

**GARA TELEMATICA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO  
DEI SERVIZI RICOMPRESI NEL PIANO DISTRETTUALE SOCIALE  
DELL’AMBITO DISTRETTUALE SOCIALE N. 6 SANGRINO**

**CAPITOLATO PRESTAZIONALE**

**CUP: F79J21000870007 – CIG: 8686987872 – NUM. GARA: 8096405**

**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. 6 Sangrino e nello specifico: Ateleta, Alfedena, Barrea, Castel di Sangro, Civitella Alfedena, Opi, Pescasseroli, Pescocostanzo, Rivisondoli, Roccaraso, Scontrone, Villetta Barrea e Roccapia, come da Deliberazione del Consiglio Regionale n. 70/3 del 09.08.2016.

Tali servizi afferiscono a diversi Assi Tematici del Piano Sociale Distrettuale dell’Ambito Sociale Distrettuale n. 6 Sangrino.

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’Ambito Distrettuale n. 6 Sangrino e con quelli coinvolti nell’esecuzione delle prestazioni e nelle funzioni di informazione e comunicazione intra ed extra organizzative. L’Appaltatore è tenuto a rendere noto all’ECAD n. 6 Sangrino il proprio modello organizzativo adottato, le risorse umane

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

impiegate e gli strumenti di autocontrollo. In caso di cambiamenti nel modello organizzativo, l'Appaltatore è tenuto a darne tempestiva comunicazione all'ECAD n. 6 Sangrino.

L'Appaltatore è obbligato nei confronti dell'Ambito Distrettuale n. 6 Sangrino 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 alla 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'ECAD n. 6 Sangrino, gli eventuali vincoli e condizioni da questo posti e il tassativo rispetto di tutte le norme di legge e regolamentari in materia.

4. Prima dell'avvio dei servizi, l'Appaltatore fornirà un recapito organizzativo (collegamento telefonico, casella di posta elettronica e posta elettronica certificata), attivo e 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'Ambito Distrettuale n. 6 Sangrino intenderà far pervenire all'Appaltatore. I suddetti recapiti rappresenteranno i primi riferimenti della sede operativa che l'Appaltatore si impegnerà ad attivare, in caso di aggiudicazione della Gara, sul territorio dell'ADS n. 6 Sangrino (preferibilmente nel comune di Castel di Sangro già sede dell'Ufficio di Piano) a garanzia dell'efficacia della comunicazione e dell'ottimizzazione del collegamento tecnico-organizzativo tra l'ECAD e il Coordinatore dei servizi designato dall'Appaltatore.

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 all'ECAD n. 6 Sangrino, nel rispetto di quanto stabilito dal Codice e dal contratto.

Si precisa che non sarà riconosciuto alcun onere aggiuntivo per il servizio di coordinamento, che è da ritenersi incluso nelle prestazioni oggetto del presente appalto.

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. Il complesso delle prestazioni e delle attività relative al presente appalto si intendono integrate dalle proposte formalizzate in sede di offerta dall'Appaltatore.

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

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:

- a) ore di servizio;
- b) rimborsi chilometrici per gli spostamenti necessari a raggiungere le diverse sedi di lavoro effettuati anche con mezzi propri.

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.

In particolare, per la corretta esecuzione dei servizi l'Appaltatore dovrà fornire al personale adeguati strumenti e attrezzature, quali ad esempio PC portatili, cellulari di servizio e Dispositivi di Protezione Individuale (DPI).

### **3. OBBLIGHI DELL'AMBITO SOCIALE DISTRETTUALE N. 6 SANGRINO E INTERAZIONI ORGANIZZATIVE CORRELATE ALL'ESECUZIONE**

1. In relazione al presente appalto l'Ambito Distrettuale n. 6 Sangrino 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'Ambito Distrettuale n. 6 Sangrino svolgerà le attività di propria competenza in sinergia e collaborazione con il Coordinatore. Qualora fosse necessario, per particolari e comprovate esigenze, saranno organizzati incontri di analisi e confronto anche con gli operatori dell'Appaltatore. Tali interazioni organizzative ed operative sono finalizzate ad ottimizzare le relazioni tra Appaltatore e Ambito Distrettuale n. 6 Sangrino.

Referente dell'ECAD n. 6 Sangrino, 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

## **UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO**

programmazione, indirizzo e coordinamento tecnico e amministrativo (per le parti di competenza dell'Ambito Distrettuale n. 6 Sangrino) delle varie fasi di attuazione del progetto. Lo stesso 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. 6 Sangrino e nello specifico: Ateleta, Alfedena, Barrea, Castel di Sangro, Civitella Alfedena, Opi, Pescasseroli, Pescocostanzo, Rivisondoli, Roccaraso, Scontrone, Villetta Barrea e Roccapia, come da Deliberazione del Consiglio Regionale n. 70/3 del 09.08.2016.

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

- le sedi dei Comuni che metteranno a disposizione spazi e arredi idonei per lo svolgimento dei servizi;
- il domicilio ed i luoghi di frequenza abituale degli utenti del servizio;
- le scuole;
- altri luoghi del territorio ad alta valenza integrativa.

### **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 al 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.

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

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 del gestore uscente; pertanto la ditta appaltatrice, garantisce il rispetto di quanto previsto dalla clausola sociale secondo cui, la ditta appaltatrice 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'Ambito Sociale Distrettuale 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'Ambito Sociale Distrettuale 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 n. 6 Sangrino 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'ECAD n. 6 Sangrino 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 e 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 curricula 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 di coordinamento (figura di Coordinatore) dovrà essere impiegato personale in possesso di qualifica professionale di Assistente Sociale o Psicologo. Il Coordinatore proposto dovrà vantare 3 anni di comprovata esperienza nella suddetta funzione.

9. 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.

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. L'Appaltatore si impegna a garantire alle risorse umane da esso impiegate 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'Ambito Sociale Distrettuale da oneri di istruzione delle stesse.

15. 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.

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

16. 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.

17. L'Appaltatore doterà a proprie spese e sotto la propria responsabilità il personale impiegato di un segno visibile di riconoscimento con le generalità personali

### 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 n. 6 Sangrino 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. 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 n. 6 Sangrino, 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 nominativo del Coordinatore e il relativo recapito devono essere formalmente comunicati all'ECAD n. 6 Sangrino, entro la data di stipulazione del contratto di appalto, analogamente, in corso di vigenza contrattuale, dovrà essere formalmente comunicata all'Ambito Sociale Distrettuale l'eventuale sostituzione di tale figura con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi. Il Coordinatore dovrà garantire una reperibilità telefonica giornaliera di almeno 12 ore.

Si precisa che non sarà riconosciuto alcun onere aggiuntivo per il servizio di coordinamento, che è da ritenersi incluso nelle prestazioni oggetto del presente appalto.

### 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;

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

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 n. 6 Sangrino 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 e 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'Ambito Sociale Distrettuale 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'Ambito Sociale Distrettuale.

Per il monitoraggio e la valutazione dei servizi saranno predisposte dall'Appaltatore relazioni inerenti all'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);

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

- 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 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 semestrale).

Contenuti e dati dei report/relazione tecnica dovranno essere concordati con il Responsabile dell'esecuzione del contratto dell'ECAD n. 6 Sangrino, che avrà facoltà, in particolare, di richiedere la strutturazione di tali *report* su specifici indicatori, dati o *fo*custematici, 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'Ambito Sociale Distrettuale, 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'Ambito Sociale Distrettuale 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 n. 6 Sangrino/Committente sotto forma di pro forma di fattura per tutte le verifiche di regolarità richieste. Nella pro forma di fattura, in particolare, dovranno essere indicati:

- a) i servizi resi per ciascun comune, con l'indicazione della spesa di competenza;
- b) per ciascun servizio, dettagliato per comune, il numero degli utenti, il numero e la tipologia degli interventi resi, gli attestati di presenza presso la sede comunale, il numero delle ore lavorate da ciascun operatore e i 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 n. 6 Sangrino, 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, informato pdf, all'Ambito Sociale Distrettuale.

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.).

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

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:

<b>PROGRAMMAZIONE SOCIO-SANITARIA</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
ASSE TEMATICO 1	<b>Attuazione degli obiettivi essenziali di servizio sociale</b>	- Assistenza domiciliare sociale per anziani e disabili in condizioni di fragilità
ASSE TEMATICO 2	<b>Interventi servizi per la non autosufficienza</b>	- Assistenza domiciliare integrata
ASSE TEMATICO 3	<b>Strategie per l'inclusione sociale e il contrasto alle povertà</b>	- Sportello informativoimmigrati
ASSE TEMATICO 4	<b>Sostegno alla genitorialità e alle famiglie, nuove generazioni, prevenzione e contrasto alla violenza domestica</b>	- Assistenza domiciliare educativa per minori - Servizio socio -psico-educativo per la famiglia /Centro Famiglia Informagiovani - Centro di Aggregazione Giovanile (CAG) - Funzioni sociali per affido/Affido familiare
ASSE TEMATICO 5	<b>Strategie per le persone con disabilità</b>	- Servizio autonomia alunni disabili infanzia primarie e secondarie di primo grado - Servizio autonomia studenti disabili scuole superiori - Assistenza domiciliare soggetti psichiatrici/ soggetti deboli e/o a rischio

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

ASSE TEMATICO 6	<b>Strategie per l'invecchiamento attivo</b>	- Centri sociali diurni anziani - Anziani in forma per l'invecchiamento attivo
--------------------	--------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

### ASSE TEMATICO 1

#### **ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE PER ANZIANI E DISABILI IN CONDIZIONI DI FRAGILITÀ**

##### **Definizione**

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

La finalità del servizio è quella di favorire il mantenimento della persona anziana o disabile nel proprio nucleo familiare o comunque nel normale contesto sociale di appartenenza, assicurando interventi socio-assistenziali volti a prevenire o contrastare situazioni di bisogno, di emarginazione e di disagio

##### **Bacino di utenza**

L'utenza del servizio in appalto conta mediamente 33 beneficiari annuali distribuiti sui vari comuni dell'ADS n. 6 Sangrino.

##### **Destinatari**

I destinatari del servizio sono i cittadini residenti nel territorio dei 13 Comuni dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 6 Sangrino appartenenti ad una delle seguenti categorie:

- anziani ultrasessantacinquenni in condizione di parziale o totale non autosufficienza;
- soggetti disabili in possesso di certificazione 104/1992;

##### **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**

Gli interventi consistono in una serie di prestazioni di assistenza e cura rivolte alla persona e al suo ambiente di vita.

Gli **obiettivi** del Servizio di assistenza domiciliare sono:

- a) garantire il mantenimento della persona in situazione di fragilità nel proprio ambiente di vita;
- b) limitare il ricorso ad inserimenti in strutture residenziali;
- c) prevenire fenomeni di emarginazione e di esclusione sociale;
- d) sostenere e rinforzare le risorse presenti nel contesto familiare che devono essere parte attiva nella realizzazione del progetto di assistenza;

**Prestazioni** previste:

- a) Aiuto e supporto nella cura dell'igiene personale
- b) Aiuto nelle attività domestiche
- c) Aiuto nella preparazione dei pasti

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

- d) Aiuto nelle attività extradomestiche (effettuazione spesa/acquisti-commissioni esterne)
- e) Accompagnamento esterno a piedi (riservato solo a coloro che sono privi di rete parentale ) in casi straordinari (per es. espletamento pratiche burocratiche)
- h) Stimolo alla socializzazione e alla relazione per mantenere attivi e positivi i rapporti sociali nel contesto di vita e di appartenenza.

### **Volume presunto dell'attività per il periodo di affidamento (dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2021)**

La distribuzione del volume presunto previsto per l'intervento è espressa 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.

<b>ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE PER ANZIANI E DISABILI IN CONDIZIONI DI FRAGILITÀ</b>	Ore erogazione	n.3857	Costo orario € 18,45(+IVA)
-------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	--------	-------------------------------

### **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, per il personale inserito nel Servizio sono richieste buone capacità relazionali, ascolto ed empatia.

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD n. 6 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:

N. operatori subentranti per turn-over (anno) x 100

N. operatori impiegati nel servizio (anno)

( standard di risultato atteso  $\leq 15\%$  )

Indice di soddisfazione dell'utente

Standard di risultato atteso  $\geq 85\%$

N° progetti personalizzati condivisi con equipe di riferimento e con famiglia (anno) x100

N° progetti attivati

(standard di risultato atteso 100%)

Indice diminuzione ricoveri in struttura

Standard di risultato atteso  $< 15\%$

# UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

## ASSE TEMATICO 2

### ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

#### **Definizione**

Per ADI si intende un complesso di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socioassistenziali, rese a domicilio dell'utente, secondo il PAI (Piano di Assistenza individualizzato) definitosulla base di una valutazione multidimensionale.

Il sistema delle Cure Domiciliari, finalizzato alla presa in carico di bisogni complessi sanitari e sociali, presuppone un elevato livello di coordinamento e di integrazione tra i diversi attori del sistema, che consenta di considerare l'unicità della persona in tutte le sue dimensioni, superando l'approccio settoriale e specialistico ed integrando competenze e servizi diversi.

#### **Bacino di utenza**

L'utenza del servizio in appalto conta mediamente n.10beneficiari annuali distribuiti sui vari comuni dell'ADS n. 6 Sangrino.

#### **Destinatari**

I destinatari del servizio sono i soggetti residenti nel territorio dei 13 Comuni dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 6 Sangrino che presentano le seguenti condizioni:

- Soggetti in condizione di non autosufficienza (anche in via temporanea) portatori di bisogni complessi. (disabili ai sensi della L.104-92, invalidi civili...)

#### **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**

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) prevede l'erogazione di interventi di carattere sanitario congiuntamente ad interventi socio-assistenziali:

#### Prestazioni a carico della ASL

Interventi medico-sanitari effettuati da personale sanitario.

#### Prestazioni a carico dell'Ambito

Prestazioni di assistenza e cura della persona e di supporto rispetto all'igiene dell'abitazione

- cura della persona;
- supporto nella mobilizzazione dell'allettato.
- cura dell'igiene dell'abitazione;
- preparazione dei pasti;
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- prestazioni di lavanderia;
- commissioni esterne;
- vigilanza sulla corretta assunzione di farmaci;
- deambulazione assistita;
- promozione della socializzazione e dell'autonomia del soggetto assistito;

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

### Volume presunto dell'attività per il periodo di affidamento (dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2021)

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

<b>ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA</b>	Ore erogazione	n.1145	Costo orario € 19,40 <sub>(+IVA)</sub>
-----------------------------------------	----------------	--------	-------------------------------------------

### 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, per il personale inserito nel Servizio sono richieste le seguenti abilità:

- riconoscere e classificare i bisogni ed interpretare le problematiche assistenziali 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 e altre minime prestazioni di base;
- riconoscere le specifiche dietoterapie 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

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD n. 6 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:

N. operatori subentranti per turn-over (anno) x 100

N. operatori impiegati nel servizio (anno)

( standard di risultato atteso  $\leq 15\%$ )

N° progetti personalizzati condivisi con equipe e con famiglia (anno) x100

N° progetti attivati

(standard di risultato atteso 100%)

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

Indice di soddisfazione dell'utente  
(Standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ )

Indice diminuzione ricoveri ospedalieri (anno) x100  
(Standard di risultato atteso  $< 15\%$ )

### ASSE TEMATICO 3

#### SPORTELLO INFORMATIVO IMMIGRATI(MEDIAZIONE CULTURALE)

##### **Definizione**

Il Servizio svolge attività di mediazione interculturale a favore dei cittadini stranieri presenti sul territorio dell'ADS n. 6 Sangrino.

##### **Bacino di utenza**

L'utenza del servizio conta mediamente 180 beneficiari annuali.

##### **Destinatari**

Sono destinatari del servizio i cittadini stranieri presenti sul territorio dei Comuni dell'Ambito Sociale Distrettuale n.6 Sangrino, cui si aggiungono i beneficiari intermedi ovvero operatori scolastici, dipendenti delle amministrazioni locali, operatori dei servizi sanitari, operatori di altri servizi (CAS, Patronati, Uffici Postali, Centro per l'Impiego...) referenti degli Istituti educativi e formativi rivolti agli stranieri es. CPIA che attraverso l'intervento del mediatore riescono ad acquisire informazioni sulle caratteristiche e le esigenze dei cittadini stranieri così da poter fornire le prestazioni richieste.

##### **Luoghi di esecuzione del servizio**

Al fine di dare massima capillarità e diffusione agli interventi sull'intero territorio dell'ADS n. 6 Sangrino, si prevede l'attivazione del Servizio in modalità itinerante presso ciascun Comune secondo le indicazioni riportate nella sottostante tabella:

COMUNE	LUOGHI DI ESECUZIONE SERVIZIO	GIORNI E ORARI*
Alfedena	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Ateleta	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Barrea	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Castel di Sangro	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 28 ora al mese
Civitella Alfedena	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Opi	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Pescasseroli	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo	n. 4 ora al mese

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

	a disposizione dall'Ente	
Pescocostanzo	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Rivisondoli	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Roccapia	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Roccaraso	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Scontrone	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Villetta Barrea	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese

\* quantificazione indicativa

### Descrizione del servizio

L'Obiettivo del Servizio è quello di favorire l'inclusione sociale, culturale e lavorativa dei cittadini stranieri.

Le principali attività sono:

- Orientamento e supporto in tema di diritti di cittadinanza sociale (anche in termini di housing sociale e di inclusione e orientamento socio-lavorativo)
- Orientamento educativo, formativo e professionale
- Informazioni sulla normativa relativa all'asilo, alla cittadinanza e all'immigrazione in genere
- Informazione e orientamento dei migranti verso i servizi (educativi, culturali, sanitari, socio-assistenziali) e le risorse del territorio
- Aiuto compilazione di moduli e pratiche relative all'immigrazione
- Punto informativo della Rete Italiana per il Rimpatrio Volontario Assistito
- Punto informativo per i corsi di lingua italiana ed educazione civica promossi dal CPIA
- Mediazione linguistica e culturale nelle scuole del territorio

### Volume presunto dell'attività nel periodo di affidamento (fino al 31/12/2021)

La distribuzione del volume orario annuo, previsto per tale servizio, è espressa in prestazioni orarie da erogare in ciascun comune dell'Ambito secondo la ripartizione evidenziata nella tabella seguente:

<b>SPORTELLO INFORMATIVO IMMIGRATI</b>	Ore di erogazione	n. 618	Costo orario € 19,50 (+IVA)
--------------------------------------------	-------------------	--------	--------------------------------

### Figure professionali e competenze richieste

Per la realizzazione del servizio è richiesta la seguente figura professionale:

- Mediatore culturale n. 1 unità

### Reportistica e valutazione per i servizi

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD n. 6 dati quantitativi e qualitativi necessari da una parte a monitorare il volume mensile dell'attività in termini di utenza assistita, ore

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

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:

$\frac{\text{N. domande pervenute}}{\text{N. domande evase}} \times 100$

N. domande evase

(standard di risultato atteso  $\geq 70\%$ )

Indice di soddisfazione dell'utente

(Standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ )

Tempo massimo intercorrente tra la richiesta pervenuta e l'evasione della stessa

(standard di risultato max 5 giorni)

### ASSE TEMATICO 4

#### **ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA PER MINORI**

##### **Definizione**

Il servizio affronta i problemi ed i disagi dei minori e promuove le capacità educative della famiglia.

##### **Bacino di utenza**

L'utenza del servizio conta mediamente. 25 minori seguiti annualmente.

##### **Destinatari**

I destinatari del servizio sono i minori e famiglie residenti sul territorio dei 13 Comuni dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 6 Sangrino.

##### **Luoghi di esecuzione del servizio**

L'appaltatore realizza le attività previste, in relazione al presente appalto presso il domicilio dell'utente e/o in strutture pubbliche/private (biblioteche, centri polifunzionali..) o in luoghi di aggregazione spontanea, con l'obiettivo di favorire il raggiungimento della massima autonomia personale e sociale del minore, previa disposizione della Committenza.

##### **Descrizione del servizio**

Il servizio offre interventi di sostegno, di natura sociale ed educativa, destinati ai minori a rischio di emarginazione e alle relative famiglie. I principali interventi sono:

- Interventi di sostegno socio-educativo in favore del minore e di supporto alla relazione genitori-figli.
- Attività di tutoring direttamente orientate al minore con l'obiettivo di favorire lo sviluppo e il

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

potenziamento delle capacità di autonomia personale;

- Attività di accompagnamento e socializzazione del minore finalizzate al miglioramento delle relazioni con i coetanei e gli adulti di riferimento per promuovere comportamenti idonei nel contesto socio-ambientale anche attraverso il ricorso alle risorse presenti sul territorio e nella comunità.

- Partecipazioni agli incontri d'équipe, con i referenti dei servizi sociali, sanitari, scolastici del territorio per la gestione integrata dei casi.

### **Volume presunto dell'attività per il periodo di affidamento (dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2021)**

La distribuzione del volume presunto previsto per l'intervento è espresso in prestazioni orarie corrispondenti alle ore di partecipazione diretta dell'assistente sociale agli incontri dell'UVM e alle ore necessarie alla preparazione di materiale e documentazione pre e post riunione.

Tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti.

<b>ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA PER MINORI</b>	Ore di erogazione	n. 1265	Costo orario € 19,50 (+IVA)
--------------------------------------------------------	-------------------	---------	--------------------------------

### **Figure professionali e competenze richieste**

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio prevede la figura di educatore professionale.

### **Reportistica e valutazione per i servizi**

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD n. 6 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:

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

(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 raggiunti sul totale di quelli contenuti nel progetto

(standard di risultato atteso = almeno 3 )

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

### SERVIZIO SOCIO -PSICO-EDUCATIVO PER LA FAMIGLIA /CENTRO FAMIGLIA

#### **Definizione**

Il Centro Famiglia si propone di sostenere e valorizzare la famiglia e rappresenta un punto di riferimento importante per le giovani coppie e i genitori del territorio. Il Centro famiglia offre consulenza familiare, sociale e psicologica anche in un'ottica di prevenzione e informazione. Si tratta di un servizio multidimensionale che informa, sostiene, forma e accompagna i nuclei per potenziare le competenze genitoriali e rendere maggiormente efficace l'azione educativa nei confronti dei minori e degli adolescenti.

#### **Bacino di utenza**

L'utenza del servizio conta mediamente ogni anno n. 90 nuclei familiari.

#### **Destinatari**

I destinatari del servizio sono le famiglie residenti sul territorio dei 13 Comuni dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 6 Sangrino.

#### **Luoghi di esecuzione del servizio**

Al fine di dare massima capillarità e diffusione agli interventi sull'intero territorio dell'ADS n. 6 Sangrino, si prevede l'attivazione del Servizio in modalità itinerante presso ciascun Comune secondo le indicazioni riportate nella sottostante tabella:

COMUNE	LUOGHI DI ESECUZIONE SERVIZIO	GIORNI E ORARI*
Alfedena	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Ateleta	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Barrea	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Castel di Sangro	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 45 ore al mese
Civitella Alfedena	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Opi	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Pescasseroli	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Pescocostanzo	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Rivisondoli	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Roccapia	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Roccaraso	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Scontrone	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Villetta Barrea	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

	messo a disposizione dall'Ente	
--	--------------------------------	--

\* quantificazione indicativa

### Descrizione del servizio

Le principali attività erogate dal servizio sono:

- consulenza individualizzata attraverso momenti di ascolto e supporto a eventuali problemi educativi e/o conflitti familiari;
- mediazione familiare che eroga sostegno e consulenza a coppie in crisi, in via di separazione e/o divorzio, nonché a famiglie che si trovano ad affrontare un conflitto o la rottura del legame sentimentale, per continuare ad essere “genitori” attivi nella crescita dei figli;
- consulenza psicologica a coppie e famiglie in difficoltà;
- sostegno alla genitorialità;
- sostegno psicologico a madri in difficoltà;
- orientamento e informazione su tematiche educative, sociali, sanitarie, legali al fine di favorire una maggiore consapevolezza e protagonismo delle famiglie stesse
- promozione, il supporto e il sostegno all'affido familiare;
- spazio neutro per gli incontri « genitori - figli»;
- colloqui psicologici con gli adolescenti in carico ai servizi sociali ;

### Volume presunto dell'attività per il periodo di affidamento (dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2021)

La distribuzione del volume presunto previsto per l'intervento è espressa in prestazioni orarie corrispondenti alle ore di potenziale intervento da erogare per risolvere la situazione di emergenza. Tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti.

<b>CENTRO FAMIGLIA</b>	Ore di erogazione	n. 748	Costo orario € 19,50 (+IVA)
------------------------	-------------------	--------	--------------------------------

### Figure professionali e competenze richieste

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio si prevede la figura di n. 1 psicologo con esperienza almeno triennale nel settore.

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

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD n. 6 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:

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

N. domande ricevute x 100

N. domande evase  
(standard di risultato atteso  $\geq 70\%$ )

Indice di soddisfazione dell'utente  
(Standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ )

N° progetti personalizzati e multidisciplinari condivisi con famiglia (anno) x100

N° progetti attivati  
(standard di risultato atteso 100%)

### **INFORMAGIOVANI**

#### **Definizione**

Il Servizio rivolto ai ragazzi e ai giovani (target 15 - 29 anni) ha la finalità di favorire e promuovendo l'utilizzo delle risorse a disposizione a livello locale, provinciale, regionale, nazionale ed anche europeo in tema di:

- Formazione scolastica e universitaria
- Professioni
- Lavoro
- Educazione permanente
- Vita sociale e salute
- Attività culturali e tempo libero
- Viaggi e vacanze
- Lavoro e studio all'estero
- Sport

#### **Bacino di utenza**

L'utenza del servizio conta mediamente ogni anno n. 90 nuclei familiari.

#### **Destinatari**

I destinatari del servizio sono i ragazzi e i giovani (dai 15 ai 29 anni) residenti nel territorio dei 13 Comuni dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 6 Sangrino.

#### **Luoghi di esecuzione del servizio**

Al fine di dare massima capillarità agli interventi e modulare le azioni sulle specifiche esigenze locali, si prevede l'attivazione del Servizio in modalità itinerante presso ciascun Comune dell'ADS n. 6 sangrino secondo le indicazioni riportate nella sottostante tabella:

COMUNE	LUOGHI DI ESECUZIONE SERVIZIO	GIORNI E ORARI*
Alfedena	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Ateleta	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

Barrea	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Castel di Sangro	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 28 ora al mese
Civitella Alfedena	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Opi	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Pescasseroli	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Pescocostanzo	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Rivisondoli	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Roccapia	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Roccaraso	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Scontrone	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Villetta Barrea	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese

\* quantificazione indicativa

### Descrizione del servizio

Le attività che fanno capo al servizio si distinguono in:

Front- Office:

1. attività di sportello: sono tutte le attività che prevedono il contatto diretto con i giovani utenti che si rivolgono allo sportello (accoglienza –ascolto- supporto- motivazione – orientamento )

Back- Office:

1. attività di ricerca e documentazione delle informazioni;
2. attività di comunicazione allargata (pagina facebook);
3. lavoro di rete con i soggetti del territorio (Enti/Istituzioni-Associazioni –Scuole – Servizi-CPI )

### Volume presunto dell'attività per il periodo di affidamento (dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2021)

La distribuzione del volume presunto previsto per l'intervento è espressa in prestazioni orarie corrispondenti alle ore di potenziale intervento da erogare

<b>INFORMAGIOVANI</b>	Ore di erogazione	n. 618	Costo orario € 19,50 (+IVA)
-----------------------	-------------------	--------	--------------------------------

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

### **Figure professionali e competenze richieste**

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio è richiesta la figura dell'educatore.

### **Reportistica e valutazione per i servizi**

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD n. 6 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:

N. accessi \_\_\_\_\_ x 100

N. domande evase

(standard di risultato atteso  $\geq 70\%$ )

Indice di soddisfazione dell'utente

(Standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ )

N. utenti presi in carico \_\_\_\_\_ x 100

N. utenti inviati ad altro servizio

## **CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE (CAG)**

### **Definizione**

I centri di aggregazione giovanile chiamati anche con l'acronimo C.A.G sono degli spazi polifunzionali dove i ragazzi, adolescenti e giovani possono incontrarsi al fine di sviluppare insieme nuove competenze e conoscenze. Queste si possono sviluppare interagendo con gli altri attraverso attività formative, educative, culturali e ricreative.

### **Bacino di utenza**

Il suddetto servizio negli anni precedenti è stato svolto esclusivamente nel comune di Pescasseroli contando un'utenza media annuale di circa n. 20 minori.

### **Destinatari**

I destinatari del servizio sono i ragazzi e gli adolescenti (12-17 anni) residenti nel territorio dei 13 Comuni dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 6 Sangrino.

### **Descrizione del servizio**

Il servizio è finalizzato alla promozione del benessere e della sana socialità dei ragazzi e degli adolescenti compresi nella fascia di età tra 12-17 anni.

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

Il C.A.G offre ai ragazzi l'opportunità di crescere insieme, di fruire di strumenti multimediali e ludici ai quali non si ha accesso a casa e soprattutto offre sostegno nell'affrontare problemi relativi alla sfera familiare, scolastica e relazionale.

Le attività che si tengono all'interno del centro di aggregazione giovanile vengono gestite dagli stessi ragazzi in compagnia di operatori ed educatori che hanno il compito di assicurarsi che questi organizzino al meglio il tempo libero ponendo attenzione all'educare alle life skills.

Gli operatori inoltre devono stimolare la curiosità dei ragazzi e favorire l'integrazione per evitare episodi di bullismo, liti e conflitti.

Uno dei primi vantaggi di questi centri è dare la possibilità a tutti i giovani di incontrarsi, interagire tra loro, scambiarsi esperienze ed idee, condividere passioni e far nascere amicizie. Questo gruppo è ideale specialmente per i pre-adolescenti e gli adolescenti che hanno bisogno di combattere la noia con attività sane, ricreative e culturali.

### Luoghi di esecuzione del servizio

Al fine di dare massima capillarità agli interventi e modulare le azioni sulle specifiche esigenze locali, si prevede l'attivazione del Servizio in modalità itinerante presso ciascun Comune dell'ADS n. 6 Sangrino secondo le indicazioni riportate nella sottostante tabella:

COMUNE	LUOGHI DI ESECUZIONE SERVIZIO	GIORNI E ORARI*
Alfedena	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Ateleta	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Barrea	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Castel di Sangro	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 25 ora al mese
Civitella Alfedena	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Opi	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Pescasseroli	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Pescocostanzo	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Rivisondoli	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Roccapia	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Roccaraso	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Scontrone	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese
Villetta Barrea	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 4 ora al mese

\*quantificazione indicativa

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

### Luoghi di esecuzione del servizio

Al fine di dare massima capillarità agli interventi e modulare le azioni sulle specifiche esigenze locali, si prevede l'attivazione del Servizio in modalità itinerante presso ciascun Comune dell'ADS n. 6 Sangrino secondo le indicazioni riportate nella sottostante tabella:

### Volume presunto dell'attività per il periodo di affidamento (dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2021)

La distribuzione del volume presunto previsto per l'intervento è espressa in prestazioni orarie corrispondenti alle ore complessive di potenziale intervento da erogare presso tutti i comuni dell'Ambito Tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti.

<b>CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE</b>	Ore di erogazione	n. 586	Costo orario € 19,50 (+IVA)
-----------------------------------------	-------------------	--------	--------------------------------

### Figure professionali e competenze richieste

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio si richiede la figura di educatore professionale con esperienza nel settore.

### Reportistica e valutazione per i servizi

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD n. 6 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:

$$\frac{\text{N. tot. ragazzi iscritti CAG}}{\text{N. ragazzi partecipanti singola attività}} \times 100$$
  
(standard di risultato atteso  $\geq 70\%$ )

Indice di soddisfazione dell'utente  
(Standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ )

N. eventi a carattere informativo/preventivo realizzati  
(standard di risultato almeno n. 3 annuali)

## FUNZIONI SOCIALI PER AFFIDO/AFFIDO FAMILIARE

### Definizione

Rivolto a famiglie con o senza figli, persone singole, minori e relative famiglie in situazione di disagio, il servizio affido familiare garantisce l'inserimento temporaneo del minore in una famiglia diversa dalla propria, mantenendo i rapporti con la famiglia d'origine.

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

### Bacino di utenza

Nel corso degli ultimi anni, in media sono stati seguiti 3 minori con le relative famiglie.

### Destinatari

I destinatari del servizio sono i cittadini e le famiglie residenti nel territorio dei 13 Comuni dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 6 Sangrino.

### Luoghi di esecuzione del servizio

Gli interventi del servizio sono complementari alle attività del Centro Famiglia.

### Descrizione del servizio

Gli obiettivi del servizio sono:

- Agevolare il reinserimento del minore nella famiglia d'origine.
- Superare la situazione di crisi nella famiglia del bambino.
- Ridurre il ricorso all'istituzionalizzazione.

Le principali attività del servizio sono:

- Progettazione individualizzata finalizzata alla prevenzione e/o superamento di situazioni di bisogno, disagio, attraverso l'attuazione di interventi educativi e di reinserimento sociale con l'obiettivo di ricreare un contesto familiare adeguato.
- Sostegno al minore nel rafforzamento delle capacità di autonomia.
- Valutazione multidimensionale sul reinserimento del minore nella famiglia d'origine.
- L'operatore/assistente del Centro Famiglia rappresenta uno dei componenti dell'Equipe dell'Affido nella gestione delle specifiche situazioni.

### Volume presunto dell'attività per il periodo di affidamento (dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2021)

La distribuzione del volume presunto previsto per l'intervento è espressa in prestazioni orarie corrispondenti alle ore di potenziale intervento da erogare.

Tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti.

<b>FUNZIONI SOCIALI PER AFFIDO/AFFIDO FAMILIARE</b>	Ore di erogazione	n.162	Costo orario € 19,50 (+IVA)
-----------------------------------------------------	-------------------	-------	--------------------------------

### Figure professionali e competenze richieste

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio di prevede la figura di n. 1 Assistente Sociale/Psicologa.

### Reportistica e valutazione per i servizi

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD n. 6 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.

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

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. richieste ricevute x 100

N. richieste evase

(standard di risultato atteso  $\geq 70\%$ )

Indice di soddisfazione dell'utente

(Standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ )

N° progetti personalizzati condivisi con equipe e con famiglia (anno) x100

N° progetti attivati

(standard di risultato atteso 100%)

### ASSE TEMATICO 5

#### **SERVIZIO AUTONOMIA ALUNNI DISABILI INFANZIA PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO**

##### **Definizione**

Il servizio prevede interventi di supporto socio-educativo per favorire l'autonomia e la comunicazione degli alunni diversamente abili e promuovere un processo progressivo di inclusione nel contesto scolastico.

##### **Bacino di Utente**

Nell'anno scolastico 2020-2021 il numero di alunni diversamente abili presi in carico dal servizio sono n. 13

##### **Destinatari**

I destinatari del servizio sono gli alunni disabili frequentanti la scuola dell'Infanzia, la scuola primaria e la scuola secondaria di primo grado, residenti nel territorio dei 13 Comuni dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 6 Sangrino.

L'accesso al servizio è subordinato al possesso della certificazione di handicap ai sensi dell'art. 3, comma 3 della Legge 104-92 rilasciata dalla competente ASL, unitamente al P.D.F (Profilo Dinamico Funzionale) redatto dal gruppo H.

##### **Luoghi di esecuzione del servizio**

Il servizio è reso presso gli Istituti Scolastici del territorio (scuola dell'Infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di primo grado).

##### **Descrizione del servizio**

Il servizio in favore degli alunni diversamente abili, in applicazione del quadro normativo vigente che riconosce nella scuola un contesto formativo adeguato anche per i ragazzi con diverse abilità, mira a garantire il diritto allo studio e presuppone il perseguimento delle seguenti finalità:

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

- agevolare la frequenza e la permanenza degli alunni diversamente abili nell'ambito scolastico;
- facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni diversamente abili alle attività didattiche svolte dal personale docente, supportandoli al raggiungimento degli obiettivi di integrazione e autonomia personale, in attuazione del PEI (Piano Educativo Individualizzato) condiviso con gli insegnanti e i servizi socio-sanitari territoriali;
- sostenere gli alunni diversamente abili nelle attività di socializzazione e nell'acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali.

Le attività principali sono:

- collaborazione per favorire l'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività (aula-laboratori) come supporto funzionale ma anche socio-relazionale;
- promozione dell'apprendimento di abilità necessarie a raggiungere livelli di autonomia sempre più elevati;
- interventi nella conduzione di piccoli gruppi per l'integrazione sociale ed educazione alla diversità;
- collaborazione con i docenti curricolari e di sostegno;
- partecipazione ai viaggi di istruzione e collaborazione alla loro organizzazione;
- partecipazione ai GLH.

### **Volume presunto dell'attività per il periodo di affidamento (dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2021)**

La distribuzione del volume presunto previsto per l'intervento è espressa in prestazioni orarie corrispondenti alle ore di potenziale intervento da erogare. Tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti.

<b>SERVIZIO AUTONOMIA ALUNNI DISABILI INFANZIA PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO</b>	Ore di erogazione	n. 3093	Costo orario € 19,50 (+IVA)
-------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	---------	--------------------------------

### **Figure professionali e competenze richieste**

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio è prevista la figura dell'educatore professionale.

### **Reportistica e valutazione per i servizi**

Il rapporto informativo tra l'ECAD n. 6 Sangrino e l'Appaltatore deve essere agile e centrato su dati di interesse.

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:

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

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  
(Standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ )

N° progetti personalizzati condivisi con equipe e con famiglia (anno) x100

N° progetti attivati  
(standard di risultato atteso 100%)

N° obiettivi raggiunti sul totale di quelli contenuti nel progetto  
(standard di risultato atteso = almeno 3 di cui almeno 1 inerente la dimensione dell'inclusione)

### **SERVIZIO AUTONOMIA STUDENTI DISABILI SCUOLE SECONDARIE DI SECONDO GRADO**

#### **Definizione**

Il servizio prevede interventi di supporto socio-educativo per favorire l'autonomia e la comunicazione degli alunni diversamente abili e promuovere un processo progressivo di inclusione nel contesto scolastico

#### **Bacino di utenza**

Nell'anno scolastico 2020-2021 il numero di alunni diversamente abili presi in carico dal servizio sono n. 4

#### **Destinatari**

I destinatari del servizio sono gli alunni disabili residenti nel territorio dei 13 Comuni dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 6 Sangrino.

#### **Luoghi di esecuzione del servizio**

Il servizio è reso presso gli Istituti di Scuola Secondaria di secondo grado del territorio.

#### **Descrizione del servizio**

Il servizio in favore degli alunni diversamente abili, in applicazione del quadro normativo vigente che riconosce nella scuola un contesto formativo adeguato anche per i ragazzi con diverse abilità, mira a garantire il diritto allo studio e presuppone il perseguimento delle seguenti finalità:

- agevolare la frequenza e la permanenza degli alunni diversamente abili nell'ambito scolastico;
- facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni diversamente abili alle attività didattiche svolte dal personale docente, supportandoli al raggiungimento degli obiettivi di integrazione e autonomia personale, in attuazione del PEI (Piano Educativo Individualizzato) condiviso con gli insegnanti e i servizi socio-sanitari territoriali;
- sostenere gli alunni diversamente abili nelle attività di socializzazione e nell'acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali.

Le attività principali sono:

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

- collaborazione per favorire l'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività (aula-laboratori) come supporto funzionale ma anche socio-relazionale;
- promozione dell'apprendimento di abilità necessarie a raggiungere livelli di autonomia sempre più elevati;
- interventi nella conduzione di piccoli gruppi per l'integrazione sociale ed educazione alla diversità;
- collaborazione con i docenti curricolari e di sostegno;
- partecipazione ai viaggi di istruzione e collaborazione alla loro organizzazione;
- partecipazione ai GLH.

### **Volume presunto dell'attività per il periodo di affidamento (dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2021)**

La distribuzione del volume presunto previsto per l'intervento è espressa in prestazioni orarie corrispondenti alle ore di potenziale intervento da erogare. Tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti.

<b>SERVIZIO STUDENTI SECONDARIE GRADO</b>	<b>AUTONOMIA DISABILI DI SCUOLE DI SECONDO</b>	Ore di erogazione presunte	n.1114	Costo orario € 19,50 (+IVA)
-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------------------	--------	--------------------------------

### **Figure professionali e competenze richieste**

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio è prevista la figura dell'educatore professionale.

### **Reportistica e valutazione per i servizi**

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD n. 6 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:

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

(Standard di risultato atteso ≥85%)

N° progetti personalizzati condivisi con equipe e con famiglia (anno) x100

N° progetti attivati

(standard di risultato atteso 100%)

N° obiettivi raggiunti sul totale di quelli contenuti nel progetto

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

(standard di risultato atteso = almeno 3 di cui almeno 1 inerente la dimensione dell'inclusione)

### **ASSISTENZA DOMICILIARE SOGGETTI PSICHIATRICI/INTERVENTI PER INTEGRAZIONE SOCIALE SOGGETTI DEBOLI E A RISCHIO**

#### **Definizione**

Il servizio è rivolto a soggetti e famiglie in difficoltà per offrire un supporto nelle azioni di cura a favore delle persone affette da disagio mentale e per aiutare detti soggetti a recuperare alcune autonomie fondamentali e uscire dall'isolamento in cui spesso sono relegati, promovendone l'inclusione sociale.

#### **Bacino di utenza**

L'utenza del servizio in appalto conta mediamente 3 beneficiari annuali distribuiti sui vari comuni dell'ADS n. 6 Sangrino.

#### **Destinatari**

I destinatari del servizio sono i soggetti residenti nel territorio dei 13 Comuni dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 6 Sangrino in condizione di fragilità e a rischio di isolamento e marginalità sociale seguiti e segnalati dal Centro di Salute Mentale della ASL.

#### **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**

Gli interventi consistono in una serie di prestazioni di assistenza e cura rivolte alla persona e al suo ambiente di vita.

Gli **obiettivi** del Servizio di assistenza domiciliare sono:

- a) garantire il mantenimento della persona in situazione di fragilità nel proprio ambiente di vita;
- b) limitare il ricorso ad inserimenti in strutture residenziali;
- c) prevenire fenomeni di emarginazione e di esclusione sociale;
- d) sostenere e rinforzare le risorse presenti nel contesto familiare che devono essere parte attiva nella realizzazione del progetto di assistenza.

#### **Prestazioni previste:**

- a) aiuto e supporto nella cura dell'igiene personale;
- b) aiuto nelle attività domestiche;
- c) aiuto nella preparazione dei pasti;
- d) aiuto nelle attività extradomestiche (effettuazione spesa/acquisti-commissioni esterne);
- h) stimolo alla socializzazione e alla relazione per mantenere attivi e positivi i rapporti sociali nel contesto di vita e di appartenenza.

Le prestazioni a favore dell'utente vengono realizzate sulla base del PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) predisposto dal Servizio Sociale Professionale e condiviso con il Centro di Salute Mentale.

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

### **Volume presunto dell'attività per il periodo di affidamento (dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2021)**

La distribuzione del volume presunto previsto per l'intervento è espressa in prestazioni orarie corrispondenti alle ore di potenziale intervento da erogare. Tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti.

<b>ASSISTENZA DOMICILIARE SOGGETTI PSICHIATRICI /INTERVENTI PERINTEGRAZIONE SOCIALE SOGGETTI DEBOLI E A RISCHIO</b>	Ore di erogazione	n. 294	Costo orario € 19,40 (+IVA)
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	--------	--------------------------------

### **Figure professionali e competenze richieste**

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio è prevista la figura dell'OSS.

### **Reportistica e valutazione per i servizi**

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD n. 6 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:

N. operatori subentranti per turn-over (anno) x 100

N. operatori impiegati nel servizio (anno)  
(standard di risultato atteso < 15%)

N° progetti personalizzati condivisi con equipe e con famiglia x100

N° progetti attivati  
(standard di risultato atteso 100%)

Indice di soddisfazione dell'utente

Standard di risultato atteso  $\geq 85\%$

Monitoraggi- valutazione sul progetto utente

(standard di risultato atteso = almeno 1 incontro di verifica congiunto con CSM)

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

### ASSE TEMATICO 6

#### CENTRI SOCIALI DIURNI ANZIANI

##### **Definizione**

Servizio che fornisce interventi di carattere socio-ricreativo-culturale per persone anziane auto-sufficienti di età pari o superiore ai 65 anni con l'obiettivo di promuovere e favorire invecchiamento attivo, partecipazione sociale, culturale, civile, lotta all'esclusione ed alla discriminazione.

##### **Bacino di utenza**

Non si dispone di dati storici trattandosi di un intervento di nuova attivazione

##### **Destinatari**

I destinatari del servizio sono le persone anziane auto-sufficienti di età pari o superiore ai 65 anni residenti nel territorio dei 13 Comuni dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 6 Sangrino.

##### **Luoghi di esecuzione del servizio**

Al fine di dare massima capillarità agli interventi e modulare le azioni sulle specifiche esigenze locali, si prevede l'attivazione del Servizio in modalità itinerante presso ciascun Comune dell'ADS n. 6 Sangrino secondo le indicazioni riportate nella sottostante tabella:

COMUNE	LUOGHI DI ESECUZIONE SERVIZIO	GIORNI E ORARI*
Alfedena	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 3 ora al mese
Ateleta	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 3 ora al mese
Barrea	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 3 ora al mese
Castel di Sangro	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 15 ora al mese
Civitella Alfedena	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 3 ora al mese
Opi	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 3 ora al mese
Pescasseroli	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 3 ora al mese
Pescocostanzo	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 3 ora al mese
Rivisondoli	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 3 ora al mese
Roccapia	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 3 ora al mese
Roccaraso	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 3 ora al mese
Scontrone	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 3 ora al mese
Villetta Barrea	Presso la sede del Comune o altro locale idoneo messo a disposizione dall'Ente	n. 3 ora al mese

\*quantificazione indicativa

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

### Descrizione del servizio

I Centri Sociali Anziani sono strutture di servizio a carattere territoriale per gli anziani e costituiscono un luogo di incontro sociale, culturale e ricreativo, aperto alla realtà locale, dove ritrovarsi, esprimere le proprie capacità, avere occasioni di partecipare a varie attività (gite, cene, conferenze, giochi di carte, ginnastica).

Gli interventi e le attività all'interno e all'esterno del Centro devono consentire di contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale delle persone anziane, di mantenere i livelli di autonomia della persona, di supportare la famiglia.

Le principali attività svolte sono:

- attività educative indirizzate all'autonomia
- attività di socializzazione e animazione
- attività espressive artistico e psico-motorie
- attività culturali e occupazionali
- attività di carattere assistenziale
- attività ludico-ricreative
- promozione e sviluppo di attività culturali
- incontri periodici tematici
- iniziative di coinvolgimento con vari organismi territoriali

Viene favorita la partecipazione e l'iniziativa diretta dell'anziano nell'attività e nell'programmazione delle azioni.

### Volume presunto dell'attività per il periodo di affidamento (dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2021)

La distribuzione del volume presunto previsto per l'intervento è espressa in prestazioni orarie corrispondenti alle ore di potenziale intervento. Tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti.

<b>CENTRI SOCIALI DIURNI ANZIANI</b>	Ore di erogazione	n. 409	Costo orario € 19,40 (+IVA)
--------------------------------------	-------------------	--------	--------------------------------

### Figure professionali e competenze richieste

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio è prevista la figura dell'educatore professionale/animatore sociale.

### Reportistica e valutazione per i servizi

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD n. 6 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:

N. tot. anziani iscritti al Centro \_\_\_\_\_ x 100

N. anziani partecipanti singola attività

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

(standard di risultato atteso  $\geq 70\%$ )

Indice di soddisfazione dell'utente  
(Standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ )

N. eventi realizzati a carattere informativo/preventivo su tematiche inerenti la Terza Età  
(standard di risultato almeno n. 1 annuale)

### **ANZIANI IN FORMA PER L'INVECCHIAMENTO ATTIVO**

#### **Definizione**

L'azione intende combattere la sedentarietà e l'esclusione sociale delle persone anziane stimolando, al contempo, uno stile di vita attivo in senso psico-sociale e relazionale.

#### **Bacino di utenza**

Non si dispone di dati storici trattandosi di un intervento di nuova attivazione.

#### **Destinatari**

I destinatari del servizio sono le persone anziane auto-sufficienti di età pari o superiore ai 65 anni residenti nel territorio dei 13 Comuni dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 6 Sangrino.

#### **Luoghi di esecuzione del servizio**

Il servizio è reso in ciascuno dei Comuni afferenti all'Ambito Distrettuale Sociale n. 6 Sangrino.

#### **Descrizione del servizio**

L'azione si configura come intervento integrativo e complementare a quello del Centro Sociale Anziani potenziando l'offerta a favore dell'utenza al fine di migliorarne la qualità di vita.

Numerosi studi e ricerche condotti sulla terza età convergono sui molteplici benefici per gli anziani derivanti dalla pratica della ginnastica dolce e posturale.

I principali vantaggi del praticare questo tipo di allenamento sono:

1. Prevenire le malattie – La pratica regolare della ginnastica dolce, aiuta l'anziano a preservarsi da molte patologie legate all'età.
2. Migliorare l'umore – Gestire gli stress, abbattere i rischi di depressione.
3. Rallentare gli effetti dell'invecchiamento – Un altro beneficio che accompagna la pratica costante della ginnastica dolce è quello di mitigare e rallentare gli effetti dell'invecchiamento sul fisico e sulla mente. (mantenimento tono muscolare per preservare l'autonomia deambulatoria etc...).
4. Migliorare l'equilibrio – L'allenamento dei muscoli aiuta a mantenere il senso e la capacità di equilibrio.
5. Mantenere allenare le articolazioni – Anche il mantenimento dell'elasticità e della fluidità delle articolazioni può aiutare a migliorare le capacità funzionali e motorie dell'anziano.
6. Migliorare la mobilità delle articolazioni e l'elasticità del tessuto muscolare con una costante e regolare ginnastica posturale.

Oltre alle attività motorie, saranno promossi altri interventi:

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

- Interventi di alfabetizzazione digitale con la formula della metodologia di apprendimento intergenerazionale con la costruzione di un'alleanza con le scuole e attraverso la formula dello scambio generazionale potranno essere organizzati incontri in-formativi in cui gli studenti insegnano le nozioni base su pc, web tecnologia agli anziani con l'aiuto di docenti esperti. Il modello si basa una metodologia didattica collaborativa, cooperativa e personalizzata. Un modello che include tra gli obiettivi anche la trasmissione di valori, il dialogo e l'appartenenza alla comunità.
- Interventi culturali ricreativi in collaborazione con le associazioni del territorio.

### **Volume presunto dell'attività per il periodo di affidamento (dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2021)**

La distribuzione del volume presunto previsto per l'intervento è espressa in prestazioni orarie corrispondenti alle ore di potenziale intervento da erogare. Tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti.

<b>ANZIANI IN FORMA PER L'INVECCHIAMENTO ATTIVO</b>	Ore di erogazione	n. 114	Costo orario € 19,40 (+IVA)
-----------------------------------------------------	-------------------	--------	--------------------------------

### **Figure professionali e competenze richieste**

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio è prevista la figura dell'educatore professionale/animatore sociale.

### **Reportistica e valutazione per i servizi**

L'Appaltatore si impegna a fornire mensilmente all'ECAD n. 6 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:

N. tot. anziani iscritti al Centro \_\_\_\_\_ x 100

N. anziani partecipanti singola attività  
(standard di risultato atteso  $\geq 70\%$ )

Indice di soddisfazione dell'utente  
(Standard di risultato atteso  $\geq 85\%$ )

N. eventi a carattere informativo/preventivo su tematiche inerenti la Terza Età realizzati  
(standard di risultato almeno n. 1 annuale)

## **11. TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI**

L'Appaltatore s'impegna:

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

- ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e ss.mm. ed ii., 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, riportando il codice identificativo di gara (CIG), 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.

### 12. INADEMPIENZE E CAUSE DI RISOLUZIONE

1. L'Ambito Sociale Distrettuale 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, 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'Ambito Sociale Distrettuale 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.

## UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

Il Comune di Castel di Sangro, in qualità di ECAD n. 6 Sangrino, 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.

### 13. PENALITÀ

Le inadempienze contrattuali sono contestate per iscritto, con fissazione di un termine per la relativa regolarizzazione.

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.

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.

### 14. SPESE CONTRATTUALI

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

### 15. 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.

### 16. NORME GENERALI

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