabile della corretta ed efficiente erogazione dei servizi, nonché dell’organizzazione delle attività affidate. Nel rispetto della propria autonomia gestionale, adotterà un modello organizzativo per l’esecuzione dei servizi che dovrà essere descritto nell’ambito del Progetto presentato in sede di selezione adeguandosi a quanto stabilito dal presente capitolato e ai miglioramenti definiti in sede di offerta.
2. Nell’ambito della gestione delle diverse tipologie di intervento sono previste in carico alla struttura organizzativa dell’Appaltatore il coordinamento, la verifica, il controllo, il raccordo con i servizi dell’Unione/ECAD e con quelli coinvolti nell’esecuzione delle prestazioni e le funzioni di informazione e comunicazione intra ed extra organizzative. L’Appaltatore è tenuto a rendere noto all’Unione/ECAD il proprio modello organizzativo adottato, le risorse umane impiegate e gli strumenti di autocontrollo. In caso di cambiamenti nel modello organizzativo, l’Appaltatore è tenuto a darne tempestiva comunicazione all’ECAD.
L’Appaltatore è obbligato nei confronti dell’ECAD a garantire la tracciabilità di ciascuno degli interventi posti in essere per l’esecuzione delle attività previste nel presente appalto e la riconducibilità degli interventi rispetto a ciascun operatore che li ha eseguiti.
3. E’ prevista in capo all’ Appaltatore la gestione del complesso di attività amministrative ed organizzative riferite alla:
 - a. selezione, gestione ed amministrazione del personale, comprese la predisposizione dei turni di lavoro e la sostituzione per assenza degli operatori;
 - b. attività amministrativa concernente il monitoraggio, la rendicontazione e la fatturazione delle prestazioni rese;

- c. attività amministrativa e organizzativa inerente la gestione di tutti gli eventuali fattori produttivi utilizzati per l'erogazione del servizio (esempio: materiale di supporto).

Tutte le attività di cui alle lettere a,b,c saranno regolate dall'Appaltatore secondo la propria struttura organizzativa e autonomia gestionale avendo a riferimento il collegamento e l'integrazione con le corrispondenti attività amministrative svolte dall'Unione/ECAD, gli eventuali vincoli e condizioni da questa posti e il tassativo rispetto di tutte le norme di legge e regolamentari in materia.

4. Prima dell'avvio dell'appalto, l'Appaltatore individuerà un recapito organizzativo nell'ambito dell'Area Distrettuale Sangro-Aventino presso il quale attiverà collegamento telefonico, fax, casella di posta elettronica e posta elettronica certificata, in funzione permanente per tutto il periodo e l'orario di funzionamento dei servizi.

Presso i recapiti di cui al comma precedente saranno indirizzate tutte le comunicazioni e le richieste di informazioni o interventi che l'ECAD intenderà far pervenire all'Appaltatore, salva diversa soluzione operativa prospettata dallo stesso in termini di migliore funzionalità e medesima garanzia.

5. In relazione all'esecuzione dell'appalto, l'Appaltatore nominerà un Coordinatore/referente organizzativo responsabile dell'esecuzione del contratto e provvederà a comunicarne il nominativo ed i recapiti presso l'ECAD, nel rispetto di quanto stabilito dal Codice e dal contratto.

Per quanto attiene a tutti gli aspetti amministrativi, organizzativi e gestionali dell'attività, gli operatori si riferiranno esclusivamente all'appaltatore, rispettivamente alla figura del Coordinatore/referente organizzativo e ad eventuali altre funzioni aziendali identificate dall'appaltatore nell'ambito della propria struttura organizzativa e autonomia gestionale.

6. Per l'ottimale sviluppo delle attività relative all'appalto oggetto del presente capitolato, l'Appaltatore sarà tenuto ad identificare anche le attività migliorative proposte dall'ECAD in sede di selezione da inserire nel processo migliorativo delle prestazioni. Il complesso delle prestazioni e delle attività relative al presente appalto si intendono pertanto integrate dalle proposte formalizzate in sede di offerta dall'Appaltatore.

L'Appaltatore si impegna ad attivare un sistema di controllo interno sullo svolgimento e sulla qualità dei servizi offerti, così come rappresentato nel progetto dell'offerta.

7. Le modifiche in corso di esecuzione del contratto relativo all'appalto oggetto del presente capitolato saranno ammesse nei casi stabiliti dall'art. 106 del d.lgs. n. 50/2016, secondo la regolazione prevista dal contratto.

8. Il costo orario dei servizi è comprensivo di:

- ❖ ore prestate sul servizio e ore impiegate per gli spostamenti tra le diverse sedi di lavoro e facendo riferimento, come sede di partenza, a quella di assegnazione principale del lavoratore che l'Appaltatore dovrà fornire all'ECAD per ogni lavoratore;
- ❖ costi accessori per alcune attività specifiche direttamente collegate agli utenti (es. uscite serali);
- ❖ rimborsi chilometrici;
- ❖ materiale di supporto (es. kit di sicurezza, tesserino di riconoscimento,...).

In base a quanto indicato al comma precedente, l'appaltatore provvederà a sua cura e spese alla fornitura di tutto il materiale e all'acquisizione di quanto necessario allo svolgimento del servizio in affidamento.

3. OBBLIGHI DELL'UNIONE/ECAD E INTERAZIONI ORGANIZZATIVE CORRELATE ALL'ESECUZIONE

1. In relazione al presente appalto l'ECAD eserciterà le funzioni di programmazione e controllo sul servizio, nonché le funzioni di indirizzo per assicurare unitarietà e qualità degli interventi e in particolare provvederà con proprie risorse umane ed organizzative:
 - a) all'analisi della domanda riferita al servizio;
 - b) alla programmazione dello stesso su base temporale;
 - c) alla valutazione dei casi eleggibili per l'accesso al servizio;
 - d) alla determinazione dei criteri e delle modalità di rapporto con l'utenza;
 - e) alla verifica della corretta esecuzione del servizio, secondo quanto previsto dal presente capitolato;
 - f) ai rapporti con altri Enti, in relazione alla programmazione e a garanzia per l'utenza (fatta salva l'operatività degli interventi, comunque rientrante nelle competenze dell'Appaltatore);
 - g) alle determinazioni in ordine alle prestazioni con riferimento agli utenti (eventuale cessazione, modifiche, ecc.).
2. L'ECAD svolgerà le attività di propria competenza in sinergia e collaborazione con gli operatori dell'Appaltatore e con il Coordinatore attraverso lo svolgimento di interazioni organizzative ed operative finalizzate ad ottimizzare le relazioni tra Appaltatore e Unione/ECAD. Referente dell'Unione/ECAD in relazione alle interazioni organizzative di cui al precedente comma è il Responsabile dell'esecuzione del contratto o suo delegato che svolgerà le funzioni di programmazione, indirizzo e coordinamento tecnico e amministrativo (per le parti di competenza dell'ECAD) delle varie fasi di attuazione del progetto ed effettuerà la verifica della corretta gestione delle attività e della rispondenza del servizio, svolto dall'appaltatore, rispetto ai reali bisogni dell'utenza.
Il Responsabile dell'esecuzione del contratto si impegna a fornire all'Appaltatore i dati e le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio.

4. AMBITO DI REALIZZAZIONE – LUOGHI DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

L'Appaltatore realizzerà le attività previste in relazione al presente appalto nei Comuni ricompresi nell'Ambito Distrettuale n. 12 Sangro-Aventino, quali: Altino, Archi, Atessa, Bomba, Borrello, Casoli, Civitaluparella, Colledimezzo, Fallo, Gamberale, Gessopalena, Montazzoli, Montebello Sul Sangro, Monteferrante, Montelapiano, Montenerodomo, Paglieta, Pennadomo, Perano, Pietraferrazzana, Pizzoferrato, Roccascalegna, Roio del Sangro, Rosello, Sant'Eusanio del Sangro, Tornareccio, Torricella Peligna, Villa Santa Maria, nonché in ambiti territoriali esterni al Distretto stesso, quando ciò sia determinato da esigenze relative al corretto svolgimento delle prestazioni a garanzia degli utenti.

L'Appaltatore realizzerà, quindi, le attività previste in relazione al presente appalto presso:

- ❖ le sedi Comunali;
- ❖ il domicilio ed i luoghi di frequenza abituale degli utenti del servizio;
- ❖ le scuole;
- ❖ i Distretti Sanitari di Base;
- ❖ i centri di riabilitazione;
- ❖ i servizi semi-residenziali;
- ❖ i luoghi del *loisir* (quando previsti dal progetto);
- ❖ altri luoghi del territorio ad alta valenza integrativa.

L'Appaltatore è tenuto ad organizzare la logistica per la distribuzione di risorse umane, attività e servizi nei luoghi nei quali l'appalto dovrà essere realizzato puntando all'ottimale organizzazione degli spostamenti delle risorse umane.

5. INTERVENTO IN CASO DI EMERGENZA SOCIALE

Si richiede che gli interventi collegati ad emergenze vengano gestiti nel minor tempo possibile e comunque entro le 24 ore dalla richiesta del Committente.

6. RISORSE UMANE IMPEGNATE NELL'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DEL CONTRATTO: VINCOLI E GESTIONE

1. L'appaltatore provvederà alla gestione delle attività inerenti il presente appalto con risorse umane qualificate, avvalendosi prevalentemente di dipendenti e/o soci (qualora gli stessi siano coinvolgibili, per la configurazione giuridica dell'operatore economico, nei processi produttivi), con le caratteristiche di seguito indicate.
2. Il personale può essere dipendente dell' Appaltatore e, in tal caso, dovrà essere inquadrato nelle categorie corrispondenti ai profili professionali di cui al CCNL di riferimento.
3. L' Appaltatore è obbligato ad applicare integralmente per i propri dipendenti tutte le norme contenute nel CCNL e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali per il settore di attività. L' Appaltatore può utilizzare anche altra forma contrattuale prevista dalla normativa, ma dovrà comunque essere garantito un analogo trattamento economico rispetto a quello previsto dal CCNL di riferimento.
4. Ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. 50/2016 e L.R. n. 27 del 21/04/2017, l' Appaltatore si impegna, in via prioritaria all'assunzione delle maestranze che operano alle dipendenze dell'appaltatore uscente; pertanto la ditta appaltatore, garantisce il rispetto di quanto previsto dalla clausola sociale secondo cui, la "ditta appaltatore si impegna, in ragione della continuità gestionale dei servizi in argomento e nelle forme consentite dalle disposizioni di legge, a ricollocare prioritariamente, per la durata del presente appalto e compatibilmente con l'offerta tecnica formulata, gli operatori già impegnati nei servizi in oggetto di affidamento, alle dipendenze del precedente appaltatore.
Il modello organizzativo adottato dall'Appaltatore può determinare l'impiego di risorse umane con contratti di lavoro flessibili, fermo restando che tale impiego deve essere comunicato all'ECAD e finalizzato prevalentemente a far fronte ad esigenze contingenti, sostituzioni temporanee o intensificazioni temporanee di alcune tipologie di prestazioni.
5. Per le verifiche in ordine agli adempimenti obbligatori nei confronti delle risorse umane impegnate nella realizzazione dell'appalto, l'Unione Montana dei Comuni del Sangro può richiedere all'Appaltatore ogni documento utile, fatti comunque salvi gli accertamenti condotti in base alle disposizioni del contratto di appalto. In particolare, su richiesta dell'ECAD l'Appaltatore è tenuto in ogni caso ad esibire la documentazione che attesti il rispetto degli *standard* di trattamento normativo, previdenziale e assicurativo del settore.
6. L'Unione Montana dei Comuni del Sangro può in ogni caso sottoporre a specifica verifica, in merito alla regolarità contributiva dell'Appaltatore, gli elementi derivanti dalla documentazione acquisita presso enti previdenziali (es. DURC), al fine di accertare l'eventuale sussistenza di irregolarità definitivamente accertate. In caso di irregolarità del DURC saranno applicate le disposizioni previste dalla normativa vigente in ordine alla liquidazione a al pagamento delle fatture.
7. Per lo svolgimento del servizio, l'Appaltatore dovrà impiegare personale in possesso di adeguata professionalità e competenza, in relazione alle funzioni da svolgere, e di specifica formazione ed esperienza documentata; a tale scopo si impegna a presentare in sede di offerta tecnica l'elenco dei curriculum professionali del personale utilizzato con indicazione dei titoli di studio e professionali posseduti, iscrizione albo professionale e descrizione dell'organizzazione del personale distinta per servizio specificando le modalità di sostituzione dello stesso.
8. Per lo svolgimento delle attività relative ad interventi di sportello sociale e a progetti di integrazione sociale è richiesta esclusivamente la figura dell'assistente sociale e/o dello psicologo con iscrizione all'albo.

9. Per lo svolgimento di tutte le attività relative a interventi educativi, si richiede esclusivamente la figura dell'educatore professionale, in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:
- ❖ Attestato di abilitazione per educatore professionale rilasciato ai sensi del D.M. 10 febbraio 1984 e del D.M. 8 ottobre 1998, n.ro 520;
 - ❖ Diploma di laurea in educatore professionale rilasciato nell'ambito delle facoltà di scienze dell'educazione e di scienze della formazione;
 - ❖ Attestato regionale di qualifica professionale;
 - ❖ Diploma di laurea in educatore professionale rilasciato nell'ambito delle facoltà di medicina e chirurgia;
 - ❖ Diploma di laurea in pedagogia, in scienze dell'educazione, in scienze della formazione con indirizzo non inerente l'insegnamento scolastico (ad es. educatore professionale, educatore extrascolastico);
 - ❖ Diploma di laurea in educatore sociale o in scienze sociali ;
 - ❖ Diploma di laurea in scienze della formazione (con indirizzo inerente l'insegnamento scolastico) oppure diploma di laurea in psicologia e svolgimento di corsi di formazione specifici della durata complessiva di cento ore, inerenti a tematiche educative e di comunità;
 - ❖ Diploma di laurea ad indirizzo sociologico o umanistico e svolgimento di corsi di formazione specifici della durata complessiva di centoventi ore, inerenti a tematiche educative e di comunità;
 - ❖ Altri titoli equipollenti a norma di legge.
10. Per lo svolgimento delle attività di cura e di assistenza integrata alle persone in condizione di disagio o di non autosufficienza sul piano fisico e/o psichico, si richiede esclusivamente la figura dell'operatore socio-sanitario (OSS), in possesso di uno dei titoli abilitanti ad operare nei servizi alla persona in ambito socio assistenziale o socio-sanitario.
11. Per lo svolgimento delle attività di cura e di assistenza alle persone in condizione di parziale autosufficienza, si richiede la figura dell'operatore socio-assistenziale (OSA), e/o di operatori in possesso di uno dei titoli abilitanti ad operare nei servizi alla persona in ambito socio assistenziale.
Per tutti gli operatori di cui al presente articolo è richiesta comprovata esperienza in analogo settore e con pari utenza, risultante dal curriculum professionale dichiarato in sede di offerta.
12. Per lo svolgimento delle attività di coordinamento dovrà essere impiegato personale in possesso di qualifica professionale di Assistente Sociale unitamente a 3 anni di comprovata esperienza in analogo settore e con pari utenza.
13. Il servizio di trasporto dovrà essere effettuato da personale in possesso del Certificato di abilitazione professionale (C.Q.C.) adeguato al veicolo utilizzato.
Preventivamente all'esecuzione del servizio, sarà onere dell'affidatario trasmettere all'Ente un elenco dettagliato dei nominativi del personale incaricato della conduzione dei mezzi, accompagnato da fotocopia della patente di guida di ciascun conducente.
Il soggetto appaltatore deve garantire obbligatoriamente, sul mezzo utilizzato per il trasporto, la presenza di un accompagnatore che vigili sull'incolumità degli utenti.
Sarà onere dell'affidatario trasmettere al Committente un elenco dettagliato anche dei nominativi del personale incaricato all'accompagnamento degli utenti.
14. Gli operatori dell'appaltatore dovranno effettuare le prestazioni di propria competenza con diligenza e riservatezza, seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, ufficio o struttura operativa con cui vengano a contatto per ragioni di servizio; essi devono altresì tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti.
15. L'appaltatore è tenuto a modulare in modo opportuno l'effettivo dimensionamento del personale (full-time, part-time) con riferimento alle caratteristiche e agli orari di erogazione del servizio, nonché al volume dell'utenza.

16. L'Appaltatore si impegna a contenere quanto più possibile il *turn over* degli operatori assicurando la necessaria continuità dei singoli operatori rispetto agli utenti dei servizi, provvedendo anche ad effettuare tempestivamente la sostituzione del personale assente con altro in possesso dei medesimi titoli e requisiti e alla formazione specifica del personale neo-inserito.
- Le misure che l'Appaltatore intende assumere per il contenimento del *turn over* devono essere chiaramente dettagliate nel Progetto presentato dall'Appaltatore in sede di selezione.
17. L'Appaltatore si obbliga inoltre alla sostituzione del personale risultante inadeguato a svolgere le prestazioni richieste, ovvero che abbia disatteso le prescrizioni indicate nel presente capitolato o abbia tenuto comportamenti - attivi o omissivi - incompatibili con le attività oggetto dell'appalto, a seguito di formale e motivata richiesta da parte del Responsabile dell'esecuzione del contratto.
18. Le risorse umane impiegate dall'Appaltatore nella realizzazione delle attività oggetto del presente appalto devono partecipare - coordinandosi con il Responsabile dell'esecuzione del contratto o suo delegato - alle riunioni e agli incontri di programmazione e verifica delle attività con i diversi attori coinvolti nel processo di erogazione del servizio.
19. L'Appaltatore si impegna a garantire alle risorse umane da esso impegnate nelle attività oggetto del presente appalto la massima informazione circa le modalità di svolgimento dei singoli servizi e le norme contenute nel presente capitolato, sollevando pertanto l'ECAD da oneri di istruzione delle stesse.
20. In un'ottica di formazione permanente, l'Appaltatore deve prevedere uno specifico percorso di formazione ed aggiornamento, per gli operatori impiegati nella gestione del servizio, tale da arricchire e mantenere sempre aggiornate le loro competenze e capacità. Il piano della formazione, riferito alla durata del periodo contrattuale, deve avere un monte ore complessivo minimo di 20 ore all'anno e deve essere strutturato secondo articolazioni tematiche connesse alle peculiarità del servizio e del modello di gestione per tipologia di intervento definito dal presente capitolato. La Committenza si avvale del diritto di richiedere all'Appaltatore il Piano della formazione, con il dettaglio in termini di monte ore complessivo della formazione, tematiche trattate e docenti coinvolti.
- L'Appaltatore, inoltre, curerà a proprie spese una formazione obbligatoria sulle tematiche di genere (indicativamente per 6 ore annue) a favore dei dipendenti e/o soci che presteranno servizio nell'ambito dell'appalto.
- L'Appaltatore si deve impegnare affinché il massimo numero di persone coinvolte nei servizi partecipi al piano di formazione, riconoscendola ai fini del computo orario di lavoro del dipendente/socio senza ulteriori oneri per il Committente e senza nuocere all'organizzazione dei servizi.
21. Qualora l'Amministrazione organizzi altresì, formazione specifica (per un massimo di 8/10 ore annue) si richiede che l'Appaltatore favorisca come nel precedente comma la partecipazione dei dipendenti e/o soci a tale formazione.
22. L'Appaltatore doterà a proprie spese e sotto la propria responsabilità il personale impiegato di un segno visibile di riconoscimento con le generalità personali e il nome del gestore.

7. COORDINAMENTO

L'appaltatore - prima dell'avvio delle attività oggetto del presente capitolato - nomina una o più figure di "Coordinatore" distinta dal personale impegnato direttamente nell'intervento sull'utente e deputata a tenere i contatti con tutti gli operatori dipendenti dell'appaltatore stesso.

Il Coordinatore sarà referente organizzativo dei servizi oggetto del presente appalto e responsabile dello svolgimento dei compiti assegnati ai singoli operatori, avrà il compito di tenere i collegamenti con il Responsabile dell'esecuzione dell'ECAD o suo delegato, curerà i

contatti con gli altri operatori del territorio, per il corretto svolgimento degli interventi programmati, collaborerà con i Comuni dell'Ambito e con l'Ente committente, alla realizzazione di ogni attività delegata ivi compresa la riscossione delle utenze per i servizi in cui è prevista la compartecipazione. La tempistica con la quale verranno assolti i compiti demandati dai Comuni e dalla Committenza è oggetto di valutazione.

La figura del Coordinatore è formalmente deputato a intrattenere i rapporti organizzativi con l'ECAD, a curare l'attivazione/sospensione delle tipologie di intervento, la rendicontazione dei volumi di attività per ciascun Servizio, a verificare la corretta esecuzione del servizio rispetto agli *standard* definiti, a curare la reportistica in merito a volumi di attività e risultati conseguiti, a rispondere degli eventuali reclami inerenti l'esecuzione del servizio e dare evidenza delle azioni poste in essere per la loro risoluzione.

Il Coordinatore del servizio, sulla base della richiesta di attivazione delle tipologie di intervento ricevuti dall'ECAD, provvederà all'assegnazione del personale al singolo utente, sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile dell'esecuzione del contratto per l'ECAD o suo delegato, con particolare riguardo alla valutazione dell'adeguatezza e funzionalità dell'operatore designato, rispetto al profilo dell'utente e del nucleo familiare destinatario degli interventi e alla plausibile efficacia degli stessi.

Il/i nominativo/i del Coordinatore e il/i relativo/i recapito/i (reperibilità, sede/i, orari d'ufficio, ecc.) deve/devono essere formalmente comunicato/i all'ECAD entro la data di stipulazione del contratto di appalto e, analogamente, in corso di vigenza contrattuale, dovrà essere formalmente comunicata all'ECAD l'eventuale sostituzione di tale figura con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi.

8. CONDIZIONI ESSENZIALI DI SVILUPPO IN TERMINI DI SICUREZZA

Per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, l'appaltatore è tenuto al rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione, sicurezza ed igiene del lavoro, in conformità a quanto stabilito dal D. Lgs. 81/2008.

L'Appaltatore

- a) è tenuto a provvedere all'adeguata informazione e formazione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro;
- b) deve porre in essere nei confronti del proprio personale tutti i comportamenti dovuti in forza delle normative disposte a tutela della sicurezza ed igiene del lavoro e dirette alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- c) deve imporre al proprio personale il rispetto della normativa di sicurezza ed ai propri preposti di controllare ed esigere tale rispetto;
- d) è tenuta ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni, a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di quanto necessario per la prevenzione degli infortuni (DPI), in conformità alle vigenti norme di legge in materia, tenendo sollevato l'ECAD da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni e da responsabilità civile verso terzi determinati dalla gestione del servizio.

Con riferimento a quanto previsto dall'art 26 comma 3 del D. Lgs 81/2008 il Committente redige e allega alla documentazione di gara, estratto del documento unico di valutazione dei rischi con l'indicazione delle misure da adottate per eliminare o, ove ciò non è possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze.

9. LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO – VERIFICHE E CONTROLLI

1. L'appaltatore si obbliga ad assicurare ai soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto i livelli qualitativi indicati ed a rispettare tutte le condizioni minime generali e

particolari per la realizzazione delle attività indicate nel presente capitolato speciale e, successivamente, nel contratto di appalto.

2. La titolarità di tutti i servizi compete all'Unione Montana dei Comuni del Sangro/ECAD che si riserva di compiere verifiche e controlli, con le scadenze temporali e le modalità ritenute più adeguate e opportune, circa la rispondenza, la qualità e la piena conformità del servizio reso agli obblighi di cui al presente capitolato, a quanto offerto in sede di selezione e a quanto prescritto nel contratto.

Le attività di verifica di conformità dei servizi sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite, sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore.

3. L'Appaltatore, dal canto suo, si obbliga ad adottare efficaci sistemi di controllo interno, relativi a tutti gli aspetti connessi alla corretta esecuzione del servizio. Il sistema di autocontrollo dei servizi gestiti deve comunque essere coordinato con i sistemi informativi e di controllo organizzati dall'ECAD.

Per il monitoraggio e la valutazione dei servizi saranno predisposte dall'appaltatore relazioni inerenti l'andamento del servizio svolto, utili a verificare i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi e a ridefinire *in itinere* le modalità di realizzazione dei progetti di intervento.

In particolare, l'Appaltatore dovrà fornire periodicamente al Responsabile dell'esecuzione del contratto la seguente documentazione:

- ❖ una reportistica sugli interventi realizzati, articolata per ogni Comune e con il dettaglio dell'utenza in carico a ciascun servizio e delle prestazioni svolte (invio mensile allegato alla fattura);
- ❖ relazione tecnica sui programmi svolti per il monitoraggio degli obiettivi prefissati distinta per Comune descrittiva delle attività svolte per la gestione dei servizi, dettagliata e documentata, chiarendo obiettivi raggiunti, punti di forza, criticità, allegando dati sulla fruizione dei servizi: utenti assistiti, ore svolte/trasporti effettuati ed eventuali documentazioni relative alla valutazione dei servizi da parte dell'utenza. Nella stessa relazione dovranno essere riepilogati i costi sostenuti nel periodo di monitoraggio distinti per singolo servizio (invio a cadenza trimestrale).

Contenuti e dati dei report/relazione tecnica dovranno essere concordati con i referenti dell'ECAD che avranno facoltà, in particolare, di richiedere la strutturazione di tali *report* su specifici indicatori, dati o *focus* tematici, in relazione a proprie esigenze di verifica e controllo, a esigenze di monitoraggio degli interventi o a esigenze di rendicontazione nei confronti di soggetti istituzionali terzi.

4. L'Appaltatore assicura la predisposizione di un sistema per la rilevazione e gestione dei reclami rispetto ai quali dovrà documentare a stretto giro e, comunque, in tempi congrui rispetto al contenuto delle segnalazioni, l'adeguata presa in carico del caso e l'adozione di opportune azioni immediate per la gestione dell'evento, con indicazione di modalità, tempi di risoluzione e responsabile delle azioni.

Analogamente l'ECAD, qualora riceva segnalazioni o reclami in ordine al servizio oggetto del presente appalto, inoltra le informazioni essenziali all'Appaltatore che deve, in ogni caso, documentare gli interventi posti in essere per la trattazione immediata delle problematiche segnalate.

L'ECAD può effettuare anche in proprio verifiche sulla soddisfazione degli utenti dei servizi appaltati.

5. La fatturazione dovrà essere effettuata per singolo servizio e dovrà essere preliminarmente trasmessa all'ECAD/Committente sottoforma di prefattura per tutte le verifiche di regolarità richieste. Nella prefattura in particolare dovranno essere indicati:

- a) l'elenco dei Comuni interessati dal servizio, con l'indicazione specifica della spesa di propria competenza;
- b) il numero di accessi eseguiti per ogni figura professionale impiegata, con allegate le schede presenza dell'utenza debitamente sottoscritte dallo stesso o in caso di impossibilità a firmare, da suo familiare/tutore e da ciascun operatore impegnato nell'espletamento delle attività;
- c) il report analitico distinto per Comune con l'indicazione di tutti i servizi erogati sul singolo territorio comunale, del numero dei soggetti assistiti per ciascuna prestazione resa nel mese di riferimento, del totale delle ore/Km effettuati.
6. Effettuate le prove di regolarità delle prestazioni rese ai singoli utenti, dei singoli Comuni, qualora l'esito di tali prove dovesse risultare negativo, si procederà alla segnalazione delle anomalie riscontrate e alla richiesta di eventuali integrazioni/giustificativi/modifiche. Diversamente, qualora l'esito delle verifiche condotte dall'ECAD/Committente, sulla documentazione di rendiconto prodotta, dovesse essere positivo, l'appaltatore dovrà trasmettere la fattura elettronica, completa degli allegati di cui alle lettere a,b,c, in formato pdf, all'Unione Montana dei Comuni del Sangro ECAD/Committente.
7. Tutti i pagamenti relativi ai servizi svolti dall'Appaltatore sono subordinati alla verifica della documentazione attestante la regolarità contributiva previdenziale ed assistenziale del medesimo (D.U.R.C.).
Il pagamento del corrispettivo, viene effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione delle fatture, emesse mensilmente.

10.SERVIZI OGGETTO DEL PRESENTE APPALTO

La procedura ha per oggetto l'affidamento dei seguenti servizi alla persona:

PROGRAMMAZIONE SOCIO-SANITARIA	DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
ASSE TEMATICO 1	Attuazione degli obiettivi essenziali di servizio sociale	Segretariato Sociale
ASSE TEMATICO 2	Interventi e servizi per la non autosufficienza	Assistenza domiciliare integrata
ASSE TEMATICO 4	Sostegno alla genitorialità e alle famiglie, nuove generazioni, prevenzione e contrasto alla violenza domestica	Servizio Sociale Professionale
		Assistenza educativa domiciliare per minori con problemi comportamentali e/o di apprendimento
		Sportello Informa-Giovani-Centro Ascolto
		Assistenza scolastica specialistica
		Assistenza educativa

ASSE TEMATICO 5	Strategie per le persone con disabilità	domiciliare per soggetti diversamente abili
		Trasporto
ASSE TEMATICO 6	Strategie per l'invecchiamento attivo	Assistenza Domiciliare Anziani
		Trasporto
ASSE TEMATICO 7	Strategie per lo sviluppo dei servizi educativi per la prima infanzia	Servizio integrativo alla prima infanzia

11. ASSE TEMATICO 1

SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

Definizione

Il Segretariato Sociale rientra tra i livelli essenziali e prioritari di assistenza sociale. È un servizio trasversale che facilita e/o sostiene il raccordo organizzativo degli interventi e dei servizi sociali e sociosanitari dell'Ambito. Esso opera in stretta connessione con il PUA (Punto Unico di Accesso) e con l'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) nonché con il Servizio Sociale Professionale di Ambito, favorendo il funzionamento della rete dei servizi integrati, in un'ottica di avvicinamento, trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e i servizi.

In particolare è finalizzato a garantire: unitarietà di accesso, capacità di ascolto, funzione di orientamento, funzione di filtro, funzione di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, funzione di trasparenza e fiducia nei rapporti tra cittadino e servizi, soprattutto nella gestione dei tempi di attesa nell'accesso ai servizi.

Bacino di utenza

Nel 2017 gli utenti destinatari degli interventi oggetto del servizio in appalto, sono stati circa 6.000.

ACCESSI TOTALI 6.000	Accesso diretto (di persona)	85%
	Accesso indiretto (tramite telefono, e-mail)	15%
	Richieste evase allo sportello	60%
	Richieste filtrate/inviolate ad altri servizi	40%

Destinatari

Sono destinatari del servizio i cittadini residenti nel territorio dei Comuni ricompresi nella Zona di Gestione n. 1 dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino.

Luoghi di esecuzione del servizio

Gli sportelli di segretariato sociale sono presenti nelle seguenti sedi con i seguenti giorni e orari di apertura:

COMUNE	LUOGHI DI ESECUZIONE SERVIZIO	GIORNI E ORARI
--------	-------------------------------	----------------

Unione Montana dei Comuni Del Sangro

Altino	Presso la sede del Comune	Il martedì dalle 16:00 alle 18:00 e il Giovedì dalle 09:00 alle 11:00
Archi	Presso la sede del Comune	Il venerdì dalle 9:00 alle 12:00
Atessa	a. Presso la sede del Comune b. Presso la sede dell'Informagiovani	a. Il lunedì e il giovedì dalle 09:00 alle 11:30; il martedì dalle 15:00 alle 17:00 b. Il martedì dalle 11:00 alle 13:00 e il mercoledì dalle 16:30 alle 18:30
Casoli	Presso la sede del Comune	Il mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
Gessopalena	Presso la sede del Comune	Il lunedì dalle 15:30 alle 17:30 e il martedì dalle 08:00 alle 12:00
Paglieta	Presso la sede del Comune	Il martedì dalle 15:00 alle 18:00 e il venerdì dalle 09:00 alle 13:00
Pennadomo	Presso la sede del Comune	Il venerdì dalle 10:00 alle 14:00
Roccasalegna	Presso la sede del Comune	Il martedì dalle 16:00 alle 18:00 e il mercoledì dalle 08:30 alle 11:00
S.Eusanio Del Sangro	Presso la sede del Comune	Il venerdì dalle 09:30 alle 12:30
Tornareccio	Presso la sede del Comune	Il martedì dalle 09:00 alle 12:00
Torricella Peligna	Presso la sede del Comune	Il martedì dalle 08:00 alle 14:00 e il venerdì dalle 08:00 alle 10:00

Le modalità organizzative e di accesso al servizio richiesto costituiscono la base di partenza per l'elaborazione del progetto da parte dell'Appaltatore che può integrare l'offerta con proposte migliorative.

In ogni caso l'apertura degli sportelli dovrà essere garantita secondo la programmazione prevista senza alcuna possibilità di deroga se non per cause di forza maggiore.

Descrizione del servizio

A titolo esemplificativo attualmente gli interventi realizzati riguardano soprattutto i seguenti servizi:

- ❖ agevolazioni utenze (luce, acqua, gas, SGATE);
- ❖ accesso contributi per soggetti indigenti (ex L.R. 29/97 e L.R. 13/89);
- ❖ gestione domande REI – Reddito Economico Inclusivo;
- ❖ informazioni per accesso a tutta la rete dei servizi gestiti attraverso l'Ambito Distrettuale Sociale;
- ❖ informazioni per accesso a tutta la rete dei servizi gestiti direttamente dal Comune;
- ❖ domande contributi per Assegni di maternità e Nucleo familiare numeroso;

L'attività degli sportelli, inoltre, prevede:

- ❖ la collaborazione diretta con l'ECAD per la costruzione del Sistema Informativo di Ambito per la mappatura di tutta l'utenza in carico ai singoli servizi;
- ❖ la presentazione puntuale dei dati di attività secondo le richieste dell'ECAD.

Volume annuo presunto dell'attività

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per l'intervento è espresso in prestazioni orarie "frontali", ovvero direttamente rivolte agli utenti e "non frontali" di back office: tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti.

SPORTELLO DI SEGRETARIATO SOCIALE	Ore frontali	n.2.631 h annue
	Ore di back office	

Figure professionali e competenze richieste

Per la realizzazione del servizio di segretariato sociale è richiesta la figura dell'Assistente Sociale o dello Psicologo del Lavoro.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime competenze informatiche sul pacchetto office ed in particolare sull'utilizzo di excel, indispensabile per lo svolgimento del servizio e per l'attività di supporto richiesta dall'ECAD per la gestione del Sistema Informativo di Ambito. Sono inoltre necessarie le seguenti abilità professionali: capacità relazionali, negoziali e di ascolto, conoscenza dei servizi e delle risorse del territorio, conoscenza sulla legislazione in materia di servizi assistenziali, sanitari, di istruzione e formazione professionale, capacità di valutazione, osservazione, analisi approfondita della domanda.

Reportistica e valutazione per i servizi ricompresi nell'Asse Tematico 1

Il rapporto informativo tra ECAD e Appaltatore deve essere agile è centrato su dati di interesse.

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente i dati quantitativi relativi agli accessi al singolo servizio, organizzati in modo da poter rilevare:

- ❖ la modalità di accoglienza della domanda (di persona o via telefono/mail);
- ❖ la natura della domanda;
- ❖ l'esito della domanda (evasa nell'ambito del servizio/non evasa ma canalizzata ad altro ufficio/servizio).

I dati qualitativi devono invece permettere valutazioni dell'efficacia degli interventi tramite la relazione tra indicatori misurabili ed osservabili (es. questionari di autovalutazione), risorse impiegate e obiettivi prefissati.

Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi minimi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione del Servizio e che potranno essere integrati dall'Appaltatore in fase di offerta:

- a.
$$\frac{\text{N. accessi}}{\text{N. domande evase}} \times 100$$

(standard di risultato atteso $\geq 60\%$)
- b.
$$\frac{\text{N. operatori subentranti per turn-over (anno)}}{\text{N. operatori impiegati nel servizio (anno)}} \times 100$$

(standard di risultato atteso $\leq 15\%$)
- c.
$$\frac{\text{Indice di soddisfazione dell'utente}}{\text{Standard di risultato atteso}} \times 100$$

Standard di risultato atteso $\geq 85\%$
- d.
$$\frac{\text{N. utenti presi in carico}}{\text{N. utenti inviati ad altro servizio}} \times 100$$

Elementi migliorativi per i servizi ricompresi nell'Asse Tematico 1

Il progetto per la gestione del singolo servizio deve essere elaborato esplicitando dettagliatamente gli elementi migliorativi che il soggetto intende proporre ai fini della valutazione.

Per i servizi ricompresi nell'Asse Tematico 1, gli elementi migliorativi dovranno essere orientati a garantire:

- ❖ flessibilità delle prestazioni e dell'organizzazione, in funzione della modifica dei bisogni espressi dall'utenza indipendentemente dal Comune di residenza dell'utente, nell'ottica della interscambiabilità delle varie sedi operative;
- ❖ flessibilità dell'organizzazione che garantisca, in caso di assenza, la tempestiva sostituzione dell'operatore con figura già inserita nel servizio e quindi già competente in materia;
- ❖ individuazione di modalità organizzative flessibili (anche utilizzando tecnologie della comunicazione ed informatiche) che consentano l'invio, in tempi congrui rispetto al bisogno, al servizio competente;
- ❖ verifica dell'evasione delle domande inviate ai servizi territoriali: la procedura di tale verifica dovrà essere prevista in un apposito protocollo operativo;
- ❖ adeguato sistema di relazione e comunicazione con l'Unione/ECAD e con le istituzioni del territorio al fine di gestire sia l'ordinario che le eventuali emergenze negli orari di organizzazione del servizio;
- ❖ individuazione di un sistema di misurazione interno della soddisfazione dell'utente;
- ❖ formazione: attestazione di frequenza di corsi di aggiornamento in relazione alle specifiche competenze richieste per la gestione dei singoli servizi;
- ❖ definizione di ulteriori indicatori di quantità e di qualità, proposti dall'Appaltatore in sede di offerta, che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dall'ECAD appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio;

12.ASSE TEMATICO 2

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Definizione

I servizi di assistenza domiciliare hanno lo scopo di favorire il mantenimento della persona anziana, portatrice di handicap, disabile o minore di età nel proprio nucleo familiare o comunque nel normale contesto sociale di appartenenza, assicurandogli interventi socio-assistenziali-sanitari integrati diretti a prevenire o rimuovere situazioni di bisogno, di emarginazione e di disagio.

Bacino di utenza

Nel corso del 2017 l'utenza in carico al servizio di assistenza domiciliare integrato è stato pari a 82 unità così distinto.

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER SINGOLO COMUNE
Altino	3
Archi	1
Atessa	4
Bomba	1

Borrello	2
Casoli	10
Fallo	1
Gamberale	1
Gessopalena	4
Montazzoli	4
Monteferrante	2
Montenerodomo	4
Paglieta	4
Roccascalegna	3
Rosello	2
S.Eusanio Del Sangro	3
Tornareccio	1
Torricella Peligna	2
Villa Santa Maria	3

Destinatari

Il servizio è rivolto a:

- ❖ anziani ultrasessantacinquenni in possesso di certificazione d'invalidità al 100% e indennità di accompagnamento, L. 508/88 art. 1 comma 2 lettera b;
- ❖ portatori di handicap in possesso di certificazione 104/1992 art.3 comma 3;
- ❖ disabile grave di cui alla L. 118/71 artt. 2 e 12;
- ❖ minori di età con difficoltà persistenti a svolgere le funzioni proprie della loro età e in cui ricorrano le condizioni di cui alla L. 449/1997 art. 8 o della L. 388/2000 art. 30.

Luoghi di esecuzione del servizio

L'appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto, di norma presso il domicilio degli utenti e/o, previa disposizione della Committenza, presso altro domicilio.

Descrizione del servizio

Al Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, in relazione alla tipologia di utenza e al bisogno individuato e a quanto indicato nel PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) sono demandate le seguenti prestazioni:

- ❖ promozione della socializzazione e dell'autonomia del soggetto assistito;
- ❖ compagnia e assistenza;
- ❖ sostegno socio-educativo;
- ❖ cura della persona;
- ❖ cura dell'abitazione;
- ❖ preparazione dei pasti;
- ❖ aiuto nell'assunzione dei pasti;
- ❖ prestazioni di lavanderia;
- ❖ commissioni varie;
- ❖ vigilanza sulla corretta assunzione di farmaci;
- ❖ vigilanza e controllo della persona;
- ❖ deambulazione assistita;
- ❖ supporto nella mobilitazione dell'allettato.

Volume annuo presunto dell'attività

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie domiciliari ovvero direttamente rivolte agli utenti.

Assistenza domiciliare integrata	10.850 h annue
----------------------------------	----------------

Figure professionali e competenze richieste

Per la realizzazione del servizio è richiesta la figura dell'Operatore Socio-Sanitario.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6 del presente capitolato speciale, per il personale inserito nel Servizio sono richieste le seguenti abilità:

- ❖ riconoscere e classificare i bisogni ed interpretare le problematiche assistenziali derivanti in relazione alle principali caratteristiche dell'utente;
- ❖ adozione delle necessarie norme di igiene;
- ❖ comprendere ed applicare le indicazioni definite dal personale preposto circa l'utilizzo di semplici apparecchi medicali e per l'aiuto all'assunzione dei farmaci;
- ❖ applicare, secondo i protocolli definiti, tecniche di esecuzione di semplici medicazioni od altre minime prestazioni di base;
- ❖ riconoscere le specifiche dietoterapiche per la preparazione dei cibi;
- ❖ riconoscere le principali alterazioni delle funzioni vitali al fine di attivare altre competenze e/o utilizzare tecniche comuni di primo intervento;
- ❖ applicare le tecniche, misure e pratiche finalizzate al mantenimento e/o recupero delle capacità motorie, all'assunzione di una corretta postura e alla prevenzione dei rischi derivanti da periodi di allettamento;
- ❖ utilizzare tecniche di comunicazione e modalità di trasmissione delle informazioni adeguate al contesto lavorativo ed al proprio ruolo, con particolare attenzione al rapporto con il personale medico-sanitario e con i famigliari dell'assistito.

Reportistica e valutazione per i servizi ricompresi nell'Asse Tematico 2

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD i dati quantitativi e qualitativi necessari da una parte a monitorare il volume mensile dell'attività in termini di utenza assistita, ore espletate, n. operatori coinvolti e spesa sostenuta per singolo Comune, dall'altra a valutare l'efficacia degli interventi in relazione agli obiettivi prefissati.

Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi minimi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione del Servizio e che potranno essere integrati dall'Appaltatore in fase di offerta:

- a. $\frac{\text{N. operatori subentranti per turn-over (anno)}}{\text{N. operatori impiegati nel servizio (anno)}} \times 100$
(standard di risultato atteso $< 15\%$)
- b. $\frac{\text{Indice di soddisfazione dell'utente}}{\text{Standard di risultato atteso}} \times 100$
Standard di risultato atteso $\geq 85\%$
- c. $\frac{\text{Indice diminuzione ricoveri ospedalieri (anno)}}{\text{Standard di risultato atteso}} \times 100$
Standard di risultato atteso $< 15\%$

Elementi migliorativi per i servizi ricompresi nell'Asse Tematico 2

Per i servizi ricompresi nell'Asse Tematico 2, gli elementi migliorativi dovranno essere orientati a garantire :

- ❖ flessibilità delle prestazioni e dell'organizzazione, in funzione della modifica dei bisogni espressi dall'utenza;

- ❖ flessibilità dell'organizzazione che garantisca, in caso di assenza, la tempestiva sostituzione dell'operatore con figura già inserita nel servizio e quindi già competente in materia;
- ❖ tempestività nell'erogazione delle prestazioni di emergenza: attivazione del servizio entro 24 h dalla richiesta dell'Ente;
- ❖ previsione di un ampliamento delle ore di prestazione per soggetti particolarmente fragili;
- ❖ attività di coordinamento in grado di garantire una supervisione costante sull'andamento del servizio, di mediare rispetto alle esigenze specifiche dell'utente e quelle organizzative dell'Ente, di fornire in tempo reale e in relazione alle specifiche esigenze dell'Unione/ECAD, dati sull'utenza in carico, di collaborare con i Comuni dell'Ambito e con l'Ente committente, alla realizzazione di ogni attività delegata;
- ❖ sistema di riscossione delle quote di compartecipazione previste a carico dell'utenza in attuazione del Regolamento di Accesso ai Servizi di Ambito;
- ❖ adeguato sistema di relazione e comunicazione con l'Unione/ECAD e con le istituzioni del territorio al fine di gestire sia l'ordinario che le eventuali emergenze anche in orari e in giorni non lavorativi;
- ❖ individuazione di un sistema di misurazione interno della soddisfazione dell'utente;
- ❖ attestazione di frequenza di corsi di aggiornamento in relazione alle specifiche competenze richieste per la gestione del servizio;
- ❖ definizione di ulteriori indicatori di quantità e di qualità, proposti dall'Appaltatore in sede di offerta, che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dall'ECAD appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio.

13.ASSE TEMATICO 4

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Definizione

Il Servizio Sociale Professionale è un servizio trasversale che opera in stretta connessione con il Segretariato Sociale, con il PUA (Punto Unico di Accesso) e con l'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale), favorendo il funzionamento della rete dei servizi integrati, in un'ottica di avvicinamento, trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e i servizi.

Bacino di utenza

I Dati si riferiscono al numero complessivo di soggetti/famiglie presi in carico dal servizio nel corso dell'annualità 2017:

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER SINGOLO COMUNE
Altino	14
Archi	9
Atessa	45
Bomba	4
Borrello	2

Casoli	17
Civitaluparella	1
Fallo	1
Gessopalena	1
Montazzoli	1
Monteferrante	1
Montenerodomo	2
Paglieta	8
Pennadomo	1
Perano	5
Pizzoferrato	1
S.Eusanio Del Sangro	6
Tornareccio	7
Torricella Peligna	2
Villa Santa Maria	2

Destinatari

Sono destinatari del servizio i cittadini residenti nel territorio dei Comuni ricompresi nella Zona di Gestione n. 1 dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 12 Sangro-Aventino.

In particolare vengono individuati quali utenti potenziali del servizio i minori, gli adolescenti e preadolescenti, nonché i nuclei familiari che presentano disagio dovuto a molteplici fattori: gravi carenze educative e di cura a causa di significative deprivazioni socio-culturali, relazioni affettive ed educative inadeguate ai bisogni dei minori, incapacità organizzative e di conduzione del menage domestico, difficoltà di inserimento in ambito scolastico, formativo, lavorativo e sociale.

Luoghi di esecuzione del servizio

L'appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto, di norma presso il domicilio degli utenti, presso gli Istituti scolastici pubblici o privati frequentati dai destinatari degli interventi, in strutture pubbliche/private previa disposizione della Committenza.

Descrizione del servizio

L'intervento è finalizzato alla lettura e decodifica della domanda di assistenza, alla presa in carico della persona, della famiglia e/o del gruppo sociale, all'attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse in rete, all'accompagnamento e all'aiuto nel processo di promozione ed emancipazione.

Le sue funzioni fondamentali sono:

- ❖ Riduzione della situazione di rischio e/o di emarginazione sociale (presa in carico della persona e/o del nucleo familiare);
- ❖ Integrazione e collaborazione con i servizi socio-sanitari territoriali e con il terzo settore (attivazione di un lavoro di rete);
- ❖ Collaborazione con l'Autorità Giudiziaria;
- ❖ Collaborazione con le istituzioni formative ed occupazionali (scuola, centro per l'impiego)
- ❖ Interventi di prevenzione, informazione, promozione sociale, sostegno al singolo, alla famiglia e alla collettività;
- ❖ Interventi sostitutivi o alternativi alla famiglia (allontanamento minori, affidamento familiare, adozione).

Volume annuo presunto dell'attività

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie, direttamente rivolte agli utenti e in prestazioni orarie necessarie allo svolgimento delle attività richieste dal caso.

Servizio Sociale Professionale	Ore frontali	2.386 h annue
	Ore non frontali	

Figure professionali e competenze richieste

Per la realizzazione del servizio sono richieste le seguenti figure professionali:

- ❖ Assistente Sociale;
- ❖ Psicologo;
- ❖ Educatore Professionale

In casi specifici, potrebbe essere necessaria la disponibilità di operatori esperti in mediazione culturale e linguistica.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6 del presente capitolato speciale per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di osservazione e di analisi, di comunicazione e relazione, di ascolto ed empatia, conoscenze in materia legislativa di carattere nazionale e regionale, di organizzazione e pianificazione degli interventi, competenze tecniche per l'attività di supporto richiesta dall'ECAD nella gestione del Sistema Informativo di Ambito.

ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE

Definizione

L'Assistenza Domiciliare Educativa ai Minori, comunemente abbreviato in A.D.M., è un servizio rivolto a minori in situazioni di disagio sociale ed a rischio di emarginazione, ed alle loro famiglie, quando queste si trovino in difficoltà nelle svolgimento delle funzioni genitoriali ed educative, per impedimenti oggettivi (temporanei o strutturali), per deprivazione socio - economica e culturale, per limitazioni fisiche o psichiche.

L'intento generale di questo tipo di intervento è di salvaguardare la qualità del rapporto genitori -figli, al fine di evitare l'allontanamento del minore dal proprio nucleo familiare.

Bacino di Utenza

I Dati si riferiscono al numero complessivo di soggetti/famiglie presi in carico dal servizio nel corso dell'annualità 2017:

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER SINGOLO COMUNE
Altino	4
Atessa	2
S.Eusanio Del Sangro	3
Torricella Peligna	1

Destinatari

Sono destinatari del servizio i minori, gli adolescenti e preadolescenti, nonché i nuclei familiari che presentano disagio dovuto a molteplici fattori: gravi carenze educative e di cura a causa di significative deprivazioni socio-culturali, relazioni affettive ed educative inadeguate ai bisogni dei minori, incapacità organizzative e di conduzione del menage domestico, difficoltà di inserimento in ambito scolastico e sociale.

Luoghi di esecuzione del servizio

L'appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto, di norma presso il domicilio degli utenti e/o in strutture pubbliche/private previa disposizione della Committenza.

Descrizione del servizio

Il ventaglio delle situazioni di disagio familiare e l'intensità del rischio per il minore possono variare anche molto nelle diverse situazioni, determinando così gli obiettivi dell'intervento:

- ❖ sostegno educativo alla cura e all'accudimento del minore,
- ❖ promozione/sostegno all'autonomia del/i genitori nell'accesso a prestazioni e servizi sanitari e socio-sanitari in favore dei loro figli;
- ❖ prevenzione dell'insuccesso scolastico;
- ❖ sostegno scolastico;
- ❖ promozione alla socializzazione;
- ❖ mediazione nelle dinamiche educative e relazionali interne al nucleo;
- ❖ mediazione nelle dinamiche educative e relazionali interne al contesto scolastico;
- ❖ monitoraggio delle funzioni genitoriali;
- ❖ protezione e tutela del minore.

Volume annuo presunto dell'attività

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie domiciliari ovvero direttamente rivolte agli utenti.

Assistenza Educativa Domiciliare	Ore frontali 895 h annue
----------------------------------	-----------------------------

Figure professionali e competenze richieste

Per la realizzazione del servizio è richiesta la figura dell' Educatore Professionale.

Potrebbe essere necessario, in casi specifici, la disponibilità di operatori esperti in mediazione culturale e linguistica.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6 del presente capitolato speciale, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di osservazione e di analisi, di comunicazione e relazione, di ascolto ed empatia, di organizzazione e pianificazione degli interventi, buon livello di cultura generale.

SPORTELLLO INFORMAGIOVANI

Definizione

Il servizio mira ad offrire ai giovani un servizio informativo, di consulenza e di sostegno psicologico per divulgare le opportunità/interventi esistenti sul territorio di riferimento in termini formativi, lavorativi, culturali, sociali e di assistenza per poter operare scelte consapevoli.

Bacino di Utenza Destinatari e Luogo di esecuzione

Il servizio è operativo nel Comune di Atesa con un'utenza annua di circa 100 unità. Al servizio fanno riferimento giovani di età compresa tra i 18 e i 35 anni, anche di Comuni vicini.

Descrizione del servizio

E' un servizio di accoglienza e informazione sulle tematiche di interesse giovanile in cui è possibile:

- ❖ trovare informazioni e documentazione su istruzione e formazione, professioni e lavoro, volontariato, associazionismo, ambiente e salute, cultura, tempo libero, sport, vacanze e turismo, studio e lavoro all'estero;

- ❖ reperire indirizzi di enti, servizi e associazioni che operano a livello locale, nazionale e internazionale;
- ❖ trovare informazioni e supporto per l'accesso a contributi e forme di inclusione finanziati con fondi regionali-statali;
- ❖ consultare banche dati locali;
- ❖ effettuare ricerche su internet;
- ❖ attività di ascolto e assistenza professionali;
- ❖ supporto psicologico;
- ❖ orientamento alla risoluzione di problemi psico-sociali.

Volume annuo presunto dell'attività

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie direttamente rivolte agli utenti.

Sportello Informagiovani	Ore frontali	1.296 h annue
	Ore non frontali	
Sportello Ascolto Giovani e Famiglie	Ore frontali	46 h annue

Figure professionali e competenze richieste

Per la realizzazione del servizio sono richieste le seguenti figure professionali:

- ❖ Sportello informa giovani: Assistente Sociale o Psicologo o Mediatore culturale o Pedagogista.
- ❖ Sportello ascolto giovani e famiglie: Psicologo.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6 del presente capitolato speciale, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di comunicazione e relazione, di ascolto ed empatia, conoscenze in materia legislativa di carattere nazionale e regionale, buone competenze tecniche e capacità di gestione di sistemi operativi informatici.

Reportistica e valutazione per i servizi ricompresi nell'Asse Tematico 4

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD i dati quantitativi e qualitativi necessari da una parte a monitorare il volume mensile dell'attività in termini di utenza assistita, ore espletate, n. operatori coinvolti e spesa sostenuta per singolo Comune, dall'altra a valutare l'efficacia degli interventi in relazione agli obiettivi prefissati.

Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi minimi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione del Servizio e che potranno essere integrati dall'Appaltatore in fase di offerta:

- ❖ $\frac{\text{N. operatori subentranti per turn-over (anno)}}{\text{N. operatori impiegati nel servizio (anno)}} \times 100$
(standard di risultato atteso $< 15\%$)
- ❖ $\frac{\text{Indice di soddisfazione dell'utente}}{\text{Standard di risultato atteso}} \times 100$
Standard di risultato atteso $\geq 85\%$
- ❖ $\frac{\text{N° progetti personalizzati condivisi con equipe di riferimento e con famiglia (anno)}}{\text{N° progetti attivati}} \times 100$
(standard di risultato atteso 100%)
- ❖ N° obiettivi contenuti nel progetto
(standard di risultato atteso = almeno 3)

- ❖ N° obiettivi pienamente conseguiti su singolo progetto x 100
N° obiettivi programmati su singolo progetto
(standard di risultato atteso $\geq 75\%$)

Elementi migliorativi per i servizi ricompresi nell'Asse Tematico 4

In relazione alle tipologie di intervento individuate in questo asse tematico, si individuano le seguenti linee – guida per la definizione di elementi migliorativi del processo standard:

- ❖ costruzione di una mappa delle opportunità di tempo libero ed una rete di relazioni con tutti i soggetti dell'associazionismo e del volontariato presenti sui territori;
- ❖ programmazione di attività durante il periodo estivo, nell'ottica di garantire sollievo alle famiglie affinché non si sentano sole in un periodo critico dell'anno dove vengono per forza a mancare supporti di servizi ed interventi;
- ❖ individuazione di azioni di sistema finalizzate alla realizzazione di progetti integrati scuola-extrascuola;
- ❖ qualificazione e incremento del sistema di relazioni con il territorio;
- ❖ previsione di un'equipe interna cui gli operatori impegnati nella realizzazione degli interventi possano riferirsi attraverso sistematici incontri periodici, coordinata da un responsabile esperto con ruolo di supervisore per la prevenzione del rischio di burn-out insito in ogni relazione di aiuto;
- ❖ valorizzazione e potenziamento delle attività in capo al servizio informa giovani;
- ❖ flessibilità delle prestazioni e dell'organizzazione, in funzione della modifica dei bisogni espressi dall'utenza;
- ❖ flessibilità dell'organizzazione che garantisca, in caso di assenza, la tempestiva sostituzione dell'operatore con figura già inserita nel servizio e quindi già competente in materia;
- ❖ adeguato sistema di relazione e comunicazione con l'Unione/ECAD e con le istituzioni del territorio al fine di gestire sia l'ordinario che le eventuali emergenze anche in orari e in giorni non lavorativi;
- ❖ individuazione di un sistema di misurazione interno della soddisfazione dell'utente;
- ❖ attestazione di frequenza di corsi di aggiornamento in relazione alle specifiche competenze richieste per la gestione del servizio;
- ❖ definizione di ulteriori indicatori di quantità e di qualità, proposti dall'Appaltatore in sede di offerta, che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dall'ECAD appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio.

14.ASSE TEMATICO 5

ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA

Definizione

Il servizio di assistenza specialistica si pone come obiettivo primario il raggiungimento dell'autonomia e della comunicazione personale del minore disabile. E' volto a valorizzare e attivare percorsi educativi per ragazzi disabili in età scolare, soprattutto al fine di garantire il diritto allo studio, favorendo la piena partecipazione del disabile alla vita scolastica, promuovendo il rafforzamento e l'implementazione delle abilità psico-fisiche e collaborando con la rete dei servizi territoriali.

Bacino di Utenza

I Dati si riferiscono al numero complessivo di minori presi in carico dal servizio nel corso dell'annualità 2017:

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER SINGOLO COMUNE
Altino	8
Archi	4
Atessa	31
Bomba	1
Casoli	21
Gessopalena	2
Montazzoli	1
Paglieta	3
Perano	6
Pizzoferrato	2
Roccasalegna	2
S.Eusanio Del Sangro	1
Tornareccio	1
Torricella Peligna	1
Villa Santa Maria	3

Destinatari

Possono accedere al servizio i minori disabili residenti nel territorio dell'Ambito in possesso della seguente certificazione:

- a. handicap ai sensi dell'art. 3 della Legge 104/'92, certificato attraverso la documentazione rilasciata dalla competente ASL e debitamente aggiornata in caso di aggravamento;
- b. handicap visivo, in situazione di ipovedenza grave, certificato dalla competente ASL ai sensi della L. 138/2001;
- c. indicazione specifica nel P.D.F. (profilo dinamico funzionale redatto dal competente gruppo H) della necessità di un educatore di tipo specializzato;

Possono essere altresì destinatari dell'assistenza specialistica, fatta salva la priorità di assistenza agli alunni disabili così come individuati dall'art. 3 della L. 104/'92 e compatibilmente con le risorse economiche dei Comuni, quegli alunni in cui il Profilo dinamico funzionale porti ad individuare nel progetto educativo individualizzato (P.E.I.), la necessità di un'assistenza specialistica alla comunicazione a prescindere dal possesso di certificazioni comprovanti la sussistenza di disabilità e/o di handicap.

Luogo di esecuzione

L'appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto presso gli istituti scolastici presenti nell'area di riferimento e/o in strutture pubbliche/private previa disposizione della Committenza.

Descrizione del servizio

Il Servizio si propone di:

- ❖ Agevolare la frequenza e la permanenza degli studenti disabili nell'ambito scolastico per garantirne il diritto allo studio;
- ❖ Facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni disabili alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli nel raggiungimento degli obiettivi di integrazione e di autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati dagli insegnanti in collaborazione con i servizi socio-sanitari territoriali;
- ❖ Offrire sostegno personale agli alunni disabili nelle attività di socializzazione e nell'acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali;
- ❖ Promuovere interventi sia individuali che rivolti al gruppo per favorire la relazione del minore diversamente abile con il gruppo dei pari, e lo sviluppo dell'identità personale.

Volume annuo presunto dell'attività

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie direttamente rivolte agli utenti.

	Ore frontali	22.935 h annue
Assistenza Scolastica specialistica	Ore non frontali	

Figure professionali e competenze richieste

Per la realizzazione di predetto intervento è richiesta la figura professionale dell'educatore professionale.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6 del presente capitolato speciale, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di osservazione e di analisi, di comunicazione e relazione, di ascolto ed empatia, nonché conoscenze sui seguenti campi di studio:fondamenti di psicologia dell'età evolutiva, fondamenti di psicologia dell'apprendimento, fondamenti di psicopatologia del disabile.

ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE PER SOGGETTI DIVERSAMENTE ABILI

Definizione

L'Assistenza Domiciliare Handicap (ADH) è un aiuto educativo alla persona disabile, che ha come obiettivo quello di favorire il mantenimento e/o lo sviluppo dell'autonomia del minore diversamente abile promuovendo la capacità di relazionarsi positivamente con le persone che lo circondano.

L'intervento educativo consiste, nell'affiancare al disabile un educatore professionale che in giorni ed ore concordati si rechi a casa dell'utente e insieme svolgano un percorso educativo condiviso con la famiglia, con la scuola, con i servizi socio-sanitari territoriali.

Bacino di Utenza

I Dati si riferiscono al numero complessivo di minori presi in carico dal servizio nel corso dell'annualità 2017:

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER COMUNE
Altino	1

Atessa	16
Casoli	1
Paglieta	2

Destinatari

Possono accedere al servizio i minori disabili residenti nel territorio dell'Ambito in possesso della seguente certificazione:

- a. handicap ai sensi dell'art. 3 della Legge 104/'92, certificato attraverso la documentazione rilasciata dalla competente ASL e debitamente aggiornata in caso di aggravamento;
- b. handicap visivo, in situazione di ipovedenza grave, certificato dalla competente ASL ai sensi della L. 138/2001;
- c. indicazione specifica nel P.D.F. (profilo dinamico funzionale redatto dal competente gruppo H) della necessità di un educatore di tipo specializzato;

Possono essere altresì destinatari dell'assistenza specialistica, fatta salva la priorità di assistenza agli alunni disabili così come individuati dall'art. 3 della L. 104/'92 e compatibilmente con le risorse economiche dei Comuni, quegli alunni in cui il Profilo dinamico funzionale porti ad individuare nel progetto educativo individualizzato (P.E.I.), la necessità di un'assistenza specialistica alla comunicazione a prescindere dal possesso di certificazioni comprovanti la sussistenza di disabilità e/o di handicap.

Luogo di esecuzione

L'appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto presso il domicilio dell'utente e/o in strutture pubbliche/private previa disposizione della Committenza.

Descrizione del servizio

Il Servizio si propone di:

- ❖ favorire il mantenimento e/o potenziamento delle capacità psico-fisiche del disabile;
- ❖ supportare le famiglie nel loro ruolo educativo garantendo uno spazio di sollievo nella gestione del disabile;
- ❖ sostenere la socializzazione ed integrazione del disabile nel proprio territorio di appartenenza;
- ❖ garantire attività di osservazione educativa mirata ad integrare le informazioni dei servizi specialistici inviati.
- ❖ offrire sostegno personale ai ragazzi disabili nell'acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali;

Volume annuo presunto dell'attività

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie direttamente rivolte agli utenti.

Assistenza educativa domiciliare per soggetti disabili	Ore frontali e non	2.062 h
--	--------------------	---------

Figure professionali e competenze richieste

Per la realizzazione di predetto intervento è richiesta la figura professionale dell'educatore professionale.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6 del presente capitolato speciale, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di osservazione e di analisi, di

comunicazione e relazione, di ascolto ed empatia, nonché conoscenze sui seguenti campi di studio:fondamenti di psicologia dell'età evolutiva, fondamenti di psicologia dell'apprendimento, fondamenti di psicopatologia del disabile.

TRASPORTO DISABILI

Definizione

Il servizio di trasporto disabili rientra tra gli interventi di natura socio-assistenziale organizzati al fine di consentire alle persone disabili in situazioni di particolari necessità, che non risultino in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici e della propria rete familiare, di raggiungere strutture a carattere assistenziale/educativo/formativo, ovvero centri di cura o riabilitazione pubblici.

Bacino di utenza

I Dati si riferiscono al numero complessivo di soggetti disabili presi in carico dal servizio nel corso dell'annualità 2017:

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER COMUNE
Altino	3
Atessa	12
Casoli	4
Colledimezzo	2
Montazzoli	2
Montenerodomo	1
Paglieta	3
Perano	1
Roccascalegna	2

Destinatari

Sono destinatari del servizio in oggetto prioritariamente i cittadini:

- a) Minori portatori di handicap, il cui stato di disabilità è certificato secondo i criteri della Legge 5 febbraio 1992, n. 104, frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, per accompagnamento dal domicilio alla scuola e viceversa, qualora non possano usufruire dei normali servizi di trasporto scolastico;
- b) Minori certificati dal Servizio competente dell'Azienda USL, il cui stato di disabilità è certificato secondo i criteri della Legge 5 febbraio 1992 n. 104 ed in possesso di certificazione e diagnosi funzionale, per accompagnamento presso servizi di riabilitazione e/o strutture semi-residenziali finalizzate alla riabilitazione occupazionale;
- c) Cittadini portatori di handicap, il cui stato di disabilità è certificato secondo i criteri della Legge 5 febbraio 1992, n. 104, per recarsi presso centri medici, ambulatoriali, servizi riabilitativi o occupazionali.

Luogo di esecuzione

L'appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto garantendo il trasporto dell'utente dal proprio domicilio, alle strutture di destinazione a carattere assistenziale/educativo/formativo/riabilitativo/medico e il ritorno presso il domicilio dell'utente.

Descrizione del servizio

I trasporti possono essere identificati nelle seguenti tipologie:

- ❖ Trasporti continuativi: per trasporti continuativi si intendono i trasporti effettuati giornalmente o più volte nell'arco della settimana, con una cadenza periodica programmabile e di lungo periodo, per la frequenza, di norma annuale, a centri educativi/formativi/assistenziali/riabilitativi ovvero presso il luogo di lavoro/di scuola;
- ❖ Trasporti occasionali: per trasporti occasionali si intendono i trasporti effettuati per periodi inferiori al mese, programmabili con preavviso dell'utente ad istituti, ambulatori, luoghi di cura e riabilitazione, ospedali;
- ❖ Trasporti saltuari: per trasporti saltuari si intendono i trasporti difficilmente definibili nel tempo e difficilmente programmabili.

Gli orari di trasporto possono essere compresi nella fascia oraria 7:30 – 18:30 salvo diversa disposizione della Committenza.

Il soggetto appaltatore dovrà effettuare il servizio con mezzi di proprietà, ovvero di cui possa comunque dimostrare la disponibilità giuridica (leasing / noleggio).

Il servizio dovrà essere erogato mediante automezzi idonei, attrezzati e omologati per il trasporto disabili secondo quanto espressamente disposto dalla normativa vigente in materia.

Le vetture dovranno rispettare la normativa europea in materia di antinquinamento ed essere almeno di classe EURO 3. Dovranno essere obbligatoriamente dotate di sistema di condizionamento/riscaldamento per il periodo estivo e invernale, di pedana elettro-idraulica per ospitare utenti sia in carrozzina sia con problemi motori, di sedili ergonomici con cinture di sicurezza a quattro punti, pavimentazione antisdrucchiolevole con annesse guide per l'ancoraggio delle carrozzine, predellino laterale e maniglia di salita, telefoni cellulari per una sicura ed immediata reperibilità.

Sarà a carico del soggetto appaltatore ogni onere assicurativo, fiscale e legale, connesso all'uso dei mezzi.

In caso di fermo di uno dei mezzi, il servizio dovrà essere garantito con mezzi sostitutivi idonei, rispondenti alla normativa vigente e alle prescrizioni del presente Capitolato.

Volume annuo

La distribuzione del volume annuo, previsto per tale servizio è espresso in Km presuntivi di percorrenza.

Servizio di trasporto	Km 90.000
-----------------------	-----------

Figure professionali e competenze richieste

a) Conducenti

Al servizio oggetto del presente affidamento dovranno adibirsi esclusivamente conducenti riconosciuti idonei alla mansione (requisiti di idoneità fisica e psico-attitudinale stabiliti dal DM del 23/2/99 n. 88 e s. m.e.i.) e comunque muniti di patente adeguata al mezzo alla cui guida sono destinati, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

I conducenti e tutto il personale impegnato in mansioni che comportino, a vario titolo, contatti con gli utenti di tale servizio, debbono indossare, apposito cartellino di identificazione.

Il conducente risponde di tutte le situazioni pericolose che egli stesso abbia determinato con una condotta colposa durante le varie fasi del trasporto.

b) Personale di accompagnamento

Il personale di accompagnamento è obbligatorio, considerata la particolarità del servizio, e dovrà possedere capacità in ordine all'accudimento di minori o utenti che usufruiscono del

servizio nonché riguardo alle attività di coordinamento con utenti, insegnanti, genitori, medici, educatori, personale a qualunque titolo coinvolto.

Sarà suo compito vigilare sull'incolumità degli utenti trasportati, assisterli e aiutarli, dal momento iniziale dell'affidamento, luogo in cui si effettua la fermata per la salita, fino al momento in cui si effettua la fermata per la discesa dall'automezzo, accompagnarli presso il luogo di destinazione e affidarli al personale/operatori di riferimento che verranno comunicati dalla Committenza.

Per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di comunicazione e relazione, nonché conoscenze sui seguenti campi di studio: fondamenti di psicopatologia del disabile.

Elementi migliorativi per i servizi ricompresi nell'Asse Tematico 5

In relazione alle tipologie di intervento individuate in questo asse tematico, si individuano le seguenti linee – guida per la definizione di elementi migliorativi del processo standard:

- ❖ costruzione di una mappa delle opportunità di tempo libero ed una rete di relazioni con tutti i soggetti dell'associazionismo e del volontariato presenti sui territori;
- ❖ programmazione di attività durante il periodo estivo, nell'ottica del sollievo alle famiglie affinché non si sentano sole in un periodo critico dell'anno dove vengono per forza a mancare supporti di servizi ed interventi;
- ❖ gestione delle emergenze assistenziali;
- ❖ individuazione di azioni di sistema finalizzate alla realizzazione di progetti integrati con altri servizi educativi, ricreativi, riabilitativi, sociali e sanitari territoriali;
- ❖ qualificazione e incremento del sistema di relazioni con il territorio;
- ❖ previsione di un'equipe interna cui gli operatori impegnati nella realizzazione degli interventi possano riferirsi attraverso sistematici incontri periodici, coordinata da un responsabile esperto con ruolo di supervisore per la prevenzione del rischio di burn-out insito in ogni relazione di aiuto;
- ❖ ottimizzazione della gestione dei servizi di trasporto al fine di contenere i costi e potenziare il numero dei viaggi;
- ❖ previsione di tariffe agevolate per la gestione di servizi di trasporto all'interno del Comune di residenza e domicilio dell'utente;
- ❖ contenimento/abbattimento dei costi per il fermo macchina;
- ❖ flessibilità delle prestazioni e dell'organizzazione, in funzione della modifica dei bisogni espressi dall'utenza;
- ❖ flessibilità dell'organizzazione che garantisca, in caso di assenza, la tempestiva sostituzione dell'operatore con figura già inserita nel servizio e quindi già competente in materia;
- ❖ adeguato sistema di relazione e comunicazione con l'Unione/ECAD e con le istituzioni del territorio al fine di gestire sia l'ordinario che le eventuali emergenze anche in orari e in giorni non lavorativi;
- ❖ individuazione di un sistema di misurazione interno della soddisfazione dell'utente;
- ❖ attestazione di frequenza di corsi di aggiornamento in relazione alle specifiche competenze richieste per la gestione del servizio;
- ❖ definizione di ulteriori indicatori di quantità e di qualità, proposti dall'Appaltatore in sede di offerta, che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dall'ECAD appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio.

15 . ASSE TEMATICO 6

ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**Definizione**

Per assistenza domiciliare si intende un complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-assistenziale, anche temporanei, erogati prevalentemente presso l'abitazione dell'utente.

La finalità del servizio è quella di prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno e di disagio, favorire l'integrazione familiare e sociale evitare l'allontanamento dell'utente dal proprio ambiente di vita e supportarlo in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione.

Bacino di Utenza

I Dati si riferiscono al numero complessivo di minori presi in carico dal servizio nel corso dell'annualità 2017:

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER COMUNE
Altino	9
Archi	6
Atessa	21
Bomba	4
Borrello	7
Casoli	3
Civitaluparella	2
Colledimezzo	1
Fallo	3
Gamberale	5
Gessopalena	3
Montazzoli	4
Montebello Sul Sangro	3
Monteferrante	2
Montelapiano	1
Montenerodomo	7
Paglieta	13
Pennadomo	3
Perano	5
Pietraferrazzana	1
Pizzoferrato	2
Roccascalegna	2
Roio Del Sangro	4
Rosello	7
S.Eusanio Del Sangro	4
Tornareccio	6
Torricella Peligna	4
Villa Santa Maria	3

Destinatari

Possono essere ammessi al servizio di assistenza domiciliare i cittadini anziani ultra settantenni e /o i soggetti di età inferiore in carico al servizio sociale residenti in uno dei 28 Comuni dell'Ambito Distrettuale Sociale.

Luogo di esecuzione

L'appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto presso il domicilio dell'utente e/o in luogo diverso previa disposizione della Committenza.

Descrizione del servizio

Gli obiettivi del servizio sono, in particolare:

- ❖ la permanenza dell'anziano nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, riducendo il ricorso a ospedalizzazione impropria ed evitando, per quanto possibile, il ricovero in strutture residenziali;
- ❖ la cura della persona e dell'ambiente domestico;
- ❖ la conservazione e il recupero dell'autonomia personale e dello svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali ed il miglioramento della vita di relazione;
- ❖ il supporto in situazioni di emergenza familiare;
- ❖ la prevenzione ed il contrasto dei processi di emarginazione sociale e di condizioni di isolamento, di solitudine e di bisogno, ed il miglioramento della qualità della vita in generale.

Volume annuo presunto dell'attività

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie direttamente rivolte agli utenti.

Assistenza domiciliare ANZIANI	Ore frontali e non	7.488 h
--------------------------------	--------------------	---------

Figure professionali e competenze richieste

Per la realizzazione di predetto intervento è richiesta la figura professionale dell'OSA.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6 del presente capitolato speciale, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di relazione, ascolto ed empatia, nonché le seguenti attitudinalità:

- ❖ comprendere ed applicare le indicazioni definite dal personale preposto circa l'utilizzo di semplici apparecchi medicali e per l'aiuto all'assunzione dei farmaci;
- ❖ riconoscere le specifiche dietoterapie per la preparazione dei cibi;
- ❖ utilizzare tecniche di comunicazione e modalità di trasmissione delle informazioni adeguate al contesto lavorativo ed al proprio ruolo, con particolare attenzione al rapporto con il personale medico-sanitario e con i famigliari dell'assistito.

TRASPORTO ANZIANI

Definizione

Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico.

E' finalizzato a facilitare i rapporti interpersonali e la partecipazione alla vita sociale dei cittadini anziani, residenti nel territorio dell'Ambito, sottoposti a limitazioni soggettive e/o oggettive nell'autonomia, che non trovano risposta al loro problema di mobilità nei servizi pubblici o nell'aiuto privato, e sono perciò a rischio di esclusione ed isolamento.

Bacino di utenza

Il servizio è operativo nel Comune di Atesa, di Montelapiano e di Torricella Peligna con un'utenza mensile di circa 30 unità. Al servizio fanno riferimento anziani di età compresa tra i 70 e i 90 anni.

Destinatari

Possono usufruire del servizio di trasporto gli Anziani ultra sessantacinquenni autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti, con reti familiari ed informali carenti.

Possono altresì usufruire del servizio i soggetti in carico ai Servizi Sociali Territoriali, per motivate necessità e con relazione dettagliata dell'assistente sociale competente per territorio. Sono escluse dal servizio le persone che durante il trasporto necessitano di particolare assistenza sanitaria o che, per patologia o limitazione funzionale, abbisognano di trasporto con ambulanza.

Luogo di esecuzione

L'appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto garantendo il trasporto dell'utente dal proprio domicilio, ai servizi di destinazione a carattere assistenziale/riabilitativo/sanitario nonché presso centri urbani per servizi di prima necessità e il ritorno presso il domicilio dell'utente.

Descrizione del servizio

I trasporti possono essere identificati nelle seguenti tipologie:

- ❖ Trasporti continuativi: per trasporti continuativi si intendono i trasporti effettuati giornalmente o più volte nell'arco della settimana, con una cadenza periodica programmabile e di lungo periodo, per la frequenza, di norma annuale, a centri assistenziali/riabilitativi ovvero presso servizi di prima necessità;
- ❖ Trasporti occasionali: per trasporti occasionali si intendono i trasporti effettuati per periodi inferiori al mese, programmabili con preavviso dell'utente;

Gli orari di trasporto possono essere compresi nella fascia oraria 7:30 – 18:30 salvo diversa disposizione della Committenza.

Il soggetto appaltatore dovrà effettuare il servizio con mezzi di proprietà, ovvero di cui possa comunque dimostrare la disponibilità giuridica (leasing / noleggio).

Il servizio dovrà essere erogato mediante automezzi idonei adeguatamente attrezzati secondo quanto espressamente disposto dalla normativa vigente in materia.

Le vetture dovranno rispettare la normativa europea in materia di antinquinamento ed essere almeno di classe EURO 3. Dovranno essere obbligatoriamente dotate di sistema di condizionamento/riscaldamento per il periodo estivo e invernale, di pedana elettro-idraulica per ospitare utenti sia in carrozzina sia con problemi motori, di sedili ergonomici con cinture di sicurezza a quattro punti, pavimentazione antisdrucciolevole con annesse guide per l'ancoraggio delle carrozzine, predellino laterale e maniglia di salita, telefoni cellulari per una sicura ed immediata reperibilità.

Sarà a carico del soggetto appaltatore ogni onere assicurativo, fiscale e legale, connesso all'uso dei mezzi.

In caso di fermo di uno dei mezzi, il servizio dovrà essere garantito con mezzi sostitutivi idonei, rispondenti alla normativa vigente e alle prescrizioni del presente Capitolato.

Volume annuo

La distribuzione del volume annuo, previsto per tale servizio è espresso in Km presuntivi di percorrenza.

Servizio di trasporto	Km 17.000 annui
-----------------------	-----------------

Figure professionali e competenze richieste

Al servizio oggetto del presente affidamento dovranno adibirsi esclusivamente conducenti riconosciuti idonei alla mansione (requisiti di idoneità fisica e psico-attitudinale stabiliti dal DM

del 23/2/99 n. 88 e s. m.e.i.) e comunque muniti di patente adeguata al mezzo alla cui guida sono destinati, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

I conducenti e tutto il personale impegnato in mansioni che comportino, a vario titolo, contatti con gli utenti di tale servizio, debbono indossare, apposito cartellino di identificazione.

Il conducente risponde di tutte le situazioni pericolose che egli stesso abbia determinato con una condotta colposa durante le varie fasi del trasporto.

Sarà compito dell'autista vigilare sull'incolumità degli utenti trasportati, assisterli e aiutarli, dal momento iniziale, luogo in cui si effettua la fermata per la salita, fino al momento in cui si effettua la fermata per la discesa dall'automezzo, accompagnarli presso il luogo di destinazione che verrà comunicato dalla Committenza.

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6 del presente capitolato speciale, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di comunicazione e relazione.

Reportistica e valutazione per i servizi ricompresi nell'Asse Tematico 6

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD i dati quantitativi e qualitativi necessari da una parte a monitorare il volume mensile dell'attività in termini di utenza assistita, ore espletate, per il trasporto i Km percorsi, n. operatori coinvolti e spesa sostenuta per singolo Comune, dall'altra a valutare l'efficacia degli interventi in relazione agli obiettivi prefissati.

Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi minimi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione del Servizio e che potranno essere integrati dall'Appaltatore in fase di offerta:

- ❖ N. operatori subentranti per turn-over (anno) x 100
N. operatori impiegati nel servizio (anno)
(standard di risultato atteso < 15%)
- ❖ Indice di soddisfazione dell'utente x 100
Standard di risultato atteso ≥85%
- ❖ N° progetti personalizzati condivisi con equipe di riferimento e con famiglia (anno) x100
N° progetti attivati
(standard di risultato atteso 100%)
- ❖ N° obiettivi contenuti nel progetto
(standard di risultato atteso = almeno 3)

Elementi migliorativi per i servizi ricompresi nell'Asse Tematico 6

In relazione alle tipologie di intervento individuate in questo asse tematico, si individuano le seguenti linee guida per la definizione di elementi migliorativi del processo standard:

- ❖ attivazione degli interventi con tempistiche migliorative rispetto a quelle richieste;
- ❖ individuazione di azioni di sistema finalizzate alla realizzazione di progetti integrati con altri servizi ricreativi, riabilitativi, sociali e sanitari territoriali;
- ❖ qualificazione e incremento del sistema di relazioni con il territorio;
- ❖ flessibilità delle prestazioni e dell'organizzazione, in funzione della modifica dei bisogni espressi dall'utenza;
- ❖ flessibilità dell'organizzazione che garantisca, in caso di assenza, la tempestiva sostituzione dell'operatore con figura già inserita nel servizio e quindi già competente in materia;

- ❖ adeguato sistema di relazione e comunicazione con l'Unione/ECAD e con le istituzioni del territorio al fine di gestire sia l'ordinario che le eventuali emergenze anche in orari e in giorni non lavorativi;
- ❖ individuazione di un sistema di misurazione interno della soddisfazione dell'utente;
- ❖ attestazione di frequenza di corsi di aggiornamento in relazione alle specifiche competenze richieste per la gestione del servizio;
- ❖ ottimizzazione della gestione dei servizi di trasporto al fine di contenere i costi e potenziare il numero dei viaggi;
- ❖ previsione di tariffe agevolate per la gestione di servizi di trasporto all'interno del Comune di residenza e domicilio dell'utente;
- ❖ contenimento/abbattimento dei costi per il fermo macchina;
- ❖ definizione di ulteriori indicatori di quantità e di qualità, proposti dall'Appaltatore in sede di offerta, che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dall'ECAD appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio.

16. ASSE TEMATICO 7

SERVIZI INTEGRATIVI PER LA PRIMA INFANZIA

Definizione

I servizi integrativi dedicati alla prima infanzia servono ad ampliare l'offerta educativa, rispetto agli asili nido. La caratteristica che li distingue è la flessibilità dell'organizzazione e una maggiore libertà nell'utilizzo.

Bacino di Utenza

I Dati si riferiscono al numero complessivo di minori presi in carico dal servizio nel corso dell'annualità 2017:

COMUNE	UTENZA IN CARICO PER COMUNE
Casoli	9
Torricella Peligna	7

Destinatari

Il servizio è rivolto a minori di età compresa tra i 18 e i 36 mesi.

Luogo di esecuzione

L'appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto presso strutture messe a disposizione dai Comuni ricompresi nell'Ambito.

Descrizione del servizio

L'intervento è finalizzato alla creazione di uno spazio in cui i bambini e le bambine diventano protagonisti e dove gli adulti si pongono a sostegno del loro sviluppo evolutivo promuovendo l'acquisizione delle autonomie, elaborando progetti educativi condivisi con i genitori, aiutando i bambini a costruire relazioni positive di apertura al dialogo e all'ascolto, lavorando attivamente per prevenire e individuare forme di disagio degenerabili con la crescita, preparandoli all'inserimento nella scuola dell'infanzia e al "distacco" dalle figure genitoriali ed educative di riferimento.

Gli elementi che concorrono alla definizione della qualità del servizio sono:

- ❖ centralità dei bambini e della loro identità di competenza e costruttività esperienziale nel progetto del servizio;
- ❖ la essenzialità del riconoscimento di un ruolo attivo alle famiglie come interlocutrici primarie del progetto del servizio;
- ❖ la necessità di una relazione esplicitamente coltivata nel tempo tra bambini, educatori e genitori, con il pieno riconoscimento di identità e relazionalità attiva e costruttiva ad ognuno dei tre soggetti;
- ❖ la non neutralità del contesto organizzativo fisico del servizio.

Volume annuo presunto dell'attività

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per tale servizio è espresso in prestazioni orarie direttamente rivolte agli utenti.

Servizio integrativo alla prima infanzia	Ore frontali	1620 h
--	--------------	--------

Figure professionali e competenze richieste

Per la realizzazione di predetto intervento è richiesta la figura professionale dell'Educatore. Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6 del presente capitolato speciale, per il personale inserito nel Servizio sono richieste ottime capacità di relazione, ascolto, osservazione, animazione ed empatia, organizzazione e programmazione educativa.

Reportistica e valutazione per i servizi ricompresi nell'Asse Tematico 6

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD i dati quantitativi e qualitativi necessari da una parte a monitorare il volume mensile dell'attività in termini di utenza assistita, ore espletate, n. operatori coinvolti e spesa sostenuta per singolo Comune, dall'altra a valutare l'efficacia degli interventi in relazione agli obiettivi prefissati.

Sono individuati i seguenti indicatori qualitativi minimi che diventeranno base minima del sistema di reportistica e valutazione del Servizio e che potranno essere integrati dall'Appaltatore in fase di offerta:

- ❖ $\frac{\text{N. operatori subentranti per turn-over (anno)}}{\text{N. operatori impiegati nel servizio (anno)}} \times 100$
(standard di risultato atteso $< 15\%$)
- ❖ $\frac{\text{Indice di soddisfazione dell'utente}}{\text{Standard di risultato atteso}} \times 100$
Standard di risultato atteso $\geq 85\%$
- ❖ $\frac{\text{N° progetti personalizzati condivisi con equipe di riferimento e con famiglia (anno)}}{\text{N° progetti attivati}} \times 100$
(standard di risultato atteso 100%)
- ❖ $\frac{\text{N° obiettivi contenuti nel progetto}}{\text{standard di risultato atteso}} = \text{almeno } 3$

Elementi migliorativi per i servizi ricompresi nell'Asse Tematico 6

In relazione alle tipologie di intervento individuate in questo asse tematico, si individuano le seguenti linee guida per la definizione di elementi migliorativi del processo standard:

- ❖ individuazione di azioni di sistema finalizzate alla realizzazione di progetti integrati con altri servizi educativi;
- ❖ flessibilità delle prestazioni e dell'organizzazione, in funzione della modifica dei bisogni espressi dall'utenza;
- ❖ individuazione di un sistema di misurazione interno della soddisfazione dell'utente;

- ❖ attestazione di frequenza di corsi di aggiornamento in relazione alle specifiche competenze richieste per la gestione del servizio;
- ❖ programmazione di attività durante il periodo estivo, nell'ottica del sollievo alle famiglie affinché non si sentano sole in un periodo critico dell'anno dove vengono per forza a mancare supporti di servizi ed interventi;
- ❖ ampliamento delle ore di servizio per la programmazione e gestione di attività educative particolari;
- ❖ definizione di ulteriori indicatori di quantità e di qualità, proposti dall'Appaltatore in sede di offerta, che saranno adottati quale parte integrante del sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato, qualora ritenuti dall'ECAD appropriati e coerenti con le esigenze di valutazione e monitoraggio del servizio.

17. RILEVAZIONE EVENTUALI CRITICITÀ

Nel caso di non realizzazione di aspetti rilevanti che comportino gravi e verificati disagi per l'utenza, l'Unione Montana dei Comuni del Sangro/ECAD si riserva di interrompere l'attività o di richiedere di modificarne la modalità e la durata, compresa la richiesta di sostituzione del personale incaricato per il quale sia stata riscontrata dall'Ente medesimo una non adeguata capacità professionale. L'Appaltatore si impegna a rispondere tempestivamente alla richiesta dell'Ente.

18. TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI

L'Appaltatore s'impegna:

- ❖ ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e ss.mm. ed a fornire al Comune ogni informazione utile a tal fine e, in particolare: ad utilizzare un conto corrente dedicato acceso presso banche o società Poste Italiane s.p.a. , ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie, comunicati all'Amministrazione Committente tempestivamente e, comunque, entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative al presente contratto, nonché negli stessi termini, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, impegnandosi a comunicare ogni eventuale modifica relativa ai dati trasmessi;
- ❖ a registrare tutti i movimenti finanziari relativi all'appalto su detto conto;
- ❖ ad effettuare tutti i movimenti finanziari mediante bonifico bancario o postale ovvero con gli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie, riportante il codice identificativo di gara, fatto salvo, quanto previsto all'art. 3 - comma 3 della citata legge;
- ❖ a Inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al servizio , a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136/2010.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie costituisce causa di risoluzione del contratto (art.3, comma 9 - bis Legge 136/2010 e ss.mm).

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, restano sempre valide le disposizioni di cui all'art. 3 della Legge 136/2010 e ss.mm.

19. INADEMPIENZE E CAUSE DI RISOLUZIONE

1. L'ECAD può procedere alla risoluzione dell'appalto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile nei seguenti casi:

- a) Mancata assunzione del servizio entro la data stabilita e violazione del precedente art. 5;

- b) Sospensione del servizio;
- c) Sospensioni, abbandono o mancata effettuazione da parte degli operatori del servizio affidato;
- d) Subappalto, totale o parziale, del servizio;
- e) Venire meno dei requisiti prescritti dal bando di gara;
- f) Violazione dell'art. 6 commi 2, 3, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 13 del presente capitolato.

2. L'Appaltatore, in caso di risoluzione, non potrà vantare pretesa alcuna di risarcimento o indennizzo a qualsiasi titolo, rimanendo l'Ente Committente debitore delle sole prestazioni regolarmente eseguite fino alla data della risoluzione. L'ECAD potrà richiedere il risarcimento di tutti i danni conseguenti alla risoluzione del contratto.

3. Nel caso in cui l'Ente Committente proceda alla risoluzione del contratto, l'Appaltatore si impegna a proseguire l'intervento fino al nuovo affidamento del servizio da parte dell'Ente.

L'Unione Montana dei Comuni del Sangro, quale Committente, si riserva, altresì, la facoltà di risolvere o recedere dal contratto con la ditta appaltatore, se una o più delle condizioni di cui all'art 108 e 109 del D.Lgs. n. 50/16 sono soddisfatte.

20. PENALITÀ

1. Le inadempienze contrattuali sono contestate per iscritto, con fissazione di un termine per la relativa regolarizzazione.
2. Fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggiore danno e quanto disposto nell'articolo precedente, l'Ente si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali:
 - ❖ negligenza constatata degli operatori in conseguenza della quale si sia creata una situazione di pericolo, anche potenziale, per gli utenti loro affidati, € 500,00;
 - ❖ mancata sostituzione degli operatori assenti ovvero ritardo nella sostituzione in conseguenza del quale si sia verificata una mancata copertura del servizio, € 500,00 per ogni operatore non sostituito e per ogni giorno di mancata sostituzione;
 - ❖ altri disservizi ed inefficienze derivanti da fatti imputabili all'Appaltatore, € 250,00 per ogni disservizio.
3. L'applicazione delle penali avviene in seguito a contestazione per iscritto dell'addebito, mediante accredito per detrazione sulla prima fatturazione utile dopo la notificazione. In caso di inadempienza da parte dell'Appaltatore l'Ente provvede alla corrispondente decurtazione sui corrispettivi da liquidare. Prima dell'applicazione della penale l'Appaltatore è comunque sentito entro i termini fissati nella contestazione.

21. SPESE CONTRATTUALI

Le spese contrattuali, le imposte e le tasse inerenti o conseguenti l'aggiudicazione dell'appalto sono a carico della Ditta appaltatrice.

22. RISERVATEZZA

L'Appaltatore, con la sottoscrizione del contratto, si impegna altresì a non utilizzare ai fini propri o comunque non connessi con l'espletamento dell'appalto, i dati personali venuti in suo possesso nel corso dell'esecuzione del contratto.

23. NORME GENERALI

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si applicano le norme del Codice Civile.

Villa Santa Maria, 27/06/2018



IL RESPONSABILE
Antonella GIALLUCA