

**CAPITOLATO DI APPALTO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE  
2021-2023**

**INDICE**

**Definizioni**

**Premessa**

**PARTE 1: DISPOSIZIONI GENERALI.**

**ART. 1 – OGGETTO E OBIETTIVI**

**ART. 2 – DURATA E VALORE DELL'AFFIDAMENTO**

**ART. 3 – DESTINATARI**

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

**ART. 5 – SAD E ADB**

**PARTE 2: ORGANIZZAZIONE DEL SAD E DELL'ADB**

**ART. 6 - DISPOSIZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE IN CAPO ALLA D.A.**

**ART. 7 – PERSONALE DI COORDINAMENTO A CURA DELLA D.A.**

**ART. 8 - IL PERSONALE OSS E OPERATORI GENERICI**

**ART. 9 - ALTRI ONERI IN CAPO ALLA D.A.**

**ART. 10 - ATTIVITÀ DI COMPETENZA DEL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE**

**ART. 11 - ORGANIZZAZIONE DEL SAD E DELL'ADB: PROCEDURA PER AVVIO, MODIFICA E CESSAZIONE DEI SERVIZI**

**ART. 12 – TEMPI DEGLI INTERVENTI**

**ART. 13 - GRUPPO DI MONITORAGGIO OPERATIVO**

**ART. 14 - LAVORO DI EQUIPE**

**PARTE TERZA: REPORTISTICA E DOTAZIONE INFORMATICA**

**ART. 15 – SERVIZIO RENDICONTABILE E LIQUIDAZIONE DEL CORRISPETTIVO**

**ART. 16 – GESTIONE DATI DEL SERVIZIO E DOTAZIONE INFORMATICA DELLA D.A.**

**PARTE QUARTA: DISPOSIZIONI FINALI**

**ART. 17 – MODALITÀ DI VERIFICA E CONTROLLO DA PARTE DELLA S.A.**

**ART. 18 – PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

**DEFINIZIONI**

**CST: Centro Servizi Territoriali**

**D.A.: ditta aggiudicataria**

S.A.: stazione appaltante

AS case manager: assistente sociale referente per ciascun nucleo e coordinatore per gli interventi destinati al nucleo

OSS: operatore socio sanitario

Operatore generico: operatore privo di specifica qualifica ma con esperienza nell'ambito dello svolgimento delle prestazioni di Assistenza Domiciliare di Base

ADB: assistenza domiciliare di base

SAD: servizio di Assistenza Domiciliare

Equipe Domiciliare: costituita da assistenti sociali case manager, referente dello staff di coordinamento per la D.A., operatori incaricati OSS o ADB.

UVMD: Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale

VD: visita domiciliare.

PAI: Piano Assistenza Individuale, predisposto dal Servizio Sociale

## PREMESSA

Il Comune di Padova pone la persona al centro della propria attività con la finalità di sviluppare un efficiente servizio di sostegno sociale tutelando in particolare i nuclei fragili (es. componenti anziani, persone con disabilità, persone in condizioni di disagio, di emarginazione e di povertà) per assicurare loro protezione, assistenza e condizioni di autosufficienza sia in situazioni di acuzie che di cronicità.

Il Comune intende realizzare il sistema delle prestazioni e dei servizi sociali secondo i principi di universalità, uguaglianza, giustizia ed equità sociale, imparzialità, trasparenza, efficacia, economicità, sussidiarietà e personalizzazione degli interventi, in relazione alle specifiche condizioni personali e sociali del destinatario.

Il sistema delle prestazioni e dei servizi sociali è finalizzato a tutelare la dignità e l'autonomia delle persone, sostenendole nel superamento delle situazioni di bisogno o difficoltà, promuovendo la domiciliarità e ogni intervento atto a prevenire condizioni di emarginazione e il ricorso all'istituzionalizzazione, favorendo il benessere psico-fisico, nel rispetto delle differenze, delle scelte e degli stili di vita di ciascuno.

In attuazione del principio di sussidiarietà, tali servizi erogati dalla Ditta Aggiudicataria (D.A.) si integrano con i servizi erogati dalle diverse istituzioni pubbliche secondo le disposizioni normative in materia di LEA, oltre che con le risorse delle famiglie e con le attività del privato sociale, delle organizzazioni no profit, della società civile, del volontariato, favorendo la coesione sociale e la condivisione dei compiti di sostegno e di cura.

La famiglia viene riconosciuta, nelle sue diverse forme ed espressioni, come luogo privilegiato di relazioni stabili e significative per la persona e viene sostenuta quale risorsa

primaria.

I Servizi di Assistenza Domiciliare vengono programmati tramite l'elaborazione di un progetto personalizzato da condividere con l'interessato e con la famiglia, ove presente, e si collocheranno all'interno di un sistema integrato di prestazioni e interventi sociali destinati a chi vive condizioni di disagio e finalizzati alla promozione del benessere e alla valorizzazione delle risorse della persona e della Comunità Locale.

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

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

### **ART. 1 – OGGETTO E OBIETTIVI**

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

Si articolano in:

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

Gli obiettivi dei Servizi di Assistenza Domiciliare sono principalmente:

- il miglioramento della qualità della vita e delle relazioni sociali della persona e del nucleo;
- il mantenimento delle capacità e delle competenze residue, rallentando i processi di decadimento psico fisico e favorendo il recupero delle autonomie, ove possibile;
- il sostegno alla rete familiare e dei care givers;
- il mantenimento delle persone fragili al proprio domicilio ritardando o evitando il ricorso ai ricoveri in struttura.

### **ART. 2 – DURATA, VALORE DELL'AFFIDAMENTO E MONTE ORE**

1. L'affidamento ha durata di 36 mesi dalla stipula con possibilità di rinnovo di ulteriori 36 mesi e di proroga tecnica nelle more della individuazione di un nuovo contraente.
2. Il Valore complessivo dell'appalto è di € 7.435.894,80 (IVA esclusa) di cui:  
€ 3.717.947,40 (IVA esclusa) per 36 mesi + € 3.717.947,40 (IVA esclusa) in caso di rinnovo di 36 mesi.
3. Il valore complessivo dell'affidamento è di € 3.717.947,40 (IVA esclusa).
4. Le ore di servizio e le figure professionali previste nel triennio sono le seguenti:

MANSIONE	LIVELLO	N° OPERATORI	N° ORE
ASSISTENTE SOCIALE COORDINATORE	D - D2	Almeno 2	9.360
OSS	C - C1	Almeno 30	129.000
OSS FESTIVO	C - C1		2.100
ADB - operatore generico	B - B1	Almeno 14	45.000

### **ART. 3 - DESTINATARI**

Tutte le tipologie di intervento sono destinate a nuclei familiari, individuati dal Servizio Sociale

Comunale sulla base della valutazione tecnico – professionale dell'Assistente Sociale case manager.

1. I nuclei beneficiari si intendono residenti nel Comune di Padova; in alcuni casi particolari il servizio potrà essere esteso anche a persone non residenti nel Comune di Padova, ma ivi domiciliate, con costi integralmente a carico del Comune di effettiva residenza anagrafica, previo accordo con il Servizio Sociale di detto Comune.
2. Gli Interventi e prestazioni, previsti all'interno di un progetto assistenziale personalizzato, si intendono rivolti al nucleo familiare nel suo complesso, laddove non diversamente specificato.
3. Di norma i servizi si rivolgono prevalentemente a nuclei familiari in cui sono presenti persone anziane o adulte fragili e/o in condizioni di parziale o totale, temporanea o permanente, non autosufficienza fisica, psichica o cognitiva, tali da determinare la compromissione in tutto o in parte delle autonomie nella vita quotidiana e/o uno stato di isolamento sociale. Il servizio può essere attivato anche a favore di nuclei con minori, nell'ambito di un progetto personalizzato a supporto delle cure genitoriali. Possono essere attivate formule particolari di servizio destinato a più nuclei familiari in situazioni di co-housing, realizzato dal Servizio Sociale.

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

Di norma il servizio viene svolto presso il domicilio del beneficiario sul territorio del Comune di Padova, salvo situazioni eccezionali valutate dal Servizio Sociale, in particolare in assenza di rete parentale, quale ad esempio il ricovero in strutture di cura o assistenza, nell'ambito del territorio dell'AULSS 6, o presso altri familiari residenti a Padova. In caso di svolgimento del servizio a domicilio il nucleo beneficiario del servizio o i familiari potranno consegnare una copia delle chiavi dell'abitazione, con costo a carico dell'utente, previa autorizzazione del Servizio Sociale e sottoscrizione di liberatoria da parte degli interessati. In caso di perdita della copia delle chiavi il costo della nuova copia è a carico della D.A..

#### **ART. 5 – SAD E ADB**

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

Il SAD comprende tutte le prestazioni e gli interventi di competenza degli Operatori Socio-Sanitari, secondo la normativa vigente. In un'ottica di sussidiarietà, l'assistenza domiciliare è complementare all'assistenza resa dai familiari e/o fornita dalla rete e/o da personale privato reperito dal nucleo. Risponde inoltre all'obiettivo, per quanto possibile, di sostenere e non sostituire la persona nelle pratiche quotidiane, anche allo scopo di recuperare/mantenere dove possibile l'autonomia personale.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo si intendono di competenza degli OSS le

seguenti prestazioni:

#### CURA DELLA PERSONA

- pulizia del viso, mani, piedi, bidet, igiene della bocca, taglio unghie delle mani, barba con rasoio elettrico;
- bagno e igiene completa e sostegno e accompagnamento in bagno
- aiuto alla persona nel vestirsi e svestirsi
- cambio e gestione ausili per incontinenza (cambio pannolone, svuotamento sacchetto urina, cambio e gestione sacca per stomia)
- mobilitazione (aiuto nell'alzata/coricamento dal/a letto)
- aiuto alla persona nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari
- aiuto alla persona per una corretta deambulazione
- mobilitazione della persona allettata
- aiuto alla persona nell'assunzione dei pasti
- aiuto per la corretta assunzione dei farmaci e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso (es. misurazione della temperatura corporea e/o della pressione)
- tenuta dei contatti con il medico di medicina generale previo accordo con i Servizi Sociali
- sostegno alla persona nell'acquisizione e mantenimento di corrette pratiche igieniche.

#### IGIENE E CURA DELLA CASA

- Interventi di igiene ambientale ordinaria (riassetto della cucina, pulizia piano cottura, lavaggio stoviglie, lavello e tavola da pranzo etc; pulizia e sanificazione dei servizi igienici; arieggiamento degli ambienti, rifacimento del letto, riordino della stanza, della biancheria e degli indumenti; pulizia dei pavimenti e spolvero dei mobili; raccolta e conferimento dei rifiuti domestici). Si fa riferimento a tutti gli ambienti domestici, esclusi quelli indicati nel PAI
- controllo delle condizioni del frigorifero, del forno, del microonde e della dispensa (con verifica delle scadenze e della corretta conservazione degli alimenti) e pulizia degli stessi
- svolgimento di prestazioni propedeutiche a ulteriori interventi attivati dalla S.A (come ad esempio pulizie straordinarie e/o allo sgombero), in particolare: svuotamento e selezione dei contenuti di mobili, confezionamento differenziato del materiale da smaltire e da conservare, in presenza dell'utente o persona da lui delegata.

#### SOSTEGNO NELLA VITA QUOTIDIANA E COMMISSIONI

- cura del vestiario e corredo (cura a domicilio del cambio, lavaggio e stiratura della biancheria personale e della biancheria da letto, da bagno e da cucina...)
- preparazione pasti
- acquisti di alimenti, farmaci o altro nei punti vendita più vicini all'abitazione del nucleo beneficiario

- aiuto nella gestione dei pagamenti utenze e controllo delle scadenze varie (elettricità, gas, acqua, tassa rifiuti, manutenzione annuale della caldaia...)

#### SOSTEGNO ALLA SOCIALIZZAZIONE E ACCOMPAGNAMENTI:

- accompagnamento in passeggiata o da parenti se residenti nel Comune di Padova o presso gruppi solidali nel territorio del Comune;
- accompagnamento a visite mediche, nel territorio "d'ambito" (ex ULSS 16), salvo deroghe motivate nel territorio dell'attuale AULSS 6 Euganea;
- accompagnamento presso uffici Comunali e altri uffici del territorio (es. CAAF, poste...);
- accompagnamento presso negozi ed alimentari possibilmente vicini all'abitazione.

#### 2. ADB- Assistenza Domiciliare di Base

Il servizio di assistenza domiciliare di base viene svolto da operatori generici (privi di specifica qualifica) ed è previsto laddove emerga la necessità di interventi di minore intensità, nei nuclei in cui i membri siano in grado di occuparsi della cura della persona. Le prestazioni dell'ADB svolte dagli operatori sono: igiene e cura della casa, degli indumenti e della biancheria da casa, sostegno nella vita quotidiana e commissioni, sostegno alla socializzazione e accompagnamenti, secondo le descrizioni per il SAD di cui al punto 1. Gli operatori ADB svolgeranno altresì interventi di igiene ambientale periodica (pulizia profonda di pavimenti, cucina e sanitari; pulizia generale degli infissi, dei vetri e dei tendaggi e terrazze, sanificazione dei materassi, pulizia generale del mobilio, deragnatura, anche con l'ausilio di scale...) secondo quanto stabilito dal PAI e previo accordo e valutazione condivisa tra Servizio Sociale e D.A. sulle modalità attuative. Sono invece esclusi gli interventi specialistici di igiene e cura della persona di esclusiva competenza degli O.S.S.. In ogni caso, stante la delicatezza del servizio, gli operatori incaricati seppur con qualifica generica devono essere in possesso di buona capacità di gestire le relazioni interpersonali. Gli operatori devono altresì possedere capacità di problem solving e di rilevazione di eventuali criticità nel nucleo, al fine di segnalare ogni situazione anomala al Servizio Sociale Comunale e al proprio coordinamento, per gli interventi del caso. Gli interventi di ADB sono generalmente propedeutici al successivo avvio di interventi SAD o, comunque, di accompagnamento e strumentali per la facilitazione alla presa in carico del nucleo.

### **PARTE 2: ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

#### **ART. 6 DISPOSIZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE IN CAPO ALLA D.A.**

1. Alla data di attivazione del servizio e per tutto il periodo di vigenza contrattuale, la D.A. mette a disposizione una sede operativa sul territorio del Comune di Padova dotata di adeguato personale amministrativo e delle apparecchiature telematiche e informatiche per la gestione del servizio, nonché di piattaforme per collegamenti in videoconferenza, che

rispettino la vigente normativa sulla sicurezza dei dati e della privacy, garantendo recapito telefonico fisso e mobile, segreteria telefonica, una casella di posta elettronica certificata e ordinaria nonché spazi idonei per la conservazione del materiale d'uso per gli operatori, DPI, di documentazione, testi, pubblicazioni ed altro materiale informativo relativo ai servizi di assistenza domiciliare, consultabili dal singolo operatore e/o per gli incontri a carattere organizzativo, per le riunioni di coordinamento interno e per la gestione amministrativa, contabile e tecnica del servizio.

2. Dovrà essere garantita dalla D.A. la reperibilità telefonica del coordinamento tramite un numero telefonico dedicato (fisso o cellulare) dalle 6.00 alle 22.00 dal Lunedì alla Domenica, a uso esclusivo del Servizio Sociale per le emergenze e per gli avvii urgenti. Il Coordinamento dovrà garantire la reperibilità per i beneficiari e loro familiari, per gli operatori domiciliari e per gli Assistenti Sociali dalle 7:00 alle 18:00 dal lunedì al sabato, ciò anche al fine di dare risposte tempestive sull'attivazione e sulle richieste di aggiornamento/adeguamento dei servizi. Dovrà pertanto essere favorita e velocizzata quanto possibile la comunicazione tra il Servizio Sociale e la D.A. intesa come personale di coordinamento e come singolo operatore allo scopo di garantire lo scambio di informazioni relative allo svolgimento dei servizi attivati.
3. La D.A. deve eseguire i servizi indicati con organizzazione di personale e mezzi propri e/o sotto il proprio diretto controllo, nel rispetto e secondo le modalità previste dal presente Capitolato Speciale nonché dalle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative in materia.
4. La D.A. garantisce che per l'esecuzione dei servizi nei termini richiesti dispone di un'organizzazione tecnico-amministrativa adeguata a soddisfare le esigenze contrattuali per tutto l'arco temporale di durata del presente affidamento. Le attività previste dal presente Capitolato e gestite dalla D.A. rientrano nell'ambito dei servizi alla persona e pertanto devono essere espletate in modo tale da stabilire un rapporto di fiducia, efficacia, efficienza, equità e semplificazione tra i cittadini/utenti, la D.A. stessa e il Comune di Padova, tenendo presente che la D.A. di fatto rappresenta il Comune sul territorio.
5. la D.A. dovrà garantire un personale adeguato per numero e qualifica, in relazione alla natura quantitativa e qualitativa delle prestazioni del servizio di Assistenza Domiciliare, alle condizioni di cui all'offerta tecnica ed economica ed ai termini contrattuali pattuiti.
6. La D.A. dovrà garantire la presenza di un proprio referente per la gestione degli aspetti amministrativi-contabili dell'appalto e che si interfacerà con il Servizio Sociale, anche presenziando a riunioni di monitoraggio, su richiesta di quest'ultimo;
7. La D.A. dovrà garantire un sistema di monitoraggio e valutazione interno, relativo allo svolgimento e alla qualità del servizio erogato. Con cadenza annuale e anche su richiesta



della S.A., la D.A. invierà idonea reportistica in merito agli esiti di tale monitoraggio e valutazione.

8. La D.A. dovrà dotarsi di un sistema di rilevazione delle condizioni dell'utente (check list) con indicatori idonei alla rilevazione dell'evoluzione nella situazione, il rilievo dei progressi e/o delle criticità: tale rilevazione a domicilio dell'utente e a cura del Coordinatore, dovrà essere svolta con cadenza almeno annuale (all'avvio del servizio e ogni anno successivo) o comunque secondo quanto concordato con il Servizio Sociale in sede di redazione del PAI.
9. La D.A. dovrà dimostrare l'effettiva applicazione dei sistemi incentivanti e della promozione del benessere aziendale, al fine di ridurre il turn over e burn out del personale addetto al servizio, di cui all'offerta tecnica, tramite report almeno annuali e inoltre su richiesta della S.A..

#### **ART. 7 IL COORDINAMENTO A CURA DELLA D.A.**

1. La D.A. garantisce il Coordinamento del servizio per complessive 60 ore settimanali di cui 20 settimanali soggette a rendicontazione; il personale deve essere in possesso di Laurea vecchio ordinamento o Laurea Specialistica o Laurea Magistrale in Servizio Sociale o Laurea Triennale in Servizio Sociale o Diploma Universitario in Servizio Sociale di cui all'art. 2 L 84/93 o Diploma di assistente sociale ai sensi del DPR 14/87 e iscrizione all'albo degli assistenti sociali con esperienza almeno triennale anche non consecutiva negli ultimi cinque anni (decorrenti dalla scadenza del termine di presentazione dell'offerta) nell'organizzazione e nel coordinamento di servizi domiciliari socio-assistenziali e/o socio-educativi e/o socio-sanitari. Il personale dedicato al coordinamento dovrà essere di madrelingua italiana o avere una conoscenza della lingua italiana di livello C2. La D.A. dovrà garantire la continuità dell'incarico di coordinamento, stante la specificità di tale attività, fatta salva la necessità di sostituzione determinata da cause straordinarie e imprevedibili e non imputabili alla D.A. o la motivata richiesta di sostituzione da parte della S.A.. In caso di necessità di sostituzione il personale subentrante dovrà possedere i medesimi o equiparabili titoli ed esperienza di cui all'offerta tecnica.
2. Il Coordinamento garantisce la connessione tra la D.A., gli operatori, la S.A., del nucleo beneficiario e/o familiari e ogni altro soggetto coinvolto nell'organizzazione del servizio e nella realizzazione del PAI.
3. Il personale di coordinamento dovrà farsi garante del rispetto del presente Capitolato e dell'offerta tecnica presentata in sede di gara e in particolare:
  - l'esecuzione a regola d'arte dei servizi, prestazioni e interventi previsti da Capitolato;
  - la partecipazione agli incontri del gruppo di monitoraggio operativo;
  - la soluzione tempestiva di eventuali criticità a livello operativo;

- il supporto, la supervisione e il monitoraggio dell'attività svolta dagli operatori;
- lo svolgimento di almeno una Visita Domiciliare annuale presso il nucleo beneficiario sia al fine di verificare l'adeguatezza degli interventi svolti e di rilevare eventuali criticità anche utilizzando l'apposita Check List, sia per avere una diretta conoscenza del nucleo beneficiario; tali visite domiciliari dovranno essere programmate previo accordo con l'AS di riferimento che dovrà altresì essere informata tramite e-mail delle risultanze maggiormente significative delle VD;
- lo svolgimento di almeno una Visita Domiciliare in affiancamento all'Assistente Sociale Case Manager, referente per il nucleo beneficiario;
- l'organizzazione degli interventi e la pianificazione oraria del lavoro degli OSS e degli operatori generici garantendo la maggiore stabilità possibile del personale ed evitando eccessivi turn over;
- la scelta degli operatori da abbinare agli utenti in conformità alle caratteristiche richieste dal Servizio Sociale e previo confronto con l'Assistente Sociale referente, garantendo per quanto possibile la disponibilità di operatori di ambo i sessi;
- l'organizzazione (compatibilmente con le esigenze di abbinamento utente-operatore) di gruppi di operatori domiciliari (OSS e ADB) che si occupino dei beneficiari di uno stesso territorio-CST, sia per rendere maggiormente efficace la collaborazione tra il gruppo di operatori domiciliari con gli Assistenti Sociali dei CC.SS.TT. di riferimento per il territorio che per favorire gli spostamenti al domicilio degli utenti e per facilitare le sostituzioni;
- non abbinare operatori a nuclei beneficiari residenti nel loro stesso quartiere;
- l'invio a ciascun CST del piano orario settimanale dettagliato per ciascun utente e indicante l'operatore assegnato entro le 13.00 del Venerdì della settimana precedente quella di riferimento;
- la comunicazione chiara e precisa agli utenti, tramite chiamata telefonica almeno un'ora prima dell'orario previsto per l'avvio del servizio, di eventuali modifiche degli orari di intervento, di ritardi, del cambio operatore e di ogni altra variazione rispetto al piano di lavoro concordato;
- la precisa comunicazione via e-mail, entro le ore 14 del giorno di riferimento, da inviare al Servizio Sociale, di eventuali modifiche degli orari di intervento, del cambio operatore e di ogni altra variazione rispetto al piano di lavoro concordato;
- la realizzazione di un anticipato, corretto e completo passaggio di consegne tra operatori, prevedendo almeno un giorno di compresenza, fatta salva l'impossibilità per causa di forza maggiore da motivare alla S.A., nel caso in cui l'operatore titolare di un servizio, per qualsiasi ragione, debba essere sostituito;
- la realizzazione anticipata del puntuale e completo passaggio di informazioni tra la D.A. (operatori e personale del coordinamento) con il Servizio Sociale e con il nucleo

beneficiario del servizio in caso di turn over di operatori domiciliari;

- la disponibilità e reperibilità del personale di coordinamento per gli Assistenti Sociali Case Manager del Servizio Sociale Comunale per ogni attività organizzativa e per l'immediata risoluzione di problematiche operative e comunicazioni inerenti al PAI e al nucleo;
- la reperibilità telefonica per i nuclei beneficiari e/o chi li rappresenta e/o i familiari dal lunedì al sabato per comunicazioni di carattere operativo (a titolo esemplificativo: assenze utente, ritardi, richieste di cambio orario...);
- la presenza agli incontri di Coordinamento presso i CC.SS.TT. e alle equipe interprofessionali e interservizi su richiesta del Servizio Sociale Comunale.

## **ART. 8 IL PERSONALE OSS E OPERATORI GENERICI**

1. La D.A., oltre al personale di coordinamento, deve garantire la disponibilità del personale sufficiente e adeguato per qualifica ed esperienza, allo svolgimento dei servizi oggetto dell'Appalto. Nello specifico:
  - per lo svolgimento delle prestazioni SAD di cui all'art. 5 punto 1, un organico di almeno 30 Operatori Socio Sanitari in possesso del titolo conseguito come previsto dalla Conferenza Permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano con l'Accordo del 22 febbraio 2001, recepito nella Legge 8 gennaio 2002, n. 1 *“Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 novembre 2001, n. 402, recante disposizioni urgenti in materia di personale sanitario”*, all'art. 1, comma 8, ai sensi della LR Veneto n. 20/2001 e s.m.i. ed esperienza lavorativa almeno biennale (per periodi anche non continuativi); coloro che hanno conseguito all'estero un titolo professionale dell'area socio - sanitaria devono avere ottenuto dal Ministero della Salute Italiano il riconoscimento del titolo e devono avere idonea e documentata conoscenza della lingua italiana;
  - per lo svolgimento delle prestazioni ADB un organico almeno 14 operatori generici i quali, anche se non in possesso di una specifica qualifica, devono possedere conoscenze e competenze tecniche finalizzate allo svolgimento delle prestazioni di cui all'art. 5 punto 2 devono avere idonea e documentata conoscenza della lingua italiana.
  - Sia gli operatori OSS che ADB devono avere capacità di problem solving e la conoscenza e padronanza della lingua italiana necessarie a permettere la chiara ed efficace comunicazione con l'utenza.
  - Gli operatori devono avere la capacità di rilevare le necessità della persona e una sufficiente conoscenza della rete di servizi, delle risorse che questi offrono e delle modalità di accesso e di attivazione (es: procedura per la fornitura di ausili, domanda di invalidità,...) per favorire l'accesso dell'utente e dei suoi familiari agli interventi più adeguati.
  - In ogni caso qualora l'operatore rilevasse significative alterazioni delle condizioni fisiche o

psichiche della/e persona/e, le dovrà segnalare tempestivamente al personale sanitario di riferimento e a un familiare, informando successivamente l'assistente sociale referente.

- Tutti gli operatori impiegati non possono avere rapporti di lavoro subordinato a tempo pieno con soggetti diversi dalla Ditta Affidataria.
- È fatto espresso e categorico divieto a tutti gli operatori di ricevere direttamente dall'utente somme di denaro, regali o benefit in genere.

#### **ART. 9 ALTRI ONERI IN CAPO ALLA D.A.**

La D.A. si impegna a:

1. inviare almeno 7 gg prima dell'avvio del Servizio l'elenco nominativo e relativi curricula del personale di coordinamento, degli OSS e degli operatori generici effettivamente impiegati nell'appalto; in caso di sostituzione temporanea o urgente del personale la D.A. deve comunicare nominativo e curriculum del sostituto entro il giorno stesso di erogazione del servizio programmato. In caso di sostituzione definitiva del personale la D.A. deve comunicare nominativo e curriculum del sostituto entro il giorno antecedente alla presa di servizio;
2. fornire a tutti gli operatori (sia OSS che generici) idoneo cartellino di riconoscimento che dovrà essere indossato dall'operatore in modo visibile;
3. fornire agli operatori idonei strumenti di lavoro monouso quali camici, mascherine, guanti e calzari monouso, salviette nonché saponi, disinfettanti e ogni DPI necessario, in particolare per le situazioni a rischio e a tutela degli operatori e degli utenti (es. micosi, patologie infettive, scarsa igiene ambientale etc.);
4. garantire il corretto smaltimento di guanti, mascherine etc.;
5. applicare, in caso di emergenze sanitarie, tutte le necessarie misure di medicina preventiva (visite, esami ematochimici,...) nonché ad emanare le disposizioni e le procedure di sicurezza necessarie per garantire l'incolumità del proprio personale e di terzi;
6. individuare una modalità che permetta la comunicazione diretta del Servizio Sociale con l'operatore domiciliare in caso di necessità;
7. dare opportuna informazione del Documento aziendale di Valutazione dei Rischi (DVR) anche alle persone beneficiarie del servizio, per le prestazioni che li coinvolgono;
8. garantire, all'avvio del servizio, preparazione e svolgimento di idoneo/i incontro/i di informazione sulla propria offerta tecnica agli Assistenti Sociali della S.A. a diverso titolo coinvolti nell'esecuzione dell'appalto, con particolare (ma non esclusivo) riguardo all'organizzazione interna del coordinamento, passaggi di consegne, sistemi di reportistica, etc.;
9. predisporre un sistema, in formato elettronico, di rilevazione in tempo reale delle presenze degli operatori a domicilio, inclusi i coordinatori, e del servizio svolto quotidianamente. Il

- sistema deve essere di facile utilizzo e permettere consultazione e accessibilità da parte di operatori della D.A. e servizio sociale, con possibilità di estrazione dei dati;
10. predisporre e adottare dei protocolli operativi di emergenza, da condividere con il Servizio Sociale, qualora risulti impossibile accedere al domicilio della persona per lo svolgimento delle prestazioni assistenziali;
  11. predisporre un vademecum cartaceo di presentazione del servizio, di indicazione dei recapiti telefonici della D.A. per beneficiari e familiari e delle relative modalità di erogazione, da condividere con il Servizio Sociale, da consegnare ad ogni utente al momento dell'avvio del servizio stesso;
  12. per facilitare l'erogazione delle prestazioni di Assistenza Domiciliare nel territorio e favorire la qualità del servizio svolto, la D.A. dovrà inoltre garantire, senza oneri aggiuntivi per il Comune:
    - fornitura a tutti gli operatori di dispositivi per la rilevazione automatizzata della presenza;
    - che gli operatori utilizzino mezzi di trasporto conformi alle normative di circolazione stradale, alle indicazioni del costruttore per l'eventuale accompagnamento degli utenti, anche tramite l'eventuale utilizzo di auto aziendali; la D.A. si attiverà per l'ottenimento dei permessi di accesso alla ZTL ove necessario;
    - dotazione agli operatori, in favore di utenti che ne siano sprovvisti, di piccoli presidi, strumenti, attrezzi e prodotti detergenti che agevolino gli interventi di pulizia e di governo dell'alloggio da parte dell'operatore con minimo dispendio di tempo e con maggiore garanzia di igiene e di pulizia;
    - la dotazione per gli operatori generici incaricati dello svolgimento delle pulizie periodiche di fondo e in favore di utenti che ne siano sprovvisti, di presidi adeguati per l'igiene ambientale (aspirapolvere, strumentazione per pulire con il vapore, scala, prodotti igienizzanti e detersivi);
  13. la D.A. deve ottemperare agli obblighi derivanti dalle disposizioni del decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e successive modificazioni ed integrazioni e dotare, tra l'altro, il personale dei necessari dispositivi di protezione individuali e attrezzature di lavoro, adempiendo altresì a tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ad esse applicabili, compresi gli obblighi informativi e formativi.
  14. La D.A. deve attuare ogni anno specifici percorsi di formazione e aggiornamento per OSS e per operatori generici su argomenti inerenti le prestazioni di competenza e i servizi svolti e sulle problematiche dell'utenza, realizzati a propria cura e spese per la totalità degli operatori impegnati nel Servizio; almeno un mese prima dell'inizio dell'anno di riferimento il piano formativo dovrà essere predisposto e condiviso con il Servizio Sociale che, vista la proposta, indicherà eventuali argomenti e materie da approfondire in base ai bisogni emergenti. Entro il

mezzo di Gennaio dell'anno successivo dovrà essere inviato al Servizio Sociale Comunale il report di sintesi sul percorso attuato e con relative presenze di ciascun operatore. I formatori incaricati dovranno essere in possesso di titoli coerenti con la materia di competenza ed esperienza personale di svolgimento di attività formativa di almeno 60 ore nel biennio precedente all'avvio della formazione di cui al presente comma.

15 La D.A. garantirà per tutta la durata dell'appalto un servizio di supervisione per il sostegno del gruppo di O.S.S. impiegati nel servizio favorendo la loro massima partecipazione. La supervisione sarà svolta da uno psicologo del lavoro professionista, con esperienza in tale materia almeno biennale alla scadenza della presentazione dell'offerta o come da offerta tecnica se migliorativa. La D.A. invierà entro il mese di Dicembre di ciascun anno di riferimento, un report indicante numero di incontri svolti e numero di presenze. Sarà inoltre cura della D.A. riportare all'interno del gruppo di monitoraggio operativo eventuali criticità emerse durante la supervisione al fine di individuare i possibili correttivi da apportare in termini di organizzazione del servizio. La D.A. dovrà garantire la continuità dell'incarico affidato al professionista, stante le caratteristiche dell'attività del supervisore, fatta salva la necessità di sostituzione determinata da cause straordinarie e imprevedibili e non imputabili alla D.A. In caso di necessità di sostituzione, il nuovo psicologo del lavoro incaricato dovrà avere i medesimi o equiparabili titoli di studio ed esperienze di quello incaricato e di cui all'offerta tecnica.

16. La D.A. invierà, oltre ai reports di cui agli artt. 17 e 18, con cadenza annuale una relazione sintetica sull'andamento del servizio allegando il riepilogo consuntivo sulle attività svolte distinte per tipologia di utenza e di servizi e per territorio.

17. La D.A., per garantire la continuità del servizio e nel rispetto dell'offerta tecnica presentata in sede di gara, in caso di assenza del personale di coordinamento, deve assicurarne la tempestiva sostituzione con operatori in possesso dei medesimi titoli ed esperienza professionale, garantendo il necessario passaggio di consegne. In tale eventualità la D.A. al momento del cambio di coordinatore deve trasmettere nominativo e curriculum del personale subentrato o anche solo temporaneamente sostitutivo.

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

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

## **ART. 10 ATTIVITÀ DI COMPETENZA DEL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE**

1. L'Assistente sociale case manager, anche tramite il lavoro di equipe, svolge le funzioni di:

- valutazione delle situazioni;
  - rilevazione dei bisogni;
  - programmazione del servizio e definizione del PAI, che conterrà: generalità, indirizzo e recapiti telefonici del nucleo, dei destinatari del servizio all'interno del nucleo, dei soggetti della rete (compresi gli altri servizi del territorio coinvolti, il familiare di riferimento, il Medico di Medicina Generale), caratteristiche dell'alloggio, obiettivi, prestazioni, durata e decorrenza del servizio, monte orario settimanale, distribuzione settimanale del numero di accessi e relativi orari, eventuale necessità di compresenza;
  - monitoraggio e verifica dell'andamento del servizio anche tramite VD congiunta con il coordinatore della D.A. e avvalendosi di reportistica richiesta alla D.A. e/o in collaborazione con il coordinatore della DA sulla base degli elementi raccolti tramite Check List;
  - ridefinizione del progetto in relazione all'evoluzione della situazione.
2. Sono di competenza del Servizio Sociale comunale, attraverso i suoi vari uffici, il coordinamento generale, il monitoraggio e la valutazione del Servizio e quindi il controllo sull'esecuzione del Contratto, incluso la verifica dell'adempimento di quanto previsto nel presente Capitolato Speciale di Appalto e nell'Offerta presentata dalla Ditta Affidataria.
  3. Il Servizio Sociale accerta il regolare svolgimento delle attività ai fini delle liquidazioni del compenso dovuto alla D.A.. sulla base delle rendicontazioni e relazioni periodiche fornite dalla D.A. e degli esiti delle verifiche da parte degli AASS case manager.
  4. Sono altresì di competenza del Servizio Sociale le comunicazioni all'utente di avvio, sospensione e cessazione dei servizi, oltre che la ricezione, verifica e valutazione delle segnalazioni di irregolarità espresse dagli stessi utenti al fine dell'eventuale avvio del procedimento di contestazione di difformità.

## **ART. 11 ORGANIZZAZIONE DEL SAD E DELL'ADB: PROCEDURA PER AVVIO, MODIFICA E CESSAZIONE DEI SERVIZI**

1. Ferma restando la reperibilità che deve essere garantita dal personale di coordinamento, l'attivazione dei servizi avverrà come di seguito descritto.
2. A fronte della richiesta, da parte della persona o rete, di avvio di SAD o ADB la prima valutazione è di specifica competenza dell'Assistente Sociale Comunale case manager per il nucleo beneficiario. Tale valutazione può essere effettuata con il personale di coordinamento della D.A. anche tramite Visita Domiciliare congiunta, in particolare di fronte a criticità ambientali (es. presenza di barriere architettoniche; inadeguate dimensioni del bagno e della stanza da letto; assenza di ausili in presenza di persona con problemi di mobilità, ipotesi di degrado ambientale...) per meglio modulare il PAI identificando tempi e

prestazioni adeguate e per dare eventuali indicazioni al nucleo familiare, anche al fine di rilevare l'eventuale necessità di altri interventi a cura della S.A. (es. sgombero, sanificazione, pulizie straordinarie,...).

3. Il Servizio Sociale Comunale redige il PAI e lo invia alla D.A. ai fini dell'avvio.
4. La D.A. successivamente alla ricezione del PAI e nel rispetto delle indicazioni ivi contenute, comunica all'Assistente Sociale la proposta di operatore, giorni e orari, ipotizzando la data di presentazione dell'operatore al nucleo beneficiario e di avvio nei tempi di seguito indicati.
5. Prima del primo accesso viene programmata la presentazione del caso da parte dell'Assistente Sociale Case Manager all'operatore, di norma presso il Servizio Sociale Comunale, e successivamente viene presentato l'operatore al nucleo beneficiario.
6. Il primo accesso al domicilio costituisce avvio del servizio, così distinto:
  - avvio ordinario: entro 3gg consecutivi dall'invio del PAI a cura del Servizio Sociale o, in data successiva se disposta dal Servizio Sociale;
  - avvio straordinario: entro 24 h dall'invio del PAI a cura del Servizio Sociale;
  - avvio urgente (anche in assenza di PAI): entro 1h dalla richiesta telefonica da parte del Servizio Sociale al numero telefonico (cellulare o fisso) di reperibilità e dedicato alle emergenze, o comunque nei tempi e nei modi precisati dal Servizio Sociale Comunale (a mero titolo esemplificativo: in caso di dimissione inattesa dall'ospedale di persona sola precedentemente in carico...). Il servizio avviato con urgenza rientra nella programmazione ordinaria a partire dal secondo intervento.
7. SAD e ADB possono coesistere a favore dello stesso nucleo; l'operatore SAD è tenuto comunque a garantire le prestazioni di pulizia dell'alloggio quando sono previste dal PAI, anche nei casi in cui è attivo il servizio ADB;
8. tutte le prestazioni indicate nel PAI, ad eccezione della cura della persona, si intendono rivolte all'intero nucleo, se non diversamente precisato;
9. l'Assistente Sociale comunicherà per iscritto alla D.A. qualsiasi necessità di modifica temporanea, sospensione e ripresa del servizio (es. in caso di ricovero o dimissioni ospedaliere dell'utente) per l'adeguamento a partire dal primo accesso successivo alla comunicazione;
10. In caso di modifiche sostanziali (es. variazione del monte orario e/o delle prestazioni) il Servizio Sociale trasmetterà un nuovo PAI alla D.A.;
11. In caso di rinnovo di servizi già attivi senza modifiche del PAI, il Servizio Sociale né darà comunicazione alla D.A. via e-mail anche senza invio del PAI;
12. In caso di cessazione del servizio, il Servizio Sociale trasmetterà alla D.A. idonea comunicazione scritta, indicando la data di chiusura del servizio.
13. In caso di rifiuto ingiustificato o qualora l'utente, senza preavviso, sia assente nell'orario



stabilito per le prestazioni, la D.A. dovrà immediatamente e non oltre la stessa giornata dell'evento, darne comunicazione al Servizio Sociale Territoriale per gli interventi di competenza.

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

## **ART. 12 – TEMPI DEGLI INTERVENTI**

1. Gli interventi domiciliari, per ogni singolo nucleo familiare, possono essere programmati e svolti dal Lunedì alla Domenica e compresi i festivi infrasettimanali.
2. L'Intervento svolto a domicilio degli utenti sarà espletato nella fascia oraria dalle 07:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00.
3. In casi particolari e solo su richiesta del Servizio Sociale potrà essere richiesto alla ditta lo svolgimento del servizio in altre fasce orarie comunque non prima delle ore 06:00 e non oltre le ore 22:00.
4. Eventuali modifiche dell'orario e diverse modalità di espletamento dell'intervento, determinate da situazioni eccezionali o particolari, dovranno essere preventivamente concordate con il Servizio Sociale e documentate tramite invio di e-mail.
5. La D.A. nel predisporre l'orario di lavoro di ciascun operatore dovrà tener conto delle esigenze di puntualità di espletamento del Servizio presso l'utente, secondo quanto stabilito nel PAI, dei tempi necessari per gli spostamenti, cercando di ottimizzare i percorsi compatibilmente con l'orario complessivo di lavoro di ciascun operatore.

## **ART. 13 GRUPPO DI MONITORAGGIO OPERATIVO**

1. Ai fini del monitoraggio sull'andamento del servizio, l'individuazione di eventuali criticità e di soluzioni operative o prassi migliorative del servizio, viene istituito un apposito gruppo.
2. Fanno parte di tale gruppo i membri dello staff di coordinamento della D.A., e tre referenti del servizio sociale comunale individuati dal Capo Settore Servizi Sociali.
3. Le eventuali prassi operative introdotte dal Gruppo di Monitoraggio Operativo hanno carattere vincolante per la D.A. senza che questo determini oneri economici aggiuntivi in capo alla S.A..
4. Il gruppo si incontrerà con cadenza almeno trimestrale. Al termine di ogni sessione di lavoro verrà redatto verbale, dal personale di coordinamento della DA, che sarà sottoscritto da tutti i partecipanti all'incontro e che sarà mantenuto agli atti del Servizio Sociale e della

D.A.

#### **ART. 14 LAVORO DI EQUIPE**

1. Il SAD garantito dal Comune si integra con tutti gli altri servizi presenti nel territorio, sia attivati dal Comune che da altri Enti e/o soggetti del terzo settore; allo scopo sono previsti regolari spazi di coordinamento, cui possono partecipare i singoli operatori OSS e/o ADB e/o il personale di coordinamento, anche con accesso da remoto, in videoconferenza, tramite piattaforme appositamente adibite:
  - Equipe domiciliare di CST
  - Equipe interservizi;
  - UVMD per situazioni di particolare rilevanza socio-sanitaria (es. Assistenza Domiciliare Integrata – ADI).
2. Per quanto riguarda l'equipe domiciliare, costituita all'interno di ciascun CST ,si specifica quanto segue:
  - è composta: dagli Assistenti Sociali case manager ed eventualmente dal Coordinatore di Area di riferimento, in base alla valutazione del Servizio Sociale; dal referente dello staff di coordinamento per la D.A., dagli operatori OSS o ADB, che hanno in carico le situazioni del CST di volta in volta valutate;
  - il referente del coordinamento della D.A. redigerà il verbale di riunione dell'equipe domiciliare, contenente in modo sintetico le criticità e le decisioni prese, con relative consegne; a conclusione delle riunioni il verbale verrà sottoscritto dagli AASS e dallo stesso referente della DA. e messo a disposizione dell'equipe del CST.
  - Le equipe domiciliari si terranno con cadenza per lo più mensile; potranno inoltre venire convocati incontri ad hoc con il singolo AS, se da questo valutato necessario.

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

##### **ART. 15 – SERVIZIO RENDICONTABILE E LIQUIDAZIONE DEL CORRISPETTIVO**

1. La D.A. entro 15 giorni dalla fine del mese di riferimento e prima di trasmettere la fattura mensile, invierà al Servizio Sociale, la rendicontazione sul servizio svolto al fine di permettere la verifica della regolarità tecnica e la successiva fatturazione:
  - report mensile con dati aggregati indicante le ore di servizio effettivo svolto complessivamente (esclusi i tempi di spostamento da un utente all'altro), distinte per tipologia (SAD, ADB, Coordinamento) e per CST;
  - report mensile dettagliato (come risultante dal sistema elettronico di rilevazione presenze) per ciascun CST delle ore di servizio effettivo svolto per ogni utente (esclusi i tempi di spostamento da un utente all'altro);

- report indicante il numero di ore di presenza degli OSS e degli operatori ADB alle equipe di cui all'art 14 e agli incontri di presentazione del caso all'operatore, come risultante dal sistema elettronico di rilevazione presenze;
- report mensile riferito alle attività di coordinamento soggette a rendicontazione indicante: il numero di ore dedicate agli incontri di equipe presso i CCSSTT o UVMD, alle visite domiciliari, agli incontri del Gruppo di Monitoraggio Operativo. Fermo restando quanto previsto all'art. 7, il riconoscimento del corrispettivo per le 20 ore settimanali soggette a rendicontazione avverrà su base mensile. Il DEC verifica l'effettiva corrispondenza tra il monte ore effettivo e quello rendicontato nel mese di riferimento con il numero di ore richiesto dal C.S.A. Il corrispettivo viene riconosciuto per un massimo di 20 ore settimanali, anche in caso di superamento di tale monte ore. Nel caso in cui vengano svolte meno di 20 ore settimanali di attività verrà riconosciuto il corrispettivo per le sole ore effettive e rendicontate. Stante la natura peculiare di tale attività, che deve essere continua e costante, le ore svolte in più o in meno in un mese non potranno essere recuperate in quello successivo, salvo diversi ed eccezionali accordi con il Servizio Sociale formalizzati con nota del DEC.

2. Solo successivamente alla verifica di regolarità tecnica di cui al comma 1, la D.A. potrà inviare idonea e completa fattura elettronica e il corrispettivo verrà liquidato entro 30 giorni dalla ricezione tramite SDL, fatta salva l'applicazione di eventuali penali laddove accertate violazioni di contratto.

3. Per il servizio con avvio urgente (art. 11 punto 6) il corrispettivo orario per il primo accesso è parificato al servizio OSS festivo.

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

5. Il corrispettivo orario come da offerta economica è onnicomprensivo e, oltre al costo della manodopera, include, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: le spese generali, il costo del tempo di spostamento da un utente all'altro e il rimborso chilometrico che la D.A. deve riconoscere agli OSS e agli operatori generici, utenze, materiale d'uso,...

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

## **ART. 16 GESTIONE DATI DEL SERVIZIO E DOTAZIONE INFORMATICA DELLA D.A.**

1. Il sistema di rilevazione presenze automatico e il sistema informatico della Ditta Affidataria dovranno essere funzionanti e operativi dal giorno di avvio del Servizio ed eventualmente adeguati entro e non oltre tre mesi, al fine di garantire l'integrazione tra il sistema informativo di gestione del Comune di Padova e la rilevazione di quanto segue:

a Interventi programmati. Acquisizione dei dati identificativi degli utenti e degli interventi programmati nelle seguenti modalità:

- Inserimento manuale da interfaccia
- Importazione massiva mediante un foglio di calcolo formato libre office (versione 6.0 o successive)
- Importazione massiva mediante file strutturato in formato XML e CSV

b Interventi erogati. Tramite esportazione (entro 15 gg. dalla chiusura del mese) di un file strutturato in formato XML e CSV con le ore effettivamente erogate per ciascun utente.

c. Monitoraggio interventi. Riscontro automatico degli scostamenti tra le ore programmate e quelle effettivamente erogate. Tale riscontro deve essere realizzato a livello di dettaglio per ciascun utente dei servizi e reso fruibile al Comune di Padova, dando evidenza delle ore programmate, ore erogate e dello scostamento per ciascun utente. Nel caso di scostamenti saranno indicati i riferimenti dell'autorizzazione da parte dei Servizi Sociali allo scostamento. Tali dati dovranno essere inviati in file strutturato in formato XML e CSV.

d. Attività statistica e di analisi. Visualizzazione ed esportazione delle informazioni relative agli Interventi programmati ed erogati.

## 2. Report richiesti:

Generazione (entro 15 gg. dalla chiusura del mese) di due fogli di calcolo (formato libre office - vers. 6.0 o successive) che riepilogano gli accessi effettuati nel mese dagli operatori dei servizi:

a. un foglio di calcolo di dettaglio

b. un foglio di calcolo di sintesi come da modello

a. Il file di dettaglio deve essere costituito almeno dalle seguenti informazioni:

- Cognome
- Nome
- Data di nascita
- Codice Fiscale
- CST
- Assistente Sociale Case Manager
- Tipologia di Intervento (SAD, ADB, Coordinamento, ecc)
- Giorno di intervento (Lun, Mar, Mer...)
- Data
- Ora entrata
- Ora uscita
- Cognome operatore
- Nome operatore
- Luogo di svolgimento del servizio
- Rifiuto del servizio o mancato avviso di assenza dell'utente (Sì/No) con specifica della

causale e della data di invio della comunicazione al CST di competenza

- Esiti della rilevazione sullo stato del nucleo effettuata con check list di cui al presente CSA
- Ore di Intervento programmate in minuti
- Ore di Intervento effettuate in minuti
- Ore di eventuale scostamento in minuti
- Ore di Intervento programmate in centesimi
- Ore di Intervento effettuate in centesimi
- Ore di eventuale scostamento in centesimi
- Riferimenti della nota di autorizzazione agli scostamenti

Al fine di consentire una rapida verifica tra quanto programmato e quanto erogato, indipendentemente dalla modalità di acquisizione del dato, si precisa che le "Ore di Intervento programmate" per ciascun utente dovranno corrispondere alle ore definite in base al P.A.I.

b. Il file di sintesi dovrà totalizzare, per ciascun mese, il numero delle ore e il numero di accessi suddivisi per tipologia di Intervento e raggruppati per CST e tipologia di costo (feriale, festivo), secondo lo schema sotto riportato che includerà anche l'indicazione delle ore dedicate dal Coordinatore alle visite domiciliari, alle equipe di coordinamento territoriali, al gruppo di monitoraggio operativo.

MESE:												
SAD – servizio O.S.S.						ADB – servizio Operatori generici				Ore di attività del coordinatore soggette a rendicontazione: VD congiunta, Equipe, VD autonoma, gruppo monitoraggio operativo, altro: specificare		
	Ore Feriali	N° Accessi	Ore Festive	N° Accessi	Ore Equipe	N° incontri	Ore	N° Accessi	Ore equipe	N° incontri	N° presenze	N° ore
CST1												
CST2												
CST3												
CST4												
CST5												
CST6												
TOTALI												

Le somme indicate dovranno corrispondere puntualmente al totale delle ore desunte dai singoli file di dettaglio e costituiranno la base dati su cui il Settore Servizi Sociali svolgerà la propria attività di analisi e validazione delle ore. Ai fini del monitoraggio sulle attività e anche di fatturazione, idoneo file di dettaglio dovrà essere predisposto per il report dell'attività soggetta a rendicontazione del coordinatore:

- cognome coordinatore
- nome coordinatore
- giorno (lunedì, martedì, mercoledì,...)
- data
- ora entrata
- ora uscita
- attività (VD congiunta, VD autonoma, equipe domiciliare di CST, gruppo monitoraggio operativo)
- luogo di svolgimento: CST o Sede Centrale
- Nucleo beneficiario
- AS case manager

3. La D.A. dovrà rendere possibile la consultazione da parte del Servizio Sociale da remoto, dello storico delle prestazioni e in tempo reale del servizio svolto quotidianamente al fine di permettere di:

- prendere visione, per il tramite degli strumenti di registrazione, degli accessi e delle presenze, delle prestazioni eseguite e con quali modalità ed ausili;
- raccogliere tempestivamente le informazioni sulle condizioni del nucleo e dell'ambiente;
- prendere atto delle eventuali criticità emergenti e/o della necessità di adeguamento/modifica del PAI;

4. L'implementazione del sistema informatico, sopra descritto, non dovrà comportare oneri tecnici ed economici aggiuntivi per la S.A.

5. Il sistema dovrà essere in grado di fornire, nel rispetto dell'art. 4, 1° comma, L. n. 300/1970, informazioni e dati sugli Interventi e sulle presenze rese senza margine apprezzabile di errore, così da consentire la fatturazione degli importi in base alle risultanze delle timbrature e garantire il monitoraggio del servizio.

6. La Ditta affidataria dovrà disporre di tutta la strumentazione hardware centrale (anche in modalità cloud), della strumentazione hardware periferica (PC-client, tablet,...), di tutto il software (software di base, gestionale, antivirus, backup/restore, manutenzione archivi, ...) e delle necessarie linee per la fonia e per la trasmissione dei dati, utili alla gestione del servizio. Tutta la dotazione informatica sopra citata deve essere idonea all'uso, rispondente alla vigente normativa nonché alle specifiche tecniche e funzionali di cui al presente capitolato.

7. I dati relativi agli utenti, agli operatori e alle attività di cui al presente capitolato devono essere trattati (ovvero raccolti, elaborati, aggiornati, condivisi, conservati, ...) in modalità telematica. La connessione tra i dispositivi client e il sistema informatico deve utilizzare un protocollo di comunicazione protetto.

I dati richiesti, di cui ai commi precedenti, saranno trasmessi con modalità sicura via PEC e applicando idonee misure di protezione.

Su richiesta del Servizio Sociale, per rispondere a diverse esigenze di rendicontazione, la Ditta dovrà trasmettere elenchi, dati analitici e dati aggregati riferiti ai servizi svolti.

#### **PARTE QUARTA: DISPOSIZIONI FINALI**

##### **ART. 17 MODALITÀ DI VERIFICA E CONTROLLO DA PARTE DELLA S.A.**

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

- V.D. periodiche da parte dell'A.S. anche congiuntamente con il coordinatore della D.A., durante lo svolgimento del servizio e quindi in presenza dell'OSS o dell'operatore ADB,, verbalizzate e sottoscritte dall'AS, dal coordinatore se presente, dall'operatore e dall'utente, se in grado di firmare;
- V.D. periodiche dell'A.S. presso gli utenti anche congiuntamente con il coordinatore della D.A.;
- verifica periodica tramite equipe domiciliare cui seguirà verbale sottoscritto da AASS presenti e dal referente del personale di coordinamento della D.A.;
- incontri del gruppo di monitoraggio operativo verbalizzati e firmati dai componenti;
- somministrazione, ai beneficiari, di un questionario sulla valutazione della qualità percepita;
- esame e/o richiesta di report e/o di relazioni sulla realizzazione di quanto previsto da contratto e, in particolare, dal Capitolato Speciale di Appalto e dall'Offerta Tecnica;
- altri incontri di verifica tra le parti;
- altri accertamenti anche tramite l'ausilio di Enti Terzi, incaricati dalla S.A.;
- altre modalità da definirsi congiuntamente sulla base delle esigenze.

##### **ART. 18 PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

1. La D.A. ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e/o a conoscenza occasionalmente, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto. In particolare, si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza saranno rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale con il Comune di Padova. L'appaltatore ha altresì l'obbligo di non effettuare alcuna pubblicazione o altra divulgazione di tali informazioni e dati, né di quanto abbia costituito oggetto della prestazione, senza aver preventivamente sottoposto i testi relativi al Comune di Padova e averne ottenuto l'eventuale consenso scritto.

2 La D.A. si impegna ad improntare il trattamento dei dati personali ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto definito, in particolare, dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e dal Regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016 – Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD), con particolare attenzione a quanto prescritto in ordine alle misure minime di

sicurezza da adottare, oltre agli eventuali ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere, emessi dalle competenti Autorità.

3 L'affidamento comporta in capo alla D.A. l'assunzione del ruolo di Responsabile del trattamento di dati personali effettuato per conto del Comune di Padova quale titolare del trattamento, previa valutazione da parte del Comune medesimo di quanto previsto dalla normativa europea in materia (citato Regolamento UE/2016/679). L'Appaltatore sarà quindi individuato quale Responsabile del trattamento secondo le previsioni di apposito schema di accordo facente parte della documentazione di gara e che sarà allegato come parte integrante del contratto.