

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

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

CUP: F79J21000860007 - CIG: 8686503909 – NUM. GARA: 8095923

1. PREMESSA

Il presente Capitolato prestazionale 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 all’Asse Tematico 1 del Piano Sociale Distrettuale dell’Ambito Sociale Distrettuale n. 6 Sangrino.

Il Capitolato si suddivide in una sezione generale, in cui vengono declinate le prescrizioni comuni, e in 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 impiegate e gli strumenti di autocontrollo. In caso di cambiamenti nel

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

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 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

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

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 E 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;
- i Distretti Sanitari di Base (PUA);
- 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 il presente appalto con risorse umane qualificate, avvalendosi prevalentemente di dipendenti e/o soci (qualora gli stessi siano coinvolgibili, per la configurazione giuridica dell'operatore economico, nei processi produttivi), con le caratteristiche di seguito indicate.

2. Il personale può essere dipendente dell'Appaltatore e, in tal caso, dovrà essere inquadrato nelle categorie corrispondenti ai profili professionali di cui al CCNL di riferimento.

3. L'Appaltatore è obbligato ad applicare integralmente per i propri dipendenti tutte le norme contenute nel CCNL e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali per il settore di attività.

L'Appaltatore può utilizzare anche altra forma contrattuale prevista dalla normativa, ma dovrà comunque essere garantito un analogo trattamento economico rispetto a quello previsto dal CCNL di riferimento.

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. Per lo svolgimento delle attività dei servizi SS, PUA, SSP, Funzioni Sociali UVM, PIS dovrà essere impiegato personale in possesso di qualifica professionale di Assistente Sociale con iscrizione all'Albo Regionale degli Assistenti Sociali. Si precisa che i suddetti servizi dovranno essere svolti con l'impiego di almeno n. 4 assistenti sociali.

10. 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

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

o struttura operativa con cui vengano a contatto per ragioni di servizio; essi devono altresì tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti.

11. 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.

12.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.

13. 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.

14. 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.

15.L'Appaltatore si impegna a garantire alle risorse umane da esso impegnate nelle attività oggetto del presente appalto la massima informazione circa le modalità di svolgimento dei singoli servizi e le norme contenute nel presente capitolato, sollevando pertanto l'Ambito Sociale Distrettuale da oneri di istruzione delle stesse.

16.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

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

dipendente/socio senza ulteriori oneri per il Committente e senza nuocere all'organizzazione dei servizi.

17. 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.

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 cadenze 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 *focus* tematici, in relazione a proprie esigenze di verifica e controllo, a esigenze di monitoraggio degli interventi o a esigenze di rendicontazione nei confronti di soggetti istituzionali terzi.

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

Analogamente l'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:

PROGRAMMAZIONE SOCIO-SANITARIA	DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
ASSE TEMATICO 1	Attuazione degli obiettivi essenziali di servizio sociale	- Segretariato Sociale - PUA - Servizio Sociale Professionale - Funzioni sociali per l'UVM - PIS

ASSE TEMATICO 1

SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

Definizione

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

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

Bacino di utenza

L'utenza degli interventi oggetto del servizio in appalto conta mediamente n. 1830 beneficiari annuali. Nel dettaglio:

Accesso diretto (di persona)	95%	n.1738
Accesso indiretto (tramite telefono, e-mail)	5%	n. 92
Richieste evase allo sportello	70%	n.1281
Richieste filtrate/inviata ad altri servizi	30%	n. 549

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

Destinatari

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

Luoghi di esecuzione del servizio

Gli sportelli di segretariato sociale sono presenti nelle seguenti sedi, indicativamente per le ore riportate:

COMUNE	LUOGHI DI ESECUZIONE SERVIZIO	GIORNI E ORARI
Alfedena	Presso la sede del Comune	n.1 ora a settimana
Ateleta	Presso la sede del Comune	n.1 ora a settimana
Barrea	Presso la sede del Comune	n.1 ora a settimana
Castel di Sangro	Presso la sede del Comune	n.3 ora a settimana
Civitella Alfedena	Presso la sede del Comune	n.1 ora a settimana
Opi	Presso la sede del Comune	n.1 ora a settimana
Pescasseroli	Presso la sede del Comune	n.1 ora a settimana
Pescocostanzo	Presso la sede del Comune	n.1 ora a settimana
Rivisondoli	Presso la sede del Comune	n.1 ora a settimana
Roccapia	Presso la sede del Comune	n.1 ora a settimana
Roccaraso	Presso la sede del Comune	n.1 ora a settimana
Scontrone	Presso la sede del Comune	n.1 ora a settimana
Villetta Barrea	Presso la sede del Comune	n.1 ora a settimana

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

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

Descrizione del servizio

A titolo esemplificativo e non esaustivo gli interventi principali sono:

- fornire informazioni sui servizi sociali e socio-sanitari presenti sul territorio dell'ADS 6 Sangrino;
- accogliere la domanda del cittadino/utente;
- svolgere attività di consulenza, orientamento e indirizzo;
- fornire indicazioni circa le modalità di accesso ai servizi;
- fornire supporto agli utenti nell'espletamento di prassi e procedure necessarie per ottenere prestazioni e/o accesso ai servizi;
- smistamento e/o segnalazione di richieste ai servizi e agli enti competenti;

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

- lavoro di rete con i servizi e i soggetti del territorio per favorire interventi integrati ed efficaci;
- altre attività non contemplate nel seguente elenco ma riferibili alla tipologia di servizio.

L'attività degli sportelli, inoltre, prevede:

- la collaborazione diretta con l'ECAD n. 6 Sangrino per la costruzione e l'alimentazione del Sistema Informativo di Ambito e per l'aggiornamento costante della mappatura del sistema di offerta dei servizi socio-sanitari ed educativi .
- la presentazione puntuale dei dati di attività secondo le richieste dell'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 "frontali", ovvero direttamente rivolte agli utenti e "non frontali" di back office: tale scansione ha carattere meramente indicativo e potrà essere articolata diversamente da quanto rappresentato, a fronte delle specifiche esigenze emergenti.

SPORTELLO DI SEGRETARIATO SOCIALE	Ore front-office	n.488	Costo orario € 19,50 (oltre IVA)
	Ore di back office		

Figure professionali e competenze richieste

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio di segretariato sociale è richiesta la figura dell'Assistente Sociale, regolarmente iscritto all'Albo Regionale degli Assistenti Sociali.

Oltre le competenze specifiche previste per il profilo professionale di Assistente Sociale, sono richieste buone competenze informatiche sul pacchetto office utili, altresì, alla gestione del Sistema Informativo di Ambito.

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

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

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

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

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

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:

- a. $\frac{\text{N. accessi}}{\text{N. domande evase}} \times 100$
(standard di risultato atteso $\geq 70\%$)
- b. $\frac{\text{N. operatori subentranti per turn-over (anno)}}{\text{N. operatori impiegati nel servizio (anno)}} \times 100$
(standard di risultato atteso $\leq 15\%$)
- c. Indice di soddisfazione dell'utente
(Standard di risultato atteso $\geq 85\%$)

PUNTO UNICO DI ACCESSO (PUA)

Definizione

Il P.U.A. è una modalità organizzativa concordata tra Distretto Sanitario di Base ed Ambito Sociale, che opera in stretto raccordo con il Segretariato Sociale ed il Servizio Sociale professionale dell'ADS.

Il PUA ha come obiettivi:

- garantire ai Cittadini ed agli Operatori una porta unitaria di accesso ai servizi socio-sanitari del territorio;
- garantire una capillare azione informativa sui percorsi assistenziali, sociali e socio-sanitari;
- garantire l'invio all'UVM per la valutazione del bisogno e per l'eventuale presa in carico;
- garantire la continuità del percorso assistenziale;
- garantire la semplificazione delle procedure amministrative.

Bacino di utenza

Non si dispone di dati storici, in quanto il servizio in oggetto dovrà essere attivato per la prima volta.

Destinatari

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

Luoghi di esecuzione del servizio

Il servizio dovrà essere strutturato e reso presso i locali del Distretto Sanitario di Base di Castel di Sangro, a seguito di accordi e/o convenzioni con l'ASL competente.

Descrizione del servizio

Il Front Office garantisce:

Informazione, orientamento e gestione della domanda:

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

- fornisce informazioni attraverso contatto diretto o telefonico, o attraverso indicazioni on line aggiornate in tempo reale, relative alle diverse opportunità, **risorse, prestazioni, agevolazioni, servizi del sistema territoriale**;
- migliora la capacità di scelta individuale rendendo disponibili gli elementi di conoscenza necessari ad un utilizzo dei servizi sanitari consapevole e responsabile;
- assiste e supporta i singoli cittadini, gli operatori, i soggetti della rete formale ed informale nella individuazione del livello assistenziale appropriato.

Accesso alla rete integrata:

- riceve la segnalazione;
- decodifica la domanda ed esegue una prima valutazione del bisogno;
- registra l'accesso con la creazione di un data-set minimo di informazioni che sarà gestito in modo integrato dai servizi socio-assistenziali e socio-sanitari;
- individua i percorsi, proponendo al cittadino le prestazioni e i servizi a lui accessibili in base alla tipologia di bisogno.

Attivazione della rete dei servizi:

- consente l'attivazione di prime e rapide risposte, anche esaustive quando si tratta di bisogni semplici;
- attiva i primi interventi ed invia ai servizi e operatori specialistici le situazioni complesse e/o delicate per non differire la presa in carico;
- segnala il caso complesso (bisogno sociosanitario) con trasmissione delle informazioni all'UVM, per la valutazione del bisogno e per la mobilitazione delle risorse del sistema sanitario, sociosanitario e/o sociale e la redazione del Piano di assistenza Individualizzato (PAI);
- accompagnano l'utente durante tutte le fasi del Piano Assistenziale (PAI);
- raccolgono l'esito del PAI e/o la sua riformulazione.

Relazione con gli altri contesti :

- appronta e condivide idonei protocolli operativi con gli altri servizi, sia sanitari che sociali, e condivisi con i MMG e PLS del territorio, che definiscano le procedure da porre in essere per garantire l'attuazione dei progetti personalizzati intesi come risposta integrata a bisogni complessi;
- cura il raccordo con l'ospedale per i casi di dimissione protetta ed assistita.

Operano nel PUA diverse figure professionali tra queste è prevista anche quella dell'Assistente Sociale dell'Ambito che rappresenta la “componente sociale” dell'equipe integrata.

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.

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

PUNTO UNICO DI ACCESSO (PUA)	Ore front-office	n. 814	Costo orario € 19,50 (oltre IVA)
	Ore di back office		

Figure professionali e competenze richieste

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio PUA è richiesta la figura dell'Assistente Sociale, regolarmente iscritto all'Albo Regionale degli Assistenti Sociali.

Oltre le competenze specifiche previste per il profilo professionale di Assistente Sociale, sono richieste buone competenze informatiche sul pacchetto office anche per la gestione del Sistema Informativo di Ambito.

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

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

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

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

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

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

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

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

$$\frac{\text{N. operatori subentranti per turn-over (anno)}}{\text{N. operatori impiegati nel servizio (anno)}} \times 100$$

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

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

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Definizione

Il Servizio Sociale Professionale promuove il cambiamento sociale, la soluzione dei problemi nelle relazioni umane e la restituzione di potere e liberazione delle persone dagli stati di bisogno per aumentarne il benessere. Il SSP ha anche il compito di applicare gli istituti giuridici di tutela dei cittadini (tutela/curatela, affido familiare, libertà assistita, affidamento in prova ai servizi sociali) in collaborazione con le autorità giudiziarie.

Bacino di utenza

Il dato medio complessivo riferito al numero di soggetti/famiglie presi in carico annualmente dal servizio negli anni precedenti è pari a 400 utenti.

Destinatari

Sono destinatari del servizio i cittadini residenti nel territorio dei Comuni ricompresi nell'Ambito Sociale Distrettuale n.6 Sangrino.

In particolare, vengono individuati quali utenti potenziali del servizio i minori, nonché i nuclei familiari che presentano elementi di fragilità e vulnerabilità in relazione a molteplici fattori. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo: precarietà socio-economica, emarginazione, carenze educative e di cura, relazioni affettive ed educative inadeguate ai bisogni dei minori, difficoltà di inserimento lavorativo e sociale.

Luoghi di esecuzione del servizio

Il servizio sociale professionale, diffuso capillarmente sul territorio, ha una dislocazione dedicata presso i palazzi municipali di tutti i comuni dell'Ambito, in locali facilmente accessibili (anche a distanza, per telefono o e-mail) ed appositamente predisposti all'accoglienza, con arredi e setting operativi adeguati rispondenti alle disposizioni in vigore sul rispetto della riservatezza e della privacy.

Descrizione del servizio

Obiettivi operativi:

- facilitare l'individuazione di percorsi individualizzati per l'emancipazione da condizioni di disagio e bisogno;
- contribuire all'elaborazione di indirizzi di politica sociale atti a prevenire i suddetti problemi e a creare migliori condizioni per lo sviluppo delle risorse umane e comunitarie.

Le attività fondamentali del Servizio sono:

1. l'analisi della domanda: consiste nel processo di lettura e decodifica dei problemi sottoposti dai cittadini;
2. la diagnosi sociale: consiste nella ridefinizione dei bisogni espressi dai cittadini attraverso una valutazione multidisciplinare;
3. presa in carico dell'utente/famiglia con la predisposizione di un Piano di Intervento personalizzato;
4. l'attivazione e l'organizzazione delle risorse in rete.

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

Le prestazioni principali che dovrà erogare l'Assistente Sociale sono:

- il colloquio sociale;
- la visita domiciliare;
- il raccordo operativo con gli operatori dei servizi\risorse coinvolti nella gestione del caso (lavoro di gruppo);
- la valutazione multidisciplinare;
- la progettazione individualizzata;
- l'assessment ed elaborazione dei Patti di Inclusione Sociale – PUC, nell'ambito della misura del Reddito di Cittadinanza - progettazione di interventi di inclusione in favore di beneficiari di misure di contrasto alla povertà;
- la gestione della documentazione riferita all'utente (cartella individuale, relazioni sociali...);
- la gestione del sistema informativo riferita al servizio (corrispondenza, banche dati per la registrazione e la elaborazione dei bisogni del territorio, alimentazione dei flussi informativi relativi al Casellario dell'assistenza e altre piattaforme es. SIOSS);
- altre attività non contemplate nel seguente elenco ma riferibili alla tipologia di servizio.

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 indicativa evidenziata nella tabella seguente:

COMUNE	LUOGHI DI ESECUZIONE SERVIZIO	GIORNI E ORARI
Alfedena	Presso la sede del Comune	n.4 ore a settimana
Ateleta	Presso la sede del Comune	n.5ore a settimana
Barrea	Presso la sede del Comune	n.4ore a settimana
Castel di Sangro	Presso la sede del Comune	n.32ore a settimana
Civitella Alfedena	Presso la sede del Comune	n.3ore a settimana
Opi	Presso la sede del Comune	n.3ore a settimana
Pescasseroli	Presso la sede del Comune	n.9ore a settimana
Pescocostanzo	Presso la sede del Comune	n.5ore a settimana
Rivisondoli	Presso la sede del Comune	n.4ore a settimana
Roccapia	Presso la sede del Comune	n.3ore a settimana
Roccaraso	Presso la sede del Comune	n.7 ore a settimana
Scontrone	Presso la sede del Comune	n.4ore a settimana
Villetta Barrea	Presso la sede del Comune	n.4ore a settimana

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE	Ore di erogazione	n.2.810	Costo orario € 19,50 (oltre IVA)
--------------------------------	-------------------	---------	-------------------------------------

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

Figure professionali e competenze richieste

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

- Assistente Sociale regolarmente iscritto all'Albo Regionale degli Assistenti Sociali.

L' Assistente Sociale, è la figura chiave del servizio sociale professionale, eroga tutte le prestazioni sociali proprie del servizio con la funzione di accogliere gli utenti, di decodificare la domanda, di eseguire una diagnosi sociale, di predisporre il piano di intervento personalizzato e di quanto altro è necessario, in termini di attivazione di risorse, alla risoluzione partecipata del problema sociale.

FUNZIONE SOCIALE DELL'UVM

Definizione

L'Unità di Valutazione Multidimensionale – gruppo di lavoro multiprofessionale istituito a livello distrettuale (UVM), con la realizzazione del Punto Unico d'Accesso, assume una funzione determinante per la presa in carico di soggetti fragili e in condizioni di non autosufficienza totale, parziale, temporanea o permanente e riveste un ruolo peculiare per il Sistema delle cure domiciliari e per la presa in carico dei casi socio sanitari complessi.

Bacino di utenza

Il dato medio annuale riferito al numero di soggetti che hanno fruito del servizio è di circa n. 70 utenti.

Destinatari

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

Luoghi di esecuzione del servizio

Il servizio sarà reso preferibilmente presso il Distretto Sanitario di Base di Castel di Sangro, diversamente, detta équipe potrà riunirsi anche in sedi alternative individuate in base a particolari esigenze o necessità.

Descrizione del servizio

Le **Funzioni Sociali dell' UVM** sono attività proprie del SSP che si traducono nella partecipazione degli Assistenti Sociali dell'Ambito e/o del PUA agli incontri dell'UVM per la valutazione e la redazione dei Piani di Assistenza Individualizzati (che richiedono una valutazione multidisciplinare a fronte dei bisogni complessi dell'utenza). La valutazione multidisciplinare è richiesta per l'attuazione di molti progetti come ad esempio: Interventi per la non Autosufficienza (ADI -Assegni di Cura-Assegni Disabilità Gravissima- SLA) – Vita indipendente–Interventi per il Dopodi Noied altre misure.

L'UVM è un'equipe altamente qualificata di professionisti che in base alle proprie competenze ed esperienze, predispongono il progetto personalizzato del soggetto che presenta una pluralità di bisogni sociali e/o sociosanitari e/o sanitari;

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

Costituiscono attività specifiche della UVM:

- analisi e valutazione multidimensionale del bisogno;
- individuazione del setting di cura dove indirizzare il paziente (domicilio, semiresidenza, residenze sanitarie)
- elaborazione del Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI) in cui vengono definiti le persone coinvolte, i risultati attesi e le attività;
- monitoraggio e verifica del PAI;
- rivalutazione periodica del bisogno dell'utente ai fini degli aggiornamenti del quadro sociosanitario, della situazione psicosociale e di quella sanitaria;
- rilevazione dell'utilizzo di interventi sanitari, sociosanitari e 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 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.

FUNZIONE SOCIALE DELL'UVM	Ore di erogazione	n. 98	Costo orario € 19,50 (oltre IVA)
----------------------------------	-------------------	-------	----------------------------------------

Figure professionali e competenze richieste

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio Funzioni Sociali dell' UVM è richiesta la figura dell'Assistente Sociale, regolarmente iscritto all'Albo Regionale degli Assistenti Sociali.

Oltre le competenze specifiche previste per il profilo professionale di Assistente Sociale, sono richieste buone competenze informatiche sul pacchetto Office anche per la gestione del Sistema Informativo di Ambito.

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

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

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

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

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

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:

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

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

$$\frac{\text{N. operatori subentranti per turn-over (anno)}}{\text{N. operatori impiegati nel servizio (anno)}} \times 100$$

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

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

PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Definizione

Il Pronto Intervento Sociale è un servizio che intende dare risposte immediate a persone (minori, anziani, disabili, immigrati, affetti da dipendenze, poveri, senza fissa dimora, ecc) che vivono situazioni di emergenza/urgenza riguardanti i bisogni di sopravvivenza. La protezione offerta dal servizio dura per il tempo strettamente necessario ad individuare e realizzare condizioni favorevoli alla risoluzione del bisogno attivando la rete dei servizi del territorio più idonei alla soluzione della situazione critica.

Bacino di utenza

Si tratta di un servizio che opera sull'urgenza-emergenza; i dati storici evidenziano informazioni estremamente variabili da un anno all'anno in considerazione della tipologia del servizio che per sua natura viene attivato al verificarsi di situazioni impreviste e imprevedibili.

Destinatari

I destinatari del servizio sono i cittadini 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

Il Pronto Intervento Sociale è un servizio con caratteristiche di dinamicità e flessibilità indispensabili per l'individuazione di strategie di intervento efficaci e rapide a contenere e superare le situazioni di rischio e/o pericolo.

I principali obiettivi operativi del servizio sono: offrire protezione adeguata alla condizione del soggetto in difficoltà e consentire l'elaborazione di progetti a breve termine per fornire soluzioni adeguate a fronteggiare l'emergenza.

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

Le azioni utili all'attivazione del servizio sono:

- riscontro dell'emergenza e del livello di gravità, breve analisi della situazione critica e individuazione delle cause, delle risorse attivabili (giuridiche, parentali, sociosanitarie, ecc) della fattibilità di soluzioni a breve e medio termine.
- attivazione del lavoro di rete finalizzato alla realizzazione di risposte rapide ed efficaci;

L'attivazione e la collaborazione con altri soggetti del territorio (forze dell'ordine, magistratura minorile, volontariato, strutture sanitarie) per la gestione dell'emergenza segnalata, si ritiene possa essere opportunamente definita in specifici protocolli operativi di livello locale, che indichino le responsabilità, i compiti di ciascuno e le modalità di raccordo tra tutti i soggetti coinvolti nella gestione della situazione critica.

In caso di cittadini non residenti nel territorio amministrato dall'ADS n. 6 Sangrino, il servizio sociale avrà la responsabilità di interessare i servizi sociali territorialmente competenti.

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.

PRONTO INTERVENTO SOCIALE	Ore di erogazione	n. 98	Costo orario € 19,50 (oltre IVA)
----------------------------------	-------------------	-------	----------------------------------------

Figure professionali e competenze richieste

Fermo restando quanto previsto in via generale dall'art. 6, per la realizzazione del servizio di segretariato sociale è richiesta la figura dell'Assistente Sociale, regolarmente iscritto all'Albo Regionale degli Assistenti Sociali.

Oltre le competenze specifiche previste per il profilo professionale di Assistente Sociale, sono richieste buone competenze informatiche sul pacchetto Office anche per la gestione del Sistema Informativo di Ambito.

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

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

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

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

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

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:

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

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

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

$$\frac{\text{N. utenti presi in carico}}{\text{N. utenti inviati ad altro servizio}} \times 100$$

11. TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI

L'Appaltatore s'impegna:

- ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e ss.mm. ed 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, riportante 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.

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

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.

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.

UFFICIO DI PIANO – ECAD N. 6 SANGRINO

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.